

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'ADHÉSION ET D'UTILISATION DES « CONDITIONS GÉNÉRALES » DU PROGRAMME CLUB TOTAL TRUCK

Le programme de fidélité Club TOTAL Truck, ci-après « le Programme », est développé et proposé par TOTAL MARKETING FRANCE, S.A.S. au capital de 390.553.839 euros, ayant son siège social 562 avenue du parc de l'île 92000 Nanterre - France, et enregistrée sous le numéro 531 680 445 RCS NANTERRE, ci-après « TOTAL MARKETING FRANCE ». Ces Conditions Générales sont applicables dans les stations-service à marque TOTAL, TOTAL Access et ELAN acceptant de participer au programme de fidélité Club TOTAL (ci-après les « Stations-service ») ainsi que sur la plateforme du programme (ci-après l'« Espace personnel » ou « <https://club.total.com> »).

## **Article 1 : Présentation du programme fidélité Club TOTAL Truck (« le Programme »)**

Le Club TOTAL Truck est un programme destiné à récompenser la fidélité de la clientèle composée des chauffeurs de poids-lourds des stations-service TOTAL, TOTAL Access et ELAN. Le Club TOTAL Truck permet à ses Adhérents de bénéficier d'avantages spécifiques en tant que chauffeurs de Poids-Lourds, dont ils peuvent bénéficier à titre personnel dans les conditions telles que définies ci-après dans les Conditions Générales du Programme Club TOTAL Truck. L'Adhérent au programme Club TOTAL Truck bénéficie dès son adhésion au programme de certaines offres du Programme Club TOTAL Truck ainsi que d'autres qu'il pourra acquérir au fur et à mesure de ses visites en stations-service. Ces privilèges seront spécialement implémentés pour les chauffeurs de Poids-Lourds adhérents au Programme. Ainsi les Conditions Générales du Club TOTAL Truck s'appliquent aux cartes Club TOTAL Truck (ci-après la « Carte Club TOTAL Truck ») avec les spécificités ci-après indiquées.

## **Article 2 : Adhésion au Club TOTAL Truck**

L'adhésion au Programme est gratuite et réservée aux personnes physiques âgées de plus de 18 ans et remplissant les conditions d'inscription telles que définies aux présentes (ci-après « le ou les Adhérent(s) »). Il est demandé de justifier de sa qualité de chauffeur de Poids-Lourds en téléchargeant la pièce justificative de son choix (permis de conduire poids-lourds en cours de validité, carte professionnelle ou copie du diplôme). Le client souhaitant adhérer au Programme Club TOTAL Truck doit s'inscrire via le site Internet [www.total.fr](http://www.total.fr) rubrique Club TOTAL ou depuis l'application TOTAL Services et communiquer sa civilité, son nom, prénom, date de naissance, numéro de téléphone, une adresse e-mail et une adresse postale valides. Un code confidentiel est enregistré lors de la création de compte et sera demandé à chaque connexion à l'espace personnel accessible sur [www.total.fr](http://www.total.fr), rubrique Club TOTAL ou l'application TOTAL Services. L'adhésion au Programme ne peut être enregistrée et validée que si les renseignements communiqués par le client sur le formulaire d'adhésion sont complets. L'adhésion au Club TOTAL peut être effectuée de deux manières :

**1 – Carte envoyée à domicile :** Après avoir dûment renseigné le formulaire d'adhésion disponible en ligne. L'adhésion sera confirmée par l'envoi d'une carte nominative (ci-après la « Carte Club TOTAL » ou la « Carte Club TOTAL Truck ») dans un délai de une à deux semaines à l'adresse indiquée sur le formulaire d'adhésion.

**2 – Carte distribuée en station-service :** Si la carte a été distribuée en station-service, l'adhésion sera confirmée après avoir dûment renseigné le formulaire disponible à l'adresse [www.total.fr](http://www.total.fr) rubrique « Club TOTAL ».

