

# CONDITIONS GENERALES DU PROGRAMME Orange Fidélité

---

Orange Cameroun, société anonyme au capital de 15 010 000 000 FCFA, dont le siège est sis à Douala, Rue Franqueville, immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier de Douala sous le numéro RC/DLA/2002/027585, propose son **Programme Orange Fidélité**

## Article 1/ Définition

Le Programme Orange Fidélité est un programme de fidélisation destiné aux Clients d'Orange Cameroun SA titulaires d'une offre prépayée Orange grand public :

Il consiste à leur permettre de :

- créer un compte *Orange Fidélité* en inscrivant au Programme leur ligne de téléphone mobile Orange,
- cumuler des points en fonction de leur consommation.

Les points sont accumulés dans un compte intitulé "*compte points Orange Fidélité*".

## Article 2/ Adhésion

L'adhésion au programme Orange Fidélité n'est pas automatique. Le client doit en faire la demande auprès d'Orange Cameroun SA en composant le **code USSD #140#** depuis son téléphone mobile Orange (appel gratuit) et en inscrivant sur les zones dédiées qui apparaissent sur son téléphone suite à cette opération, son nom, son prénom et toute autre information requise.

Une ligne de téléphone ne pourra bénéficier que d'un compte Orange Fidélité.

L'inscription du client au Programme Orange Fidélité autorise Orange Cameroun SA à procéder à toutes les vérifications concernant son identité et toute autre information fournie.

## Article 3/ Mise en œuvre du programme Orange Fidélité

La mise en œuvre du programme Orange Fidélité s'effectue par phase de trois (03) mois. Le début de chaque phase est fixé par Orange Cameroun SA et communiqué aux clients notamment par voie d'affichage et de SMS. Les points ne peuvent être cumulés d'une phase à l'autre.

## Article 4/ Définition du compte points et obtention des points

### 4.1 Définition du compte points Orange Fidélité

Le compte points Orange Fidélité est constitué des points Orange Fidélité attribués au numéro de téléphone mobile qui lui est rattaché.

### 4.2 Obtention des points

Les points sont attribués en fonction de la consommation téléphonique du client sur la base suivante :

***Dix (10) FCFA consommés = un (1) point Orange Fidélité.***

## Article 5/ Caractéristiques et durée de validité des points

Le point n'a pas de valeur marchande. En conséquence, aucune somme d'argent ou contrepartie autre que celle expressément prévue dans le programme Orange Fidélité ne sera versée au client. Aucun remboursement de points n'est prévu.

Le cumul et l'utilisation des points sont strictement personnels et incessibles. Les points ne peuvent faire l'objet de prêt, d'échange ou de cession à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux.

Les points sont valides pendant la durée de la phase du Programme Orange Fidélité au cours de laquelle ils sont attribués. Au terme de chaque phase du programme, les comptes Orange fidélité sont remis à zéro.

#### **Article 6/ Consultation et disponibilité des points**

Le client peut consulter son compte point Orange Fidélité à tout moment. Il peut le faire en composant le code USSD # 140# (gratuit).

Il peut également contacter le service clients en composant le numéro court "950" depuis son téléphone mobile (gratuit) ou le numéro 33 41 00 00 depuis un téléphone fixe (payant).

#### **Article 7/ Utilisation des points**

Les points attribués dans le cadre du Programme Orange Fidélité permettent aux clients de bénéficier des primes offertes par Orange Cameroun SA. Ces primes varient en fonction du nombre de points acquis et consistent en des crédits de communication ou en des cadeaux offerts par Orange Cameroun SA.

Au terme de chaque phase du Programme Orange Fidélité, les points cumulés par chaque client sont convertis en une prime correspondant au palier dans lequel il se situe.

Orange Cameroun SA procède à la distribution des primes dans ses espaces commerciaux. Les primes constituées de crédits de communications font l'objet d'un dépôt direct de crédit dans les comptes des bénéficiaires.

Les primes ne sont ni transférables, ni convertibles en numéraire.

#### **Article 8/ Consultations des primes**

Le client peut consulter la liste des primes du Programme Orange Fidélité, ainsi que le nombre de points requis pour leur obtention sur le site [www.orange.cm](http://www.orange.cm)

Il peut également contacter le service clients en composant le numéro "950" depuis son téléphone mobile (gratuit) ou le numéro 33 41 00 00 depuis un téléphone fixe (payant).

