



# Conditions du Programme Premium Precious

Orange Cameroun Société Anonyme, au capital de 46.831.200.000 FCFA, ayant son Siège Social à Douala, Rue Franqueville B.P. 1864 Douala, inscrite au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier (RCCM) de Douala sous le numéro RC/DLA/2002/027585, propose à ses clients son programme de fidélisation Premium dénommé « Orange Fidélité Precious » ou « Programme Premium Precious » ou « Programme ».

## Article 1 : Objet / Description du Programme

Le Programme Premium Precious est un programme de fidélité développé par Orange Cameroun, pour permettre à ses clients éligibles, de bénéficier de nombreux avantages du fait de leur statut.

## Article 2 : Mise en œuvre du Programme

La mise en œuvre du programme s'effectue par phase de six (06) mois (ci-après « phase »). Le début de chaque phase est fixé par Orange Cameroun SA et communiqué aux clients éligibles par tout moyen à sa convenance.

## Article 3 : Éligibilité

Le Programme Premium Precious est réservé aux clients d'Orange Cameroun souscripteurs des offres prepaid, hybrides ou postpaid (grand public et corporate). Pour être éligible au Programme, la ligne du client doit répondre aux critères suivants :

- Être active et dûment identifiée au nom du client,
- Avoir une consommation mensuelle moyenne de vingt mille (20 000) F CFA au moins sur les six (6) mois précédant le lancement du Programme ou la phase du Programme concerné.



Orange Cameroun se réserve le droit d'intégrer à sa discrétion, tout autre client dans le Programme.

#### **Article 4 : Adhésion au programme**

L'adhésion au Programme Precious est gratuite. Elle se fait automatiquement pour tout client remplissant les conditions d'éligibilité prévues à l'article 3.

Orange Cameroun informera par tout moyen à sa convenance, les clients éligibles de l'existence du Programme, de son contenu et des conditions spécifiques d'accès aux avantages y afférents.

#### **Article 5 : Sélection des clients**

Les clients éligibles sont sélectionnés par phase.

Les clients de chaque phase du Programme sont sélectionnés en fonction de la moyenne de leur consommation des six (06) derniers mois.

Les consommations prises en compte sont celles induites par tous les usages entraînant un débit du compte principal du client. Il s'agit principalement de :

- L'abonnement au réseau de téléphonie mobile de Orange Cameroun;
- La conservation d'une ligne active dans le réseau de Orange Cameroun;
- L'émission d'appels ;
- L'envoi de SMS ;
- La navigation Internet depuis la carte Sim ;
- L'achat d'une offre ou d'un service mobile.

Cette liste n'est pas exhaustive.

Dans le cadre du Programme, trois (3) catégories de profils sont disponibles :



- Profil « Emerald » : Il est constitué des clients totalisant une consommation moyenne mensuelle comprise entre vingt-mille Francs CFA (20 000 FCFA) et trente-neuf-mille neuf cent quatre-vingt-dix-neuf Francs CFA (39 999 F CFA) sur la période de six (06) mois précédant la phase concernée.
- Profil « Ruby » : Il est constitué des clients totalisant une consommation moyenne mensuelle comprise entre quarante mille Francs CFA (40 000 CFA) et soixante-dix-neuf mille neuf cent quatre-vingt-dix-neuf Francs CFA (79 999 F CFA) sur la période de six (06) mois précédant la phase concernée.
- Profil « Diamond » : Il est constitué des clients totalisant une consommation moyenne mensuelle supérieure ou égale à quatre-vingt mille Francs CFA ( 80 000F CFA) sur la période de six (06) mois précédant la phase concernée.

Orange Cameroun se réserve le droit d'ajouter à sa discrétion, à l'une de ces catégories tout client de son choix.

#### **Article 6 : Accès aux conditions du Programme Precious et au Catalogue d'avantages**

Les présentes conditions du Programme Premium Precious et le catalogue des avantages y afférent sont disponibles sur le site internet [www.orange.cm](http://www.orange.cm), auprès des agences commerciales et du Service Clients d'Orange Cameroun.

#### **Article 7 : Participation aux activités et avantages du programme**

Tout client sélectionné devient Membre du Programme et peut bénéficier des avantages et activités du Programme.



Ceux-ci comprennent de manière non limitative, les promotions destinées aux Membres, la participation aux événements organisés dans le cadre du Programme, les invitations et la participation aux jeux et animations liés au Programme.

Le fait pour le client de bénéficier des avantages liés au Programme vaut acceptation sans réserve des présentes Conditions, et autorisation d'Orange Cameroun à faire usage à travers tout support média et hors média, de son image, son nom, sa voix et/ou de son numéro de téléphone Orange à des fins de promotion du Programme.

### **Article 8 : Modifications du programme**

Orange Cameroun se réserve le droit à tout moment, à des fins promotionnelles ou d'actualisation du Programme de modifier :

- les conditions d'accès au Programme ;
- la structure des paliers de consommation rattachés aux profils ;
- les moyens d'information mis à la disposition des adhérents (site Internet, numéro de téléphone, code USSD, serveur vocal notamment) ;
- le contenu du catalogue d'avantages ;
- les conditions du présent Programme.

A cet effet, Orange Cameroun informera au préalable les clients par tout moyen à sa convenance y compris les affiches.

### **Article 9 : Retrait du Programme**

Un Membre du Programme Precious peut à tout moment se retirer du Programme par envoi d'un courrier au Service Clients d'Orange Cameroun.

A la réception de la lettre de retrait, le client perd les avantages liés au Programme sans formalité particulière d'Orange Cameroun.

### **Article 10 : Réclamations**



Pour toute réclamation relative au Programme, le client doit contacter le Service Clients d'Orange Cameroun en composant l'un des numéros courts ci-après depuis son téléphone mobile (gratuit) :

- "950" pour les clients souscripteurs des lignes Prépayé et Hybrides.
- "900" pour les clients souscripteurs des lignes Postpayé.
- "955" pour les clients souscripteurs des lignes Entreprises.

### **Article 11 : Obligations / Responsabilités**

Orange Cameroun s'engage à traiter les demandes et requêtes des Membres dans les meilleurs délais.

Orange Cameroun mettra à la disposition de chaque Membre du Programme une carte de fidélité. Ce dernier est responsable de l'usage qu'il fera de sa carte et Orange Cameroun ne peut en aucun cas être tenu responsable de dommages résultant de son utilisation.

Orange Cameroun décline en outre sa responsabilité à l'égard des Membres du Programme du fait des actes ou omissions des prestataires intervenant dans le Programme.

### **Article 12 : Fin du programme**

Orange Cameroun se réserve le droit de mettre fin au Programme Premium Precious. Elle en informera les membres par tout moyen à sa convenance, y compris par voie d'affichage et pas SMS, en respectant un préavis d'un (01) mois.

### **Article 13 : Règlement des litiges**

Les Conditions Générales du Programme Precious sont soumises au droit camerounais.



Tout litige éventuel relatif aux présentes Conditions Générales sera, à défaut de règlement amiable entre les parties, porté devant les tribunaux compétents de Douala ou de Yaoundé.

L'Abonné a la possibilité de saisir l'Agence de Régulation des Télécommunications conformément à l'article 52 de la loi n° 2010-013 du 21 décembre 2010 régissant les communications électroniques au Cameroun et à l'article 19 du Décret n° 2013/0399/PM du 27 Février 2013 fixant les modalités de protection des consommateurs des services de communications électroniques.