

## **CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE L'APPLICATION MAX IT**

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après "CGU") ont pour objet de définir les conditions et modalités d'utilisation de l'application *Max It*, ainsi que les droits et obligations de ses utilisateurs.

### **ARTICLE 1. DÉFINITIONS**

Les termes utilisés au sein des présentes CGU, y compris dans l'exposé préalable, et commençant par une majuscule, auront la signification qui leur est donnée au sein du présent article, sauf si le contexte impose un sens différent.

- « **Application** » : désigne l'application *Max It*, une super app intégrant des fonctionnalités de gestion des services Orange, une marketplace, du contenu digital, du gaming, et l'achat de produits et services de partenaires ( notamment des tickets pour divers événements concerts, spectacles, événements spéciaux) L'Application offre également des informations pratiques telles que les horaires de prière, les pharmacies de garde, la météo, l'horoscope et des recettes de cuisine, faisant de Max It une plateforme multifonctionnelle adaptée aux besoins quotidiens des Utilisateurs.
- « **Client** » : désigne l' Utilisateur personne physique ou morale ayant souscrit à une ou plusieurs abonnements télécoms proposés par MEDI TELECOM.
- « **Données Personnelles** »: désigne les données qui constituent des données à caractère personnel au sens de la loi marocaine n° 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel promulguée par le Dahir n°1-09-15 du 18 Février 2009.
- « **Marketplace** » : désigne la plateforme intégrée au sein de l'Application permettant aux Utilisateurs/Clients l'achat de produits et services variés fournis par MEDI TELECOM et/ou ses partenaires référencés.
- « **Promotion** »: désigne les offres promotionnelles spéciales, remises ou bonus disponibles périodiquement pour les Utilisateurs/Clients dans le cadre de l'utilisation de l'Application.
- « **MEDI TELECOM** » : désigne la société anonyme de droit marocain au capital social de 2.373.168.700 Dirhams, dont le siège social est sis Lotissement La Colline, Immeuble les Quatre Temps, Sidi Maârouf, Casablanca, Maroc, immatriculée au Registre du Commerce de Casablanca sous le numéro 97815.
- « **Service ou Services** » : désigne l'ensemble informations et produits et services proposés et/ou commercialisés dans l'Application « Max It », par MEDI TELECOM. Ces services comprennent, sans s'y limiter, la gestion des services télécoms d'Orange, l'accès à des contenus digitaux, ainsi qu'une variété d'offres promotionnelles. L'Application permet également la gestion des forfaits, factures, recharges, lignes (postpayées et prépayées) et services fixes, aussi bien pour les Clients particuliers que pour les Clients B2B .
- « **Utilisateur** » ou « **Utilisateurs** »: désigne toute (s) personne (s) physique (s) ayant accès à l'Application Max It, qu'elle soit cliente de MEDI TELECOM ou non.

### **ARTICLE 2. OBJET**

Les présentes CGU ont pour objet d'encadrer l'accès et l'utilisation des Services offerts par l'Application Max It. En accédant à l'application, l'Utilisateur et/ou le Client accepte sans réserve les présentes CGU.

### **ARTICLE 3. ACCÈS À L'APPLICATION**

L'Application est disponible 24h/24, 7j/7, sous réserve des interruptions nécessaires à la maintenance ou aux mises à jour.

L'accès à certaines fonctionnalités de l'Application peut être limité aux Clients de MEDI TELECOM (ex : gestion des lignes Orange via E-care), tandis que d'autres fonctionnalités sont accessibles à tous les Utilisateurs (ex : achat de tickets via la Marketplace).

### **ARTICLE 4. INSCRIPTION ET UTILISATION**

L'utilisation de l'Application nécessite son téléchargement depuis le store sur le terminal mobile du Client/Utilisateur et ensuite l'inscription par l'Utilisateur/le Client sur l'Application via un compte et ce au moyen de son numéro de téléphone et une adresse e-mail valides. L'email/téléphone sera le login et le Client/Utilisateur devra créer un mot de passe qu'il doit conserver sous sa responsabilité. Tout usage fait sur l'Application avec l'utilisation du mot de passe est réputé fait par le Client/Utilisateur.

