

## **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 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.

« **Adhérent Bronze** » : désigne l'Adhérent dont le montant mensuel moyen facturé mobile voix et data et fixe voix et data strictement inférieur à 10 000 (dix mille) dirhams hors taxes sur les 6 derniers mois.

« **Adhérent Silver** » : désigne l'Adhérent dont le montant mensuel moyen facturé mobile voix et data et fixe voix et data supérieur ou égal à 10 000 (dix mille) dirhams hors taxes et strictement inférieur à 30 000 (trente mille) dirhams hors taxes sur les 6 derniers mois.

« **Adhérent Gold** » : désigne l'Adhérent dont le montant mensuel moyen facturé mobile voix et data et fixe voix et data strictement supérieur à 30 000 (trente mille) dirhams hors taxes sur les 6 derniers mois.

« **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 au titre d'une Ligne, collectés par lui, depuis les 27 (vingt-sept) derniers mois, déduction faite des points de fidélité convertis, utilisés ou échus. Chaque Ligne dispose de son propre capital de points de fidélité mensuel basé sur le cycle de facturation précédent.

« **Capital global de points de fidélité** » : désigne l'addition du Capital de points de fidélité de toutes les Lignes du Client Entreprise.

« **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 points de fidélité ainsi que tous les mouvements de conversion desdits points de fidélité par Ligne.

« **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 définie par MEDI TELECOM au terme de laquelle les lignes mobile orange entreprises souscrites par l'Adhérent ont été facturées à ce dernier par MEDI TELECOM.

« **La Personne autorisée** » : désigne le Client Entreprise, ou la personne dûment mandatée par ce dernier, ayant signé le contrat d'abonnement au service auquel est associé la Ligne et 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 dans le cadre du Programme.

« **Ligne** » désigne la ligne voix et data mobile dûment identifiées sauf ligne machine to machine, smart flotte, smart machine to machine.

## **ARTICLE 2 : PRESENTATION DU PROGRAMME**

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

- cumuler des points de fidélité conformément à l'article 5.1 5.1 « Attribution de points » des présentes CGU.
- accéder à un catalogue de cadeaux consultables 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 :

- Avoir souscrit à un contrat d'abonnement à une Ligne mobile voix et data Orange avec engagement, à l'exclusion des lignes machine to machine, smart machine to machine et smart flotte.
- être un Client Entreprise lors de la souscription aux lignes susvisées.

#### **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 éligible au Programme dans les conditions définies au sein de l'article 3 des présentes.

Un Compte de points de fidélité est associé à chaque ligne. Ainsi l'Adhérent peut avoir plusieurs Comptes de points de fidélité s'il dispose de plusieurs lignes.

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.

La résiliation de la Ligne par l'Adhérent entraîne automatiquement la clôture du Compte de points de fidélité correspondant à cette Ligne.

MEDI TELECOM se réserve le droit, en cas de résiliation de la Ligne par l'Adhérent, ayant bénéficié d'un avantage du Programme notamment un crédit de points de fidélité (Dépassement de points de fidélité), avant le remboursement de la totalité dudit crédit, de lui facturer la valeur des points restants déterminée par MEDI TELECOM en les ajoutant aux frais de résiliation que l'Adhérent s'engage à payer.

#### **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 du montant de la facture : des frais d'abonnement, communications, options facturées, recharges sur facture, et pass sur facture.

L'attribution de points est effectuée comme suit :

Pour chaque montant de 10 MAD HT (dix dirhams hors taxes) facturé et encaissé par MEDI TELECOM, l'Adhérent reçoit selon son statut dans le cadre du programme de fidélité :

- Adhérent Gold : 1.5 points ;
- Adhérent Silver : 1.3 points ;
- Adhérent Bronze : 1.1 points.

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

Ne sont pas convertibles en points de fidélité :

- les montants versés au titre de dépôt de garantie ou avance sur facture ;
- les factures avec un montant inférieur à 10 MAD HT ;
- les majorations pour retard de paiement ;
- les participations financières aux offres de renouvellement dans le cadre de la fidélisation (montant de l'apport) ;
- les recharges effectuées par les Adhérents 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) ;
- les lignes de test et celles destinées aux opérateurs roaming ;
- les lignes des clients spéciaux gérés hors Programme à points (notamment en Programme à budget) ;
- les frais de l'option du terminal ;
- les frais d'accès liés aux forfaits, options, et le montant des équipements ;
- les frais de résiliation ;
- les frais de réparation des terminaux et équipements ;
- les frais de migration postpayé 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.

La durée de validité des points est de 27 (vingt-sept) mois à partir de leur date d'attribution dépassant ce délai ils seront définitivement perdus.

Des points fidélité supplémentaires, dits « points fidélité bonus » pourront être attribués aux Adhérents lors de périodes spéciales ou à l'occasion d'opérations promotionnelles.

## **5.2. Consultation du solde de 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 Capital de points de fidélité et le Capital global de points de fidélité sont communiqués à l'Adhérent au sein de sa facture..

L'Adhérent peut également consulter son Capital de points de fidélité et son Capital global de points de fidélité auprès du Centre Relation Entreprise. Seule la personne autorisée pourra les consulter.

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

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.

Toutefois, le transfert de points est possible entre les lignes des différentes Filiales du groupe de l'Adhérent.

La durée de validité des points de fidélité est de 27 (Vingt-sept) 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 :**

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 fidélité.

Les points 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 .

L'Adhérent peut à tout moment convertir la totalité ou une partie de 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.

Certains avantages seront proposés aux Adhérents par une conversion de leurs points de fidélité et sous réserve de renouvellement de leur(s) contrats d'abonnement(s) pour une période de 12 (Douze) ou 24 (vingt-quatre) mois, selon la durée choisie par les Adhérents.

### **6.2. Éligibilité aux conversions :**

6.2.1 L'Adhérent doit remplir les conditions ci-après afin de pouvoir utiliser ses points de fidélité :

- Ligne active et sans dette;
- Ligne n'ayant pas bénéficié d'une offre fidélisation durant les 6 (six) derniers mois.

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, l'utilisation du Capital de points de fidélité de l'Adhérent est suspendue jusqu'à régularisation de l'impayé. Aucune conversion de points de fidélité n'est possible. La suspension précitée n'arrête pas le décompte de la durée de validité des points de fidélité.

Une fois l'impayé régularisé, l'Adhérent pourra prétendre à l'utilisation de ces points de fidélité du Capital de points de fidélité sous réserve que les points soient toujours valides.

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

Le Capital de points 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 la commande passée, l'Adhérent aura maximum 1 (un) jour ouvrable pour la modifier ou l'annuler. Une fois ce délai passé, la modification ne sera plus possible.

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

### **6.4. Stock et livraison :**

Les avantages sous formes d'articles commandés seront envoyés dans un délai maximum de 2 (deux) semaines après la commande. Les envois se font dans la limite du stock disponible. En cas de rupture du stock, la commande ne pourra être prise en compte. MEDI TELECOM garde la possibilité de proposer à l'Adhérent d'autres avantages.

## **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 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, au contrat d'abonnement 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.