

**CONDITIONS GENERALES  
D'ABONNEMENT AUX SERVICES DE  
PORTNET**

## Article 1 – DEFINITIONS

Aux fins de la présente, les termes suivants écrits en gras seront définis ainsi :

- **Client** : désigne le souscripteur des services du Prestataire.
- **Communauté** : désigne l'ensemble des intervenants dans la chaîne du commerce extérieur qui utilisent les services de PORTNET, guichet unique des procédures du commerce extérieur. Elle comprend des administrations publiques et des sociétés publiques ou privées exerçant une activité en relation avec le commerce extérieur notamment les processus d'importation et d'exportation.
- **Membre** : désigne un membre de la Communauté du commerce extérieur, utilisant les services de PORTNET pour réaliser des échanges de données informatiques (EDI) via ladite plateforme avec d'autres membres de la Communauté. Le Membre désignera indifféremment une administration publique, une société publique ou privée, membres de la Communauté du commerce extérieur.
- **Portnet S.A** : désigne une société anonyme de droit marocain inscrite au registre de commerce de Casablanca sous le numéro 261469.
- **Portnet** : désigne la plateforme proposée par Portnet S.A.
- **Prestataire** : désigne la société PORTNET S.A, sise Enceinte du port de Casablanca bâtiment de la capitainerie étage 2, Casablanca, inscrite au Registre de commerce de Casablanca sous le n°261469 ; représentée par son Directeur Général ; ci-après dénommée « Prestataire »
- **Prestataire de service(s)** : désigne les tierces parties prestataires de services ou représentants du Prestataire exécutant les Services à l'extérieur du Royaume du Maroc
- **Services** : désignent les services fournis par le Prestataire soumis aux termes et conditions présentes et des documents de référence ainsi que des annexes.
- **Services Additionnels** : désignent tous les services optionnels, à la demande du Membre, figurant dans la liste des services additionnels dans le document « **Tarifification des services/Tarifification Portnet** ».

## Article 2 – OBJET

Le présent document a pour objet de préciser les dispositions et obligations générales qui régissent les prestations de services rendues par PORTNET S.A, dans le cadre de tout contrat ou abonnement établi entre un membre de la Communauté du commerce extérieur et le Prestataire. Ces contrats font référence aux présentes conditions générales pour être exécutoires.

Le Prestataire accepte de fournir et la Communauté du commerce extérieur accepte de

recevoir les services soumis aux termes et conditions présentes et des documents de référence ainsi que des annexes. Les Services fournis à l'extérieur du Royaume du Maroc pourront être exécutés par des tierces parties prestataires de services ou représentants du Prestataire dans les mêmes conditions des présents et sous la responsabilité du Prestataire.

### **Article 3 – DISPOSITIONS GENERALES**

- La présente engage l'ensemble des échanges et services dématérialisés présents ou à venir relatifs aux procédures d'importation et d'exportation par les différents intervenants mise en œuvre progressivement dans PORTNET. La prise en charge de tout autre service conformément au plan de développement de Portnet est possible après accord préalable de la Communauté.
- Le Prestataire assure la fourniture des Services à tout Membre qui en fait la demande pour la première fois. La fourniture effective des Services à un Membre reste sujette à la signature d'un contrat d'abonnement aux services entre ce Membre et le Prestataire, le cas échéant.
- Les Parties attribueront une valeur probante à tous supports électroniques ou télématiques utilisés dans leurs relations réciproques et ce, conformément aux dispositions figurant dans les accords d'échanges de données par EDI en vigueur entre les membres de la Communauté du commerce extérieur.
- Est considéré comme ayant une valeur probante, tout document ou renseignement présenté par le(s) Membre(s) dans le cadre du présent contrat, par lequel sont attestées l'exactitude et l'exhaustivité des informations communiquées au Prestataire.
- Les dispositions de la présente sont établies pour le seul bénéfice des Parties contractantes, et ne peuvent bénéficier à d'autres personnes ou entités.

### **Article 4 – CODE UTILISATEUR**

- Le Prestataire allouera à chaque Membre tous les codes utilisateurs nécessaires à l'accès aux Services. Seul(s) le(s) code(s) utilisateur(s) alloués exclusivement par le Prestataire peuvent être utilisé(s) par le Membre pour bénéficier des Services. Le Membre accepte que l'accès aux Services ne puisse s'effectuer qu'au moyen de ce(s) code(s) qu'il doit garder secret(s) sous sa propre responsabilité. Par la suite, toutes les transactions effectuées par le client seront identifiées par ce code.
- Tout message reçu sera authentifié par l'adresse EDI octroyé par le Prestataire de service. L'adresse EDI ainsi que l'identification du client seront octroyées par PORTNET S.A. La combinaison de cette adresse EDI et de l'identifiant du client auront la valeur d'une signature électronique des messages échangés.
- Il est strictement interdit de communiquer ses codes utilisateurs à une partie tierce. De ce fait, le Prestataire ne pourra être tenu responsable le cas échéant.

