

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU PROGRAMME DE FIDELITE CLIENTS ENTREPRISE DE MEDI TELECOM

Les présentes conditions générales d'utilisations (ci-après, CGU) ont pour objet de définir les conditions d'adhésion, d'accès et d'utilisation du programme de fidélité (ci-après, « Programme ») mis en place pour les clients mobile orange entreprise, par MEDI TELECOM, société anonyme de droit marocain au capital social de 2.373.168.700 Dirhams, dont le siège social est sis Lotissement La Colline, Immeuble les Quatre Temps, Sidi Maârouf, Casablanca, Maroc, immatriculée au Registre du Commerce de Casablanca sous le numéro 97815, Identification Fiscale n° 108 6826.

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

« **Adhérent** » : désigne un Client Entreprise, ayant activé auprès de MEDI TELECOM une ou plusieurs lignes voix mobiles dûment identifiées

« **Capital de points de fidélité** » : désigne le nombre total de points de fidélité dont l'Adhérent dispose au sein d'un même Compte de points de fidélité, collectés par lui, depuis les 36 (trente-six) derniers mois, déduction faite des points de fidélités convertis, utilisés ou échus.

« **Capital global de points de fidélité** » : désigne le nombre total de points de fidélité dont l'Adhérent dispose au sein de ses Compte de points de fidélité confondus, collectés par lui, depuis les 36 (trente-six) derniers mois, déduction faite des points de fidélités convertis, utilisés ou échus.

« **Client Entreprise** » : désigne la personne morale ou physique disposant d'un numéro d'immatriculation au Registre de Commerce ou d'un numéro de patente ayant souscrit à un ou plusieurs abonnements proposés aux entreprises par MEDI TELECOM, pour ses besoins professionnels.

« **Compte de points de fidélité** » : désigne le compte virtuel dans lequel est enregistré le Capital de point de fidélité ainsi que tous les mouvements de conversion desdits points de fidélité et ce au titre d'un seul et même Compte de facturation.

« **Compte de facturation** » : désigne le compte de facturation lequel est associé à un plan tarifaire souscrit par le Client Entreprise. Le Compte de facturation est multi-lignes lorsqu'il

regroupe au moins 2 (deux) lignes appartenant au même plan tarifaire. Le Compte de facturation mono-ligne est un compte qui ne facture qu'une seule ligne. Chaque Compte de facturation collecte au sein d'un Compte de point de fidélité un Capital de points de fidélité mensuel basé sur le Cycle de facturation précédent.

« **Conditions Générales d'Utilisation** » ou « **CGU** » : désigne le présent document posant les conditions d'adhésion, d'accès et d'utilisation du Programme.

« **Cycle de facturation** » ou « **Cycle** » : désigne la période au terme de laquelle les lignes mobile orange entreprises souscrites par l'Adhérent ont été facturées à ce dernier.

« **La Personne autorisée** » : désigne le Client Entreprise, ou la personne dûment mandatée par ce dernier, ayant signé le contrat orange entreprise auquel est associé le Compte de facturation ainsi que le Compte de points de fidélité correspondant lequel est exclusivement habilité et autorisé à demander et valider des opérations dans le cadre dudit contrat et par conséquent du Programme.

ARTICLE 2 : PRESENTATION DU PROGRAMME

Le Programme, régi par les présentes CGU, permet aux Adhérents de :

- cumuler au sein d'un Compte de point de fidélité des points de fidélité acquis en fonction notamment de leur facture, d'évènements spécifiques, de campagnes promotionnelles à durée limitée. Toutes les conditions relatives à l'attribution des points de fidélité des Clients Entreprises sont déterminées à l'Article 4.1 « Attribution de points » des présentes CGU.
- accéder à un catalogue de cadeaux consultables sur le site Internet : www.entreprise.orange.ma ou à travers le centre de relation entreprise joignable au 178 à partir d'une ligne orange ou au 05 20 178 178 à partir de toutes autres lignes selon les tarifs applicables en vigueur (« Centre Relation Entreprise »).

