

# Conditions générales d'utilisation et de passation de contrats pour les Partenaires

Au moyen des présentes conditions générales d'utilisation et des informations légales (ci-après, les « Conditions générales pour les Partenaires »), **Digital Wallet services (DWS)** S.A.R.L. (ci-après, « **AOUID** ») met le site Web, avec le domaine [www.aouid.ma](http://www.aouid.ma), et l'application mobile AOUID (ci-après, conjointement, l'APPLICATION) à la disposition des Partenaires (ci-après, le « **PARTENAIRE** » ou les « **PARTENAIRES** »). Les présentes Conditions générales pour les Partenaires s'appliquent à l'utilisation par chaque **PARTENAIRE** de la Plateforme et de tous les sites qui lui sont liés ou auxquels **AOUID** renvoie à partir de [www.aouide.com](http://www.aouide.com) & [www.aouid.ma](http://www.aouid.ma) (ci-après, collectivement, le « site »). Le Site appartient à **AOUID**. En utilisant le site, vous acceptez les présentes Conditions générales d'utilisation. Si vous n'êtes pas d'accord, vous devez vous abstenir de l'utiliser.

Aux fins des présentes Conditions générales pour les Partenaires, les termes commençant par une majuscule suivants ont la signification qui leur est donnée ci-dessous :

- **Services marketplace** : Intermédiation technologique dans le but de rendre disponibles les produits et/ou services proposés par le **PARTENAIRE** sur l'APPLICATION **AOUID** et leur livraison aux utilisateurs de l'APPLICATION **AOUID** par sa propre flotte de coursiers.
- **Services d'intermédiation des MANDATAIRES** : Intermédiation technologique dans le but de rendre disponibles les produits et/ou services proposés par le **PARTENAIRE** sur l'APPLICATION **AOUID** et de les livrer aux utilisateurs de l'APPLICATION **AOUID** par le biais des coursiers indépendants qui fournissent leurs services sur l'APPLICATION **AOUID** (« **MANDATAIRE** » ou « **MANDATAIRES** »).

Nom de l'entreprise : DIGITAL WALLET SERVICES (**DWS**) S.A.R.L

Siège social : 39 AV LALLA YACOUT 1<sup>ER</sup> ETG APT 1, Casablanca, Maroc

Données d'inscription au registre du commerce : Numéro Casablanca 555123

Numéro d'identification fiscale (NIF) : 52656326

## 1.- OBJET.-

1.1. L'objet des présentes Conditions générales pour les Partenaires est de rendre disponibles sur l'APPLICATION les produits et/ou services proposés par le **PARTENAIRE**. Par le biais de l'APPLICATION, **AOUID** : (a) assure l'intermédiation technologique dans la génération de prospects et le traitement des paiements et autres services liés aux ventes en magasin et à la livraison des produits ; et (b) traite les incidents liés aux commandes. Le **PARTENAIRE** sera le « détaillant », « fournisseur » ou « vendeur » physique de tous les produits et pourra, dans le cas des Services marketplace, se charger également des services de livraison correspondants.

Le **PARTENAIRE** pourra disposer de différents établissements ou magasins (ci-après, les « **AFFILIÉS** »), dont les coordonnées devront être préalablement communiquées à **AOUID** pour qu'elles puissent être activées sur l'APPLICATION. En outre, le **PARTENAIRE** pourra avoir des franchisés qui, pour se conformer aux présentes

Conditions générales pour les Partenaires, devront signer le « Formulaire d'adhésion du franchisé » fourni à l'[Annexe I](#).

1.2. Concernant les **PARTENAIRE**S qui utilisent uniquement les Services marketplace, **AOUID** :

a) Ne sera en aucun cas responsable des services de livraison fournis par le **PARTENAIRE** avec sa propre flotte de coursiers, ni des frais, de la formation, des assurances, des équipements, des contrats, des obligations de travail ou fiscales ou de toute autre responsabilité de quelque nature que ce soit qui pourrait être liée à, ou qui pourrait découler de, cette flotte, et ces responsabilités seront entièrement assumées par le **PARTENAIRE**.

b) Agira en tant qu'agent d'encaissement des paiements nommé par le **PARTENAIRE**, dans le seul but d'accepter des paiements pour le compte du **PARTENAIRE** par le biais de la fonction de traitement des paiements fournie sur l'APPLICATION par un fournisseur externe. Le **PARTENAIRE** reconnaît que les paiements effectués envers **AOUID** (ou tout affilié de **AOUID** agissant en tant qu'agent de **AOUID**) seront considérés comme équivalents aux paiements effectués directement envers le **PARTENAIRE**.

c) Peut désigner le **PARTENAIRE** comme agent de collecte des paiements des Frais de Service (tels que définis ci-dessous) directement facturés par **AOUID** aux Utilisateurs dans les territoires où les espèces sont acceptées. Le concept de Frais de Service (tel que défini ci-dessous) sera reflété dans les factures pertinentes et n'aura aucun impact sur le calcul du paiement pour l'utilisation de l'APP tel que décrit dans la clause 3.1 ci-dessous.

1.3. Concernant les **PARTENAIRE**S qui utilisent les Services d'Intermédiation pour les **MANDATAIRES**, **AOUID** devra, par le biais de l'APPLICATION :

a) Permettre à des entreprises comme le **PARTENAIRE** de se mettre en contact avec les **MANDATAIRES** (tel que décrit dans les Conditions générales d'utilisation et de passation de contrats de l'APPLICATION **AOUID** pour les Partenaires)

b) **AOUID** pourra choisir de payer les produits en espèces au magasin du **PARTENAIRE** par l'intermédiaire des **MANDATAIRES** qui collectent les produits. Cela devra être reflété dans les factures correspondantes et n'aura pas d'impact sur le calcul du paiement de l'utilisation de l'APPLICATION tel que décrit dans la Clause 3.1 ci-dessous.

