

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'ADHÉSION ET D'UTILISATION DU PROGRAMME CLUB TOTAL, LES « CONDITIONS GÉNÉRALES »

## VERSION APPLICABLE AU 1<sup>ER</sup>/03/2017

Le programme de fidélité Club TOTAL 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, enregistrée sous le numéro 531 680 445 RCS NANTERRE, ci-après "TOTAL MARKETING FRANCE".

Ces Conditions Générales son 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 »).

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

Le Club TOTAL est un programme destiné à récompenser la fidélité de la clientèle des Stations-service en leur permettant d'accéder à des statuts en fonction de la fréquence de passage en Station-service (encaissement) et du type et montant de la dépense réalisée dans les stations-service Total (Hors Total Access et ELAN). Ces statuts entraînent l'attribution d'offres personnalisées dans les stations-service TOTAL et d'avantages, dont l'assistance dépannage au sein des Stations-service et auprès de partenaires.

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

L'adhésion au Programme est réservée aux personnes physiques âgées de plus de 18 ans et remplissant les conditions d'inscription telles que définies aux présentes (ci après « les ou l'Adhérent(s) »).

L'adhésion au Programme est gratuite.

Le client souhaitant adhérer au Programme doit s'inscrire sur 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 [ww.total.fr](http://ww.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 est confirmée par l'envoi d'une carte nominative (ci-après la « Carte Club TOTAL ») dans un délai de une à deux semaines à l'adresse indiquée sur le formulaire d'adhésion.

La Carte Club TOTAL est valable uniquement en France (hors Corse, Monaco, Andorre et DOM TOM). Elle est individuelle, nominative et strictement personnelle. 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 15, 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 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.

#### **Article 4 : Les statuts**

Le Programme comporte deux types de statuts :

Le statut « Nouveau » qui correspond au statut d'entrée pour tout nouvel Adhérent avant attribution de son premier statut Club. Les statuts Club TOTAL qui regroupent les statuts « White », « Silver », « Gold », et « Platinum » et auxquels l'Adhérent accède en remplissant les conditions définies dans l'article 5.

Les statuts sont accordés pour une durée d'un an à compter de la date d'entrée dans le statut, excepté pour la première année d'adhésion au Programme où l'Adhérent sera statut « Nouveau » les 3 (trois) premiers mois après le premier passage de sa carte en Station-service avant l'attribution de son premier statut pour 9 (neuf) mois.

#### **Article 5 : Changement de statut**

Un changement de statut n'entraîne pas l'envoi d'une nouvelle carte.

La Carte Club Total est unique quel que soit le statut Club Total de l'Adhérent.

**Acquisition des statuts dans les stations-service à marque TOTAL uniquement (hors TOTAL Access et ELAN).  
Un passage s'entend par une présentation (utilisation) de la Carte Club TOTAL lors d'un encaissement.**

**Seuil d'entrée / seuil de maintien par statut :**

White (blanc) :

Moins de 6 (six) passages de la Carte Club Total par an dans les stations-service à marque TOTAL.

OU

Moins de 400 (quatre cents) euros TTC dépensés dans les stations-service à marque TOTAL.

Silver (argent) :

Entre 6 (six) et 14 (quatorze) passages de la Carte Club Total par an dans les stations-service à marque TOTAL.

OU

Entre 400 (quatre-cents) euros TTC et 1000 (mille) euros TTC dépensés dans les stations-service à marque TOTAL.

Gold (or) :

Entre 15 (quinze) et 44 (quarante-quatre) passages de la Carte Club Total par an dans les stations-service à marque TOTAL.

OU

Entre 1000 (mille) euros TTC et 3000 (trois mille) euros TTC dépensés dans les stations-service à marque TOTAL.

Platinum (platine) :

Plus de 45 (quarante-cinq) passages de la Carte Club Total dans les stations-service à marque TOTAL.

OU

Plus de 3000 (trois mille) euros TTC dépensés dans les stations-service à marque TOTAL.

#### **Article 6 : Offres personnalisées du programme Club TOTAL**

Les Adhérents « Silver », « Gold », et « Platinum » recevront 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 7 : Avantages proposés aux Adhérents du programme Club TOTAL**

Le Programme permet aux Adhérents d'accéder à des services ou de bénéficier d'avantages négociés avec des partenaires.

