

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU PROGRAMME CLUB TOTAL VEHICULES LEGERS (VL)

VERSION APPLICABLE AU 01/10/20

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 sont applicables dans les stations-service à la marque TOTAL, TOTAL Access et ELAN acceptant de participer au Programme de fidélité Club TOTAL (ci-après individuellement la « Station-service » et collectivement les « Stations-service »).

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

Le Programme Club TOTAL est destiné à récompenser la fidélité de la clientèle des Stations-service (TOTAL, TOTAL Access et ELAN). Le Programme permet notamment aux clients, propriétaires de véhicule(s) léger(s) qui réalisent un ou plusieurs pleins de carburant inférieur(s) à 110 litres, d'obtenir des avantages en fonction du nombre de passages, du type, du volume et du montant des achats effectués dans les Stations-service.

Article 2 : Adhésion au Programme

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. La personne souhaitant adhérer au Programme doit s'inscrire :

- Sur le site Internet www.total.fr rubrique Club TOTAL,
- Depuis l'application mobile TOTAL Services,
- Auprès d'un(e) hôte(sse) de vente à l'aide de la tablette réservée à cet effet dans certaines Stations-service.

La personne devra compléter le formulaire en indiquant sa civilité, son nom, son prénom, sa date de naissance, son numéro de téléphone, sa catégorie socio-professionnelle, son adresse e-mail, son adresse postale valides. Un mot de passe personnel est enregistré lors de la création de compte et sera demandé à chaque connexion à l'espace personnel accessible sur www.total.fr, rubrique Club TOTAL ou l'application mobile 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 au moment de l'acceptation des conditions générales d'utilisation de la carte Club TOTAL par l'Adhérent.

La carte Club TOTAL est valable uniquement en France métropolitaine (hors DOM-TOM). Elle est individuelle, nominative et strictement personnelle. Elle ne peut être ni vendue, ni cédée, ni prêtée, ni utilisée à d'autres fins que celles définies par TOTAL MARKETING FRANCE dans les présentes conditions générales d'utilisation.

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 adhésion au Programme à tout moment par courrier adressé à l'adresse suivante : Club TOTAL 86982 FUTUROSCOPE CEDEX.

Article 3 : Utilisation du service Coffee Comptoir des Arômes

La carte Club TOTAL peut 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 à la marque TOTAL et TOTAL Access équipées.

Article 4 : Les statuts

Le Programme propose 3 statuts : « Silver », « Gold » et « Platinum ». Ces statuts évoluent comme suit :

- Dès votre adhésion, vous obtenez le statut « Silver »,
- Au bout de 15 passages, vous obtenez le statut « Gold » avec une réinitialisation de votre compteur de passages,
- Enfin, vous devenez « Platinum » par la réalisation de 40 passages supplémentaires à partir de l'obtention du statut « Gold ».



Etant ici précisé qu'un passage correspond à un plein de 25 litres de carburant minimum (hors fioul et AdBlue) ou à un achat hors carburant à l'exception du tabac, de l'alcool, des jeux d'argent, les recharges téléphoniques, de la presse et la librairie, d'un montant de 5 euros TTC minimum – déduction faite des remises – en stations-service à la marque TOTAL¹. L'Adhérent doit présenter la carte Club TOTAL au début de la transaction à l'hôte(sse) de caisse ou sur le terminal de paiement interactif (TPI).

¹ Il est précisé que seuls les achats réalisés dans les stations-service à la marque TOTAL sont pris en considération à l'exclusion de ceux réalisés dans les stations-service TOTAL Access et ELAN.

Les achats de carburants et les achats hors carburants réalisés dans la même station-service TOTAL par le même Adhèrent dans un intervalle de 30 minutes seront comptabilisés pour un seul passage.

