

REGLEMENT DU PROGRAMME FIDELITÉ ORANGE RDC

Récompense des meilleurs abonnés d'Orange RDC

Article 1^{er} – CONDITIONS GENERALES APPLICABLES

Orange RDC peut modifier à tout moment les présentes conditions spécifiques. Les modifications apportées seront portées à la connaissance du public suivant les mêmes modalités de publication que les présentes conditions.

Article 2 – Définition du programme ORANGE FIDELITÉ – Description des cadeaux

2.1 Le programme ORANGE FIDELITÉ est un programme de récompense des clients d'Orange RDC, basé sur un système d'attribution des points convertibles en cadeaux, sous conditions définies ci-après. L'attribution des points au client d'Orange RDC est fonction de son niveau de consommation.

2.2 Comme indiqué à l'alinéa précédent, les points attribués sont convertibles en cadeaux prenant notamment la forme :

- de minutes gratuites de communication ;
- de SMS gratuits ;
- de Mégabytes internet
- de terminaux ;
- de divers cadeaux figurant dans le Catalogue de Fidélité Orange RDC (disponible dans toutes les Boutiques Orange et sur le site Internet d'Orange).

Les points convertis en temps de communication, en SMS ou volume internet ont une durée de validité conforme au nombre des points convertis, à compter de la date de dépôt et sont

utilisables uniquement pour les usages Orange.

2.3 Sous réserve du respect des dispositions de l'article 1^{er} des présentes, Orange RDC se réserve le droit de modifier à tout moment la liste des cadeaux définie dans le catalogue des cadeaux ; et ce tant en terme de nature, de proportion que de valeur.

Article 3 – INSCRIPTION AU PROGRAMME ORANGE FIDELITÉ

3.1 L'inscription à titre individuel est gratuite pour tous les clients prépayés d'Orange RDC.

3.2 L'inscription au programme ORANGE FIDELITÉ n'est pas automatique, le client doit s'inscrire pour faire partie du programme de fidélité à points.

3.3 L'inscription est possible sur 4 canaux :

- **SMS** : pour s'inscrire, il doit envoyer par SMS ORANGE au 140.

- **USSD** : pour s'inscrire, il doit saisir un code USSD *140# et suivre toute la procédure d'inscription.

- **Site Orange RDC** : pour s'inscrire, il doit remplir les différents éléments requis et valider son inscription.

- **L'application Orange & Moi**

3.4 Durant le premier mois de lancement ; tout client inscrit reçoit :

- 20 pts pour le client dont l'ancienneté : < 1 an
- 45 pts pour le client dont l'ancienneté : 1 - 5 ans
- 95 pts pour le client dont l'ancienneté : 5 - 10 ans
- 495 pts pour le client dont l'ancienneté : 10 - 15 ans
- 24.995 pts pour le client dont l'ancienneté : > 15 ans
- Une notification SMS qui lui souhaite le bienvenu, lui donne le solde de points et le code par défaut (qu'il devra changer avant procéder à sa première conversion des points contre un cadeau).

Article 4 – REGLES DE COLLECTE DES POINTS– DUREE – ATTRIBUTION DES POINTS RECOMPENSES

4.1 Tous les usages payants on-net, off-net, international, SMS (tous) et Data donnent droit à des points fidélité selon la règle de conversion consommation – points.

Chaque tranche de 10 unités consommées donne droit à 1 point de fidélité (10 unités = 1 point).

Les points obtenus sont automatiquement reportés dans un compte cadeau en vue de leur éventuelle conversion future par l'abonné.

4.2 La durée de validité des points cumulés est de 12 mois. Au de 12 mois ; les points non convertis par le client expirent (le client ne pourra plus les utiliser).

Des notifications d'alertes sont envoyées au client 1 mois avant l'expiration des

points échus (au 11^{ème} mois d'âge de ces points).

Lors de l'échange des points, la méthode FIFO (First In First Out) est utilisée pour la décrémentation des points : commencer par les points les plus anciens

4.3 L'attribution des points s'effectue suivant le mécanisme décrit ci-après.

4.3.1:

- Chaque consommation d'une valeur de dix (10) unités TTC donne droit à **un (1) point**.

4.3.2 :

- Cette règle d'octroi des points s'applique pour les clients prépayés ci-dessous :

- Prépayés mobiles
- Prépayés internet (clés 3G, Flybox, Domino, etc.)

Les mécanismes d'attribution ainsi définis pour les clients signataires de contrats Internet s'appliquent à une seule ligne mobile identifiée comme celle étant associée à la gestion du programme Orange fidélité.

4.3.3

- Seules les unités consommées à partir du compte principal permettent de cumuler des points de fidélité.

