

**CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU PROGRAMME  
DE FIDELITE CLIENT « FIDELIO »  
DE MAROC TELECOM**

**Article 1 : Objet**

Les présentes ont pour objet de préciser les conditions générales de conversion des points Fidelio

**Article 2 : Définitions**

**Adhérent** : Personne physique ou morale titulaire d'un Compte à Points Maroc Telecom.

**Compte à Points** : Compte associé à un compte de facturation correspondant à une ou plusieurs lignes d'abonnement au service mobile postpayé, Fixe et ou Internet et dans lequel sont enregistrés les points cumulés jusqu'au 31 mars 2023 et les points convertis se rapportant audit compte ainsi que les dates d'obtention et de conversion de ces points dans le cadre du Programme. L'Adhérent peut avoir autant de Comptes à Points que de comptes de facturation dont il est titulaire.

Le client dispose d'un compte à point au niveau du Mobile pour ses lignes postpayés et un autre compte à point au niveau du Fixe pour ses lignes Fixe et ou Internet. La mutualisation entre les deux comptes n'est pas possible.

**Compte de facturation** : Compte dans lequel est enregistré le montant de consommation d'une ou de plusieurs lignes mobiles Fixe et ou Internet de l'Adhérent. A chaque compte de facturation est associé un Compte à Points. A la demande du Client, le regroupement des comptes de facturation entraîne celui des Comptes à Points correspondants.

**Catalogue du Programme à Points** : Support électronique et/ou papier portant information sur les avantages proposés par IAM dans le cadre du Programme, sur le nombre de points requis, dans la limite du seuil de conversion précisé au niveau de l'article 4 ci-dessous, pour bénéficier de chacun des produits et services proposés

**Article 3 : Durée de validité des points cumulés**

La durée de validité des points est de 1 an à compter de leur année d'acquisition ; au-delà de cette limite, les points non convertis sont définitivement perdus.

#### **Article 4 : Fonctionnement des Comptes à Points**

4.1. Les Comptes à Points sont actifs tant que l'Adhérent :

- Dispose, au moins, d'une ligne Mobile pour le compte à point mobile, Fixe et ou Internet pour le compte à point Fixe, active sur son Compte de facturation rattaché audit Comptes à Points ;
- N'aurait pas demandé de mettre fin à son adhésion au Programme.

4.2. La demande de conversion des points acquis en avantages ne peut être acceptée par IAM :

- Lorsque le Compte à Points de l'Adhérent est désactivé.
- En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture à la date limite de son paiement. Dans ce cas, le Compte à Points reste actif- Il est impossible, tant que demeure l'impayé, de convertir des points au titre du contrat, sur ledit contrat, des points en Avantages.

4.3. Le solde d'un Compte à Points désactivé est conservé pendant une période de six mois durant laquelle l'Adhérent est en droit de demander la réactivation dudit Compte. Passé ce délai, le solde du Compte est annulé.

Le Compte à Points réactivé durant la période visée à l'alinéa précédent conserve les points acquis au moment de sa désactivation.

4.4. Dans le cas où l'Adhérent contesterait le solde de son Compte à Points, il est en droit d'adresser une réclamation verbale ou écrite respectivement au Centre d'Appel d'IAM ou à l'agence commerciale de rattachement de son abonnement, dans un délai de six mois suivant la date d'émission de la facture comportant le solde contesté.

Toute anomalie dans le calcul des points de l'Adhérent, constatée par IAM, sera redressée sans délai. Le Centre d'Appel -d'IAM en informera l'Adhérent par tout moyen de communication.

#### **Article 5 : Règles et Modalités de conversion des points en avantages**

L'Adhérent :

Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2021, et conformément aux exigences réglementaires, les conversions des points Fidelio en terminaux (Smartphones, Tablettes et autres

équipements...) ne sont plus autorisées, tous segments clients confondus. Les conversions des points en services sont par ailleurs autorisées.