1.4. La relation découlant des présentes Conditions générales pour les Partenaires est une relation strictement commerciale entre des parties indépendantes, qui acceptent de se présenter en tout temps sur le marché en tant qu'opérateurs indépendants, en évitant toute confusion entre les services fournis par chacune d'elles. Les deux Parties conviennent de travailler ensemble de bonne foi sur certains projets fondés sur la collaboration. Les Parties pourront à tout moment modifier d'un commun accord les présentes Conditions générales pour les Partenaires en signant une Annexe.

Chaque partie ne sera responsable que de ses propres employés concernant l'exécution des présentes Conditions générales pour les Partenaires et l'accomplissement de ses propres obligations en vertu des présentes.

## 2.- DURÉE DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION.-

2.1. Le **PARTENAIRE** s'engage à maintenir son profil activé sur l'APPLICATION aux heures indiquées à **AOUID** pendant VINGT-QUATRE (48) mois à compter de la date

d'acceptation des présentes Conditions Générales pour les Partenaires, qui seront prolongées indéfiniment pour des périodes successives de même durée.

2.2. Si l'une ou l'autre des parties souhaite mettre fin à la relation, elle devra donner à l'autre partie un préavis écrit d'au moins SOIXANTE (60) jours.

2.3. Si **AOUID** souhaite modifier/supprimer une clause ou ajouter une clause supplémentaire, elle devra en informer le **PARTENAIRE** par écrit par e-mail ou par le biais de l'Application Web au moins QUINZE (15) jours calendaires avant la date à laquelle elle souhaite que la modification/suppression ou l'ajout soit effectué(e). Dans le cas où ledit délai expire sans que le **PARTENAIRE** ait exprimé son opposition, le contenu de la modification/suppression/inclusion notifiée liera les deux parties et restera en vigueur pendant la durée de la relation. L'accès ou l'utilisation continue de l'APPLICATION par le **PARTENAIRE** après l'entrée en vigueur de la modification/suppression/inclusion sera considéré(e) comme une acceptation de celui-ci par le **PARTENAIRE**.

Toute modification que **AOUID** pourrait souhaiter apporter aux présentes « Conditions générales d'utilisation » ne sera en aucun cas rétroactive, sauf si **AOUID** est tenue de se conformer à une réglementation légale ou réglementaire qui s'applique à elle ou lorsque ces modifications sont bénéfiques pour le **PARTENAIRE**.

2.4. Si le **PARTENAIRE** souhaite apporter une modification, ladite partie doit contacter **AOUID** via la section « Conditions d'utilisation » de l'Application Web. La modification proposée doit être expressément acceptée par **AOUID** afin de devenir contraignante pour les deux Parties.

2.5. **AOUID** se réserve le droit de restreindre ou de suspendre à tout moment les produits et/ou services du **PARTENAIRE** proposés via le profil du **PARTENAIRE** dans l'APPLICATION. **AOUID** communiquera cette décision au **PARTENAIRE**, en fournissant une justification raisonnable à cette décision, ainsi qu'en expliquant les faits et les circonstances qui la motivent.

**AOUID** se réserve également le droit de supprimer, à tout moment et pour une durée indéterminée, le profil du **PARTENAIRE** sur l'APPLICATION. **AOUID** communiquera cette décision au **PARTENAIRE** trente (30) jours avant la suppression définitive de son profil, ainsi qu'une explication des faits et circonstances qui la justifient. Dans le cas où la suppression du profil du **PARTENAIRE** est motivée par une obligation légale ou réglementaire applicable à **AOUID**, ainsi que par la violation répétée par le **PARTENAIRE** des présentes « Conditions d'utilisation », **AOUID** ne sera pas tenu de respecter le préavis de trente (30) jours susmentionné.

2.6. Le **PARTENAIRE** a le droit de déposer une plainte via l'Application Web de **AOUID** lorsqu'il n'est pas d'accord avec les raisons qui ont conduit **AOUID** à restreindre, suspendre et/ou éliminer ses produits et/ou services ou toute autre décision adoptée par **AOUID**. Une fois la plainte reçue, une procédure interne sera engagée, dont le suivi, l'étude et la résolution seront effectués par l'équipe de support de **AOUID**, en assumant l'obligation de l'examiner, de la résoudre et de communiquer sa décision dans un délai raisonnable, d'une manière individuelle et simple.

### 3.- CONDITIONS FINANCIÈRES.-

3.1. Le prix de l'utilisation de l'APPLICATION et, le cas échéant, d'une partie de la livraison si ce service a été convenu par les Parties, sera calculé à partir du pourcentage convenu (0 %) + TVA durant les deux premières années, sur la base des ventes brutes

de produits et/ou services réalisées par le **PARTENAIRE** du fait de sa visibilité sur l'APPLICATION **AOUID** (ci-après la « Commission de partenariat »). Les Parties déclarent que le pourcentage pour le calcul de la Commission de partenariat a été librement convenu après cette dure, de bonne foi et en tenant compte des conditions et des besoins des deux Parties.

Entre autres éléments, pour le calcul de la Commission de partenariat, **AOUID** prend en compte les services fournis, ainsi que d'autres facteurs tels que la présence territoriale du **PARTENAIRE**, son prestige, sa visibilité, etc. Entre autres éléments, la Commission de partenariat donne au **PARTENAIRE** l'accès aux services suivants fournis par **AOUID** : création du profil de magasin dans l'APPLICATION, visibilité auprès des millions d'utilisateurs de l'APPLICATION, génération de ventes, passerelle de paiement, assistance aux utilisateurs 24 heures sur 24, assistance au partenaire 24 heures sur 24, accès aux rapports de ventes et aux données opérationnelles du **PARTENAIRE**, facilitation de la croissance des entreprises.

Le paiement pour l'utilisation des services de livraison fournis par les **MANDATAIRES** se compose d'un montant variable calculé en fonction de différents facteurs tels que la présence territoriale, le volume de commandes, etc. (ci-après, les « Frais d'accès au coursier »). Les Frais d'accès au coursier comprennent les services d'accès à des milliers de Courriers pour expédier les produits du **PARTENAIRE** et les marchandises.