Ces avantages diffèrent en fonction du Statut Club TOTAL de l'Adhérent.

Ces services et avantages peuvent évoluer sans préavis en fonction des partenariats et offres ponctuelles négociés par TOTAL MARKETING FRANCE. Le programme Club TOTAL 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.

#### **Article 8 : Bonus TOTAL Excellium**

Tous les 10 (dix) pleins de carburant TOTAL Excellium (un plein s'entend sur la base d'une consommation à la pompe de 30 (trente) litres minimum) effectués dans les stations-service TOTAL (hors Total ACCESS et ELAN), l'Adhérent bénéficiera d'une carte TOTAL Wash chargée d'un montant de 7 (sept) euros.

La carte TOTAL Wash pourra être retirée dans les stations-service TOTAL (hors Total ACCESS et ELAN) un jour ouvré après le dixième plein de carburant TOTAL Excellium.

La carte TOTAL Wash est utilisable en France métropolitaine dans les stations de lavage TOTAL Wash équipées du lecteur approprié.

## **Article 9 : Fraude – Responsabilités**

Il est strictement interdit d'utiliser la Carte Club pour un achat non réalisé personnellement par l'Adhérent et ainsi d'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 au Programme.

## **Article 10 : Contact/réclamations**

Pour toute question relative au programme de fidélité Club Total, 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 11 : Service d'Assistance Dépannage gratuit**

Sur présentation de la Carte Club Total, tout achat d'un plein de carburant d'une quantité de 30 (trente) 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 dépannage gratuite pendant les 15 (quinze) jours suivant la date de l'achat. Les conditions de cette prestation sont définies à l'annexe jointe aux présentes conditions générales. Le statut Platinum permet de bénéficier de l'assistance dépannage gratuite pendant 12 (douze) mois à partir de la date d'attribution du statut.

## **Article 12 : Résiliation de l'adhésion au Programme**

L'adhésion au Programme 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 13 : 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 14 : Perte ou vol de la Carte Club TOTAL**

En cas de perte ou de vol de sa Carte Club TOTAL, l'Adhérent 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 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 [total.fr](http://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 15 : Modification/Suspension/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 16 : Données personnelles**

### **16.1 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.

## 16.2 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 collectées sur l'espace personnel et/ou sur l'application mobile.
- Les données de préférence.
- Les données relatives à l'accord ou le refus de prospection commerciale (OPT-IN).

## 16.3 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 élaboration de statistiques.
- La gestion du programme (inscription, avantages, services du programme, gestion de l'espace personnel et de l'application mobile).

## 16.4 Informations et droits des Adhérents

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, chaque Adhérent dispose à tout moment d'un droit d'accès aux informations le concernant, d'un droit de les faire rectifier si elles sont inexactes, d'un droit de s'opposer à leur transmission à des tiers, de s'opposer à leur utilisation à des fins de prospection commerciale, et plus généralement d'un droit de s'opposer à toutes formes de traitement. 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.

## 16.5 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 notamment).

## 16.6 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 17 : Responsabilité

TOTAL MARKETING FRANCE est exonérée de toute responsabilité pour les conséquences directes ou indirectes des éventuels dysfonctionnements de la Carte Club Total, 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 18 : Loi applicable

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

## Article 19 : 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 son compte Bonus TOTAL Excellium sera remis à zéro mais conservera toutefois sa qualité d'Adhérent.

## Article 20 : Divers

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

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'ADHÉSION ET D'UTILISATION DU PROGRAMME CLUB TOTAL, BUS AUTOROUTE LES « CONDITIONS GÉNÉRALES »

## VERSION APPLICABLE AU 1<sup>ER</sup>/04/2017

Le programme de fidélité Club TOTAL Bus Autoroute, 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, enregistrée sous le numéro 531 680 445 RCS NANTERRE, ci-après «TOTAL MARKETING FRANCE», en complément de son Programme de fidélité Club TOTAL.

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

Le Club TOTAL Bus Autoroute est une offre, venant en complément du Programme Club TOTAL, destinée à récompenser la fidélité de la clientèle composée des chauffeurs de bus et guides professionnels des stations-service TOTAL.