Chaque Utilisateur/Client est responsable de la confidentialité de ses identifiants et de l'usage qui en est fait.

MEDI TELECOM se réserve le droit de suspendre ou clôturer tout compte en cas de non-respect des présentes CGU ou en cas d'utilisation abusive de l'Application.

### **ARTICLE 5. DUREE DE VALIDITE DES C.G.U**

Les présentes C.G.U s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne de l'Application. Elles demeurent valables et opposables à tout Utilisateur/Client ayant utilisé l'Application nonobstant son retrait ou suppression par l'Utilisateur/Client, sous réserve de leur modification conformément à l'article 11.

### **ARTICLE 6. FONCTIONNALITÉS PRINCIPALES DE L'APPLICATION**

L'Application Max It permet aux Utilisateurs/Clients d'accéder aux Services suivants :

- **Gestion des lignes Orange** (e-care): désigne une rubrique dans l'Application destinée uniquement aux Clients cette fonctionnalité permet la consultation, la gestion et le règlement des factures ( forfait/abonnement mobiles, fixe, Internet ADSL, fibre optique, BOX etc) et l'achat des recharges, tant pour les Clients particuliers que pour les Clients entreprises. Elle permet également la gestion des abonnements aux services télécoms mobile, fixes, Internet, data (ADSL, fibre et Darbox), offrant ainsi une plateforme unique pour l'administration de l'ensemble des services de de MEDI TELECOM. L'Application permet de suivre la consommation, de modifier les options d'abonnement et de bénéficier de services additionnels, facilitant une gestion fluide et centralisée des besoins des Clients de leurs services télécoms.
- **Marketplace** : désigne des rubriques dans l'Application qui permet l'accès à une large gamme de produits et de services permettant(i) l'achat auprès de MEDI TELECOM dans la rubrique « **services** » de contenus digitaux variés, couvrant un large éventail de divertissements : services intégrés dans des jeux mobiles, de la musique, de plateformes streaming ainsi qu'à d'autres contenus exclusifs adaptés à leurs centres d'intérêt» et dans la rubrique « **boutique en ligne** » de produits et services (terminaux accessoires, carte e-SIM et SIM prépayée, abonnement postpayé etc..) (ii) l'achat auprès de partenaires de MEDI TELECOM (ci-après « Partenaires ») de produits et services fournis par eux via une redirection vers leurs sites par exemple l'achat de billets pour des événements spéciaux, de concerts, spectacles, festivals.

- **Mini Apps** : désigne des rubriques de l'Application contenant divers contenus tels que recettes de cuisine, horoscope, pharmacie de garde, météo et les horaires de prière.

## **ARTICLE 7. PAIEMENTS DES SERVICES SUR L'APPLICATION**

### **7.1 Modes de paiement disponibles**

Les Services objet de l'Application peuvent être réglés selon les modalités suivantes :

- **Règlement des factures, achats de recharge Orange et produit et services Orange vendus dans la rubrique « Boutique en ligne »:**

Le mode de règlement disponible est soit paiement par carte bancaire soit paiement en espèce à la livraison, le cas échéant et ce conformément aux conditions générales du règlement des factures, d'achat de la recharge et de la Boutique en ligne également disponibles au moment de la transaction. Les transactions par carte bancaire sont effectuées via l'interface sécurisée de la CMI (Centre Monétique Interbancaire) et sont soumises aux conditions générales du CMI.

En toute hypothèse, les conditions générales du règlement des factures, d'achat de la recharge, de la Boutique en ligne disponibles au moment de la transaction restent pleinement applicables.

- **Autres Services Orange (contenus digitaux, gaming etc...)**

Le mode de règlement disponible est via la recharge Orange pour les Clients mobile prépayés et postpayés ou report sur facture pour les Clients postpayés éligibles.

Le montant correspondant sera déduit directement du solde recharge disponible de la ligne mobile du Client ou reporté sur sa facture si le client est éligible.