La Carte Club TOTAL Truck est valable uniquement en France (hors Monaco, Andorre et DOM TOM). Elle est individuelle et strictement personnelle. Chaque adhérent ne peut être possesseur de plusieurs cartes actives et les enregistrements de l'une ne peuvent être transférés sur l'autre. Elle ne peut être ni vendue, ni cédée, ni prêtée, ou utilisée à d'autres fins que celles définies par TOTAL MARKETING FRANCE dans les présentes Conditions Générales. Les présentes Conditions Générales et toutes modifications de ces dernières sont considérées comme acceptées par l'Adhérent dès l'utilisation de la carte Club TOTAL ou d'un avantage du Programme. Les Conditions Générales pourront être amenées à évoluer conformément à l'article 13, ce que l'Adhérent comprend et accepte expressément. Les Adhérents conservent la possibilité de résilier leur participation au Programme à tout moment sur simple notification à Club TOTAL 86982 FUTUROSCOPE CEDEX

## **Article 3 : Utilisation du service Coffee Comptoir des Arômes**

La Carte Club TOTAL Truck peut également être chargée et rechargée pour un montant maximum de 50 (cinquante) euros pour permettre à l'Adhérent de consommer des boissons chaudes délivrées par les distributeurs automatiques Coffee Comptoir des Arômes dans les stations-service TOTAL et TOTAL Access équipées. Non utilisable sur les stations-service de la région Corse.

## **Article 4 : Le statut Club TOTAL Truck**

Tout Adhérent au Club TOTAL Truck se verra attribuer un statut « TRUCK » dès son adhésion. Ce statut lui permettra d'accéder à un ensemble d'offres et d'avantages dédiés, spécifiques au quotidien des chauffeurs de poids-lourds.

A tout moment, TOTAL MARKETING FRANCE, se réserve le droit d'attribuer une distinction « TRUCK+ » selon la fidélité, les passages et les habitudes de consommation de l'adhérent. Cette distinction sera valable pendant 12 mois à compter de la date d'attribution. L'Adhérent en sera informé par email, SMS et sur son espace personnel à l'adresse <https://club.total.com>. A l'issue de ces 12 (douze) mois, le Club TOTAL se réserve le droit de maintenir cette distinction ou non. Un passage s'entend par une présentation (utilisation) de la Carte Club TOTAL Truck lors d'un encaissement en station-service à la marque TOTAL uniquement (hors TOTAL Access et ELAN). Le passage de la Carte doit s'effectuer au début de la transaction. Une attribution ou un retrait de la distinction « TRUCK+ » n'entraîne pas l'envoi d'une nouvelle carte. La Carte Club TOTAL est unique quel que soit le statut Club TOTAL Truck de l'Adhérent.

## **Article 5 : Avantages, offres et spécificités du Club TOTAL Truck**

Le Programme permet aux Adhérents d'accéder à des services ou de bénéficier d'avantages négociés avec des partenaires. Ces avantages peuvent différer en fonction de la fidélité et de la fréquence de présentation de la carte Club TOTAL Truck de l'Adhérent ainsi que de la zone géographique (spécificité des stations-service de la région Corse). Ces services et avantages sont uniquement attribuables à des adhérents au programme Club TOTAL Truck ayant adhéré selon les conditions de l'Article 2. Les services et avantages peuvent évoluer sans préavis en fonction des partenariats et offres ponctuelles négociés par TOTAL MARKETING FRANCE. Le programme Club TOTAL Truck fera ses meilleurs efforts pour informer les Adhérents des évolutions relatives aux services et avantages proposés, cependant il appartient aux Adhérents de consulter régulièrement les services et avantages disponibles par statut sur [www.total.fr](http://www.total.fr) rubrique Club TOTAL ou sur leur espace personnel. L'Adhérent au programme Club TOTAL Truck bénéficie dès son adhésion au Programme de certaines offres et avantages du socle Club TOTAL Truck enrichis avec les privilèges suivants :

- Pour toute nouvelle adhésion, la Carte Club TOTAL Truck est chargée d'un montant de 5 (cinq) euros pour permettre à l'Adhérent de consommer des boissons chaudes délivrées par les distributeurs automatiques Coffee Comptoir des Arômes dans les stations-service TOTAL et TOTAL Access équipées en France métropolitaine (hors Corse).

- A chaque plein de 200 (deux cent) litres minimum dans une station TOTAL en France métropolitaine (hors TOTAL Access et stations-service de la région Corse), la Carte Club TOTAL Truck activée (cf. Article 2) est chargée d'un montant de 2 (deux) euros pour permettre à l'Adhérent de consommer des boissons chaudes délivrées par les distributeurs automatiques Coffee Comptoir des Arômes dans les stations-service TOTAL et TOTAL Access équipées. Ce crédit est à récupérer dans un délai de 24H suivant la transaction et n'est pas utilisable dans les stations-service de la région Corse.