- En cas de perte d'un ou plusieurs codes utilisateurs, il est primordial de le déclarer aussitôt. Le Prestataire s'engagera à communiquer de nouveaux identifiants, mais ne peut être tenu responsable de tout dommage avéré entre temps.

#### **Article 5 – CHANGEMENTS DANS LES SERVICES FOURNIS**

- En cas de changement dans les Services fournis, le Prestataire en avisera tous les Membres concernés par avis écrit.
- Le Prestataire peut effectuer sans avis préalable, ni accord, tout changement visant à améliorer les Services déjà fournis.

#### **Article 6 – OFFRE DE SERVICE**

- Les services assurés par le Prestataire se distinguent comme suit :
  - 1- Services de base
  - 2- Services additionnels.
- Sont considérés services de base les prestations suivantes :
  - 1- L'envoi et la réception des messages à travers le système EDI PORTNET
  - 2- Le service d'assistance technique helpdesk ;
  - 3- Suivi des procédures du commerce extérieur ;
  - 4- Tous autres services mis à la disposition par PORTNET S.A à ses clients et définis dans le document « Tarification des services/TARIFICATION PORTNET » en tant que services de base.
- Hors assistance technique du helpdesk, et en option payante, le client peut demander, par écrit, toute assistance s'inscrivant dans le périmètre de l'expertise du Prestataire.

#### **Article 7 – CONTROLE DES ECHANGES EDI DE BOUT EN BOUT**

- Les contrôles de transmission et les reprises d'envoi sur erreurs sont assurés par le Prestataire qui doit acquitter le client après une transmission sans erreurs.
- L'acquiescement du transmetteur par le Prestataire constitue la validation technique des envois.
- La validation fonctionnelle est assurée d'une part par les formulaires et les traducteurs d'autre part.
- En cas d'erreur fonctionnelle, le client est tenu de le signaler.

#### **Article 8 – CONTINUITE DE SERVICE**

- Le Prestataire garantit à la Communauté du commerce extérieur que les Services fournis le seront suivant les règles de l'art.
- Le Prestataire s'engage à fournir à la Communauté du commerce extérieur un

service continu 24 heures/24 et 7 jours/7, hors les services d'accueil et de helpdesk, lesquels sont liés aux horaires de travail.

- En cas d'arrêt des services du Prestataire suite à une force majeure ou en cas de dysfonctionnement du système du Prestataire constatés conjointement par le Client et le Prestataire, ce dernier s'engage à suivre le protocole défini dans son plan de continuité d'activité, repris en annexe dans le présent document.

## **Article 9 – SECURITE ET CONFIDENTIALITE**

- Par application des dispositions de la loi 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et conformément à la délibération en vigueur de la Commission Nationale de Contrôle et de la protection des données à caractère personnel (CNDP) relatives aux opérations d'import et export au niveau du Guichet Unique National des Procédures du Commerce Extérieur, l'utilisateur de la plateforme consent que PORTNET SA. traite et utilise les données à caractère personnel pour la gestion et l'identification des utilisateurs de la plateforme dans le but d'assurer la traçabilité des opérations.
- Le client consent en outre que ses données professionnelles sur la plateforme et ne comportant pas de données à caractère personnel soient communiqués aux autorités compétentes et organismes publics habilités dans le cadre d'une obligation juridique et légale chacun selon son périmètre respectif.
- Les données professionnelles des opérations sur la plateforme peuvent à l'occasion faire l'objet d'un traitement collaboratif pour la communication, l'amélioration de la qualité de service, et pour le développement d'un nouveau service à forte valeur ajoutée pour la communauté du commerce extérieur.
- PORTNET S.A s'engage à mettre en place toutes les mesures de sécurité et de continuité d'activité afin de garantir un service optimal.
- Le Prestataire adoptera les mesures adéquates nécessaires pour assurer la sécurité des fichiers et des programmes du Membre et prendra toutes les précautions raisonnables pour protéger et préserver la confidentialité des fichiers et programmes du Membre contre un accès non autorisé.
- Les fichiers et données qui transitent par le système du Prestataire sont soumis à la loi 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel.
- Chaque Membre est responsable pour le choix et l'utilisation adéquate des procédures de sécurité établies par le Prestataire, ainsi que d'autres procédures et mesures nécessaires pour la sauvegarde des fichiers, données et programmes.
- PORTNET S.A n'est nullement responsable des défaillances, de l'indisponibilité, ou de la sécurité des systèmes d'informations des membres, ainsi que de toutes autres anomalies liées à la disponibilité, à l'intégrité et à la qualité des données reçues des membres.