Article 5 – STATUTS DES CLIENTS INSCRITS AU PROGRAMME DE FIDELITE

5.1 Le Nouveau Programme de Fidélité établi quatre statuts essentiels à savoir : « **BRONZE, ARGENT, OR et DIAMANT** ».

Est du Statut BRONZE :

- Tout abonné nouvellement inscrit au PF et dont le total usage des 6 derniers mois est inférieur à 2\$; est considéré comme membre de la catégorie BRONZE et jouit uniquement des avantages que confère ce statut.
- L'abonné BRONZE conserve ce statut durant 6 mois, jusqu'à la prochaine évaluation semestrielle, à l'issue de laquelle, une reconduction ou une migration de statut sera effectuée sur base des usages réalisées.

Est du Statut ARGENT :

- Tout abonné dont l'ARPU moyen sur les six (6) derniers mois est compris entre 2\$ - 10\$; est considéré comme membre de la catégorie ARGENT et jouit des avantages que confère ce statut.
- L'abonné ARGENT conserve ce statut durant 6 mois, et ce jusqu'à la prochaine évaluation semestrielle, à l'issue de laquelle, une reconduction ou une migration de statut sera effectuée sur base des usages réalisées.

Est du Statut OR :

- Tout abonné dont l'ARPU moyen sur les six (6) derniers mois est compris entre 10\$ - 50\$; est considéré comme membre de la catégorie OR et jouit des avantages que confère ce statut.
- L'abonné OR conserve ce statut durant 6 mois, et ce jusqu'à la prochaine évaluation semestrielle, à l'issue de laquelle, une reconduction ou une migration de statut sera effectuée sur base des usages réalisées.

Est du Statut DIAMANT :

- Tout abonné dont l'ARPU moyen sur les 6 derniers mois est supérieur ou égal à 50\$; est considéré comme membre de la

catégorie DIAMANT et jouit de tous les avantages que confère ce statut.

- Le client DIAMANT disposera d'une carte physique pour son identification et faciliter son accès aux avantages spécifiques définis dans le catalogue du PF.
- L'abonné DIAMANT conserve ce statut durant 6 mois, et ce jusqu'à la prochaine évaluation semestrielle, à l'issue de laquelle, une reconduction ou une migration de statut sera effectuée sur base des usages réalisés.

Article 6 – LIMITES D'UTILISATION DES POINTS RECOMPENSES

6.1 Les points attribués en application du programme ORANGE FIDELITÉ objet des présentes sont incessibles et demeurent rattachés au compte de la ligne bénéficiaire.

6.2 Les points attribués en application du programme ORANGE FIDELITÉ objet des présentes ne peuvent servir qu'à l'échange contre les cadeaux visés à l'article 2 des présentes.

6.3 Les points attribués en application du programme ORANGE FIDELITÉ objet des présentes ne peuvent en aucun cas avoir valeur de remboursement ni être convertis en espèces.

6.4 Orange RDC se réserve le droit d'ajuster le compte récompense du client lorsqu'il est constaté un ou autre cas d'incohérence des données suite à une indisponibilité des mises à jour techniques :

- Points non cumulés malgré la consommation de l'abonné,
- Absence d'expiration des points après les 12 mois de durée de validité,

- Points attribués alors que l'abonné n'a pas eu à générer une consommation issue de son compte principal.

Article 7 – CONVERSION DES POINTS

L'abonné est éligible à la conversion de ses points en cadeaux dès lors que ceux-ci ont atteint le nombre minimum de points requis pour un cadeau disponible dans le catalogue du programme ORANGE FIDELITÉ.

Article 8 – MISE A DISPOSITION DES CADEAUX

8.1 Les cadeaux physiques (autres que le temps de communication, les SMS et le volume internet) sont mis à la disposition de l'abonné sur présentation de sa pièce d'identité et de la notification SMS reçu à la conversion de ses points dans une boutique Orange RDC.

8.2 Les cadeaux prenant la forme de crédits de communication, SMS et volume internet sont automatiquement alloués sur le compte du bénéficiaire après une conversion des points par la mécanique de conversion communiquée par Orange RDC SA.

8.3 Pour faciliter le choix de cadeau par l'abonné, Orange RDC SA met à sa disposition un catalogue de cadeaux disponible sur le site internet, dans les boutiques Orange, au travers un appel au service client ou par tout autre support de communication jugé utile par Orange RDC SA.

8.4 Les cadeaux spéciaux tels que « ticket event, ticket cinéma, conciergerie et billet d'avion » ne peuvent faire l'objet de conversion par l'abonné, qu'après vérification et existence des conditions d'accès au cadeau (soit organisation d'un event par Orange et/ou partenaire Orange RDC SA).