#### **Article 9/ Réclamations**

Pour toute réclamation relative au Programme Orange Fidélité, le client doit contacter le service clients en composant le numéro "950" depuis son téléphone mobile (gratuit) ou le numéro 33 41 00 00 depuis un téléphone fixe (payant).

L'appel devra être confirmé dans les quarante huit (48) heures par courrier adressé contre décharge au Service Client d'Orange Cameroun SA BP 1864 Douala.

#### **Article 10/ Clôture du compte point Orange Fidélité**

La clôture du compte Orange Fidélité entraîne la perte du bénéfice des points acquis. A compter de cette clôture, le client ne peut plus bénéficier des primes rattachées à ces points.

10.1 La résiliation de l'abonnement du client à son offre Orange Grand Public pour quelle que raison que ce soit entraîne la clôture automatique de son compte Orange Fidélité.

10.2 Le changement par le client de son offre d'abonnement Orange au profit d'une offre non éligible au Programme Orange Fidélité entraîne également la clôture de son compte Orange Fidélité. Toutefois, le client conservera le bénéfice des points acquis et recevra le cas échéant, la prime y afférente lors de la distribution des primes par Orange Cameroun SA.

10.3 Le client peut à tout moment demander la clôture de son compte Orange Fidélité en contactant le service clients au numéro "950" depuis son téléphone mobile (gratuit) ou au numéro le 33 41 00 00 depuis un téléphone fixe (payant). L'appel devra être confirmé dans les quarante huit (48) heures par courrier adressé contre décharge au Service Client d'Orange Cameroun SA BP 1864 Douala. La clôture sera effective au plus tard quarante huit (48) heures après réception de la confirmation par Orange Cameroun SA.

#### **Article 11/ Modification - Arrêt du Programme Orange Fidélité**

Compte tenu de ses impératifs techniques ou de gestion, Orange Cameroun SA se réserve le droit de modifier, de suspendre ou d'arrêter à tout moment le Programme Orange Fidélité, sans autres formalités que l'information du client (notamment par affichage et/ou par SMS), et sans que cela n'ouvre la voie à une quelconque en réparation en faveur du client.

En cas d'arrêt du Programme Orange Fidélité au milieu d'une phase telle que précisée à l'article 3, Orange Cameroun SA procédera à la distribution des primes en fonction du nombre de points acquis par les clients au moment de l'arrêt du Programme.

#### **Article 13/ Engagements des adhérents au Programme Orange Fidélité**

Le client qui adhère au Programme Orange Fidélité doit accepter chaque prime telle qu'elle se présente et les conditions spécifiques éventuelles y afférentes.

Par son inscription au Programme Orange Fidélité, le client accepte sans réserve qu'Orange Cameroun SA fasse usage à travers les médias de son nom et/ou de son numéro d'appel obtenus dans le cadre du Programme à des fins publicitaires ou de relations publiques, sans que cela n'implique une rémunération autre que la (les) prime(s) obtenue(s) dans le cadre du Programme.

Les adhérents au Programme Orange Fidélité renoncent de manière irrévocable à toute action en dédommagement contre Orange Cameroun SA pour tout éventuel incident dans le cadre de l'organisation du Programme, ainsi que pour tout dysfonctionnement ou erreur dû à une panne du matériel et/ou du système informatique, ou dû à toute autre circonstance indépendante de la volonté d'Orange Cameroun SA. Orange Cameroun SA prendra toutes les dispositions nécessaires pour remédier le cas échéant à ce type d'évènement.

#### **Article 14/ Annexes**

Tout autre texte figurant sur les supports commerciaux d'Orange Cameroun SA (notamment banderoles, affiches, affichettes, Push SMS) et relatif au Programme objet des présentes sera considéré comme annexe aux présentes conditions générales.

#### **Article 15/ Règlement de litiges**

Les présentes conditions générales sont régies par les lois camerounaises.

Tout différend opposant le client à Orange Cameroun SA et qui ne serait pas réglé à l'amiable par entente directe dans le mois suivant sa naissance sera soumis exclusivement aux tribunaux de Douala.