

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 d'utilisation du programme de fidélité « Compte à Points », ci-après « le Programme », proposé par Itissalat Al Maghrib, ci-après « IAM », à ses Clients ci-après Adhérent(s).

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 et dans lequel sont enregistrés les points collectés 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.

Compte de facturation : Compte dans lequel est enregistré le montant de consommation d'une ou de plusieurs lignes mobiles 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 6 ci-dessous, pour bénéficier de chacun des produits et services proposés et le cas échéant, sur le montant de la contribution financière exigée pour bénéficier de certains de ces produits ou services.

Article 3 : Description du Programme

Le programme à points est un programme de fidélité destiné aux clients titulaires d'un ou de plusieurs abonnements au service mobile postpayé et leur permet, en utilisant les services de la téléphonie mobile rattachés à leur abonnement, de collecter des

points convertibles en avantages décrits dans le catalogue du Programme à Points visé au niveau de l'article 2 ci-dessus.

Article 4 : Durée de validité des points

La durée de validité des points est de 4 ans à compter de leur année d'acquisition ; au-delà de cette limite, les points non convertis sont définitivement perdus.

Article 5 : Adhésion au Programme

L'adhésion au Programme est gratuite et automatique et exclusivement ouverte aux personnes physiques et morales titulaires d'abonnements au service mobile postpayé. La participation au Programme implique l'acceptation entière et sans réserve de l'intégralité des présentes Conditions.

Article 6 : Fonctionnement du Compte à Points

6.1. Le Compte à Points est actif tant que l'Adhérent :

- Dispose, au moins, d'une ligne mobile active sur son Compte de facturation rattaché audit Compte à Points ;
- N'aurait pas demandé de mettre fin à son adhésion au Programme.

6.2. 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 et son alimentation en points est maintenue. Il est impossible, tant que demeure l'impayé, d'acquérir des points au titre du contrat ou de convertir, sur ledit contrat, des points en Avantages.

6.3. 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.

Article 7: Obtention des points.

7.1. Les points sont acquis par l'Adhérent :

- Essentiellement moyennant :

- la consommation des services de la téléphonie mobile rattachés à sa ligne d'abonnement totalisée sur la facture mensuelle correspondante;
- le cas échéant, suite à l'attribution par IAM à l'Adhérent des points dans le cadre des offres ponctuelles sous forme de bonus notamment à l'occasion d'opérations promotionnelles selon des barèmes particuliers, qui sont portés à la connaissance des Adhérents préalablement au lancement de ces opérations.

Ne sont pas convertibles en points les montants versés au titre des dépôts de garantie, des avances sur factures et des majorations pour retard de paiement.

7.2. Le montant pris en compte pour le calcul des points est le total des frais hors taxes inscrits sur la facture de l'Adhérent correspondante à sa ligne d'abonnement mobile.

7.3. La collecte des points commencera à compter de la date d'émission de la facture du mois d'adhésion de l'Adhérent au Programme.

7.4. 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 Mobile 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 Mobile d'IAM en informera l'Adhérent par tout moyen de communication.

Article 8 : Règles et Modalités de conversion des points en avantages

8.1 Conversions des points au 31 mai 2021

=

- Jusqu'au 31 mai 2021, l'Adhérent pourra convertir ses points acquis en produits, services ou autres offres citées au niveau du catalogue du programme à Points, à hauteur de 2000 DH TTC par conversion et par ligne.

Dans le cas où la valeur de l'article souhaité par l'Adhérent est supérieure à la valeur citée précédemment, une contribution financière équivalente à la différence lui sera facturée.

- peut demander la conversion des points acquis en avantages 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;

- dispose d'un délai ne dépassant pas le dernier jour du mois pendant lequel il a demandé la conversion des points, pour demander l'annulation de la conversion en produits;

- Pour les clients segment « résidentiels », l'Adhérent a droit, sans conditions de réengagement :

- à une seule conversion de points par ligne d'abonnement mobile et par 12 mois pour la conversion en produits.
- à une seule conversion de points par ligne d'abonnement mobile et par mois pour la conversion en services.

- S'agissant des clients segment « Entreprises et Professionnels », l'Adhérent peut convertir ses Points, selon les conditions en vigueur citées au niveau de l'Article 6, sans réengagement, ou avec réengagement 3, 12 ou 24 mois, des lignes concernées et selon l'offre souscrite par l'Adhérent. Le nombre de points requis pour les articles et selon la formule choisie par le client est précisé au niveau du Catalogue du programme à Points.

Si le contrat de l'Adhérent n'est pas arrivé à échéance au moment de la demande de conversion, celui-ci a la possibilité de racheter la durée restante moyennant une contribution financière, selon les conditions en vigueur consultables au niveau du catalogue des produits et services d'IAM.

Par ailleurs, l'Adhérent a droit à une seule conversion de points par ligne d'abonnement GSM et par mois.

- doit s'acquitter d'une contribution financière fixée dans le catalogue visé au 2 ci-dessus dans le cas où, pour certains produits et services, ladite contribution est exigée pour la conversion des points acquis.

8.2 Conversions des points à partir du 1^{er} juin 2021

A partir du 1^{er} juin 2021, et conformément aux exigences réglementaires, les conversions des points Fidelio en terminaux (Smartphones, Tablettes et autres

équipements...) ne seront 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 acquis en – services (Pass voix, pass data,) 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.

8.3. Les points collectés dans le cadre du Programme:

- sont exclusivement réservés à l'obtention des produits et services inclus dans le catalogue visé au 2. ci-dessus;

8.4. 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.

8.5. Les points convertibles en avantages sont ceux acquis par l'Adhérent au titre des consommations des services de la téléphonie mobile dont les factures sont déjà recouvrées par IAM, et des bonus cumulés par l'Adhérent.

8.6. Les avantages accordés à l'Adhérent, au titre de la conversion des points, sont ceux prévus dans le catalogue visé au 2ci-dessus dont l'édition est en vigueur à la date de demande de conversion.

8.7. 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.

8.8. Les services fournis à l'Adhérent, au titre de la conversion des points, ont une durée de validité d'un (1) mois qui commence à courir à compter du 1er du mois durant lequel la conversion des points est intervenue.

8.8. 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 de l'Adhérent, n'est pas additionné au montant total de ladite facture.

8.9. 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 cadre d'un abonnement au service mobile postpayé.

8.10. 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 9: Cession

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

- Si l'Adhérent est titulaire d'une autre ligne d'abonnement mobile, 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 mobile, IAM procéderait à l'annulation du Compte à Points rattaché à la ligne objet de cession.

Article 10 : 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 11 : Information des Adhérents

10.1. IAM met à la disposition des Adhérents un service téléphonique au Numéro 777 pour les particuliers et professionnels 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) ou via l'espace client MT (Selfcare MT).

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

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

Article 12 : Modifications

12.1. En cas de modification du catalogue visé au 2 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 et, le cas échéant, le montant de la contribution financière exigée pour l'obtention de certains produits ou services.

12.2. IAM se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales et éventuellement de mettre fin au Programme, sous réserve d'en informer préalablement l'Adhérent avec tout moyen de communication. La modification ou la fin du Programme n'ouvre droit à aucune indemnité de quelque nature qu'elle soit.