La Commission de partenariat pour les Services marketplace devra être calculée : (i) sans déduire les offres du **PARTENAIRE** ; (ii) sans déduire de frais relatifs aux retours des produits effectués par le client ; et (iii) qu'ils aient ou non été prêtés efficacement. Le **PARTENAIRE** reconnaît que **AOUID** facture aux utilisateurs des Frais de Service pour l'utilisation de la plateforme afin d'améliorer continuellement l'ensemble des services de **AOUID**, en leur offrant une plus grande sélection de vendeurs et en améliorant continuellement l'expérience des utilisateurs, entre autres (ci-après, les "Frais de Service").

En relation avec ce qui précède, et pour les **PARTENAIRES** qui utilisent uniquement les services du Marché, dans les territoires où l'argent liquide est accepté, le **PARTENAIRE** accepte que le montant de l'argent liquide collecté par la propre flotte de coursiers du **PARTENAIRE** en relation avec les Frais de Service, lors de l'utilisation de la Plateforme, soit ajouté aux frais de partenariat que le **PARTENAIRE** paie pour l'utilisation desdits services du Marché. Les deux montants seront versés à **AOUID**.

3.2. Les Parties peuvent convenir d'établir cette relation en vertu d'un accord d'exclusivité dans la mesure autorisée par la législation applicable. Si le **PARTENAIRE** utilise l'APPLICATION dans le cadre d'un accord d'exclusivité, **AOUID** pourra facturer au **PARTENAIRE** un supplément de 10 % en plus de la Commission de partenariat convenue au paragraphe précédent si le **PARTENAIRE** s'engage dans des partenariats similaires avec d'autres entreprises du secteur (notamment, à titre d'exemple, mais sans s'y limiter) : Deliveroo, UberEats, Amazon Prime Now, JustEat, Wolt, Jumia, Raketa, Ifood, Glovo, et Pyszne, entre autres).

3.3. Les Clauses 3.2 seront applicables pendant la durée du présent contrat à la marque du **PARTENAIRE** dans tout le pays, dans tous les cas où le **PARTENAIRE**, ayant accepté de maintenir la relation dans un régime exclusif avec **AOUID** selon les termes décrits, initie des collaborations similaires avec d'autres entreprises du secteur, ainsi que dans les cas où le **PARTENAIRE** décide de mettre fin en avance à la relation avec **AOUID**, conformément aux dispositions de la Clause 2.2., afin d'initier de telles collaborations.

3.4. Les ventes brutes des produits et/ou services proposés par le **PARTENAIRE** payées en espèces devront être payées par le **PARTENAIRE** à **AOUID** dans les SEPT (7) jours calendaires. Tout retard de paiement donnera lieu à une pénalité équivalente au taux d'intérêt légal applicable sur le territoire concerné au moment de la rupture du contrat. **AOUID** se réserve le droit de compenser, imputer ou recouvrer directement sur tout solde détenu par **AOUID** au nom du **PARTENAIRE** toutes les sommes qui lui sont dues par le **PARTENAIRE** mais qui n'ont pas été payées dans les TRENTE (30) jours calendaires à compter de leur date d'exigibilité.

3.5. **AOUID** devra payer au **PARTENAIRE** toutes les ventes générées sur l'APPLICATION, après déduction de la Commission de partenariat et de tout montant dû par le **PARTENAIRE** directement ou indirectement dans le cadre de l'utilisation de l'APPLICATION (ci-après, le « Montant à payer ») tel que prévu ci-dessous : i) Pour le montant total des ventes générées moins les remboursements, du 1er au 15 de chaque mois inclus, **AOUID** devra payer le Montant à payer dans un maximum de trois (3) jours ouvrables à compter du 5 du mois suivant ; et ii) Pour le montant total des ventes générées moins les remboursements du 16 au dernier jour du mois inclus, **AOUID** devra payer le Montant à payer dans un maximum de trois (3) jours ouvrables après le 20 du mois suivant.

3.6. **AOUID** pourra choisir de payer le prix des produits en espèces au magasin du **PARTENAIRE** par l'intermédiaire des **MANDATAIRES** qui collectent les produits. Cela devra être reflété dans les factures correspondantes et n'aura pas d'impact sur le calcul du paiement pour l'utilisation de l'APPLICATION tel que décrit dans la Clause 3.1 ci-dessus.

3.7. En cas de livraison incomplète d'un produit et/ou service pour des raisons imputables au **PARTENAIRE**, le **PARTENAIRE** sera tenu de supporter la totalité des coûts (TTC) correspondant au prix du produit et/ou service incomplet plus taxe par produit et/ou service incomplet, qu'il devra payer à **AOUID**.

3.8. **AOUID** facturera au **PARTENAIRE** et à chacun de ses **AFFILIÉS** le montant applicable de **zéro dirhams (0 MAD)** plus TVA pour l'inscription sur l'APPLICATION. Ce montant sera inclus dans la première facture émise par elle ou, si la première facture n'atteint pas cette somme, dans les factures suivantes jusqu'à ce que ce montant soit atteint. En plus du Montant à payer, et seulement si les Parties en conviennent ainsi, le **PARTENAIRE** devra payer à **AOUID** un montant mensuel à établir (ci-après, les « Frais de plateforme »), qui sera déduit tous les quinze jours du total des ventes réalisées par le biais de l'APPLICATION, selon le même processus de paiement que celui décrit à la Clause 3.5.

3.9. **AOUID** permettra au **PARTENAIRE** d'utiliser gratuitement le terminal POS pendant toute la durée des présentes Conditions Générales pour les Partenaires. Dans tous les cas, une fois la relation commerciale entre le **PARTENAIRE** et **AOUID** terminée, le **PARTENAIRE** sera tenu de restituer le terminal PDV en parfait état - sous réserve d'une usure normale résultant d'une utilisation normale et responsable du matériel - dans un délai maximum de QUINZE (15) jours calendaires.

3.10 **PARTENAIRE** s'engage à compléter le menu en ajoutant des photos précises de ses produits sur la Plateforme de **AOUID**, avec une prise de photos professionnelle.

3.11 Les frées de l'utilisation de l'APPLICATION par le **PARTENAIRE** sera gratuit pendant la première année de la date du signature de contrat.