L'adhérent peut, par ailleurs, demander la conversion des points cumulés jusqu'au 31 mars 2023 en – services (Pass voix, pass data, pour le Mobile, Cartes de recharge El Manzil et télécartes pour le Fixe) :

- en appelant, au tarif en vigueur, le Centre d'Appels Mobile d'IAM au numéro 777 ou 3030 ou en s'adressant à l'agence commerciale de rattachement de son abonnement pour la conversion des points Mobile.
  - en se rendant à l'agence commerciale de rattachement de son abonnement pour la conversion des points Fixe et ou Internet ;
- 
- Les points collectés dans le cadre du Programme:
  - sont exclusivement réservés à l'obtention des produits et services inclus dans le catalogue visé ci-dessus;
  - La conversion des points collectés par l'Adhérent ne peut avoir lieu qu'après un délai de 3 mois à compter de la date de son adhésion au Programme.
  - Les points convertibles en avantages sont ceux acquis par l'Adhérent au titre des consommations des services de la téléphonie mobile et Fixe dont les factures sont déjà recouvrées par IAM.
  - Les avantages accordés à l'Adhérent, au titre de la conversion des points, sont ceux prévus dans le catalogue visé au ci-dessus dont l'édition est en vigueur à la date de demande de conversion.
  - La conversion des points est effectuée par IAM dans le mois qui suit celui pendant lequel la demande de conversion est émise par l'Adhérent.
  - Le montant correspondant aux services fournis à l'Adhérent, au titre de la conversion des points, porté sur la facture afférente à la ligne d'abonnement Mobile, Fixe et ou Internet de l'Adhérent, n'est pas additionné au montant total de ladite facture.
  - Les produits remis aux adhérents, au titre de la conversion des points, sont garantis dans les mêmes conditions que ceux acquis auprès d'IAM.
  - Dans le cas où le produit demandé en conversion ne serait pas disponible, IAM est en droit de proposer à l'Adhérent un produit d'une valeur similaire.

## **Article 6: Cession**

En cas de cession de la ligne d'abonnement de l'Adhérent à sa demande:

- Si l'Adhérent est titulaire d'une autre ligne d'abonnement, IAM réaffecterait à cette ligne le Compte à Points rattaché à la ligne objet de cession;
- Si l'Adhérent n'est pas titulaire d'une autre ligne d'abonnement, IAM procéderait à l'annulation du Compte à Points rattaché à la ligne objet de cession.

## **Article 7 : Clôture du Compte à Points**

Pour profiter de la conversion des points inscrits à son Compte à Points, l'Adhérent doit demander cette conversion avant que la date de validité de ces points ne soit expirée, et avant l'expiration de son contrat. En cas d'expiration du contrat, quelle qu'en soit la cause, le Compte à Points sera clos à la date d'expiration du contrat et les points acquis seront définitivement perdus.

## **Article 8 : Information des Adhérents**

8.1. IAM met à la disposition des Adhérents un service téléphonique au Numéro 777 pour les particuliers et professionnels Mobile, 108 pour le Fixe & Internet ou 3030 pour les entreprises au tarif en vigueur, destiné à les informer sur le Programme, à répondre à leurs réclamations, à les renseigner sur le solde de leurs Comptes à Points et sur la conversion de leurs points en avantages.

Les Adhérents peuvent également consulter le solde de points de leur Compte à Points via le Service d'assistance WhatsApp pour les clients résidentiels et professionnels (0668000555 pour le Mobile et le 0668000115) ou via l'espace client MT (Selfcare MT).

Les Adhérents peuvent aussi s'adresser à l'agence commerciale de rattachement de leurs abonnements.

8.2. IAM communiquera, mensuellement, aux Adhérents, le solde de points de leurs Comptes à Points sur leur facture mobile.

## **Article 9 : Modifications**

9.1. En cas de modification du catalogue visé ci-dessus, IAM communiquera aux Adhérents via son site web et/ou par tout moyen, le Catalogue comportant les nouvelles propositions de produits et services ainsi que le nombre de points requis.

12.2. IAM se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales sous réserve d'en informer préalablement l'Adhérent avec tout moyen de communication.

Les conversions dans le cadre des programmes à points Mobile, Fixe seront arrêtées le 31 décembre 2023.

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