Ce mode de paiement n'est pas possible pour les Utilisateurs non Clients.

En toute hypothèse, les conditions générales d'achat des contenus digitaux disponibles au moment de la transaction restent pleinement applicables.

- **Produits et services des Partenaires**

Les Produits et Services des Partenaires sont payables par les Utilisateurs/ Client directement sur le site du Partenaire vers lequel ils seront redirigés. MEDI TELECOM n'assume aucune responsabilité quant aux produits et services fournis par les Partenaires ou les conditions de paiement ou de remboursement de ces dits produits et services.

### **7.2. Conditions de validation du paiement**

Le paiement est considéré comme validé lorsque l'une des méthodes de règlement mentionnées ci-dessus a été dûment complétée et que la transaction a été confirmée par les systèmes de Max IT ou du CMI ou du Partenaire selon le cas. En cas d'insuffisance de solde ou d'échec de la transaction, l'achat ne pourra pas être finalisé, et l'Utilisateur/Client sera invité à choisir une autre méthode de paiement ou à approvisionner son solde.

### **7.3. Sécurité des paiements**

Max IT met en œuvre toutes les mesures de sécurité nécessaires pour protéger les informations de paiement de l'Utilisateur/Client et s'assurer que les transactions se déroulent dans un environnement

sécurisé. Aucune donnée bancaire n'est stockée sur l'application au-delà de la durée strictement nécessaire à la réalisation de la transaction.

## **ARTICLE 8. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Les droits de propriété intellectuelle relatifs à l'Application Max It et à ses contenus sont la propriété exclusive de MEDI TELECOM. Ils sont protégés par les lois en vigueur relatives à la propriété intellectuelle. Aucun élément de l'Application, qu'il s'agisse des textes, graphismes, icônes, photographies, plans, logos, vidéos, sons, marques, logiciels, bases de données, ou extraits de bases de données, ne peut, en application de la loi 23-13 modifiant et complétant la loi 17-97, faire l'objet de reproduction, représentation, exploitation, ou extraction, qu'elle soit totale ou partielle, sur quelque support que ce soit, sans l'autorisation préalable et expresse de MEDI TELECOM.

Le non-respect de cette interdiction constituerait un acte de contrefaçon et une atteinte aux droits d'auteurs et droits voisins pouvant engager la responsabilité civile et/ou pénale de son auteur. MEDI TELECOM se réserve le droit d'engager des poursuites judiciaires à l'encontre de toute personne qui n'aurait pas respecté cette interdiction.

## **ARTICLE 9. DONNÉES PERSONNELLES**

L'Utilisateur/Client reconnaît et accepte que les données collectées dans le cadre de l'utilisation par ce dernier de l'Application fassent l'objet d'un traitement sous forme de fichier papier ou électronique. Les informations nominatives concernant l'Internaute dites données à caractère personnel (nom, prénom, numéro de téléphone, adresse etc...) (ci-après « Données ») pourront être communiquées sur réquisition des autorités judiciaires.

Le responsable du traitement qui exploite l'Application est MEDI TELECOM.

Les informations recueillies sur l'Application font l'objet d'un traitement destiné à :

- Identifier les Utilisateurs/Clients;
- Traiter et exécuter les demandes, opérations sur leur ligne télécoms et commandes faites sur l'Application par les Utilisateurs/Clients, que ce soit auprès de MEDI TELECOM ou de ses prestataires, fournisseurs et/ou Partenaires ;
- Communiquer avec les Utilisateurs/Clients pour traitement de leurs demandes, réclamations et commandes;
- Proposer aux Utilisateurs/Clients de participer à des Promotions, concours ou enquêtes telles que des enquêtes de satisfaction et travaux statistiques.
- Recommander aux Utilisateurs/Clients des produits ou services de MEDI TELECOM et/ou les inviter aux événements organisés par MEDI TELECOM.
- Envoyer des messages publicitaires et des offres promotionnelles par sms, par WhatsApp et/ou par e-mail concernant les produits et services proposés par MEDI TELECOM ;
- Prévenir les risques de fraude en procédant à toutes vérifications nécessaires pour prévenir toute utilisation frauduleuse de l'Application;
- Se conformer aux obligations légales et réglementaires et/ou à toute décision d'une autorité judiciaire ou une autorité de tutelle compétente ou répondre à toutes réquisitions judiciaires justifiées.

