CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

DU PROGRAMME DE FIDELITE CELTIIS

Les présentes Conditions complètent celles applicables aux services Celtiis et tous autres services d'abonnement ouverts au présent Programme de fidélité. Elles définissent les modalités dans lesquelles la Société Béninoise d'Infrastructures Numériques ci-après « SBIN » exerçant sous la marque Celtiis, met à la disposition de ses utilisateurs ci-après « Le Client », la manière dont ces derniers bénéficient des avantages du programme de fidélité Celtiis.

Le programme de fidélité Celtiis est mis en place par la SBIN pour récompenser la fidélité des Clients Celtiis.

1. OBJET DU PROGRAMME

L'objectif du programme est de récompenser la fidélité des abonnés en leur offrant l'opportunité d'accumuler des points qui peuvent être échangés contre des cadeaux.

Pour chaque achat de forfait de cent (100) Francs CFA, le Client reçoit un (1) point du programme de fidélité Celtiis qu'il pourra convertir en cadeaux.

2. CONDITIONS PREALABLES DE PARTICIPATION

Pour bénéficier des avantages du programmes de fidélité, le Client doit :

- Etre dûment identifié et être client prépayé mobile ;
- S'inscrire au programme de fidélité Celtiis via l'application Waa ou via le code USSD *133# ;
- Acheter un forfait de 100F et plus ;
- Les Clients Post payés ainsi que les SIM distributeurs et distributeurs, ne sont pas concernés par l'Offre du programme de fidélité Celtiis.

3. PARCOURS CLIENT

Pour s'inscrire au programme de fidélité Celtiis, le Client, de son téléphone mobile, se rend sur l'application Waa ou tape le code USSD *133#.

Ensuite, il saisit les informations permettant de l'identifier pour valider son inscription.

Une fois l'inscription validée, le Client reçoit une notification confirmant son inscription et il bénéficie de trente (30) points de bienvenue qui seront uniquement positionnés à sa première inscription.

Le Client pourra, à tout moment, se désinscrire du programme de fidélité Celtiis.

Pour ce faire, il devra saisir sur son mobile le Menu *133# , et sélectionner la rubrique « Me désinscrire », puis suivre les instructions.

La désinscription au programme de fidélité Celtiis, la résiliation du numéro du Client, pour quelque raison que ce soit, ou la portabilité vers un autre opérateur, entraine systématiquement la perte des points engrangés par le Client ainsi que le bénéfice à des cadeaux et cette perte est valable même en cas de réinscription du Client au Programme de fidélité Celtiis.

4. **CADEAUX**

Le Client peut convertir ses points du programme de fidélité Celtiis en cadeau via l'application Waa ou via le code USSD *133# .

La liste des cadeaux est disponible sur l'application Waa ou via le code USSD *133# .

Les cadeaux consistent notamment en des minutes d'appel, des forfaits, des volumes SMS, Pass internet.

SBIN pourra, à tout moment, mettre à jour cette liste de cadeaux et en informera le Client.

5. **DUREE/ARRET DU PROGRAMME DE FIDELITE CELTIIS**

Le Programme de fidélité Celtiis est établi pour une durée indéterminée à compter de sa mise en ligne.

SBIN se réserve le droit de suspendre ou d'arrêter à tout moment le programme de fidélité Celtiis sans indemnisation sous réserve d'en informer, par tout moyen, les inscrits, en leur communiquant les modalités de conversion des points acquis en cadeau dans les trois (3) mois qui précèdent l'arrêt du programme.

Un (1) mois avant l'arrêt du programme de fidélité Celtiis, SBIN enverra un message de rappel aux inscrits pour les informer de l'arrêt du programme et les exhorter à échanger leurs points du programme de fidélité Celtiis en cadeaux.

En cas d'arrêt du programme de fidélité Celtiis, les inscrits perdront définitivement les points acquis dans ce cadre.

Sous réserve des limitations ci-dessus indiquées au présent article et dans les présentes Conditions, les points acquis expirent au 31 décembre de chaque année à compter de leur date d'attribution au Client.

Toutefois les points acquis en 2025 et 2026 expirent le 31 décembre 2026.

6. LIMITES D'UTILISATION DES POINTS DU PROGRAMME DE FIDELITE CELTIIS

SBIN détermine les conditions d'utilisation des points attribués en application du programme de fidélité Celtiis.