#### 4.- OBLIGATIONS DU PARTENAIRE.-

4.1. Le **PARTENAIRE** sera soumis aux obligations suivantes :

- a) Fournir à **AOUID**, sous la forme demandée par **AOUID**, pour chacun de ses produits et/ou services, toutes les informations nécessaires, ainsi qu'une fiche d'information et les informations d'allergie, afin qu'elles puissent être identifiées par les utilisateurs ayant des allergies ou des intolérances alimentaires. Le **PARTENAIRE** s'engage à être seul responsable de la fourniture de ces informations aux Utilisateurs de **AOUID** et à décharger **AOUID** de toute responsabilité quant aux blessures ou dommages qu'ils pourraient subir. Dans tous les cas, la description de ces produits et/ou services figurant sur l'APPLICATION devra toujours être strictement conforme aux informations fournies par le **PARTENAIRE**. Toute divergence entre la description figurant sur l'APPLICATION et le produit et/ou service effectivement proposé dans l'établissement du **PARTENAIRE** (comme, par exemple, mais sans s'y limiter, une différence entre le prix indiqué sur l'APPLICATION et le prix demandé en magasin) sera à la charge du **PARTENAIRE**, et ce dernier devra donc supporter tous les frais supplémentaires qui pourraient en résulter, qu'ils proviennent de la différence de prix ou de l'application de frais supplémentaires par le **MANDATAIRE** (par exemple les frais de livraison plus les frais d'annulation de la commande).
- b) Signaler, sur demande de **AOUID**, toute indisponibilité ou rupture de stock des produits et/ou services placés sur l'APPLICATION par le biais de l'Application Web.
- c) S'il ne dispose pas du stock nécessaire pour exécuter la commande, le **PARTENAIRE** devra modifier la commande sur l'Application Web afin qu'elle soit mise à jour et que l'utilisateur reçoive le prix correct et des informations actualisées sur la commande.
- d) Accepter que **AOUID** aura le droit de choisir le mode de paiement tel que décrit dans la Clause 3.6 ci-dessus, et s'engager à accepter les espèces comme mode de paiement chaque fois que c'est le moyen indiqué dans l'APPLICATION (c'est-à-dire par le biais des points de vente et/ou du Site Web désignés pour le **PARTENAIRE**).
- e) Utiliser pour l'emballage des produits qu'il doit livrer aux utilisateurs les sacs de la marque « AOUID » de préférence à tout autre sac puis, par ordre de priorité, les sacs portant sa propre marque et les sacs sans marque. Si **AOUID** constate que le **PARTENAIRE** n'utilise pas les sacs susmentionnés, elle **lui** adressera par e-mail un premier avertissement lui demandant de respecter cette obligation. Le **PARTENAIRE** disposera alors de QUINZE (15) jours calendaires pour remédier à ce manquement et acheter les sacs susmentionnés. Si le **PARTENAIRE** ne remédie pas au manquement dans le délai susmentionné, **AOUID** pourra **lui** envoyer un second avis par e-mail en lui donnant CINQ (5) jours pour y remédier.
- f) Demeurer actif et maintenir ses services à la disposition des utilisateurs de l'APPLICATION pendant au moins 99 % des heures normales d'ouverture de son (ses) magasin(s) et/ou franchise (s).
- g) Accepter les commandes sur le terminal POS immédiatement après avoir reçu la notification, et préparer chaque commande dans son intégralité.
- h) En cas d'annulation de la totalité de la commande pour une raison imputable au **PARTENAIRE** (par exemple, si son magasin est fermé pendant les heures indiquées, s'il ne dispose pas des produits nécessaires à l'exécution intégrale de la Commande, ou

pour toute autre raison empêchant le **PARTENAIRE** de préparer la Commande), le **PARTENAIRE** devra payer une pénalité de cinquante dirhams (50 MAD) + TVA pour chaque commande annulée (cette pénalité sera facturée lors du cycle de facturation suivant).

i) Préparer et fournir les commandes traitées par le biais de l'APPLICATION **AOUID** uniquement et exclusivement à partir de ses propres cuisines, ou de celles qui peuvent être mises à sa disposition par **AOUID** afin de respecter ses obligations en matière d'hygiène et de santé publique énoncées dans les présentes Conditions Générales pour les Partenaires, ainsi que pour respecter les critères d'efficacité et de logistique convenus entre les Parties.

j) Rembourser directement l'utilisateur s'il retourne directement un produit dans le magasin du **PARTENAIRE** avec la preuve d'achat et la facture/le reçu pour la commande **AOUID**. Le **PARTENAIRE** devra informer **AOUID** par l'intermédiaire de l'Application Web si le produit ne répond pas aux exigences de la politique de retour du **PARTENAIRE**, ou s'il suspecte un abus ou une conduite contraire aux Conditions Générales d'Utilisation et de passation de contrats.

k) Fournir des informations exactes sur son numéro de compte bancaire et supporter les frais pouvant résulter de la fourniture de toute fausse information concernant ce numéro de compte.

l) **AOUID** peut proposer et le **PARTENAIRE** peut accepter de participer à des promotions et à des actions visant à favoriser le positionnement et la visibilité du **PARTENAIRE** dans l'APPLICATION. Ces actions seront régies par et soumises aux conditions convenues entre les Parties et à la Loi 31-08 qui édicte des mesures de protection du consommateur.

m) Mettre à la disposition de **AOUID** un canal de communication par, email, SMS et toute plateforme de messagerie instantanée y compris, mais sans s'y limiter, Whatsapp, comme convenu entre les Parties. De même, le **PARTENAIRE** s'engage à mettre à la disposition de **AOUID** un numéro de téléphone et une adresse électronique comme canaux de communication supplémentaires. Le **PARTENAIRE** reconnaît et autorise expressément **AOUID** à envoyer des communications par ces canaux, qui peuvent inclure toute information sur leur relation contractuelle, ainsi que toute communication commerciale. En outre, le **PARTENAIRE** s'engage à rester disponible par ces canaux de communication et à répondre à **AOUID** en temps utile. Aux fins de la présente clause, les canaux de communication privilégiés sont ceux indiqués par le **PARTENAIRE** dans le contrat de partenariat conclu avec **AOUID**. Le **PARTENAIRE** peut toujours, à sa seule discrétion, se retirer s'il ne souhaite plus recevoir de messages ou d'appels sur l'un des canaux de messagerie susmentionnés.