Les Données sont traitées et stockées par MEDI TELECOM et communiquées par cette dernière à ses sociétés mères, filiales les sous-traitants, les Partenaires, les Banques et organismes de crédit, pour la fourniture des Services disponibles sur l'Application incluant le service Contact et Newsletter et la gestion de l'Application.

MEDI TELECOM pourra communiquer lesdites informations à des tiers pour la mise en œuvre des Services de l'Application auxquels elle étend le respect des dispositions de la loi 09-08 et des règles de sécurité et de confidentialité desdites Données.

L'Utilisateur/Client autorise MEDI TELECOM à utiliser les données collectées pour lui proposer, par courrier électronique ou tout autre moyen employant une technologie de même nature, les services MEDI TELECOM similaires à ceux utilisés par ce dernier et pouvant répondre à ses besoins.

L'Utilisateur/Client est informé que, lorsqu'il contacte le Service Client de MEDI TELECOM, la conversation orale ou écrite est susceptible d'être enregistrée dans le cadre de la démarche qualité de MEDI TELECOM.

L'Utilisateur/Client dispose à tout moment d'un droit individuel d'accès, de rectification de ses données à caractère personnel et, le cas échéant, d'opposition au traitement de celles-ci en envoyant un courrier mentionnant ses nom, prénom, numéro d'appel et copie de sa pièce d'identité, à l'adresse de MEDI TELECOM: Lotissement La Colline II, Immeuble les Quatre Temps, Sidi Maârouf, 20 270 Casablanca, Maroc ou à l'adresse de courriel « [maxit.oma@orange.com](mailto:maxit.oma@orange.com) ». Ce traitement est autorisé sous le numéro D-W-20/2016

## **ARTICLE 10. RESPONSABILITÉS**

MEDI TELECOM ne saurait être tenue responsable des interruptions ou dysfonctionnements de l'Application quelque soit le motif, notamment en cas de force majeure, d'actions de tiers ou pour des besoins de maintenance.

L'Application peut contenir des hyperliens vers des contenus de tiers ou d'autres sites et ressources exploités par des tiers (notamment les Mini-Apps) et des Partenaires. Ces liens sont fournis à titre d'information uniquement et MEDI TELECOM ne serait pas être tenu responsable de la qualité ou de l'exactitude de ces contenus ou de ces sites.

MEDI TELECOM et ses Partenaires (y compris les membres du personnel et les administrateurs) ne sauraient en aucun cas être tenus responsables de tout dommage résultant d'une violation des informations, fichiers, liens ou sites web accessibles ou reçus sur l'Application. MEDI TELECOM recommande à chaque Utilisateur/Client d'utiliser un programme antivirus ainsi qu'un pare-feu.

MEDI TELECOM ne sera pas responsable envers l'Utilisateur/Client pour tout dommage immatériel et/ou indirect subi par l'Utilisateur/Client dans le cadre de l'utilisation de l'Application et/ou des Services notamment (a) toute perte de profits, perte de ventes ou d'affaires, perte de contrats, perte d'économies anticipées, perte d'utilisation ou corruption de logiciels, perte de données ou d'informations, perte ou dommage à la clientèle, dans chaque cas, qu'elle soit directe ou indirecte (et ce indépendamment du fait que ces pertes étaient prévisibles ou non) ; ou (b) toute réclamation, demande, procédure, action, coûts, charges, pertes et/ou dépenses, y compris les frais judiciaires et autres coûts professionnels, découlant de quelque manière que ce soit des présentes conditions générales.

MEDI TELECOM ne sera pas responsable envers l'Utilisateur/Client pour tout dommage matériel direct subis par l'Utilisateur/Client dans le cadre de l'utilisation de l'Application.

