

# Conditions Spécifiques d'Utilisation du Programme de Fidélité VINI'URA

Ed. Août 2018

## ARTICLE 1 - CONDITIONS GENERALES APPLICABLES

Les présentes Conditions Spécifiques d'Utilisation du Programme de Fidélité VINI'URA s'appliquent en complément des Conditions Générales d'Abonnement consultables sur le site internet [www.vini.pf](http://www.vini.pf). Les Conditions Générales non contraires aux présentes demeurent pleinement applicables.

## ARTICLE 2 - OBJET

Le programme fidélité VINI'URA (ci-après désigné le « Programme ») permet à chaque client éligible (ci-après désigné « l'Adhérent ») de :

- créer un compte fidélité en inscrivant tout ou partie de ses lignes VINI (pour un même compte de facturation),
- cumuler pour chaque ligne au sein d'un compte fidélité des points acquis dans les conditions prévues à l'article 4 des présentes,
- accéder à un ensemble de gratifications VINI.

## ARTICLE 3 - ÉLIGIBILITE ET ADHESION

Le Programme est ouvert à toute personne physique ou morale ayant souscrit à une offre VINI à l'exception des clients en recouvrement et des titulaires de lignes « DATA only » de type M2M. L'adhésion à ce Programme est gratuite et s'effectue par ligne. Elle est automatique pour toute nouvelle souscription à un service VINI, mais doit faire l'objet d'une demande auprès de VINI pour tout Client déjà titulaire d'une ligne VINI. Le Client est alors invité à s'inscrire soit :

- sur le site internet [www.vini.pf](http://www.vini.pf) via l'Espace Clients ;
- en contactant son service clients en composant le 39.50 ;
- directement dans l'une des boutiques du réseau VINI ;
- dans l'un des bureaux de poste dans lesquels le programme de fidélité est disponible (liste à consulter sur le site [vini.pf](http://vini.pf)).

L'adhésion se traduit par l'ouverture d'un « compte points » au nom de l'Adhérent qui commencera à cumuler des points à partir de sa date d'adhésion au Programme. Des points de bienvenue, en fonction de l'ancienneté du client eu égard à sa dernière date de fin d'engagement, seront crédités et échangeables dès la prise en compte de l'adhésion par les services de VINI. Ces points de bienvenue peuvent être utilisés pour l'ensemble des gratifications proposées par VINI, tant réengageantes que non-réengageantes. Toutefois, seul l'Adhérent lorsqu'il est Abonné, a la possibilité d'échanger ses points de bienvenue contre une remise sur l'achat d'un terminal mobile, avec ou sans réengagement. L'adhésion au Programme entraîne l'acceptation sans réserve par l'Adhérent de l'intégralité des présentes conditions spécifiques d'utilisation. L'Adhérent peut demander la clôture de son compte points ou son retrait du Programme en écrivant à VINI à l'adresse indiquée sur sa facture. Dans ce cas, le compte points sera clos à la date de réception de son courrier par les services de VINI et l'ensemble des points accumulés seront supprimés sans que l'Adhérent puisse réclamer une quelconque indemnité. Il est précisé que l'adhésion au Programme entraîne l'acceptation par l'Adhérent d'être destinataire de notifications de promotions par SMS ou Email, ainsi que de diverses informations concernant le Programme, qui lui seront adressés par VINI.

## ARTICLE 4 - DEFINITION DU COMPTE POINTS ET OBTENTION DES POINTS

### 4.1 - Définition du compte points fidélité

Il est constitué des points fidélité cumulés par la ligne VINI rattachée au dit compte.

### 4.2 - Obtention des points

Les points sont attribués à l'Adhérent en fonction du montant facturé ou dépensé pour chaque ligne VINI rattachée au compte points fidélité. Tout rechargement, dépassement de communication, et/ou toute souscription à un Forfait mobile VINI ou à un abonnement Internet, et/ou d'option facturée à l'Adhérent génère des points. Il est précisé que tout service dont la facturation s'établit sur l'ensemble des lignes d'un même compte de facturation ne pourra en aucun cas être comptabilisé dans le cadre du Programme. Les points attribués mensuellement à l'Adhérent titulaire d'un forfait VINI et figurant sur sa facture mensuelle, ne seront convertibles en cadeaux qu'à compter de la date de facturation du mois M+1 (soit après vérification du paiement de la facture mensuelle dans les délais impartis).