8.5 Les cadeaux spéciaux repris dans le catalogue du programme de fidélité Orange, ne peuvent être exigibles d'aucune compensation pécuniaire. Toutefois, Orange se réserve le droit d'offrir une compensation pécuniaire par Orange Money aux abonnés des régions où Orange ne dispose pas de partenariat pouvant faciliter l'accès à ces cadeaux. Il s'agit de : « Téléphones, Tablette, Bon d'achat alimentation, Bon d'achat restaurant et Billet d'avion ».

ANNEXE 1 : Catalogue Orange Fidélité

Article 9 – CONFIDENTIALITE ET INFORMATIONS

Toute information individuelle sur l'identité du client collectée dans le cadre de la participation au programme ORANGE FIDELITÉ est conservée par Orange RDC. Tout participant peut procéder aux modifications souhaitées des informations communiquées moyennant présentation d'une pièce d'identité valide auprès d'une boutique Orange en République Démocratique du Congo.

En cas de conflit d'identités entre les informations du programme de Fidélité et celles liées à l'acquisition du numéro d'appel, les informations soutenues par une pièce d'identité valide seront celles à considérer.

Article 10 – MODIFICATION DU PROGRAMME ORANGE FIDELITÉ

10.1 Orange RDC se réserve le droit de modifier à tout moment le programme ORANGE FIDELITÉ objet des présentes, notamment d'établir des règles nouvelles d'acquisition des points, et d'opérations promotionnelles.

10.2 Orange RDC, en cas d'arrêt du programme ORANGE FIDELITÉ, accordera aux inscrits la possibilité

d'échanger les points acquis antérieurement à l'arrêt du programme, pendant un délai d'un (1) mois contre les cadeaux définis à l'article 2 des présentes. Les inscrits devront prendre, dans le délai d'un (1) mois imparti, l'initiative de l'échange sauf à perdre définitivement le bénéfice des points, et partant des cadeaux en cause.

Article 11 – DUREE DU PROGRAMME

Le Programme ORANGE FIDELITE est établi pour une durée indéterminée, mais reste liée au cycle de vie d'un numéro dans le réseau Orange.

Sous réserve du respect des dispositions de l'article 10 ci-avant, Orange RDC se réserve le droit d'interrompre à tout moment le programme ORANGE FIDELITÉ objet des présentes sans indemnisation.

Article 12 – ENGAGEMENT DES GAGNANTS

12.1 Chaque gagnant doit accepter le lot / cadeau tel que défini à l'article 2.

12.2 Orange RDC se réserve le droit, que les gagnants acceptent, de faire usage du nom, de la voix et de l'image des gagnants des lots physiques, à travers les médias à des fins publicitaires ou des relations publiques, sans rémunération autre que celles des gains gagnés.

Article 13 – CLAUSE SUREROGATOIRE

Tout texte et/ou support de communication, figurant sur les autres supports commerciaux (banderoles, affiches, affichettes, spots radio, spot TV, etc.) relatif au présent programme sera considéré comme annexe du présent Règlement.

Article 14 – REGLEMENT DES DIFFERENDS

14.1 La participation au programme ORANGE FIDELITÉ vaut acceptation pure et simple du participant au respect strict du présent Règlement. Tout litige ou contestation relatif à l'interprétation ou à l'application du présent Règlement fera l'objet d'un règlement amiable.

A défaut d'un tel règlement amiable, le litige est définitivement tranché par arbitrage du CENACOM.

Les arbitres peuvent agir en amiables compositeurs.

L'arbitrage a lieu à Kinshasa (RD Congo), sauf accord de toutes les parties et se déroule en langue française.

Le droit applicable est le droit Congolais.

14.2 En cas de fraude manifeste, ORANGE RDC SA se réserve le droit d'engager des poursuites judiciaires à l'encontre des contrevenants.

ANNEXE 1 : CATALOGUE ORANGE FIDELITE

Catégorie	Cadeau	Points	Validité
SMS	5 SMS	25 pts	24h
	35 SMS	50 pts	24h
	SMS illimités	125 pts	24h
APPELS	4 min	125 pts	24h
	8 min	250 pts	24h
	16 min	500 pts	3 jours
DATA	15 Mo	100 pts	24h
	45Mo	250 pts	24h
	100 Mo	500 pts	3 jours
PRESTIGE	Billet Event	2.500 pts	N/A
	Ticket Cinéma	4.000 pts	
	Téléphone Orange	5.000 pts	
PRIVILEGE	Smartphone	20.000 pts	N/A
	Bon d'achat	25.000 pts	
	Tablette	75.000 pts	
PREMIUM	Conciergerie	25.000 pts	N/A
	Bon Restaurant	50.000 pts	
	Billet d'avion	375.000 pts	