- Le Club TOTAL offre à l'Adhérent au Club TOTAL Truck un cadeau à retirer dans une station TOTAL (Hors TOTAL Access) participante en France métropolitaine. Ce cadeau sera disponible pendant 30 jours à compter de la date d'anniversaire de l'Adhérent. Les conditions de l'offre seront indiquées sur [Total.fr](http://Total.fr) et l'espace personnel de l'Adhérent.

- Les Adhérents au programme Club TOTAL Truck pourront recevoir des offres personnalisées, selon leurs habitudes d'achat en stations-service TOTAL, TOTAL Access et ELAN participant au Programme, qui seront valables uniquement dans les stations-service à marque TOTAL participant au Programme (hors stations-service TOTAL Access et ELAN). TOTAL MARKETING FRANCE se réserve le droit de décider du nombre d'offres par personne, du montant et des produits concernés par ces offres et de leur validité. Ces offres pourront être cumulables à toutes autres offres proposées dans le réseau Total.

## **Article 6 : Jauge Cadeaux Club TOTAL Truck**

Une Jauge Cadeaux spécifique est proposée aux Adhérents du Programme Club TOTAL Truck. Elle est constituée de 5 (cinq) paliers représentant chacun un cadeau destiné à remercier l'Adhérent de sa fidélité aux stations-service TOTAL (hors TOTAL Access et ELAN) en France métropolitaine. Tous les 10 (dix) pleins de carburant [un plein s'entend sur la base d'une consommation à la pompe de 200 (deux cents) litres minimum] effectués dans les stations-service TOTAL en France métropolitaine, l'Adhérent bénéficiera d'un nouveau cadeau. L'adhérent pourra choisir d'utiliser son cadeau ou d'attendre et cumuler de nouveaux pleins éligibles afin d'obtenir un cadeau plus conséquent. Il n'aura alors plus accès au cadeau précédent mais seulement au cadeau en cours. La Jauge Cadeaux est composée de 5 (cinq) paliers consécutifs, chacun espacés de 10 (dix) pleins éligibles selon les spécificités citées ci-dessus. Au retrait d'un cadeau, la jauge est décrétementée de la valeur du cadeau. Les spécificités de chaque palier (cadeau) de la Jauge Cadeaux Truck sont détaillées dans l'espace personnel des Adhérents au Programme Club TOTAL Truck à l'adresse <https://club.total.com>, et disponibles sur la page prévue à cet effet. Le Club TOTAL Truck se réserve le droit de modifier à tout moment et selon la saisonnalité les cadeaux de la Jauge Cadeaux Truck. Le Club TOTAL Truck informera l'Adhérent de toute modification du bonus (modification, suspension ou remplacement) en l'invitant à consulter régulièrement les Conditions Générales du Programme disponibles sur [www.total.fr](http://www.total.fr) rubrique Club TOTAL.

La Jauge Cadeaux reste valable pendant 12 mois à compter du premier plein l'ayant activé ou à compter du dernier retrait de cadeau. Elle sera automatiquement remise à zéro douze mois après l'un de ces deux derniers événements.

#### **Article 7 : Fraude – Responsabilités**

Il est strictement interdit d'utiliser la Carte Club TOTAL Truck pour un achat non réalisé personnellement par l'Adhérent et ainsi obtenir frauduleusement un avantage et/ou une offre personnalisée. Toute fraude, abus, acte délibéré d'utilisation frauduleuse de la carte Club TOTAL, ainsi que tout procédé ou manœuvre ayant pour objet l'obtention d'avantages sans que soient intégralement respectées les conditions d'utilisation du Programme entrainera des poursuites judiciaires intentées par TOTAL MARKETING FRANCE, y compris l'annulation des avantages obtenus et la résiliation automatique et sans préavis au Programme.

#### **Article 8 : Contact/Réclamations**

Pour toute question relative au programme de fidélité Club TOTAL Truck, l'Adhérent peut contacter le service client via le formulaire de contact accessible dans son espace personnel ou par courrier à l'adresse suivante : Club TOTAL 86982 FUTUROSCOPE CEDEX.