### 4.3 - Points bonus

Des points supplémentaires, dits « Points Bonus », pourront être attribués aux Adhérents lors de périodes spéciales ou à l'occasion d'opérations promotionnelles selon des barèmes et critères particuliers, qui seront portés à la connaissance des Adhérents sur les documents de présentation de ces opérations.

**4.3.1** - Des « Points de Bienvenue » seront attribués à l'adhésion au Programme selon les modalités suivantes :

- Pour le Client Abonné à un service VINI, ils seront calculés en fonction de leur date de fin de période minimale d'engagement et de sa consommation ;

- Pour le Client Prépayé VINI, ils seront calculés en fonction de son ancienneté ;
- Pour le nouveau Client (Abonné et Prépayé) VINI, ils seront fixes.

Le barème d'attribution est disponible sur le site internet [www.vini.pf](http://www.vini.pf). Ces points de bienvenue sont utilisables pour l'ensemble des gratifications proposées par VINI, qu'elles entraînent ou non un réengagement du titulaire de la ligne. Toutefois, seul l'Adhérent lorsqu'il est Abonné, a la possibilité d'échanger ses points de bienvenue contre une remise sur l'achat d'un terminal mobile, avec ou sans réengagement.

**4.3.2** - Les Clients Abonnés ayant au moins deux (2) lignes rattachées à un même compte de facturation bénéficieront d'un bonus sous la forme d'un coefficient multiplicateur (« booster ») qui sera appliqué au total des points qu'il aura cumulé. Si une seule ligne du compte de facturation est inscrite au Programme, le titulaire de ce compte bénéficiera tout de même du Bonus sur cette ligne.

**4.3.3** - Le statut « Gold » sera accordé aux Clients abonnés ayant dépensé neuf mille francs CFP (9.000 XPF) en communication téléphonique en moyenne par mois sur les douze (12) derniers mois pleins précédant la date anniversaire de son adhésion au programme. Ce statut permettra à l'Adhérent de bénéficier d'un bonus sous la forme d'un coefficient multiplicateur (« booster ») qui sera appliqué au total des points qu'il aura cumulé. Ce statut est mis à jour à date anniversaire d'adhésion du client au Programme de fidélité.

## ARTICLE 5 - CARACTERISTIQUES ET DUREE DE VALIDITE DES POINTS

Le point n'a pas de valeur marchande, en conséquence, aucune espèce ni aucune autre contrepartie que celle expressément prévue dans le Programme ne sera versée à l'Adhérent. Les points crédités sur le compte points ont une durée de validité maximale de trente (30) mois soit deux ans et demi. Si les points ne sont pas utilisés dans le délai précité, ils sont définitivement perdus au bout de la période annoncée. En aucun cas les points ne peuvent faire l'objet d'un échange, d'un remboursement, d'un avoir, d'un crédit, d'un don, d'un legs, d'un prêt, d'une vente ou d'un quelconque transfert à titre gratuit ou onéreux à un autre client VINI ne bénéficiant pas du même compte de facturation ou à un tiers. En aucun cas le client ne pourra utiliser ses points si l'une de ses factures reste impayée après une relance restée sans réponse. La possibilité pour l'Adhérent de convertir ses points contre une gratification entraînant son réengagement, ne concerne que les Clients pour lesquels VINI n'a pas constaté au moins trois (3) retards de facturation au cours des douze (12) derniers mois. En cas de restriction ou de suspension de la ligne ou du contrat, pour quelques raisons que ce soient, VINI se réserve le droit de supprimer définitivement les points de l'Adhérent sans que ce dernier puisse réclamer une quelconque indemnité. De même, l'Adhérent ne cumulera plus de points jusqu'à la réactivation de son abonnement, qui ne lui donnera pas pour autant droit à la récupération des points perdus ou non crédités.

## ARTICLE 6 - CONSULTATION ET DISPONIBILITE DES POINTS

Le solde du compte points fidélité ainsi que les mouvements du compte points sont consultables à tout moment soit :

- via le site internet [www.vini.pf](http://www.vini.pf) ;
- en contactant son service clients en composant le 39.50 ;
- par l'envoi d'un SMS au 7100 ;
- directement dans l'une des boutiques du réseau VINI ;
- dans l'un des bureaux de poste dans lesquels le programme de fidélité est disponible (liste à consulter sur le site [vini.pf](http://vini.pf)).

