

Arrêté du ministre de l'industrie, du commerce, de l'investissement et de l'économie numérique n° 07-14 du 29 safar 1435 (2 janvier 2014) fixant le modèle-type des écrits conclus entre fournisseur et consommateur et relatifs à la garantie conventionnelle et/ou au service après-vente pour certains biens, produits ou services dans le secteur du commerce et de l'industrie.

LE MINISTRE DE L'INDUSTRIE, DU COMMERCE, DE L'INVESTISSEMENT ET DE L'ECONOMIE NUMERIQUE,

Vu le décret n° 2-12-503 du 4 kaada 1434 (11 septembre 2013) pris pour l'application de certaines dispositions de la loi n° 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur, notamment son article 32,

ARRÊTE :

ARTICLE PREMIER. – En application de l'article 32 du décret n° 2-12-503 susvisé, les écrits conclus entre le fournisseur et le consommateur relatifs à la garantie conventionnelle et/ou au service après-vente pour les biens, produits ou services dans le secteur du commerce et de l'industrie, doivent être établis selon le modèle-type annexé au présent arrêté.

ART. 2. – Le présent arrêté entre en vigueur le premier jour du troisième mois suivant la date de sa publication au *Bulletin officiel*.

Rabat, le 29 safar 1435 (2 janvier 2014).

MOULAY HAFID ELALAMY.

*

* *

Annexe

à l'arrêté du ministre de l'industrie, du commerce, de l'investissement et de l'économie numérique n° 07-14 du 29 safar 1435 (2 janvier 2014) fixant le modèle-type des écrits conclus entre le fournisseur et le consommateur et relatifs à la garantie conventionnelle et/ou au service après-vente pour certains biens, produits ou services dans le secteur du commerce et de l'industrie

**MODELE TYPE DES ECRITS CONCLUS ENTRE LE
FOURNISSEUR ET LE CONSOMMATEUR ET RELATIFS A
LA GARANTIE CONVENTIONNELLE ET/OU AU SERVICE
APRES-VENTE POUR CERTAINS BIENS, PRODUITS OU
SERVICES DANS LE SECTEUR DU COMMERCE ET DE
L'INDUSTRIE ***

1) Références du bien, produit ou service :

Nature :

Type :

Marque :

Numéro et date du bon de commande, de la facture ou du ticket de caisse :

2) Livraison :

A domicile : OUI NON (rayer la mention inutile)

Gratuite : OUI NON (rayer la mention inutile)

3) Mise en service par le fournisseur :

OUI NON (rayer la mention inutile)

Gratuite : OUI NON (rayer la mention inutile)

Si payante, coût :

Si le fournisseur s'est engagé à réaliser la mise en service, il doit le faire dans un délai de à compter de la date de la signature du présent contrat.

La mise en service ne pourra être réalisée que si les travaux de branchement ont été effectués préalablement. Cette mise en service comprend :

- la vérification du bon fonctionnement ;
- l'explication de l'utilisation ;
- la remise de la notice du mode d'emploi et d'entretien en langue arabe et une ou plusieurs autres langues si nécessaire ;
- la remise du certificat de garantie du constructeur s'il existe.

Le consommateur qui préfère réaliser lui même la mise en service le fait sous sa propre responsabilité.

En cas de défauts apparents ou d'absence d'une notice du mode d'emploi et d'entretien, le consommateur a intérêt à faire constater les défauts ou l'absence

de la notice par écrit au fournisseur ou au livreur lors de la livraison ou de la mise en service.

4) Garantie légale :

La vente est soumise à la garantie légale des défauts de la chose vendue prévue à l'article 65 de la loi n° 31-08 édictant les mesures de protection du consommateur.

5) Garantie conventionnelle

Garantie conventionnelle	
1) Cluses communes du bien, produit ou service :	
Prix du bien, produit ou service	Rien à payer en sus du prix de vente
Nom ou dénomination et adresse du fournisseur à contacter pour obtenir exécution de la garantie	
Description du bien ou du produit faisant l'objet de la garantie conventionnelle	
Obligations de la personne qui accorde la garantie conventionnelle en cas de défaut du bien ou produit ou de mauvaise exécution du service sur lequel porte la garantie	
Démarches à réaliser pour obtenir l'exécution de la garantie	
Durée de validité de la garantie Date de départ	
2) Réparation du bien ou produit :	
- remplacement des pièces	
- durée de disponibilité des pièces de rechange	
- garantie des pièces remplacées	
- main d'œuvre	

- déplacements	
- transport des pièces	
3) Remplacement ou remboursement du bien, produit ou service (en cas d'impossibilité de réparation reconnue par le fournisseur et le constructeur)	
4) Liste des centres de réparation et d'entretien	
5) Autres prestations	

6) Service après-vente :

Service après-vente	
1) Clauses communes du bien, produit ou service :	<p>Indiquer la liste des services après-vente gratuits :.....</p> <p>Indiquer la liste des services après-vente fournis à titre onéreux :</p> <p>Lorsque le service après-vente comprend des prestations payantes, il doit faire l'objet d'un contrat à part dans lequel le fournisseur doit préciser clairement la nature et les montants des prestations fournies à l'intervention de....., Selon le prix porté à la connaissance du consommateur : Au forfait :..... Montant : Echéance :</p>
PRIX du bien, produit ou service	
Nom ou dénomination et adresse	

du fournisseur à contacter pour obtenir le service après-vente	
Description du bien ou du produit faisant l'objet du service après-vente	
Obligations de la personne qui accorde le service après-vente en cas de défaut du bien ou produit ou de mauvaise exécution du service sur lequel porte la garantie	
Durée de validité du service après-vente Date de départ	
2) Réparation du bien ou produit :	
- remplacement des pièces	
- durée de disponibilité des pièces de rechange	
- garantie des pièces remplacées	
- main d'œuvre	
- déplacements	
- transport des pièces	
3) Remplacement ou remboursement du bien, produit ou service (en cas d'impossibilité de réparation reconnue par le fournisseur et le constructeur)	
4) Liste des centres de réparation et d'entretien	

5) Autres prestations	
------------------------------	--

7) Litiges éventuels

En cas de difficulté dans l'application du présent contrat, le consommateur a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable, directement ou avec l'aide notamment :

- d'une association de protection du consommateur ;
- d'une organisation professionnelle de la branche d'activité;
- ou de toute autre personne ou organisme de son choix.

Il est rappelé que la recherche de solutions à l'amiable interrompt les délais prévus par l'article 65 de la loi n°31.08 précitée et les délais de la garantie conventionnelle.

Nom ou dénomination et adresse du fournisseur (cachet)	Nom ou dénomination et adresse du consommateur
signature	signature

Date de la signature du contrat :

***Le Contrat est établi en 2 exemplaires au moins dont l'original est remis au consommateur (art 8 de la loi n° 31-08)**