



## Notre position

### Le traitement équitable des clients

MTN et ses partenaires prennent très au sérieux la façon de traiter nos clients. Au cours des dernières années, de nombreux fournisseurs de services à valeur ajoutée (FSTV) ou fournisseurs de services d'applications sans fil (FSSF) se sont joints à nous pour offrir des services à valeur ajoutée ou des services surtaxés à nos clients, grâce à une combinaison de plateformes.

Parmi ces services, on peut citer des informations textuelles de base telles que l'actualité et des alertes météo, ainsi que des services de contenu plus avancés tels que des jeux, de la musique et des vidéos disponibles sur des sites mobiles, des applications et sur Internet.

#### Notre approche du traitement équitable des clients

Vu l'augmentation continue du nombre de services offerts à nos clients par MTN ou nos partenaires, il est important que nos clients restent informés des coûts qui leur sont appliqués, des services qu'ils utilisent et de la façon de contrôler et de supprimer l'accès à ces services.

Afin de faciliter la transparence et le contrôle client, nous avons élaboré un cadre qui garantit que nos clients sont traités équitablement. Le cadre définit les exigences obligatoires pour la mise en œuvre des principaux processus de service à la clientèle dans toutes les opérations MTN. Notre directive sur les informations relatives à la tarification pour le traitement équitable des clients. Pour les transactions ponctuelles, les services d'abonnement, les concours promotionnels, les services de contact et/ou de rencontres et tous les autres services, MTN s'efforcera de fournir ce qui suit à ses clients :

- Des informations non trompeuses sur les prix.
- Le prix de détail complet du service, y compris la TVA.
- Une absence de coûts cachés en plus du prix inclus dans les informations tarifaires.

#### Nos aspects du traitement équitable des clients

La mise en œuvre de notre politique de TEC exige de tous les clients de MTN qu'ils aient la capacité d'authentifier leur accès aux services de MTN et de tout tiers associé. Les clients de MTN disposent des services suivants :

- Choix de leurs offres d'abonnement par la réception d'un message de confirmation qui leur permet de s'inscrire à un service spécifique ;
- Définition de l'option « ne pas déranger » pour limiter les messages promotionnels ou non sollicités ;



- Réception de notifications de renouvellement d'abonnement et de demandes de support pour se désabonner des services en utilisant tous les termes raisonnables tels que « annuler », « arrêter », etc.

#### Position de MTN sur le traitement équitable des clients

Notre fonction « ne pas déranger » (NPD) - la gestion des clients permet à nos clients de restreindre et de gérer leurs messages promotionnels ou de bloquer tous les messages promotionnels ou non sollicités. Nos clients disposent également d'options simples de gestion de leur statut. Tous les messages de notification ne seront pas soumis au NPD afin de garantir que nos clients reçoivent toutes les notifications liées aux services telles que les messages de bienvenue, les messages de rappel, les notifications d'utilisation des services, les notifications de renouvellement d'abonnement et les notifications de résiliation de service.

Des messages de bienvenue sont envoyés à nos clients pour diverses activités, notamment lorsque les cartes SIM et les abonnements sont activés et lorsque les clients se connectent en itinérance sur d'autres réseaux. Cela permet à nos clients de s'assurer qu'ils sont informés des activités sur leur téléphone et qu'ils peuvent avertir MTN en cas de problème concernant une activité frauduleuse éventuelle.

En tant que client de MTN qui accepte nos essais gratuits, vous pourrez décider de vous abonner ou non à ce service à la fin de la période d'essai.

Les messages de bienvenue et de rappel ne seront pas envoyés entre 21 heures et 7 heures afin d'éviter de déranger nos clients ou que nos clients ne soient pas au courant de la réception de ces messages tard le soir ou tôt le matin.

#### Les droits des clients

Afin de s'assurer que nos clients comprennent leurs droits et sont traités équitablement, chacune de nos opérations nationales peut utiliser des mots et un langage pertinents et largement compris, tout en assurant le respect du cadre général.

MTN se réserve le droit de modifier la politique de TEC pour s'assurer qu'elle respecte toujours ses conditions de licence et de réglementation dans chaque pays d'exploitation et informera les clients en conséquence.