ARTICLE 3 : ELIGIBILITE A L'ADHESION AU PROGRAMME

Les Clients Entreprises deviennent automatiquement Adhérents au Programme dès qu'ils remplissent les conditions d'éligibilité décrites ci-après :

- détenir un ou plusieurs abonnements MEDI TELECOM voix mobiles hors boitiers électroniques en passerelle GSM comme par exemple, les L.o.box plans PBX et équipements similaires.
- être un Client Entreprise lors de la souscription aux lignes susvisées.
- avoir souscrit à un contrat d'abonnement mobile voix orange avec engagement (ci-après dénommé « Contrat d'abonnement »).

ARTICLE 4 : ADHESION AU PROGRAMME

L'adhésion au Programme est automatique dans les conditions définies au sein de l'article 3 des présentes. L'adhésion au Programme est gratuite, ne nécessite aucune manifestation de volonté de la part des Adhérents et prend automatiquement effet dès l'activation de la ligne voix mobile éligible au Programme dans les conditions définies au sein de l'Article 3 des présentes.

Elle se traduit par l'ouverture d'un Compte de points de fidélité. Le Compte de points de fidélité est associé au Compte de facturation du Client Entreprise qui lui-même est lié au plan tarifaire de la (ou des) ligne(s) de ce Compte de facturation. A chaque Compte de facturation correspond un Compte de points de fidélité. Ainsi l'Adhérent peut avoir plusieurs Comptes de points de fidélité s'il dispose de plusieurs Comptes de facturation.

L'Adhérent au Programme est réputé avoir accepté formellement les présentes conditions générales lorsqu'il a initié une commande de conversion de points de fidélité conformément à l'article 5 des présentes et/ou lorsqu'il a obtenu un ou plusieurs avantages offerts dans le cadre du Programme.

L'Adhérent peut demander à être retiré du Programme en appelant au tarif en vigueur, le Centre Relation Entreprise.

La résiliation des lignes voix mobiles par l'Adhérent entraîne automatiquement la clôture du Compte de points de fidélité correspondant à ces lignes.

MEDI TELECOM se réserve le droit, en cas de résiliation de toute les lignes du compte par l'adhérent, ayant bénéficié d'un avantage du programme notamment un crédit de points de fidélité (Dépassement de points de Fidé.), avant le remboursement de la totalité du crédit, de lui facturer la valeur des points restants en les ajoutant aux frais de résiliation .

ARTICLE 5 : LE CUMUL DES POINTS DE FIDELITE

5.1. Attribution de points de fidélité

Les points de fidélité sont attribués à l'Adhérent en fonction des frais d'abonnement, de communication et d'options facturées.

En fonction du montant correspondant à ces factures : 1 (un) point est attribué pour chaque 20 MAD HT (vingt dirhams hors taxes) facturé et encaissé par MEDI TELECOM.

Aucune limite du montant facturé n'est fixée lors de l'attribution.

Ne sont pas convertibles en points de fidélité:

- La facturation relative aux plans : intra illimité, sans engagement, M2M, Smart flotte, smart M2M, et MBB
- Les montants versés au titre des dépôts de garantie ou des avances sur factures
- Les factures avec un MT inférieur à 20 DH HT (Vingt dirhams hors taxe)
- Les majorations pour retard de paiement
- Les participations financières aux offres de renouvellement (MT de l'apport)
- Les recharges effectuées par les abonnés pour leurs comptes ou pour le compte d'autrui, à l'exception des recharges sur facture (Recharge via mobile : BTU et pass(S) sur facture)
- Frais de l'option de financement du terminal.
- Frais d'accès liés aux forfaits, options, et équipements.
- Frais de résiliation et frais de réparation des terminaux et équipements.
- Frais de migration post payé vers prépayé, changement de plan, changement de numéro de téléphone, changement de titulaire, carte de remplacement, changement de numéros illimités

Les points de fidélité sont crédités dans un délai maximum d'un mois après la date de la facture à laquelle ils se rapportent.