4.2. Concernant les Services Marketplace fournis par le **PARTENAIRE**, ladite partie devra en outre :

a) Livrer la commande aussi rapidement, diligemment et efficacement que possible, en insistant pour que sa flotte de coursiers utilise du matériel de transport approprié (comme des sacs à dos avec doublure isolante) afin que les commandes arrivent aux utilisateurs en parfait état et à la bonne température, selon leur nature.

b) Livrer la commande dans un délai maximum de 45 minutes à partir du moment où elle est traitée par l'un des coursiers du **PARTENAIRE**. **AOUID** évaluera les délais de livraison des coursiers du **PARTENAIRE** ainsi que les informations fournies les

concernant. En plus de la pénalité ci-dessus, **AOUID** se réserve le droit de mettre fin immédiatement à la relation d'affaires avec le **PARTENAIRE** sans devoir lui verser quoi que ce soit pour cette résiliation anticipée.

c) Le **PARTENAIRE** est seul responsable de la fixation des tarifs de livraison et des prix de ses produits. Toutefois, dans le seul but d'éviter de profiter indûment des efforts de promotion et de développement commercial déployés par **AOUID**, le **PARTENAIRE** garantit à **AOUID** que les produits vendus par le biais de l'APP **AOUID** ne seront pas proposés aux utilisateurs de **AOUID** à des prix plus élevés que ceux proposés par le **PARTENAIRE** sur sa propre plateforme, le cas échéant (ci-après dénommé le " modèle de parité "). Cet engagement ne limite pas la fixation par le **PARTENAIRE** des tarifs de livraison sur sa propre plateforme. En cas de manquement à cette obligation, **AOUID** sera en droit de facturer au **PARTENAIRE** un supplément de 10 % basé sur le montant total des ventes brutes de produits et/ou services obtenues par le **PARTENAIRE** grâce à l'utilisation de **AOUID APP** pendant la période de manquement.

d) Fournir à ses coursiers le protocole d'excellence en matière de qualité et de manipulation des aliments afin que les produits soient livrés aux utilisateurs en parfait état et dans le respect des conditions nécessaires de sécurité sanitaire, de qualité et des exigences techniques pour leur livraison.

e) S'assurer que les coursiers du **PARTENAIRE** qui fournissent le service de livraison à domicile :

a) ont le permis de conduire nécessaire ;

b) ont, le cas échéant, une police d'assurance automobile au tiers en cours de validité, ainsi qu'une police d'assurance couvrant le transport de marchandises ;

c) bénéficient d'une couverture minimale de protection par le **PARTENAIRE** (comme une assurance accident)

d) sont à jour dans le paiement et le respect de leurs obligations fiscales et de sécurité sociale.

f) Sans préjudice d'une réclamation éventuelle entre le **PARTENAIRE** et le transporteur, la responsabilité de tout incident lié à la livraison d'une commande ou à la qualité d'un produit (comme les retours, les réclamations ou les plaintes concernant le mauvais état des produits, les livraisons incomplètes et les retards) incombera au **PARTENAIRE**.

g) Facturer directement aux utilisateurs de **AOUID** les livraisons et ventes de produits en personne et, lorsque les utilisateurs le demande, les produits et services demandés.

h) Fermer et sceller les produits dans les sacs mentionnés ci-dessus, soit avec ses propres autocollants, soit avec ceux achetés sur le site Web de **AOUID**, et agraffer les sacs afin d'éviter toute « contamination croisée » avant de les remettre au coursier. À cet égard, le **PARTENAIRE** devra appliquer et respecter toute la législation nationale et/ou européenne (le cas échéant) sur l'utilisation, l'emballage et l'élimination des produits alimentaires. **AOUID** décline toute responsabilité en cas de non-conformité par le **PARTENAIRE**, car celui-ci vendra directement ses propres produits.

i) Faire un usage diligent et/ou prudent de l'APPLICATION et s'abstenir de promouvoir directement ou indirectement des livraisons de produits, ou de fournir des services non autorisés par la loi. **AOUID** ne sera responsable d'aucun(e) perte ou dommage qui pourrait être causé(e) par l'utilisation illégale de l'APPLICATION par le **PARTENAIRE**, ni de toute utilisation en violation des Conditions générales d'utilisation et de passation de contrats. Plus précisément, **AOUID** décline toute responsabilité quant à l'utilisation de l'APPLICATION ou à la livraison de commandes contenant des matériaux à usage restreint. Nonobstant ce qui précède, **AOUID** se réserve le droit de résilier l'accord et de



réclamer au **PARTENAIRE** une indemnisation adéquate si elle apprend que l'activité du **PARTENAIRE** est illégale ou enfreint les Conditions générales d'utilisation et de passation de contrats. À cet égard, **AOUID** pourra mettre en place les filtres nécessaires pour empêcher que certains produits à emporter uniquement ne soient fournis aux utilisateurs par le biais de l'APPLICATION.

j) **AOUID** s'engage à appliquer le Mécanisme d'annulation décrit ci-dessous :

(a) Le **PARTENAIRE** recevra le montant total de la commande passée par le biais de l'APPLICATION **AOUID** si cette commande est annulée par l'utilisateur dans les 45 minutes suivant sa passation. L'Utilisateur devra alors payer le montant total de la commande.

(b) Le **PARTENAIRE** ne recevra pas le montant de la commande passée par le biais de l'APPLICATION **AOUID** si cette commande est annulée par l'utilisateur plus de 45 minutes après sa création. L'Utilisateur ne payera pas le montant de ladite commande.

