

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU PROGRAMME

DE FIDELITE CLIENT « FIDELIO FIXE »

DE MAROC TELECOM

Article 1- Objet

Les présentes ont pour objet de préciser les conditions générales du Programme à Points (ci-après Le Programme), proposé par Maroc Telecom à ses abonnés club Fidelio Fixe (ci-après Membre(s) ou Adhérent(s)) au club Fidelio Fixe qui leur permet de collecter des points convertibles par la suite en avantages proposés dans le catalogue de conversion visé au 2.7 ci-dessous.

Les présentes conditions générales sont publiées sur le site www.iam.ma et sont applicables à tout client qui demande à bénéficier du programme, lequel déclare en avoir pris connaissance.

Article 2- Définitions

2.1-Le Club Fidelio Fixe : Tous les clients Résidentiels ou Professionnels ayant une ligne internet et/ou fixe Maroc Telecom classique ou Phony sont membres du club Fidelio Fixe. Les clients ayant un abonnement Forfait Plafonné El Manzil ne sont pas éligibles au programme à points Fixe.

2.2-Le Programme à Points: programme de fidélité qui permet aux membres du club Fidelio Fixe de Maroc Telecom de collecter des points par le biais de leurs factures téléphoniques qui sont convertibles en avantages.

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

2.4-Le Compte à Points : compte dans lequel sont enregistrés les points collectés et les points convertis ainsi que les dates d'obtention et de conversion de ces points dans le cadre du Programme. Le Client, titulaire de plusieurs abonnements classiques fixes ou Phony fixes, peut demander d'avoir un ou plusieurs Comptes à Points. Toutefois, un contrat ne peut être rattaché qu'à un seul Compte à Points et chaque Compte à Points comptabilise exclusivement les points se rapportant au(x) contrat(s) qui lui est (sont) rattaché (s).

2.5-Le compte de facturation client : compte dans lequel est enregistré le montant de consommation d'une ou de plusieurs lignes Fixes. A chaque compte de facturation est alloué un Compte à Points. Toutefois, à la demande du Client, plusieurs comptes de facturation peuvent être regroupés en un seul Compte à Points.

2.6- Cycle de facturation : période au titre de laquelle les services fixes consommés par l'Adhérent ont été facturés.

2.7-Catalogue de conversion : liste des produits, services ou autres offres proposés par Maroc Telecom dans le cadre du Programme, du nombre de points requis pour chacun des produits et services proposés. La dernière édition du catalogue de conversion est appliquée à toutes les conversions demandées par les Adhérents à compter de la date d'édition dudit catalogue.

Article 3- Durée du Programme et validité des points

Le Programme à Points a une durée indéterminée et prend effet à compter du 1er février 2004. Toutefois, Maroc Telecom se réserve le droit de mettre fin à ce Programme à n'importe quel moment, à condition d'en informer les Adhérents un (1) mois à l'avance et de leur permettre, durant une période de trois (3) mois à compter de la date de notification de la fin du Programme, de convertir les points collectés en produits et services conformément au catalogue de conversion en vigueur.

Les points acquis sont valables 3 ans au-delà de l'année en cours ; au-delà de cette période de validité (31 décembre de l'année d'acquisition +3 ans), les points non convertis sont définitivement perdus.

Article 4- Adhésion au Programme

L'adhésion au Programme est gratuite, automatique et exclusivement ouverte aux membres du club Fidelio Fixe de Maroc Telecom. L'adhésion au Programme se traduit par l'ouverture d'un Compte à Points par compte de facturation client, sauf si le Client demande le regroupement de plusieurs comptes de facturation lui appartenant en un seul Compte à Points.

Le Client peut demander, à n'importe quel moment, de mettre fin à son adhésion au Programme en appelant, au tarif en vigueur, le centre d'appel au n°108.

Article 5 – Fonctionnement du Compte à Points

Le Compte à Points est actif lorsque le Client a au moins une ligne active sur son compte de facturation rattaché audit Compte à Points et qu'il soit membre au club Fidelio Fixe et à condition qu'il ait pas demandé de mettre fin à son adhésion au Programme.

La demande de conversion des points acquis en avantages ne peut être acceptée par Maroc Telecom lorsque le Compte à Points de l'Adhérent est:

Désactivé : suite à une résiliation, migration d'un abonnement éligible vers d'autres types d'abonnement non éligibles ou changement de catégorie client hors catégorie mentionnée à l'article 2.1;

Suspendu: suite à une demande formulée par le client;

En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture du client après date limite de paiement, les points afférents à cette facture ne sont pas comptabilisés dans le solde des points convertibles. Dans ce dernier cas, le Compte à Points reste actif et la conversion reste possible sur les points générés par les factures déjà payées par l'Adhérent.