A ce titre, elle se réserve le droit de :

- Vérifier/ajuster/ bloquer le compte du client lorsqu'elle suspecte que les points du Client ont été obtenus frauduleusement. Il peut s'agir d'achat de forfaits dans le cadre d'une utilisation non-conforme de sa SIM Celtiis ;
- Mener des investigations de nature à confirmer/infirmer l'existence d'une fraude de la part du Client ;
- Suspendre, le temps de l'enquête, l'utilisation des points Celtiis ;
- Lever la restriction si la fraude n'est pas établie ;
- Retirer les points octroyés au Client, engendrant ainsi la perte de cadeaux lorsqu'il est avéré que les points du programme de fidélité Celtiis ont été obtenus frauduleusement ou qu'ils proviennent d'une utilisation non conforme de la SIM du Client ou que les Clients gagnants sont des distributeurs ou sous distributeurs de SBIN.

Les points attribués en application du programme de fidélité Celtiis sont incessibles, non transférables et demeurent rattachés au compte de la ligne du Client bénéficiaire.

Les points du programme de fidélité Celtiis ne peuvent en aucun cas être convertis en espèces.

7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données à caractère personnel relatives au Client, recueillies par la SBIN sont traitées dans le cadre de l'exécution du « Programme de fidélité Celtiis », conformément aux dispositions de la loi n° 2017-20 portant code du numérique en République du Bénin telle que modifiée par la loi n° 2020 – 35 du 06 janvier 2021.

Pour les besoins de l'exécution du programme susmentionné, la SBIN collecte des données à caractère personnel vous concernant. Il s'agit des données à caractère personnel relatives à vos données d'identification (nom, prénom, adresse, mail, etc.), les informations liées au service souscrit et à votre consommation.

L'ensemble des informations recueillies auprès du client par la SBIN sont nécessaires à l'exécution du « Programme de fidélité Celtiis » et de toutes les suites qui pourraient en résulter. Par conséquent, lesdites données doivent obligatoirement être fournies aux

services de la SBIN, à moins qu'elles ne soient indiquées comme étant facultatives. Le défaut de réponse empêchera la SBIN d'exécuter tout ou partie de son Programme.

Le Client autorise la SBIN à collecter ses données personnelles à des fins de gestion de la relation Client dans le cadre de son « Programme de fidélité Celtiis », et dans le respect des lois et règlements applicables à la SBIN dans le cadre de ses activités.

Conformément aux dispositions du code du numérique précité, tout Client dispose, dans les conditions fixées par la loi, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et d'opposition de ses données personnelles en écrivant à l'adresse : contact@celtiis.bj, soit en contactant le Délégué à la Protection des Données Personnelles de la SBIN à l'adresse suivante : dpo@celtiis.bj ou par courrier à l'adresse postal (BP 80 Cotonou) signé accompagné de la copie d'un titre d'identité au siège social de la SBIN (Boulevard de la Marina, Immeuble le Grand Bleu, Port de Pêche, Cotonou – Bénin). Une réponse lui est apportée dans un délai de trente (30) jours suivant réception de la demande.

Toutefois, le droit d'opposition ne s'applique pas lorsqu'il s'agit de communiquer au Client des informations relatives à l'utilisation de son Service et à son Abonnement. La SBIN pourra utiliser ces données pour la gestion de la relation client dans le cadre de l'exécution du « Programme de fidélité Celtiis » et le cas échéant, pour des opérations de marketing direct et de prospection directe dans les conditions légales établies, en adressant au Client, par quelque support que ce soit, des informations sur ses produits ou services.

La SBIN se réserve également le droit :

- d'utiliser les données dans le cadre d'opérations de marketing direct, conformément aux dispositions légales applicables pour communiquer au Client, par tout média disponible, des offres commerciales de ses partenaires complémentaires aux produits et services fournis par la SBIN.

- de communiquer ces données aux sociétés partenaires à condition de respecter les formalités déclaratives auprès de l'Autorité de Protection des Données Personnelles (APDP) en cas de transfert vers un Etat tiers (tout Etat non-membre de la Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO).

- d'exploiter et de communiquer, après anonymisation, lesdites informations à des sociétés dans le cadre d'opération commerciales conjointes ou non, notamment pour des opérations de marketing direct, et ce, conformément aux dispositions légales applicables.

- sauf avis contraire du Client, d'exploiter et de communiquer lesdites informations à des sociétés dans le cadre d'opérations commerciales conjointes ou non, notamment

pour des opérations de marketing direct et de prospection directe, et ce, conformément aux dispositions légales applicables.

