

## **Conditions Générales d'utilisation du programme de fidélité**

**IMPORTANT** : Les Conditions Générales du Programme de Fidélité constituent le règlement de ce programme et précisent les dispositions qui régissent les relations entre le Centre Monétique Interbancaire et les Adhérents au Programme. L'adhésion au Programme de Fidélité implique l'acceptation préalable et sans réserve de ces Conditions Générales.

### **1. Objet**

Le Programme de fidélité a pour objet de permettre aux clients adhérents au programme (ci-après nommés les «Adhérents») de cumuler des Points (en fonction de l'utilisation de leurs cartes bancaires, des transferts, des opérations de change, etc.), leur permettant de bénéficier d'avantages, de réductions tarifaires, services spécifiques et de cadeaux.

Le Programme peut être souscrit par les clients des banques participantes au Programme (les « Banques »).

Le Programme est mis en œuvre par le Centre Monétique Interbancaire, S.A. (le « CMI ») société anonyme de droit marocain, dont le siège social est situé à 8, Angle Avenue Moulay Rachid et Rue Bab El Mansour, Casablanca, inscrite au Registre du Commerce de Casablanca sous le n° 107713, ayant l'identifiant fiscal n° 1032578.

Le CMI se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales après en avoir informés les Adhérents dans un délai raisonnable, par une communication sur le site internet dédié au Programme.

### **2. Adhésion**

L'adhésion au Programme est ouverte à tout client, particulier de plus de 18 ans, des partenaires.

L'adhésion au programme est effectuée, à l'initiative de l'Adhérent, sur le site internet dédié au Programme, ou par le biais du partenaire lors d'une préinscription devant être validée par le client sur site web.

L'adhésion au programme est gratuite. Cependant, pour activer la participation aux campagnes de fidélité, l'authentification de la carte bancaire est obligatoire. Pour authentifier et sécuriser votre carte bancaire, le CMI prélève 1 DH sur votre compte et annule l'opération immédiatement.

Un même Adhérent (avec des nom, prénom, date de naissance et coordonnées postales identiques) ne peut adhérer qu'une seule fois au Programme. Automatiquement, il profite de l'ensemble des campagnes de fidélité auxquelles il est éligible.

L'adhérent profite des Tombolas et Jeux Concours, dans le cadre des programmes de fidélité. Il dispose toujours du droit d'accepter ou de refuser son gain.

L'adhésion au Programme est conclue pour une durée indéterminée, sous réserve des dispositions des présentes conditions générales. Toutefois, le CMI se réserve le droit de procéder à toutes vérifications utiles, et d'invalider l'adhésion, sans justification particulière, de toute personne ne remplissant pas les conditions requises d'adhésion au Programme.

Pour adhérer, une adresse email valide est requise au moment de la demande d'adhésion. Suite à cette demande, et dans un délai de 3 jours, le client reçoit un email, avec un lien d'accès au site internet dédié, afin de confirmer son adhésion. Lors de la première connexion, l'Adhérent choisira un mot de passe d'activation.

L'ensemble des éléments permettant à l'Adhérent de s'identifier et de se connecter aux services relatifs au Programme, sont personnels et confidentiels.

L'usage du service est un usage exclusif de l'Adhérent. L'Adhérent a la possibilité d'ajouter jusqu'à 5 cartes actives sur son compte. Le nombre de cartes est défini par l'administrateur CMI selon le type de campagnes. L'authentification 3D Secure peut être obligatoire sur certaines campagnes.

Il est précisé que tout usage des éléments d'identification de l'Adhérent est fait sous son entière responsabilité. Il doit prendre toutes les mesures propres pour assurer la sécurité de ses éléments d'identification.

### **3. Résiliation**

L'adhérent au Programme peut à tout moment demander la résiliation de son adhésion en se connectant au site web sur la partie « Mon Profil », ou en cliquant sur le lien de désinscription disponible sur les emails reçus de notification.

Au bout de 5 ans d'inactivité, les comptes fidélité des membres sont résiliés.

### **4. Fonctionnement du Programme**

La valeur des points de fidélité : Les Points de fidélité n'ont aucune valeur fiduciaire ; ils ne peuvent être achetés, vendus, compensés ou transférés d'aucune façon ni échangés contre de l'argent. Les Points sont utilisés exclusivement dans le cadre du programme de fidélité pour être convertis en cadeaux ou avantages présentés sur le site internet du Programme.