Pour les titulaires d'un forfait VINI, le solde du compte points fidélité est également disponible sur leur facture.

## ARTICLE 7 - LISTE DES GRATIFICATIONS

Les Adhérents peuvent consulter la liste des gratifications du Programme, ainsi que le nombre de points requis pour l'obtention de chacune de ces gratifications soit :

- via le site internet [www.vini.pf](http://www.vini.pf) ;
- directement dans l'une des boutiques du réseau VINI

Les cadeaux seront de plusieurs types, qui pourront être par exemple :

- des cadeaux d'usage ;
- des gratuités ou des promotions sur du crédit de consommation ;
- et lorsque l'Adhérent est un Abonné, des remises sur l'achat d'un terminal mobile, avec ou sans réengagement.

Les gratifications proposées pourront être différentes selon les boutiques en fonction des disponibilités de stocks. VINI ne pourra être tenu responsable en cas d'indisponibilité. Le choix des gratifications s'effectue dans la liste en vigueur au moment de la commande et aux conditions de conversion et de prix fixées sur le site internet [www.vini.pf](http://www.vini.pf). Seules les gratifications présentées sur le site internet [www.vini.pf](http://www.vini.pf) à la date de la commande pourront faire l'objet d'une commande.

## **ARTICLE 8 - DEMANDE DE CONVERSION DES POINTS EN CADEAUX**

Lors de la demande de conversion de points, l'Adhérent devra le cas échéant, accepter les conditions spécifiques applicables à chaque gratification. Les commandes peuvent se faire soit :

- via le site internet [www.vini.pf](http://www.vini.pf) ;
- directement dans l'une des boutiques du réseau VINI ;
- dans l'un des bureaux de poste dans lesquels le programme de fidélité est disponible (liste à consulter sur le site vini.pf).

Il est précisé que la conversion de points en crédits de communication peut se faire par SMS au 7100. Les remises sur l'achat d'un terminal ne pourront être octroyées que dans l'une des boutiques du réseau VINI ou dans certains bureaux de poste. Le récapitulatif des points décrétementés et restant est consultable sur la facture VINI de l'Adhérent, sur le site internet [www.vini.pf](http://www.vini.pf), ainsi qu'auprès du service client en composant le 39.50 ou directement dans l'une des boutiques du réseau VINI. Avant de passer sa commande, l'Abonné est invité à vérifier la compatibilité de son terminal avec la gratification sélectionnée. La décrémentation des points sera confirmée par SMS au numéro auquel est rattaché le compte points fidélité de l'Adhérent au Programme. La décrémentation des points se fera en fonction de l'ancienneté des points. Les points ayant été acquis en premier seront les premiers à être utilisés en cas de commande. Il est précisé que la subvention d'un terminal ne pourra en aucun cas engendrer une facture inférieure à un franc CFP (1 XPF). L'Adhérent disposant de plusieurs comptes points fidélité pour un même compte de facturation a la possibilité de cumuler ses divers points fidélité pour l'achat d'un seul et unique terminal. Il est précisé que le cas échéant, le cumul de points fidélité entraînera uniquement le réengagement de la ligne rattachée au compte points fidélité et bénéficiant du transfert de points pour l'achat d'un terminal subventionné contre réengagement, à l'exclusion des lignes ayant transféré des points à son profit. L'Abonné est informé que l'utilisation de points pour une subvention de terminal peut entraîner une période de « gel de ses points » dont la durée est portée sur le formulaire de réengagement VINI'URA. L'échange de terminaux contre des points n'est possible que dans la limite des stocks disponibles. Si, après épuisement total de ses points cumulés, l'Adhérent ne dispose pas du nombre de points requis pour effectuer l'échange, il pourra le compléter par un complément monétaire. Les terminaux échangés contre des points ne sont ni échangeables, ni remboursables en points ou en valeur marchande. Ils sont soumis aux mêmes conditions de SAV que les terminaux achetés en Boutique. À tout moment, VINI se réserve le droit de changer la valeur en points du terminal ainsi que le montant des remises prévues, qui seront à valider en point de vente VINI avant de procéder à l'échange.