- Par ailleurs, les clients donnent décharge expresse et irrévocable à PORTNET S.A de toute responsabilité liée à la déficience desdites prestations et services, à savoir que chaque partenaire supportera la responsabilité entière et exclusive des défaillances ayant entraîné l'arrêt ou le retard de l'activité enregistrée.
- Dans le cas de perte ou de destruction des fichiers, données ou programmes d'un Membre dues à la négligence du Prestataire, ce dernier sera le seul responsable de la restauration à l'état initial des fichiers, données ou programmes et supportera l'intégralité des coûts et charges liés à cette restauration.

## **Article 10 – CONDITIONS D'UTILISATION DE LA PLATEFORME**

PORTNET SA. définit les conditions techniques d'accès à sa plateforme que le client s'engage à appliquer dans les délais notifiés par le Prestataire. Tous frais engendrés par ces conditions techniques ou par leur évolution décidée par le Prestataire restent intégralement à la charge du client.

Le Client déclare et accepte les conditions techniques d'accès à la plateforme.

## **Article 11 – FORCE MAJEURE**

Le cas de force majeure correspond à la survenance d'événements imprévisibles, irrésistibles, extérieurs à la volonté des Parties, tels que la défaillance des systèmes de communication des tierces parties ou toute autre cause échappant au contrôle de ces tierces parties tels que le tremblement de terre, la guerre, l'insurrection, l'émeute, la proclamation de l'état d'urgence par le gouvernement, l'embargo, la grève.

D'une manière générale, la force majeure est définie en référence aux articles 268 et 269 du Dahir formant Code des Obligations et des Contrats et à la jurisprudence marocaine.

## **Article 12 – NOTIFICATIONS**

Toute communication ou notification entre les Parties sera faite par écrit, par mail, par avis au niveau du portail, par lettre, par télécopie ou tout autre moyen de communication, à l'adresse portée en tête des présentes ou à toute autre adresse dûment notifiée à l'autre Partie, avec effet à la date de sa réception.

## **Article 13 – DROIT APPLICABLE ET COMPETENCES EN CAS DE LITIGES**

- La présente convention, ainsi que les actes qui en seront la conséquence sont soumis au droit marocain.
- En cas de litige découlant de l'interprétation ou de l'exécution de la présente, les Parties s'engagent à rechercher une solution amiable directement ou par le biais d'un arbitre qu'elles choisissent de commun accord. Si une telle solution n'a pu aboutir, ce différend sera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Casablanca.

## **Article 14 – DUREE**

La présente condition est conclue pour une durée indéterminée, à compter de la date de signature par les Parties contractantes jusqu'à sa résiliation. Dès lors, la souscription à de nouveaux abonnements se fera directement sur la plateforme du Prestataire.

## **Article 15 – DATE EFFET**

La présente condition deviendra exécutoire à partir de la date de sa signature.

## **Article 16 – CONDITIONS DE RESILIATION**

- A défaut pour l'une des Parties d'exécuter l'une quelconque de ses obligations découlant du présent Contrat, celui-ci se trouvera résilié de plein droit, si bon semble à l'autre Partie, huit (8) jours après expédition d'une lettre recommandée avec accusé de réception de mise en demeure restée infructueuse et précisant l'obligation ou les obligations en souffrance. La résiliation pour inexécution du Contrat pourra donner lieu, le cas échéant, à la réparation du préjudice résultant de ladite inexécution et de la rupture du Contrat.
- Dans le cas où un Membre serait affilié à un autre Membre (groupe de sociétés, associé, gérant, actionnaire, etc.) qui n'aurait pas respecté ses obligations issues du contrat et notamment en cas de manquement à ses obligations de paiement, PORTNET S.A. se réserve le droit de mettre fin au contrat en respectant un préavis de huit (8) jours à compter de la notification de la décision d'interruption des services PortNet.

## **Article 17 – TARIFS**

Les tarifs sont disponibles dans le document « *Tarifification des services de PORTNET* », tel que ce document est défini à l'article 1 ci-dessus.

## **Article 18 – ADHÉSION SOUMISE À CONDITION PRÉALABLE**

- Pour accéder à la plateforme PortNet, le demandeur a, préalablement à la conclusion de ce contrat, soumis une demande d'inscription et a renseigné toutes les informations requises pour l'enregistrement et le traitement de la demande.
- PORTNET S.A. se réserve le droit de refuser l'inscription d'un demandeur (personne physique et/ou personne morale) dans le cas où suite à un examen de son dossier il apparaîtrait qu'il serait affilié à un Membre (groupe de sociétés par exemple : associé, gérant, actionnaire, etc.) qui n'aurait pas respecté ses obligations issues du contrat et notamment en cas de manquement à ses obligations de paiement.