4.3. En ce qui concerne les Services d'intermédiation des **MANDATAIRES**, le **PARTENAIRE** sera en outre tenu de :

a) Compléter l'Annexe II « Sécurité du transport des aliments » selon les exigences qui peuvent s'appliquer au **MANDATAIRE** pour le transport des produits.

b) Le **PARTENAIRE** s'engage à ne pas faire attendre le **MANDATAIRE** plus de 5 minutes après son arrivée.

c) Fixer les prix de ses produits.

d) Compléter l'Annexe III « Coordination des activités commerciales », en indiquant les risques qui peuvent affecter les **MANDATAIRES** dans ses installations, comme prévu dans la législation applicable en matière de coordination des activités commerciales.

4.4. Le **PARTENAIRE** : a) désigne **AOUID** comme son agent de recouvrement des paiements aux seules fins d'accepter les paiements pour le compte du **PARTENAIRE** par le biais de la fonction de traitement des paiements fournie par un fournisseur tiers sur l'APPLICATION ; et (b) convient que tout paiement à **AOUID** (ou à une filiale de **AOUID** agissant comme agent de cette dernière) sera considéré être équivalent à un paiement effectué directement au **PARTENAIRE**. En aucun cas **AOUID** n'agira en tant qu'intermédiaire, ni ne sera responsable des transactions payées en espèces.

4.5. Lors de la fourniture de services de gestion d'incidents au **PARTENAIRE**, **AOUID** agira dans tous les cas comme un simple intermédiaire, facilitant le contact avec les utilisateurs qui ont utilisé l'APPLICATION. Le coût et les conséquences financières de l'incident en question seront entièrement pris en charge par le **PARTENAIRE**.

## 5.- DIVERS.-

5.1. En acceptant les présentes Conditions générales, le **PARTENAIRE** s'engage à avoir une police d'assurance responsabilité civile générale en place. Cette police devra être établie par une compagnie d'assurance reconnue. En outre, cette assurance ne pourra pas être annulée ou réduite de façon substantielle. La preuve de l'assurance requise dans le présent document devra être fournie par le **PARTENAIRE** sur demande de **AOUID**. En aucun cas, les limites d'une police ne seront considérées comme limitant

la responsabilité du **PARTENAIRE** en vertu des présentes Conditions générales pour les Partenaires.

5.2. Le **PARTENAIRE** s'engage à ne nuire à l'image ou la réputation de **AOUID** d'aucune manière, et il peut utiliser la marque de **AOUID** et/ou du **PARTENAIRE** pour s'identifier auprès du public en tant qu'associé, par n'importe lequel des moyens utilisés par le **PARTENAIRE** pour ses propres promotions ou pour attirer des utilisateurs.

5.3. **AOUID** s'engage à informer le **PARTENAIRE** de toute modification des conditions générales d'utilisation de l'APPLICATION concernant ses utilisateurs. Dans le cas où le **PARTENAIRE** entreprendrait, directement ou indirectement, une action qui pourrait nuire ou porter atteinte à l'image ou la réputation de **AOUID** (par exemple divulgation d'informations sur l'activité de **AOUID** à des concurrents de **AOUID** ou commentaires négatifs sur **AOUID**, promotion d'autres plateformes utilisant la marque **AOUID**, comme par exemple des promotions, prospectus et toute autre communication commerciale de quelque nature que ce soit en faveur de ses propres plateformes ou de plateformes tierces dans le cadre des commandes traitées sur l'APPLICATION **AOUID**), **AOUID** se réserve le droit de cesser d'appliquer les présentes Conditions Générales pour les Partenaires ainsi que l'ensemble des accords conclus avec le **PARTENAIRE**, d'engager une action en justice et de réclamer des dommages et intérêts au **PARTENAIRE**.

5.4. Le **PARTENAIRE** devra s'abstenir de divulguer tout secret d'affaires ou renseignement confidentiel auquel il aura eu accès en raison de ses relations professionnelles avec **AOUID**.

5.5. En outre, en acceptant les présentes Conditions générales pour les Partenaires, le **PARTENAIRE** s'engage à ne pas développer ou commercialiser des applications qui seraient en concurrence directe avec l'APPLICATION **AOUID** pendant toute la durée de la relation contractuelle. Cet engagement n'empêche pas le **PARTENAIRE** de développer ou d'acquérir des applications pour la vente exclusive de ses propres produits. Le **PARTENAIRE** s'engage à ne pas réaliser d'activités promotionnelles ou de marketing pour ses propres canaux de vente par le biais des services fournis par **AOUID** et, en particulier, s'abstiendra d'inclure du matériel promotionnel de ses propres canaux, tel que des brochures ou des dépliants, dans les commandes passées par le biais de **AOUID**.

5.6. Tous et toutes les marques, noms de domaine, logiciels et autres créations soumises aux droits de Propriété industrielle et intellectuelle de l'APPLICATION, y compris les éventuelles modifications futures, sont la propriété de **AOUID**.

Le **PARTENAIRE** s'engage à ne pas enregistrer ni demander l'enregistrement de ces droits ou de droits similaires en quelque lieu que ce soit, ni à les modifier, ni à les annuler, et il reconnaît expressément qu'aucune disposition des présentes Conditions générales pour les Partenaires ne lui confère de droits futurs en rapport avec ces droits.

5.7. Sauf disposition expresse dans les présentes Conditions générales pour les Partenaires ou dans une Annexe ultérieure, le **PARTENAIRE** ne pourra pas publier un communiqué de presse ou faire référence à **AOUID** de quelque manière que ce soit en lien avec les présentes Conditions générales pour les Partenaires, ou de toute autre manière, sans le consentement écrit préalable de **AOUID**.

5.8. Pendant la durée des présentes Conditions générales pour les Partenaires, le **PARTENAIRE** accorde par la présente à **AOUID** une licence libre de droits, qui est non exclusive, valide dans le monde entier, ainsi que le droit d'utiliser sa Propriété

intellectuelle, y compris, mais sans s'y limiter : les droits d'auteur, les secrets commerciaux, le savoir-faire, les marques déposées, les images, les textes et, en général, l'ensemble du contenu publié sur son site Web (« **PARTENAIRE** ») fournis par le **PARTENAIRE** aux fins de i) l'exécution des présentes Conditions générales pour les Partenaires et ii) la réalisation d'activités marketing pour ses commandes en ligne et iii) à toute autre fin connexe. En aucun cas, ce qui précède ne signifie que le **PARTENAIRE** transfère sa **Propriété Intellectuelle (PI)** à **AOUID** (sauf accord contraire dans un Contrat séparé).