Les données personnelles traitées par la SBIN dans le cadre de l'exécution du présent « Programme de fidélité Celtiis » sont conservées par la SBIN pour la durée du contrat le liant au Client.

À tout moment, le Client peut faire valoir son droit d'opposition dans les conditions susmentionnées. Les données personnelles du Client nécessaires à la réalisation du « Programme de fidélité Celtiis » le liant à la SBIN pourront être transmises à des partenaires commerciaux, conformément aux dispositions légales applicables. Par ailleurs, les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet, après autorisation de l'Autorité de Protection des Données Personnelles (APDP) de transfert vers un Etat tiers (tout Etat non-membre de la Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest CEDEAO) aux fins de l'exécution des présentes.

Enfin, et dans le cadre des obligations légales en la matière, la SBIN peut être amenée à communiquer les informations relatives au Client à la demande des Autorités judiciaires ou Administratives compétentes. La communication se fera conformément aux dispositions légales applicables en la matière.

Conformément aux dispositions du code du numérique, le Client dispose, dans les conditions fixées par la loi, d'un droit d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de Protection des Données Personnelles (APDP) par courrier à l'adresse : contact@apdp.bj / rue 701 Cotonou (siège social).

Le Client reconnaît par les présentes donner librement son consentement exprès à la collecte, au traitement et à l'utilisation par la SBIN des données à caractère personnel dont il s'agit conformément aux dispositions du code du numérique en vigueur en République du BENIN. Lorsque le Client retire son consentement, toutes les opérations réalisées antérieurement sur la base de ce dernier demeurent licites.

8. CONTACT / RECLAMATION

Toute réclamation concernant le service devra être notifié via :

• Email : serviceClient@sbin.bj,

•Email : serviceClientbusiness@celtiis.bj (offres post payées uniquement)

•L'application mobile de SBIN

•Appel téléphonique service Client : 7373 (Personne physique) ou 7300 (Entreprises)

•Les canaux digitaux de SBIN (twitter, Facebook, LinkedIn, etc.)

•En agence ou Boutique SBIN : Lundi au vendredi de 8h à 17h, Samedi de 9h à 13h

L'envoi d'un message privé sur les réseaux sociaux permet de préserver la confidentialité des échanges, le numéro de téléphone du Client étant nécessaire pour le traitement au niveau du Service Client.

Le délai légal de prescription dans lequel les réclamations doivent être introduites est d'un (01) an.

Le délai de traitement des réclamations est de trente (30) jours maximums.

9. REPARATIONS

Après vérification de l'authenticité de la requête de réclamation et en cas de manquement de la SBIN SA et de préjudice pour le Client, il sera accordé au Client un remboursement de crédit dans les limites déterminées. Si l'incident ne se rapporte pas à une perte de crédit, il peut être accordé une compensation à la discrétion de la SBIN SA. Cette compensation et en tout état de cause, la réparation, ne saurait excéder le montant de l'abonnement annuel ou de la consommation annuelle de l'abonné au titre du service à l'occasion de la fourniture duquel, l'incident est survenu.

Dans le cas où le Client ne serait pas satisfait de la réponse définitive, les litiges irrésolus peuvent être portés devant l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP) avant la saisine des tribunaux compétents.

10. DROIT APPLICABLE ET CLAUSE ATTRIBUTIVE DE JURIDICTION

Les présentes CGU sont régies, interprétées et appliquées conformément à la règlementation en vigueur en matière de télécommunication en République du BENIN

En cas de difficultés dans l'interprétation ou dans l'exécution des présentes CGU, les parties s'engagent à rechercher des solutions à l'amiable. En cas d'échec du règlement à l'amiable dans un délai de trente (30) jours, le litige est porté devant l'ARCEP BENIN avant la saisine des juridictions béninoises compétentes.

11. DISPOSITIONS DIVERSES

a) SBIN se réserve le droit de modifier les présentes CGU.
b) Une fois que les points ont été échangés contre un cadeau, ledit cadeau ne sera ni échangé, ni repris, ni modifié, ni remboursé en points.
c) SBIN s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour assurer la bonne gestion du programme. Cependant, sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de force majeure, de fait indépendant de sa volonté ou d'une action imputable à un tiers.
d) L'adhésion au programme vaut acceptation de la réception des messages publicitaires liés au programme'

e) En participant au Programme, le Client reconnaît avoir lu, compris et accepté sans réserve les présentes CGU.