Des points de fidélité supplémentaires, dits « points de fidélité bonus » pourront être attribués aux Adhérents lors de périodes spéciales ou à l'occasion d'opérations promotionnelles et seront affichés en « points bonus » sur les factures.

5.2. Consultation du solde points de fidélité

Le Capital global de points de fidélité acquis au titre d'une facture ou en bonus est mentionné sur toutes les factures du mois suivant. En effet, le solde des points communiqué au sein des factures de l'Adhérent, n'est pas le Capital de points de fidélité du Compte de points de fidélité mais le Capital global de points de fidélité, tout Compte de points de fidélité de l'Adhérent confondu.

L'Adhérent peut également consulter son Capital de points de fidélité auprès du Centre Relation Entreprise de toutes autres lignes. Seule La Personne autorisée pourra consulter les données relatives au Compte de points fidélité correspondant.

En cas de réclamation, la facture précédente et la justification du paiement des factures feront foi pour déterminer le Capital de points de fidélité.

Toute réclamation devra être adressée à MEDI TELECOM, par écrit et envoyée par courrier recommandé à l'adresse suivante MEDI TELECOM, Immeuble 4 temps, La Colline II, Sidi Maârouf, Casablanca, dans un délai d'un (1) mois à compter de la date d'émission de la facture contestée.

Toute anomalie constatée par les services de MEDI TELECOM dans le calcul des points fidélité en faveur du Client, sera redressée d'office par ses services.

MEDI TELECOM ne communique pas à l'Adhérent les points de fidélité échus.

5.3. Caractéristiques et durée de validité des points de fidélité :

Le point de fidélité n'a pas de valeur marchande, en conséquence, aucune espèce ni aucune autre contrepartie que celle expressément prévue dans le Programme ne sera versée au Client Entreprise.

Le cumul des points de fidélité et l'utilisation des points de fidélité sont strictement personnels et incessibles. Les points de fidélité ne peuvent faire l'objet de prêt, de transfert, d'échange, de cession à un tiers que ce soit à titre gratuit ou onéreux.

La durée de validité des points de fidélité est de 36 (trente-six) mois à partir de leur date d'attribution.

Tous les points de fidélité non consommés ou convertis avant ce délai seront automatiquement et définitivement perdus.

ARTICLE 6 : CONVERSION DES POINTS DE FIDELITE :

6.1. Modalités de conversion :

A partir du 1^{er} juin 2021, et conformément aux exigences réglementaires de l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications, la conversion de points Fidélité en terminaux (Smartphones, Tablettes et autres équipements...) ne sera plus autorisée, tous segments clients confondus.

Les points de fidélité qui sont attribués par le Programme ne pourront être utilisés que dans le cadre de ce Programme.

Seule La Personne autorisée est habilitée à initier la conversion des points de fidélité.

Les points de fidélité acquis par l'Adhérent sont convertibles en avantages qui sont communiqués aux Adhérents au travers de divers moyens de communication : le Centre Relation Entreprise, ou via d'autres publications à destination des clients de MEDI TELECOM ou encore sur le site Internet www.entreprise.orange.ma.

L'Adhérent peut à tout moment convertir ses points de fidélité en avantages en appelant le Centre Relation Entreprise ou à travers son chargé de compte orange et ce conformément aux conditions de conversion et des prix en vigueur lors de la commande.

Le décompte des points de fidélité est immédiat après le passage d'une commande et la déduction des points de fidélité se fera en fonction de l'ancienneté de ceux-ci. Les points de fidélité les plus anciens seront les premiers à être utilisés.

En cas d'apport monétaire de la part de l'Adhérent, ce dernier est automatiquement imputé sur la facture qui suit la commande.

MEDI TELECOM se réserve le droit d'actualiser, à tout moment, la liste des avantages.

Les avantages seront proposés aux Adhérents par une conversion de leur point de fidélité et sous réserve de renouvellement de leur(s) Contrats d'abonnement(s).