#### **Article 9 : Service d'Assistance Dépannage gratuit**

Sur présentation de la Carte Club TOTAL Truck activée (activation de la carte en ligne ou en station-service selon le mode d'adhésion, cf. Article 2), tout achat d'un plein de carburant d'une quantité de 25 (vingt-cinq) litres minimum dans une station-service TOTAL, TOTAL Access et ELAN acceptant la Carte Club TOTAL effectué par un Adhérent, ouvre droit à une prestation d'assistance gratuite. Toutes les conditions de cette prestation sont définies dans le document « Convention d'Assistance du Club TOTAL » disponible à cet effet sur la page [https://club.total.com/web/club/cg\\_clubtotal](https://club.total.com/web/club/cg_clubtotal). Le statut Platinum permet de bénéficier de l'assistance gratuite pendant 12 (douze) mois à partir de la date d'attribution du statut.

#### **Article 10 : Résiliation de l'adhésion au Programme**

L'adhésion au Programme Club TOTAL est souscrite pour une durée indéterminée. L'Adhérent peut résilier son adhésion à tout moment en retournant sa Carte Club TOTAL à l'adresse suivante : Club TOTAL 86982 FUTUROSCOPE CEDEX. Tous les services et avantages liés à son compte seront alors perdus.

#### **Article 11 : Changement d'adresse ou de nom de l'adhérent**

Les informations relatives aux changements d'adresse ou de nom de l'Adhérent doivent être communiquées via Internet sur le site internet [www.total.fr](http://www.total.fr) rubrique Club TOTAL ou par écrit à l'adresse suivante : Club TOTAL 86982 FUTUROSCOPE CEDEX

#### **Article 12 : Perte ou vol de la Carte Club TOTAL**

En cas de perte ou de vol de sa Carte Club TOTAL Truck et seulement si celle-ci est attachée à un compte adhérent, le porteur de la carte peut en faire la déclaration sur le site Internet [www.total.fr](http://www.total.fr) rubrique Club TOTAL ou sur son espace personnel ou appeler le Club TOTAL au 0 970 808 664 (prix d'un appel local) et demander une nouvelle carte. TOTAL MARKETING FRANCE ne sera pas responsable de toute utilisation frauduleuse de la Carte Club TOTAL par un tiers. Le montant chargé sur la Carte Club TOTAL Truck pour l'utilisation du service Coffee Comptoir des Arômes ne sera pas remboursé. En cas de démagnétisation, l'Adhérent peut faire la demande d'une nouvelle carte sur le site internet [www.total.fr](http://www.total.fr) ou appeler le Club TOTAL au 0 970 808 664 (prix d'un appel local) pour obtenir une nouvelle Carte Club TOTAL.

#### **Article 13 : Modification, suspension et clôture du Programme**

TOTAL MARKETING FRANCE se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales et informera l'Adhérent de toute modification en l'invitant à consulter régulièrement les Conditions Générales du Programme disponibles sur [www.total.fr](http://www.total.fr) rubrique Club TOTAL ou l'application mobile du Programme. TOTAL MARKETING FRANCE se réserve le droit, à tout moment, de modifier, de suspendre, de remplacer tout ou partie du Programme, ainsi que les avantages proposés, ou de mettre fin définitivement au Programme sans indemnité des offres en cours. L'annonce de la modification, de la suspension ou de la clôture du Programme sera communiquée sur le site internet [www.total.fr](http://www.total.fr) rubrique Club TOTAL ou par tout autre moyen dans des délais raisonnables. Toutefois certains changements pourront avoir un effet immédiat.

#### **Article 14 : Données personnelles**

Toutes les informations relatives à la gestion et au traitement des données personnelles et des cookies sont renseignées dans la « Charte de gestion des données personnelles et des cookies Club TOTAL » dont l'adhérent est invité à prendre connaissance sur le site <https://club.total.com> ou directement via l'URL [https://club.total.com/web/club/charte\\_dp\\_clubtotal](https://club.total.com/web/club/charte_dp_clubtotal).

**14.1 Identité du responsable de traitement :** La collecte des données au titre du Programme et de la carte de fidélité est réalisée par : TOTAL MARKETING FRANCE, S.A.S. au capital de 390.553.839 euros, ayant son siège social 562 avenue du parc de l'île 92000 Nanterre - France, enregistrée sous le numéro 531 680 445 RCS NANTERRE.