## **Article 19 – MODES ET MODALITE DE PAIEMENT**

Le client effectuera le paiement de ses factures pour les services de Portnet selon les modalités de paiement prévues à l'article 5 des CONDITIONS SPECIFIQUES du Contrat, telles que ces conditions sont définies ci-après.

## **Article 20 – SIGNATURE ELECTRONIQUE**

La signature électronique permet d'identifier le client et donc d'engager leur responsabilité.

## **Article 21 – DOSSIER CLIENT**

Pour constituer le dossier client et avoir accès à la plateforme, le demandeur doit fournir les documents suivants :

- Demande d'abonnement signée par le représentant légal de la société ;
- Copie de la CIN pour les personnes physiques (des statuts ou tout document de création pour les personnes morales) ;
- Copie des délégations des pouvoirs pour le signataire de la présente ;
- Copie des déclarations d'existence fiscale (IF et Taxe professionnelle) ;
- Relevé(s) d'Identité Bancaire cacheté(s) par les banque(s).
- Document pour les clients ayant opté pour un prélèvement automatique comme moyen de paiement.

## **Article 22 – PLUSIEURS ROLES POUR UN MEME CLIENT**

Chaque Client souscrit à un rôle en s'abonnant aux services du Prestataire.

Les rôles proposés dans la plateforme sont, à titre indicatif et non exclusif :

- Importateur
- Transitaire / Déclarant en douane
- Banque
- Opérateur de manutention
- Consignataire
- Freight Forwarder
- Exportateur

Ces rôles sont définis par le Prestataire et sont évolutifs en fonction de l'évolution de la plateforme Portnet et des processus supportés par celle-ci. Le Prestataire peut étendre, réduire et modifier ces rôles à tout moment, sans remise en cause du présent Contrat, et définit, au besoin, les modalités de traitement de l'impact des changements apportés pour chaque rôle.

En cas de besoin, le Client peut souscrire à plus d'un rôle. Il convient, dans ce cas, de signer autant de contrats que de rôles pour lesquels le Client souscrit.

**CONDITIONS SPECIFIQUES  
D'ABONNEMENT AUX SERVICES DE  
PORTNET  
- Importateurs -**

## **Article 1 – DEFINITION D'UNE OPERATION**

Est considérée « une opération », un titre d'importation saisi et envoyé pour domiciliation.

## **Article 2 – DUREE DES FORFAITS**

Les forfaits / opérations achetés sont valables de la date d'achat à l'année N, au 31 décembre de la même année. Si les opérations sont consommées avant leur épuisement, le droit d'accès, pour consultation, reste valable jusqu'au 31 décembre de l'année N.

## **Article 3 – ACHAT D'OPERATIONS ADDITIONNELLES OU FORFAIT ADDITIONNEL**

Il est possible d'acheter, à tout moment, de nouveaux forfaits ou de nouvelles opérations à l'unité. Ces achats additionnels sont valables (droit d'accès compris) de la date d'achat à l'année N au 31 décembre de l'année N.

## **Article 4 – EPUISEMENT DU FORFAIT / OPERATION(S) AU-DELA DU FORFAIT**

En cas d'épuisement du forfait, le client continue à avoir un accès de consultation uniquement à la plateforme Portnet.

En vue d'opérations postérieures à l'épuisement du forfait, le Client est tenu d'acheter une ou plusieurs opérations additionnelles ou un forfait additionnel de son choix, conformément à l'article 3 ci-dessus.

A défaut, en cas de constatation d'une opération additionnelle imputable au client, le Prestataire procède au blocage systématique du compte : cela comprend les droits d'accès (consultation) et toutes opérations s'effectuant sur Portnet, et ce jusqu'à règlement des opérations supplémentaires constatées. Ces dernières seront facturées au tarif de l'opération unitaire appliqué au nombre effectif d'opérations constatées, et ce quel que soit le nombre de ces dernières.

## **Article 5 – MODE DE PAIEMENT**

La facture est payable à la commande.

La prestation objet de la commande ne peut être activée qu'après constatation effective du paiement de facture crédité au compte bancaire du Prestataire.

Le paiement peut être effectué par les différents canaux proposés par Portnet :

- Paiement en ligne via la plateforme
- Chèque certifié
- Prélèvement automatique.

## **Article 6 – LIMITES DE FICHES SUIVEUSES PAR TITRE D'IMPORTATION**

Pour tout titre d'importation acheté, celui-ci est limité à dix (10) fiches suiveuses. A la onzième (11) fiche, une opération est automatiquement retranchée du forfait. Si le forfait est déjà épuisé, le Prestataire est tenu de procéder à un blocage immédiat de toutes les opérations du Client sur PortNet, y compris la consultation, et ce jusqu'au règlement de(s) opération(s) en plus (voir article 4 ci-dessus).