Durée de validité des points de fidélité : Les Points de fidélité sont annulés en cas de résiliation de l'inscription. Le partenaire peut décider de la durée de validité des points relatifs à sa campagne. Cela peut dépendre d'une durée précise ou d'une inactivité du client. Chaque campagne comprendra les règles définies par le partenaire.

Les règles de gain : les Points de fidélité sont gagnés lorsque l'Adhérent réalise des règlements par carte bancaire, des transferts ou des opérations de change. Les opérations bancaires permettant de gagner des Points de fidélité sont listées dans le règlement de chaque campagne fidélité sur le site internet. Les conditions qui régissent le gain de Points de fidélité et des bonus ainsi que le nombre de points minimum requis pour gagner un cadeau sont évolutives et susceptibles d'être modifiés à la discrétion du CMI et de ses partenaires sans préavis préalable.

La conversion des points en cadeaux : La conversion des Points de fidélité en cadeaux se fait sur le site internet dédié au programme de fidélité. Les cadeaux ne peuvent être remplacés s'ils sont perdus ou volés.

Points bonus : Différentes animations sont proposées tout au long de l'année. Elles permettent aux Adhérents de gagner des points bonus lorsqu'ils répondent aux conditions du jeu. D'autres points bonus ponctuels peuvent être offerts lors de l'inscription, des anniversaires, ou autres évènements décidés par le CMI ou le partenaire. La liste de ces points bonus est disponible sur la page de chaque campagne.

Systèmes de Paliers : La campagne de fidélité CMI fait bénéficier les Adhérents d'un système de palier. L'évolution d'un palier à un autre est conditionnée par le niveau d'utilisation de sa carte bancaire, autrement dit, par le nombre de points cumulés suite aux règlements par carte bancaire. Le détail du nombre de points requis pour l'atteinte des paliers est listé sur la campagne CMI du site internet.

Règle de descente Palier : L'adhérent peut perdre des niveaux de palier en cas d'inactivité d'une durée définie par la campagne.

Pour convertir les Points en cadeaux, l'Adhérent doit cumuler un nombre minimum de Points de fidélité conformément au règlement du programme de fidélité.

## **5. Les Récompenses**

Les Points acquis par l'Adhérent lui permettent d'accéder à un catalogue de récompenses. Ces récompenses sont fournies par le CMI ou par des partenaires et sont disponibles dans l'espace client du site <https://www.cmifidelite.ma>

Les récompenses CMI et les récompenses « Partenaires » sont susceptibles d'évoluer dans le temps. Le CMI pourra informer par mail les Adhérents de la mise en place de certaines récompenses. Il appartient à l'Adhérent de consulter régulièrement le catalogue proposé dans son espace client afin de disposer de la version la plus récente.

### **Comment commander :**

Tout Adhérent peut commander une récompense parmi celles proposées dans le catalogue, à condition d'avoir cumulé un nombre de points suffisant. La commande s'effectue directement sur le site internet du Programme.

Le CMI ou le Partenaire se réservent le droit de refuser la souscription de certaines récompenses. Dans ce cas, les points débités seront re-crédités sur le compte fidélité de l'Adhérent.

En cas de rupture de stock d'un cadeau suite à la commande d'un client, le CMI crédite le compte fidélité de l'Adhérent, du nombre de points associé, pour la passation d'une nouvelle commande.

### **Retour d'un coli :**

Dans le cas où un Adhérent souhaite retourner un colis défectueux, le CMI pourra lui créditer le nombre de points relatif dès réception du produit. Ce dernier sera vérifié par le CMI et devra être dans son emballage d'origine.

Dans le cas où un Adhérent souhaite retourner son cadeau non défectueux pour des raisons qui lui sont propres, le CMI pourra lui créditer le nombre de points relatif au cadeau commandé en soustrayant les 720 points correspondant à la valeur de la livraison du produit. Les points ne pourront être crédités que lorsque le colis sera reçu et vérifié par le CMI. Ce dernier devra être retourné neuf, non utilisé et dans son emballage d'origine.

Les retours déclenchés par un adhérent doivent se faire dans un délai de 2 semaines maximum suivant la réception du colis par l'adhérent. Le crédit de points se fait dans les 7 jours ouvrables suivant le retour du produit, si l'adhérent est éligible au remboursement.