**14.2 Données collectées :** Dans le cadre de la souscription au Programme, TOTAL MARKETING FRANCE collecte des données personnelles concernant l'Adhérent et se réserve le droit de les transmettre à des tiers après accord préalable de l'Adhérent. Les données personnelles suivantes sont notamment collectées :

- Les données d'identification et d'adresse (civilité, nom, prénom, numéro de téléphone, adresse postale, adresse email, date de naissance ainsi que certains éléments pouvant justifier de l'identité...).
- Les données permettant la gestion du programme de fidélité et des services clientèle (date d'adhésion, réclamation, etc...).
- Les données relatives aux achats effectués : données collectées à l'occasion d'un acte d'achat de la part de l'Adhérent afin de permettre la détermination du statut et de proposer les avantages qui y sont associés.
- Les identifiants et les informations collectés sur l'espace personnel et/ou sur l'application mobile.
- Les données de préférences.
- Les données relatives à l'accord ou le refus de prospection commerciale (OPT-IN/préférences de communication).

**14.3 Finalités de la collecte :** Les données personnelles collectées dans le cadre du Programme, sont traitées par TOTAL MARKETING FRANCE notamment pour les finalités suivantes :

- La gestion et animation de la relation commerciale, de la fidélité, de la prospection et l'élaboration de statistiques.
- La gestion du programme (inscription, avantages, services du programme, gestion de l'espace personnel et de l'application mobile).

**14.4 Informations et droits des Adhérents :** Conformément à la réglementation en vigueur, chaque Adhérent dispose à tout moment d'un droit d'accès aux informations le concernant, d'un droit de rectification si elles sont inexacts, d'un droit d'opposition à leur transmission à des tiers et à leur utilisation à des fins de prospection commerciale, et plus généralement d'un droit d'opposition à toutes formes de traitement. L'Adhérent a le droit de définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après son décès. Il peut également demander la limitation, la portabilité de ses données et/ou introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente (CNIL). Pour exercer ces droits, il suffit de contacter le Club TOTAL soit via le site Internet du Club TOTAL ([www.total.fr](http://www.total.fr) rubrique Club TOTAL) soit en écrivant au : Club TOTAL 86982 FUTUROSCOPE CEDEX en indiquant son nom, prénom, adresse et numéro de Carte Club TOTAL. Pour se désinscrire des newsletters, l'Adhérent peut utiliser le lien dédié en bas de chacune des communications. Il peut également se désinscrire directement à partir de son profil dans son espace personnel.

**14.5 Destinataires des données collectées :** Les données personnelles collectées dans le cadre du Programme sont destinées aux services en charge de la gestion du Programme (notamment les équipes de vente et du service marketing), ainsi qu'aux prestataires de services en charge du fonctionnement du Programme (envoi de la carte et attribution des statuts notamment).

**14.6 Durée de conservation :** Les données personnelles sont conservées pour une durée proportionnelle à la finalité du traitement. 16.7 Localisation des données Les données personnelles sont hébergées sur des serveurs localisés en Europe et aux Etats-Unis d'Amérique.

#### **Article 15 : Responsabilité**

TOTAL MARKETING FRANCE est exonérée de toute responsabilité pour les conséquences directes ou indirectes des éventuels dysfonctionnements de la Carte Club TOTAL Truck, du site internet, de l'application mobile, quelles que soient leurs causes. TOTAL MARKETING FRANCE fera ses meilleurs efforts pour trouver une solution satisfaisante pour l'Adhérent en cas de dysfonctionnement. En cas de contestation du statut, seules les informations contenues dans la base de données de TOTAL MARKETING FRANCE feront foi.

#### **Article 16 : Loi applicable**

Les présentes Conditions Générales sont soumises à la loi française, sans préjudice des éventuelles règles de conflit de lois pouvant exister.

#### **Article 17 : Inactivité**

Sans utilisation de la Carte Club TOTAL en Station-service pendant une durée supérieure à 6 (six) mois consécutifs, l'Adhérent sera considéré comme « inactif ». Il perdra alors les avantages et services de son statut et sa Jauge Cadeaux sera remise à zéro mais il conservera toutefois sa qualité d'Adhérent.

#### **Article 18 : Divers**

Les présentes Conditions Générales annulent et remplacent les conditions générales antérieures.