Le **PARTENAIRE** déclare, garantit et accepte qu'il détient la PI de son **PARTENAIRE** (par le biais d'une propriété ou d'une licence valide), et le **PARTENAIRE** a le droit de concéder sous licence ou de sous-licencier l'utilisation de cette PI à **AOUID** aux fins des présentes conditions d'utilisation, et il n'a connaissance d'aucune tierce partie violant ses droits de PI. Le **PARTENAIRE** ne doit pas conclure d'accords ultérieurs qui pourraient restreindre le droit de **AOUID** d'utiliser la PI **du PARTENAIRE**. Le **PARTENAIRE** s'engage à compléter le menu en ajoutant des photos précises de ses produits sur la Plateforme de **AOUID**. **AOUID** se réserve le droit de compléter le menu du **PARTENAIRE** dans le cas où le **PARTENAIRE** ne les aurait pas fournis au préalable.

5.9. Le **PARTENAIRE** déclare qu'il connaît et respecte toute la législation en matière de protection des données dans ses propres activités économiques.

5.10. Le **PARTENAIRE** reconnaît que les données personnelles des utilisateurs de **AOUID** qui seront traitées en vertu de l'accord établi dans les présentes Conditions générales pour les Partenaires sont de la seule responsabilité de **AOUID**, et que le **PARTENAIRE** ne devra donc à aucun moment y avoir accès, sauf avec le consentement direct préalable de l'utilisateur de **AOUID**.

5.11. Le **PARTENAIRE** qui utilise les Services d'intermédiation pour les **MANDATAIRES** peut avoir accès aux données personnelles des utilisateurs de **AOUID** (nom d'utilisateur, numéro de téléphone et détails de la commande) qui utilisent l'APPLICATION pour commander des produits du **PARTENAIRE**, et il doit n'utiliser ces données qu'aux fins prévues dans les présentes, en tout état de cause conformément aux instructions émises par **AOUID** pour l'utilisation de l'APPLICATION et le traitement des données pour le compte de ce dernier. Le **PARTENAIRE** sera responsable envers **AOUID** de toute infraction qu'il pourrait commettre s'il utilise les données à d'autres fins que celles prévues aux présentes Conditions générales pour les Partenaires ou s'il ne met pas en place les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des données reçues. Ainsi, le **PARTENAIRE** ne pourra pas externaliser les services couverts par les présentes Conditions générales pour les Partenaires à un tiers, sauf autorisation expresse et préalable de **AOUID**. En acceptant les présentes Conditions générales pour les Partenaires, le **PARTENAIRE** garantit à **AOUID** qu'il dispose des mesures de protection appropriées, il s'engage à respecter la législation qui lui est applicable en tant que responsable du traitement des données et à détruire les données lorsque la finalité du traitement sera atteinte ainsi que, dans tous les cas, lorsque la relation avec **AOUID** sera terminée.

5.12. Afin de permettre au **PARTENAIRE** qui utilise le **Service marketplace** de fournir son service de livraison avec sa propre flotte de livreurs, **AOUID** fournira par voie électronique les données des utilisateurs qui sont strictement nécessaires à l'exécution de la commande (c'est-à-dire le nom et le numéro de téléphone portable de l'utilisateur, l'adresse de livraison et les détails de la commande), à condition que cet utilisateur ait passé une commande avec cet **AFFILIÉ** et/ou ce franchisé sur

l'APPLICATION. La base de ce traitement est l'intérêt légitime des Parties, ainsi que l'exécution des services, car ce sont les personnes concernées elles-mêmes qui effectuent activement une action lors de la passation d'une commande. Avant de fournir les données, **AOUID** devra informer l'Utilisateur concerné que sa commande sera traitée directement par le **PARTENAIRE**.

Dans tous les cas, le **PARTENAIRE** devra se conformer aux dispositions de la Loi 09-08 relative à la protection des données personnelles.

5.13. Afin de permettre au **PARTENAIRE** d'accéder aux données à caractère personnel des utilisateurs, **AOUID** et le **PARTENAIRE** seront liés par les conditions de l'accord de traitement des données (ci-après, le " **ATD** ") joint en annexe IV, dans lequel les obligations et les responsabilités de **AOUID** et du **PARTENAIRE**, respectivement en tant que responsable du traitement des données et responsable du traitement des données, sont définies.

5.14. Afin de se conformer à ses obligations en vertu des présentes Conditions générales pour les Partenaires, le **PARTENAIRE** et ses employés, agents et représentants devront pleinement respecter toutes les lois locales applicables en matière de lutte contre la corruption, le blanchiment d'argent et le terrorisme financier, les lois antitrust et les autres lois qui peuvent s'appliquer à leur activité. En outre, il doit exercer ses activités conformément aux principes et idéaux les plus stricts en matière d'éthique, d'intégrité et de bonne foi, en s'abstenant de toute implication directe et/ou indirecte dans des activités commerciales illégales.

5.15. Le **PARTENAIRE** aura accès aux informations suivantes générées par l'APPLICATION via l'Application Web : factures, commandes, évaluations des utilisateurs, nombre de commandes générées, ainsi que toute autre information convenue entre les parties.

5.16. En aucun cas, le **PARTENAIRE** n'aura accès aux informations d'autres partenaires avec lesquels **AOUID** a conclu un contrat. Toutefois, le **PARTENAIRE** peut avoir accès à des informations sous forme agrégée sur le volume de commande incomplet, le temps de préparation, le volume de commandes ou d'autres informations pertinentes relatives à la ville ou au rayon où le **PARTENAIRE** propose ses produits ou services.