Dans le cas où l'adhérent ne se présente pas à temps au point relais pour la récupération de son colis, le produit est automatiquement retourné au CMI au bout de 2 semaines. Si l'adhérent ne prend pas contact avec le CMI dans les 7 jours ouvrables suivant le retour du produit, les points relatifs au cadeau (diminués des 720 points qui concernent la livraison non aboutie) lui seront crédités, il pourra alors recommander un cadeau sur le catalogue mis à disposition.

### **Récompense Tombolas et Jeux Concours :**

Les gagnants aux Tombolas ou Jeux Concours, dans le cadre des programmes de fidélité, sont contactés par téléphone et email pour l'annonce de leur gain. Un délai est mis en place pour que le gagnant confirme son gain. Les photos de remise des lots aux gagnants peuvent être publiées, sur les espaces dédiés aux CMI sur les réseaux sociaux, suite à la signature d'une décharge par le gagnant lors de la remise de son gain.

## **6. Responsabilité**

### **6.1. Responsabilité du CMI**

Les récompenses fournies aux Adhérents le sont dans le cadre des conditions d'utilisation élaborées par le CMI.

Le CMI et ses prestataires ne sauraient être responsables en cas de perte, de destruction partielle ou totale, ou de retard d'acheminement de récompenses ou tous autres documents imputables aux services postaux.

D'une manière générale, le CMI et ses prestataires assurent, au titre d'une obligation de moyens, la gestion du Programme, ainsi que la fourniture des récompenses dans la limite fixée par les ressources techniques disponibles. Dans ce cadre, ils ne pourront être tenus responsables des carences dans leur fourniture si celles-ci sont imputables à l'Adhérent, au fait d'un tiers non placé sous leur contrôle, ou à tout cas de force majeure.

## 6.2 Responsabilité de l'Adhérent

L'Adhérent assume l'entière responsabilité de l'utilisation, par lui-même ou par un tiers agissant pour son compte, des récompenses proposées dans le cadre du Programme.

Tout manquement aux Conditions Générales du Programme par un Adhérent, ou par tout tiers agissant pour le compte d'un Adhérent, toute utilisation abusive ou frauduleuse des points et récompenses, toute falsification des informations communiquées ainsi que tout comportement préjudiciable (fraude, tentative de fraude, propos injurieux ou diffamatoires, comportement agressif, etc.) de l'Adhérent aux intérêts du CMI pourra entraîner la résiliation, sans préavis ni indemnité, de l'adhésion de l'Adhérent au Programme et la suppression des Points acquis.

## 7. Durée de validité de l'adhésion et modification

L'adhésion au Programme est souscrite pour une durée indéterminée.

L'Adhérent est toutefois en droit de cesser à tout moment de participer au Programme, en allant sur « Paramètre » à la partie « Supprimer votre compte CMI ».

A partir de la date de suppression du compte fidélité CMI, l'Adhérent ne cumulera plus de points, et ne pourra plus utiliser les points précédemment acquis.

Les conditions de l'Adhésion, d'utilisation du Programme et des services et avantages associés pourront, au regard notamment de l'évolution des offres, gammes et tarifs du CMI, être amenées à évoluer, ce que l'Adhérent comprend et accepte expressément.

De plus, et d'une manière générale, le CMI se réserve le droit de modifier les conditions du Programme.

Les modifications apportées feront l'objet, dans un délai raisonnable avant leur application, d'une information des Adhérents notamment par voie d'affichage sur le site du Programme et/ou via une notification individuelle. Le CMI est en droit de mettre fin au Programme à tout moment sous réserve d'un préavis de trente (30) jours permettant aux Adhérents d'utiliser leur solde de Points. Cette décision fera l'objet d'une information des Adhérents

par tout moyen, notamment via une information sur le site du Programme et une notification individuelle.

## **8. Données personnelles**

Les données personnelles recueillies par le Centre Monétique Interbancaire, en tant que responsable de traitement, dans les formulaires figurant sur le site « [www.cmifidelite.ma](http://www.cmifidelite.ma) », sont principalement enregistrées et traitées pour la finalité suivante : Gestion des programmes de fidélité et des comptes d'adhérents.

Le CMI pourra de plus, vous adresser des informations commerciales via support papier ou par voie électronique relatives à des offres des programmes de fidélité.

Il vous sera possible, à tout moment, de vous opposer à toute prospection commerciale via votre espace personnel figurant au niveau du site web précité ou en vous adressant pas email à l'adresse suivante : « [adminfid@cmi.co.ma](mailto:adminfid@cmi.co.ma) ».