Le Club TOTAL Bus Autoroute permet à ses adhérents de bénéficier d'avantages spécifiques en tant que chauffeurs de bus ou guides professionnels, qui viennent s'ajouter à l'offre du Club TOTAL dont ils peuvent bénéficier à titre personnel dans les conditions telles que définies dans les Conditions Générales du Programme Club TOTAL.

Ainsi les Conditions Générales du Club TOTAL s'appliquent aux cartes Club TOTAL Bus Autoroute avec les compléments et/ou spécificités suivantes :

### **Article 2 : Adhésion au Club TOTAL Bus Autoroute**

L'adhésion au Programme est 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 bus professionnel ou guide professionnel en téléchargeant la pièce justificative de son choix (permis de conduire bus en cours de validité, attestation FIMO, carte professionnelle ou copie du diplôme). L'adhésion au Programme est gratuite.

Le client souhaitant adhérer au Programme doit s'inscrire sur 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 Bus Autoroute ou l'application Total Services ou pour chaque réservation en station effectuée par téléphone.

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 est confirmée par l'envoi d'une carte nominative (ci-après la « Carte Club TOTAL Bus Autoroute ») dans un délai d'une à deux semaines à l'adresse indiquée sur le formulaire d'adhésion. La Carte Club TOTAL Bus Autoroute est valable uniquement en France (hors Corse, Monaco Andorre, et DOM TOM). Elle est individuelle, nominative et strictement personnelle. 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, 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 : Avantages spécifiques du Club TOTAL Bus Autoroute**

L'adhérent, en tant que chauffeur de bus et/ou guide professionnel devra accompagner au minimum 15 passagers dans la boutique ou dans l'espace restauration des stations-service sur autoroute (stations Argedis) pour bénéficier des avantages suivants :

EN BOUTIQUE :

- 1 café offert à chaque passage dans les distributeurs automatiques Coffee Comptoir des Arômes
- 1 repas offert dans la limite de 9€ TTC hors alcool, le repas pouvant être composé d'un produit frais, d'une boisson et d'un dessert
- -10% pour les passagers si réservation 48h à l'avance auprès de la station participante à l'offre Club TOTAL Bus Autoroute

EN RESTAURATION :

- 1 café offert à chaque passage dans les restaurations exploitées par TOTAL
- Petit déjeuner offert dans la limite de 9€ TTC hors alcool
- Déjeuner offert dans la limite de 15€ TTC hors alcool
- Dîner offert dans la limite de 15€ TTC hors alcool
- -10% pour les passagers si réservation 48h à l'avance auprès de la station participante à l'offre Club TOTAL Bus Autoroute

Dans la limite de 2 repas par jour à choisir entre un petit déjeuner, un déjeuner et un dîner, le passage de la carte devant se faire avec 2 heures minimum entre chaque passage.

La carte ne peut être utilisée 2 fois sur un même relais dans l'espace restauration et l'espace boutique pour un même arrêt.

Ces repas offerts sont non reportables sur un autre jour et valables uniquement dans les stations participantes à l'offre Club TOTAL Bus Autoroute

### **Article 4 : Bonus carburant TOTAL**

Tous les 10 (dix) pleins de carburant (un plein s'entend sur la base d'une consommation à la pompe de 300 (trois cent) litres minimum) effectués dans les stations-service TOTAL (hors TOTAL Access et Elan), l'Adhérent bénéficiera de 5€ de remise disponible sur la carte Club TOTAL Bus Autoroute, à utiliser en boutique hors alcool, tabac, presse, cartes téléphoniques, baie technique, distributeurs automatiques, location de véhicules, produits de la Française des Jeux et primes auto payantes.

Ces 5€ sont non cumulables et utilisables un jour ouvré après le dixième plein de carburant, pendant 1 an dans les stations-service TOTAL en France métropolitaine participantes au programme (hors TOTAL Access et Elan). Aucune monnaie ne sera rendue sur cette somme.

### **Article 5 : Autres conditions**

Tous les articles des conditions générales du programme Club TOTAL s'appliquent et/ou viennent compléter les présentes conditions.