## **ARTICLE 9 - RECLAMATIONS**

L'Abonné peut adresser une réclamation :

- via le site internet [www.vini.pf](http://www.vini.pf) ;
- en contactant son service clients en composant le 39.50 ;
- directement dans l'une des boutiques du réseau VINI ;
- dans un des bureaux de poste dans lesquels le programme de fidélité est disponible (liste à consulter sur le site vini.pf) ;
- par courrier en écrivant à l'adresse mentionnée sur sa facture.

## **ARTICLE 10 - MODIFICATION OU INTERRUPTION DU PROGRAMME**

VINI se réserve le droit de :

- modifier ou d'interrompre le Programme,
- actualiser ou de faire évoluer la valeur et/ou la capitalisation des points ainsi que leurs conditions d'application,

- mettre à jour ou diviser les soldes de l'intégralité des points cumulés, les règles et modalités de participation.

L'information sera communiquée préalablement et par tous moyens, notamment par un message sur la facture, par un courrier postal ou électronique, ou par téléphone (message écrit ou oral), ou en ligne sur le site [www.vini.pf](http://www.vini.pf). La modification des termes du Programme n'ouvre droit à aucune indemnité de quelque nature qu'elle soit.

## **ARTICLE 11 - CLOTURE DU COMPTE**

La résiliation de la ligne, quelle qu'en soit la cause, entraînera la clôture automatique du compte points fidélité, ainsi que la perte définitive des points cumulés par l'Adhérent, sans que ce dernier puisse réclamer une quelconque indemnisation. Dans le cas où la résiliation de la ligne est à l'initiative de l'Adhérent et interviendrait après expiration de la période initiale d'engagement, aucune demande de gratification effectuée pendant le préavis prévu aux Conditions Générales d'Abonnement aux services VINI ne sera honorée.

### **11.1 - Clôture du compte à l'initiative de l'Abonné**

Le client peut à tout moment demander la clôture de son compte points fidélité par courrier simple en écrivant à l'adresse mentionnée sur sa facture. Cette demande entraîne automatiquement la clôture du compte du programme fidélité et par conséquent la perte définitive par l'Adhérent de l'ensemble de ses points.

### **11.2 - Suspension et clôture de compte à l'initiative de VINI**

Comme convenu à l'article 10 des présentes, VINI se réserve la possibilité de mettre fin au Programme. Dans ce cas, VINI en informera l'Adhérent au moins un (1) mois à l'avance. L'interruption ou la fin du programme n'ouvre droit à aucune indemnité de quelque nature qu'elle soit. Toutefois, en cas d'interruption ou de cessation, toute demande de gratification effectuée avant la date figurant sur le courrier ou courrier électronique sera honorée. La restriction, la suspension ou la mise en recouvrement de l'une des lignes VINI de l'Abonné pour quelque raison que ce soit, entraîne la suspension du compte du programme fidélité ce qui signifie que l'Abonné conserve les points acquis, mais ne pourra acquérir de nouveaux points ou convertir ses points en cadeau qu'au moment de la régularisation de la situation et de la levée de la restriction ou de la suspension de sa/ses ligne(s) à l'exception du cas prévu à l'article 3 des présentes.

### **11.3 - Effets de la clôture du compte**

La clôture du compte entraîne la perte du bénéfice des points acquis. A compter de la clôture, l'Abonné ne pourra plus convertir ses points en cadeaux.

## **ARTICLE 12 - SANCTIONS**

Toute utilisation frauduleuse et/ou toute tentative de fraude de la part de l'Adhérent entraînera, la radiation définitive de ce dernier au Programme ainsi que l'annulation totale et définitive des points cumulés, sans compensation possible et sans que l'Adhérent puisse réclamer une quelconque indemnité.

## **ARTICLE 13 - INFORMATIQUE ET LIBERTES**

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'Adhérent dispose d'un droit d'opposition, d'accès et de rectification aux données le concernant. Pour exercer ces droits, il lui suffit d'adresser un courrier à VINI à l'adresse figurant sur sa facture mensuelle. Vos données sont exclusivement destinées à VINI et ne sont pas communiquées à des sociétés tierces.

Numéro d'appel :

Je soussigné(e) déclare avoir bien pris connaissance et accepte dans toute leur teneur les conditions spécifiques d'utilisation ci-dessus.

Date et signature du client :