Ces données personnelles sont destinées exclusivement à l'usage du Centre Monétique Interbancaire, de ses filiales, de ses partenaires et de ses prestataires, le cas échéant. Elles ne seront donc, en aucun cas, mises à la disposition de tierces personnes.

Ces informations sont protégées par le secret professionnel auquel est tenue le Centre Monétique Interbancaire. Toutefois, elles peuvent être communiquées aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires s'ils en font la demande.

Les données personnelles collectées peuvent, à l'occasion de diverses opérations faire l'objet d'un transfert à l'étranger. Ce transfert est en cours de notification à la CNDP.

Le Centre Monétique Interbancaire met en œuvre les moyens techniques et organisationnels nécessaires pour assurer la protection et la sécurité des données personnelles collectées et traitées.

Conformément aux dispositions de la loi n° 09-08 promulguée par le Dahir 1-09-15 du 18 février 2009, relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant par email à l'adresse suivante : « [adminfid@cmi.co.ma](mailto:adminfid@cmi.co.ma) ».

Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer à ce que les données qui vous concernent fassent l'objet d'un traitement.

Ce traitement est autorisé par la CNDP sous le N° A-M-22/2020.

## **Sécurité des données bancaires**

Le CMI est certifié depuis 2011 à la norme PCI-DSS, (Payment Card Industry Data Security Standard ou), et sa certification est renouvelée chaque année conformément aux

exigences de sécurité de Visa et Mastercard. Le CMI, de ce fait, s'engage quant à la confidentialité, la protection et la sécurité de vos données bancaires.

L'authentification est assurée à travers le service de sécurisation des paiements sur internet. Les données bancaires nécessaires communiquées par l'adhérent au CMI, sont encryptées au niveau de la plateforme du CMI et ne sont en aucun cas transmises à aucune tierce partie.

## **Cookies**

Le Centre Monétique Interbancaire tient à informer tout utilisateur du site qu'un cookie peut s'installer automatiquement et être conservé temporairement en mémoire ou sur son disque dur.

Le cookie est un élément qui sert à enregistrer des informations relatives à la navigation de l'utilisateur sur le site web (les pages les plus visitées, la fréquence d'accès au site, la date et l'heure de la consultation, etc).

Le Centre Monétique Interbancaire utilise ces informations à des fins statistiques en vue d'améliorer les services proposés et d'en faciliter l'accès.

En aucun cas, les cookies stockés ne pourront servir à collecter des données personnelles.

En poursuivant votre navigation sur notre Site, vous acceptez le dépôt de cookies sur votre terminal. Vous pouvez revenir sur cette décision à tout moment en vous opposant au dépôt des cookies.

Nous vous informons que vous pouvez désactiver l'enregistrement de ces cookies en configurant votre terminal selon les versions des navigateurs web que vous utilisez. Pour ce faire, référez-vous aux rubriques d'aide de vos navigateurs.

Cependant, cette désactivation pourrait avoir un impact sur la facilité de navigation et de restitution des informations sur le site web.

## **9. Contact**

Toute question relative au Programme devra être adressée :

Par courrier électronique à l'adresse : [adminfid@cmi.co.ma](mailto:adminfid@cmi.co.ma)

Via Internet – Voir rubrique «Contactez-nous» du site <https://www.cmifidelite.ma>

Pour toute demande relative à la campagne d'un partenaire, merci de vous référer à l'onglet contact de ce dernier.



## **Conditions générales d'utilisation du site**

### **Conditions générales d'utilisation du site et du Service proposé**

L'utilisation du site <https://www.cmifidelite.ma> implique l'acceptation pleine et entière des conditions générales d'utilisation ci-après décrites. Ces conditions d'utilisation sont susceptibles d'être modifiées ou complétées à tout moment, les utilisateurs du site (ci-après les «Utilisateurs») sont donc invités à les consulter de manière régulière.

Ce site est normalement accessible à tout moment aux Utilisateurs du site <https://www.cmifidelite.ma>. Une interruption pour raison de maintenance technique peut toutefois être décidée par le Site, qui s'efforcera alors de communiquer préalablement aux Utilisateurs les date et heure de l'intervention.