Et de manière générale, la demande de conversion pourra être refusée tant que le Client se trouverait en infraction de l'une quelconque de ses obligations contractuelles à l'égard d'IAM.

Article 6- Obtention des points

Les points sont essentiellement acquis par l'Adhérent en fonction de sa facture mensuelle. Toutefois, Maroc Telecom est en droit d'attribuer des points à ses Adhérents dans le cadre des offres ponctuelles.

Le montant pris en compte pour le calcul des points, comprend tous les frais facturés à l'exception des taxes.

La collecte des points commencera pour tous les Clients visés à l'article 2 ci-dessus, à partir de leur première facture après la date d'adhésion au Programme.

Le Client qui conteste son solde doit communiquer son désaccord au centre d'appels dans un délai de Trois (3) mois après la date d'émission de la facture comportant le solde contesté de son Compte à Points. Passé ce délai, le solde contesté sera considéré correct.

Toute anomalie constatée par les services de Maroc Telecom dans le calcul des points en faveur du Client, sera redressée d'office par ces services.

Article 7- Principes de conversion :

L'Adhérent est seul habilité à demander la conversion des points acquis en avantages.

Les points collectés dans le cadre du Programme sont exclusivement réservés à l'obtention des produits et services inclus dans le catalogue visé au 2.7 ci-dessus et dans la limite du stock disponible.

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 dont les factures sont déjà recouvrées par Maroc Telecom.

Lorsqu'il s'agit des conversions de points contre des services Maroc Telecom, le Client pourra bénéficier de ces services durant le cycle de facturation qui suit la date à laquelle la conversion est intervenue.

L'Adhérent au Programme a droit à une seule conversion de points par ligne et par mois. Dans le cas où le produit demandé en conversion ne serait pas disponible en stock, Maroc Telecom est en droit de proposer à l'Adhérent un produit équivalent.

Le cadeau commandé doit être récupéré par le client dans un délai maximum de 3 mois. Passé ce délai, Maroc Telecom se réserve le droit d'annuler sa commande. Les points afférents à cette commande seront automatiquement restitués et rajoutés au nombre total des points convertibles de l'Adhérent.

Les points acquis par l'Adhérent ne sont en aucun cas transférés d'un Compte à Points à un autre compte appartenant à une autre personne. Ils ne sont également ni cédés, ni échangés, ni convertis en espèce.

Article 8- Modalités de conversion des points en avantages.

Pour demander la conversion des points acquis dans le cadre du Programme, l'Adhérent est tenu de se rendre à une agence commerciale. Les terminaux attribués aux adhérents du Programme sont garantis dans les mêmes conditions que celles des packs fixes acquis auprès de Maroc Telecom dans le cadre d'un abonnement.

Jusqu'au 31 mai 2021, l'Adhérent pourra convertir ses points acquis en produits ou tout autre offre cités au niveau du catalogue du programme à Points, à hauteur de 2000 DH TTC par conversion et par ligne.

A partir du 1er Juin 2021, et conformément aux exigences réglementaires, les conversions des points Fidelio en terminaux ((postes fixes, routeurs internet et autres équipements) ne seront plus autorisées, tous segments clients confondus. Les conversions des points en services sont par ailleurs autorisées.

Article 9- Cession d'abonnement.

En cas de cession d'un abonnement et si le cédant n'est titulaire d'aucun autre abonnement fixe rattaché au Compte à Points considéré, ce compte est soldé et tous les points y figurant sont alors annulés.

Si le cédant est titulaire d'une ou de plusieurs autres lignes actives, le Compte à Points auquel ces lignes sont rattachées continuera à être actif et maintiendra son solde. Si la ligne concédée est rattachée à un Compte à Points déjà existant, les points qui seront générés, par la suite, par cette même ligne s'ajouteront au solde dudit Compte à Points.

Article 10- Centre d'appel (108)

Un centre d'appel (108) est mis par Maroc Telecom à la disposition de ses Clients club pour leur donner des informations sur le Programme, répondre à leurs questions ou plaintes, les renseigner sur la situation de leurs Comptes à Points et sur la conversion de leurs points en avantages.

Article 11- Communication sur le Programme à Points

En cas de modification du catalogue visé au 2.7 ci-dessus, Maroc Telecom communiquera aux Adhérents au Programme domiciliés au Maroc, un catalogue comportant les nouvelles propositions de produits et services ainsi que le nombre de points requis. Maroc Telecom communiquera aux adhérents au Programme, sur leur facture mensuelle, le solde total de leur compte et le total de leurs points convertibles.

Article 12- Modification

Maroc Telecom se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales ainsi que la règle de conversion des points en avantages.