5.17. Le **PARTENAIRE** déclare qu'il se conforme aux Normes d'éthique et de conduite des affaires pour les tiers de **AOUID** (les « Directives ») et qu'il s'est familiarisé avec leur contenu, et il garantit qu'il s'interdira d'enfreindre les dispositions dudit document.

5.18. Le **PARTENAIRE** s'engage à fournir, à la demande de **AOUID**, dans un délai maximum de TRENTE (30) jours, les documents confirmant la légalité de ses activités de manière valable et organisée, ainsi que toutes clarifications supplémentaires sur son activité qui pourraient être nécessaires à des fins de contrôle. Le défaut de fourniture desdits documents entraînera la suspension de tout virement jusqu'à ce que **AOUID** ait reçu les documents demandés.

5.19. **AOUID** se réserve le droit d'utiliser les paramètres qu'il juge appropriés pour la classification et le positionnement du **PARTENAIRE** au sein de l'APPLICATION.

Les principaux paramètres utilisés pour le classement sont les préférences des utilisateurs **AOUID** et l'historique des recherches, les évaluations des utilisateurs, la disponibilité des produits ou services, le temps de préparation, les commandes incomplètes, le nombre de commandes annulées, l'emplacement du point de collecte, le rayon, la zone de livraison et le délai de livraison estimé. **AOUID** informera le **PARTENAIRE** quinze (15) jours à l'avance de toute modification substantielle des paramètres susmentionnés.

5.20. **AOUID** se réserve le droit de mettre en œuvre des actions de visibilité sponsorisées, payées par n'importe lequel de ses **PARTENAIRES**, qui peuvent affecter la classification et le positionnement des **PARTENAIRES** au sein de l'APP et des paramètres susmentionnés. Lesdites actions de visibilité sponsorisées peuvent inclure, sans qu'il s'agisse d'une liste exhaustive, des actions telles que des actions de vente croisée, des échantillonnages ciblés, ainsi qu'un positionnement plus élevé ou plus pratique au sein de l'APP, le tout en échange d'un certain prix. **AOUID** veillera à ce que lesdites actions de visibilité sponsorisées aient toujours lieu sur une base non discriminatoire et qu'elles soient conformes à toute loi applicable, notamment en matière de protection de la vie privée et des consommateurs.

5.21. **AOUID** se réserve le droit de céder la présente relation à toute entité appartenant directement ou indirectement à **AOUID** (les sociétés et filiales du groupe **AOUID**). Au cas où **AOUID** ou toute société ou filiale du groupe **AOUID** est impliquée dans une fusion, une consolidation, un changement de contrôle, une cession substantielle d'actifs, une restructuration ou une liquidation, **AOUID** pourra, à sa seule discrétion, transférer ou céder cette relation à la partie liée ou à l'un de ses affiliés.

5.22. Dans le cas où le **PARTENAIRE** a un incident, un problème, une plainte ou une réclamation concernant les services fournis par **AOUID**, le **PARTENAIRE** peut contacter **AOUID** gratuitement via l'Application Web. Une fois la plainte ou la réclamation du **PARTENAIRE** reçue, une procédure interne de traitement des plaintes sera lancée afin que l'équipe d'assistance puisse suivre le cas et procéder à son étude et à sa résolution. **AOUID** assume l'obligation d'examiner la plainte dans un délai raisonnable et de communiquer les résultats de la plainte individuellement et de manière simple.

5.23 Aucune des parties ne sera responsable de la violation de ses obligations en vertu des présentes Conditions générales pour les partenaires si leur exécution est retardée ou impossible en raison d'un événement de force majeure, à condition que la partie affectée notifie et tienne l'autre partie informée de la nature, de la portée, de la durée estimée et de l'effet de l'événement de force majeure. La partie affectée prendra toutes les mesures raisonnables et possibles pour minimiser les dommages ou les retards pour l'autre partie. Les éléments suivants seront considérés comme des "événements de force majeure" : (a) révolte, guerre, invasions et hostilités extérieures, terrorisme, guerre civile, rébellion, blocus de collectivités locales, révolution, insurrection ou coup d'État ; (b) tremblement de terre, inondation, incendie, explosion et toute autre catastrophe naturelle, mais à l'exclusion des conditions météorologiques normales, quelle que soit leur gravité ; (c) grève ou conflit de travail au niveau national ou régional, ou qui affecte le personnel non embauché par la partie affectée, ses sous-traitants (à tout niveau) et ses fournisseurs, mais qui affecte de manière significative une partie substantielle des travaux ; et (d) toute action ou omission d'une autorité locale ou gouvernementale qui affecte les licences, permis, autorisations ou approbations requis par la Société dans ses opérations ; mais seulement dans la mesure où ces événements : (i) sont indépendants de la volonté et du contrôle de la partie qui les invoque, (ii) sont inévitables, malgré la diligence raisonnable de la partie affectée, et (iii) ne résultent pas de la violation par la partie affectée de ses obligations en vertu des présentes Conditions générales pour les partenaires, ni d'une faute ou d'une négligence de la partie affectée.

## 6.- JURIDICTION ET DROIT APPLICABLE.-

6.1. Les présentes Conditions générales pour les Partenaires sont régies par les lois en vigueur au Maroc.

6.2. Les Parties s'engagent à trouver un accord amiable en cas de litige entre elles. En cas d'échec, les Parties peuvent soumettre le litige à la médiation d'un médiateur spécialisé de la juridiction de Casablanca où **AOUID** a son siège social, nommant conjointement le médiateur pour résoudre le différend. Le processus de médiation doit être mené dans la langue des présentes Conditions générales des Partenaires ou traduit dans cette langue par un traducteur assermenté.

6.3. Le **PARTENAIRE**, renonçant à toute compétence qui pourrait lui être autrement applicable, convient de soumettre la résolution de tout litige pouvant survenir en relation avec la rédaction, l'exécution ou l'application des présentes Conditions générales pour les Partenaires à la compétence des tribunaux de Casablanca.

6.4. En cas de conflit entre les présentes Conditions générales pour les Partenaires et toute autre condition, les présentes Conditions générales prévaudront, sauf accord écrit contraire.