Le site <https://www.cmifidelite.ma> est mis à jour régulièrement par le CMI. De la même façon, les mentions légales peuvent être modifiées à tout moment : elles s'imposent néanmoins à l'Utilisateur, qui est invité à s'y référer le plus souvent possible afin d'en prendre connaissance.

### **Mentions Légales**

Editeur du site : Vous êtes actuellement connecté au site du programme de fidélité du Centre Monétique Interbancaire, S.A. (le « CMI ») société anonyme de droit marocain, dont le siège social est situé à 8, Angle Avenue Moulay Rachid et Rue Bab El Mansour, Casablanca, inscrite au Registre du Commerce de Casablanca sous le n° 107713.

Ce programme, le « Programme» est disponible à l'adresse suivante :

<https://www.cmifidelite.ma> (ci-après « le Site »).

Ce Site est hébergé, édité et maintenu par la société AltiusMA, partenaire du CMI.

AltiusMA, une société constituée en vertu de la loi Marocaine. Immatriculée au RC de Casablanca sous le n° [350467] dont le siège social est au 03 Rue Ishak Hounain, Maârif, 45, Casablanca

### **Configuration technique minimale requise**

La configuration minimum requise pour l'accès au Site est la suivante : Ecran : 1024 X 768 minimum, Navigateurs : IE 10 et plus, Chrome dernière version, Firefox 3 et 4 et Safari dernière version.

L'utilisateur du site s'engage à accéder au Site en utilisant un matériel répondant aux exigences de configuration ci-dessus décrites et ne contenant pas de virus.

## **Propriété Intellectuelle**

L'intégralité du Site est protégée par les législations marocaines et internationales relatives à la propriété intellectuelle. Tous les droits de reproduction sont réservés, y compris pour les documents téléchargeables. L'ensemble des textes, graphismes, icônes, photographies, plans, logos, vidéos, sons, marques (...) et plus généralement l'ensemble des éléments composant le Site lui-même ne peuvent, conformément aux dispositions de la législation sur les droits d'auteurs et droits voisins, faire l'objet d'une quelconque représentation ou reproduction, intégrale ou partielle, sur quelque support que ce soit, sans l'autorisation expresse et préalable du CMI.

Le non-respect de cette interdiction constitue un acte de contrefaçon pouvant engager la responsabilité civile et/ou pénale de son auteur. Le CMI se réserve le droit d'engager des poursuites judiciaires à l'encontre de toute personne qui n'aurait pas respecté cette interdiction.

Les utilisateurs du Site et de ses sites Internet liés, ne peuvent reproduire de contenus (textes, photos, vidéos, sons, animations, etc.) sans l'autorisation expresse et préalable du CMI.

## **Responsabilités**

### **Responsabilité du CMI**

Les informations communiquées sur le Site sont fournies à titre indicatif, elles sont non contractuelles et ne sauraient engager la responsabilité du CMI. Elles peuvent être modifiées ou mises à jour sans préavis. Le CMI se réserve également le droit, à tout moment et sans préavis, d'apporter des améliorations et/ou modifications au Site.

La responsabilité du CMI ne saurait être engagée pour :

- les dommages de toute nature, directs ou indirects, résultant de l'utilisation du Site et notamment toute perte d'exploitation, perte financière ou commerciale, perte de programmes et/ou de données en particulier dans le système d'information de l'utilisateur du Site ;
- les dommages de toute nature, directs ou indirects, résultant du contenu et/ou de l'utilisation du Site ou auxquels les utilisateurs pourraient avoir accès via le Site ;
- l'impossibilité d'accéder au Site ;
- les omissions et/ou erreurs que pourrait contenir le Site.

### **Responsabilité de l'Utilisateur**

L'utilisateur du Site est responsable des dommages de toute nature, matériels ou immatériels, directs ou indirects, causés à tout tiers, y compris au CMI, du fait de

l'utilisation ou de l'exploitation illicite du Site lui-même et/ou de l'un de ses éléments, quels que soient la cause et le lieu de survenance de ces dommages, et garantit le CMI des conséquences des réclamations ou actions dont elle pourrait, de ce fait, faire l'objet. L'utilisateur du Site renonce à exercer tout recours contre le CMI dans le cas de poursuites diligentées par un tiers à son encontre du fait de l'utilisation et/ou de l'exploitation illicite du Site.

### **Droit applicable et attribution de juridiction**

Les présentes conditions générales d'utilisation du Site sont soumises au droit marocain et à la juridiction des tribunaux compétents de Casablanca.