La responsabilité de MEDI TELECOM pour les dommages matériels directs subis dans le cadre de l'utilisation des Services est plafonnée conformément à ce qui est prévu dans les conditions générales

du règlement des factures, d'achat de la recharge, de la Boutique en ligne disponibles au moment de la transaction et aux conditions générales d'achat des contenus digitaux disponibles au moment de la transaction, lesquelles demeurent pleinement applicables.

Pour les produits et services de tiers et les produits et services des Partenaires, l'achat reste soumis aux conditions générales de vente dudit tiers ou partenaire. MEDI TELECOM exclue toute responsabilité et/ou garantie s'agissant de leur fourniture ou de leur condition de paiement ou de remboursement. L'Utilisateur/ Client s'engage à s'adresser directement audit tiers/Partenaire en cas de réclamation.

De même, l'achat de tickets via l'Application est soumis aux conditions de vente du Partenaire. Les Utilisateurs/Client doivent respecter les règles d'annulation et de remboursement définies par le fournisseur de tickets. MEDI TELECOM ne peut être tenue responsable des problèmes liés à l'événement ou à la billetterie.

#### **ARTICLE 11. MODIFICATION DES CGU**

MEDI TELECOM se réserve le droit de modifier les présentes CGU à tout moment. Les Utilisateurs/Clients seront informés des modifications via l'Application. L'utilisation continue de l'Application après modification vaut acceptation des nouvelles conditions.

#### **ARTICLE 12. OPPOSABILITE DES ECHANGES ELECTRONIQUES SUR L'APPLICATION**

Les enregistrements des transactions et échanges électroniques sur les serveurs informatiques de MEDI TELECOM et/ou les systèmes d'information de MEDI TELECOM ou de ses partenaires et CMI constituent la preuve des opérations effectuées par l'Utilisateur et la justification de leur imputation au compte concerné dudit Utilisateur/Client. Ces enregistrements (et leur reproduction sur tout support) ont force probante en justice.

#### **ARTICLE 13. RÉCLAMATION**

Toute réclamation relative à l'utilisation de l'Application Max It ou aux Services fournis via celle-ci peut être adressée au service client de MEDI TELECOM.

- Les réclamations peuvent être formulées par :
  - Téléphone : 121 (depuis une ligne Orange) ou +212 663 121 121.
  - Courrier : MEDI TELECOM, Lotissement La Colline II, Immeuble les Quatre Temps, Sidi Maârouf, Casablanca, Maroc.
  - E-mail : via l'espace client accessible depuis l'Application ou le site web d'Orange Maroc.

#### **ARTICLE 14. FORCE MAJEURE**

MEDI TELECOM ne peut être tenu pour responsable, ou considéré comme ayant failli aux présentes C.G.U pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle que définie par la loi et la jurisprudence marocaines, notamment en cas d'interruption, de suspension, de réduction ou des dérangements de l'électricité ou autres ou toutes interruptions de réseaux de télécommunications utilisé par le Client/Utilisateur ou dysfonctionnement des Services.

## **ARTICLE 15. INTERRUPTION OU SUSPENSION DES SERVICE DE L'APPLICATION**

MEDI TELECOM pourra être amenés à interrompre ou suspendre le fonctionnement de l'Application, à tout moment, notamment pour des raisons de maintenance ou autres, sans encourir une quelconque responsabilité vis-à-vis des Utilisateurs/Clients.

## **ARTICLE 16. INDEPENDANCE DES CLAUSES**

Si une clause (ou une partie d'une clause) des présentes C.G.U est, ou devient illégale, invalide ou inapplicable à quelque égard que ce soit, elle n'affectera pas ou n'entravera pas la légalité, la validité ou l'applicabilité de toute autre stipulation des présentes CGU.

## **ARTICLE 17. LOI APPLICABLE**

Les présentes CGU sont soumises à la législation marocaine.

## **ARTICLE 18. TRIBUNAL COMPETENT**

Toute contestation ou litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes C.G.U sera traité obligatoirement à l'amiable au préalable. A défaut de règlement amiable dans un délai de 30 jours, le litige sera soumis au tribunal compétent au Maroc.