6.2. Éligibilité aux conversions :

6.2.1 La conversion de points de fidélité est possible soit :

- 6 (six) mois à compter de la date de signature du Contrat d'abonnement pour toute première demande de conversion de points de fidélité.
- 6 (six) mois à compter de la dernière demande de conversion effectuée par le Client Entreprise pour toute demande de conversion de point successive.

6.2.2 En cas de facture impayée sur un Compte de facturation générant des points de fidélité dans le cadre du Programme, le Capital point de fidélité du compte de points de fidélité de l'Adhérent correspondant à ce Compte de facturation est suspendu jusqu'à régularisation de l'impayé.

Dans cette hypothèse, il est impossible, tant que demeure l'impayé, de convertir sur le Compte de point de fidélité correspondant au Compte de facturation objet de l'impayé, des points de fidélité en avantages proposés par MEDI TELECOM.

Une fois l'impayé régularisé, l'adhérent pourra prétendre à l'utilisation de ces points de fidélité crédités au sein de son Compte de points de fidélité.

Le cas échéant, un justificatif de paiement peut être demandé par MEDI TELECOM pour débloquent le Compte de points de fidélité.

Le Capital de points de fidélité appartenant à une ligne suspendue, quelle que soit la cause de la suspension, ne peut être utilisé qu'une fois la ligne réhabilitée.

6.3. Modification de la commande :

Une fois l'avantage réceptionné par l'Adhérent, il ne peut être ni modifié, ni échangé ni annulé.

ARTICLE 7 : MODIFICATION DU PROGRAMME

MEDI TELECOM se réserve le droit de modifier à tout moment et à sa seule discrétion les présentes CGU ou de mettre fin à au Programme sous réserve d'en informer les Adhérents par tous moyens, notamment sur son site Internet, 15 (quinze) jours avant l'entrée en vigueur de la modification.

La modification du présent Programme n'ouvre droit à aucune indemnité de quelque nature qu'elle soit.

ARTICLE 8 : DISPOSITIONS DIVERSES

8.1 L'Adhérent reconnaît et accepte que les données collectées dans le cadre du présent Programme fassent l'objet d'un traitement sous forme de fichier papier ou électronique. Les informations nominatives concernant l'Adhérent dites données à caractère personnel (nom, prénom, numéro de téléphone, adresse etc...) pourront être communiquées sur réquisition des autorités judiciaires. Elles sont traitées et stockées par MEDI TELECOM et communiquées par cette dernière à ses sociétés mères, filiales ou prestataires pour les besoins du Programme. MEDI TELECOM pourra communiquer lesdites informations à des tiers pour la mise en œuvre des services du présent Programme et auxquels il étend le respect des dispositions de la loi 09-08 et des règles de sécurité et confidentialité desdites données à caractère personnel. Le Client Entreprise autorise MEDI TELECOM à utiliser les données collectées pour lui proposer, par courrier électronique ou tout autre moyen employant une technologie de même nature, les services de MEDI TELECOM similaires à ceux du Programme et pouvant répondre à ses besoins. L'Adhérent est informé que, lorsqu'il appelle le Centre Relation Entreprise, la conversation est susceptible d'être enregistrée dans le cadre de la démarche qualité d'orange. L'Adhérent dispose à tout moment d'un droit individuel d'accès, de rectification de ses données à caractère personnel et le cas échéant, d'opposition au traitement de celles-ci en envoyant un courrier mentionnant ses nom, prénom, numéro d'appel et copie de sa pièce d'identité, à l'adresse de MEDI TELECOM: Lotissement La Colline II, Immeuble les Quatre Temps, Sidi Maârouf, 20 270 Casablanca, Maroc.

8.2 Toute participation au Programme implique l'acceptation entière et sans réserve de l'intégralité des présentes CGU.

Tout manquement aux présentes et toute tentative de fraude entraînent la radiation de l'Adhérent du Programme et l'annulation de ses points de fidélité, sans compensation d'aucune sorte.