

Conditions Générales du Programme à Points

Article 1: Objet

Les présentes ont pour objet de préciser les conditions générales du Programme à Points, ci après « le Programme », proposé par Itissalat Al Maghrib, ci-après « IAM », à ses Clients ci-après Adhérent(s).

Article 2 : Définitions

2.1-L'Adhérent: personne physique ou morale titulaire d'un Compte à Points Maroc Telecom.

2.2-Le Compte à Points : compte associé à un compte de facturation correspondant à une ou plusieurs lignes d'abonnement au service mobile post-payé 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.

2.3-Le compte de facturation: compte dans lequel est enregistré le montant de consommation d'une ou de plusieurs lignes GSM 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.

2.4-Catalogue du Programme à Points : support papier et électronique portant information sur les produits, services ou autres offres, proposés par IAM dans le cadre du Programme, sur le nombre de points requis 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 post-payé et leur permet, en utilisant les services de la téléphonie fixe et mobile rattachés à leur abonnement, de collecter des points convertibles en avantages décrits dans le catalogue du Programme à Points visé au 2.4 ci-dessus.

Article 4 : Durée de validité du Programme

La durée de validité des points est de 4 ans au-delà de leur année d'acquisition ; au-delà de cette limite, les points non sollicités pour la conversion seront automatiquement supprimés.

Le Programme prend fin sur initiative d'IAM sous réserve de l'annoncer aux Adhérents, par tout moyen de communication, trois (3) mois avant la date présumée de la fin du Programme et de leur permettre, durant une période de six (6) mois à compter de la date de l'annonce de la fin du Programme, de convertir les points collectés en produits et services conformément au catalogue du Programme à Points en vigueur.

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 post-payé et à la téléphonie fixe.

L'adhésion au Programme se traduit par l'ouverture d'un Compte à Points par compte de facturation. A la demande du Client, le regroupement de plusieurs comptes de facturation entraîne celui des Comptes à Points correspondants.

L'Adhérent peut demander, à tout moment, de mettre fin à son adhésion au Programme en appelant, au tarif en vigueur, le Centre d'Appel Mobile d'IAM au numéro 777 ou en s'adressant à l'agence commerciale de rattachement de son abonnement.

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 GSM active sur son compte de facturation rattaché audit Compte à Points ;

§ Dispose, au moins, d'une ligne fixe 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.

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 :

o la consommation des services de la téléphonie mobile et fixe rattachés à sa ligne d'abonnement totalisée sur la facture mensuelle correspondante;

§ le cas échéant, suite à l'attribution par IAM aux Adhérents des points dans le cadre des offres ponctuelles.

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 GSM.

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. L'Adhérent:

§ 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 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;

§ 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 2.4 ci-dessus dans le cas où, pour certains produits et services, ladite contribution est exigée pour la conversion des points acquis.

8.2. Les points collectés dans le cadre du Programme:

- sont exclusivement réservés à l'obtention des produits et services inclus dans le catalogue visé au 2.4 ci-dessus;

- Ne peuvent en aucun cas être cédés, ni échangés en argent espèce, ni transférés d'un Compte à Points à un autre sauf dans le cas de transfert de points acquis d'un compte fixe vers un compte mobile Fidelio et vice versa à condition que les deux comptes appartiennent à l'Adhérent.

Le transfert de point d'un compte fixe à un compte mobile se fait selon le barème publié dans le catalogue du Programme à point.

8.3. 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.

8.4. 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.

8.5. Les avantages accordés à l'Adhérent, au titre de la conversion des points, sont ceux prévus dans le catalogue visé au 2.4 ci-dessus dont l'édition est en vigueur à la date de demande de conversion.

8.6. 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.

8.7. 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 1^{er} 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 GSM 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 post-payé.

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 10: Cession

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

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

Article 11: Information des Adhérents

11.1. IAM met à la disposition des Adhérents un service téléphonique au Numéro 777, 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 aussi s'adresser à l'agence commerciale de rattachement de leurs abonnements.

11.2. 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 2.4 ci-dessus, IAM communiquera aux Adhérents domiciliés au Maroc, 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 sous réserve d'en informer préalablement l'Adhérent avec tout moyen de communication. De même il pourra mettre fin de manière définitive au Programme dans les mêmes conditions d'informations précitées.