Article 5 : Changement de statut

Tout nouvel Adhèrent au Club TOTAL obtient dès son adhésion le statut Silver. La date anniversaire de son statut est fixée à la date de son premier passage. Les statuts peuvent évoluer toute l'année en fonction des passages réalisés conformément à l'Article 4 « Les statuts » ci-avant et en fonction des principes ci-après :

- **Le principe de remise à 0 du compteur de passages lors d'un changement de statut directement supérieur** : par exemple, un Adhèrent Gold qui accède au statut Platinum parce qu'il a réalisé 40 passages, comptabilisera au moment du changement de statut, 0 passage dans son compteur.
- **Le principe de remise à 0 du compteur de passages à la date anniversaire du statut pour les Adhérents Silver** : par exemple, un Adhèrent Silver qui comptabilise 13 passages à la date anniversaire comptabilisera 0 passage dans son compteur.
- **Le principe de conservation par les Adhérents Gold et Platinum du solde de passages dans leurs compteurs lors d'un changement de statut directement supérieur ou à la date anniversaire** : par exemple, un Adhèrent Gold ayant 28 passages à la date anniversaire de son statut, conservera 13 passages dans son compteur, soit 28 passages réalisés moins 15 passages requis pour l'obtention du statut Gold.

A chaque changement de statut directement supérieur, la date anniversaire est actualisée à la date du changement.

La carte Club TOTAL est unique quel que soit le statut de l'Adhèrent. Un changement de statut n'entraîne pas l'envoi d'une nouvelle carte.

Article 6 : Offres personnalisées du Programme

Les Adhérents reçoivent des offres personnalisées selon leurs habitudes d'achat en Stations-service (TOTAL, TOTAL Access et ELAN). Ces offres personnalisées sont valables uniquement dans les stations-service à marque TOTAL participant au Programme.

TOTAL MARKETING FRANCE se réserve le droit de décider du nombre d'offres par Adhèrent, du montant et des produits concernés par ces offres et de leur validité. Ces offres sont cumulables avec toutes autres offres proposées dans le réseau Total.





Article 7 : La Jauge Cadeaux

A chaque plein de 25 litres minimum de carburant (hors fioul et AdBlue) réalisé et/ou à chaque recharge lavage/café achetée suivant le barème ci-après défini, l'Adhèrent obtient des points dans sa Jauge Cadeaux composée de 120 points maximum.

Les achats de carburants réalisés dans la même Station-service (TOTAL, TOTAL Access, ELAN) par le même Adhérent dans un intervalle de 30 minutes seront comptabilisés pour un seul.

Les modalités d'obtention desdits points sont décrites dans le tableau ci-dessous :

2

	 TOTAL excellium	 TOTAL AUTRES CARBURANTS	 TOTAL wash			 coffee COMPTOIR DES AROMES	
	1 plein de 25 L min.	1 plein de 25 L min.	1 recharge de 25€	1 recharge de 35€	1 recharge de 65€	1 recharge de 20€	1 recharge de 30€
	3 points	1 point	3 points	6 points	12 points	3 points	6 points
	1 point	—	1 point	2 points	4 points	1 point	2 points

« Min. » : signifie « minimum »

Les pleins d'autres carburants réalisés chez TOTAL Access et ELAN ne donnent droit à aucun point.

Par ailleurs, il existe 5 paliers permettant aux Adhérents de gagner des cadeaux :

- **Palier 1** : 15 points = Remise de 2€ TTC sur l'achat de produits en boutique ou en restauration
- **Palier 2** : 30 points = Remise de 5€ TTC sur l'achat de produits en boutique ou en restauration
- **Palier 3** : 60 points = Recharge lavage TOTAL Wash d'un montant de 15€ TTC
- **Palier 4** : 90 points = Remise de 20€ TTC sur l'achat de produits en boutique ou en restauration
- **Palier 5** : 120 points = Expédition au domicile de l'Adhérent d'une carte carburant Jubileo de 25 €* TTC et remise à 0 (zéro) de la Jauge Cadeaux.

Les remises ci-avant définies ne s'appliquent pas sur l'alcool, le tabac, les cartes prépayées, les jeux d'argent, les recharges téléphoniques, la librairie, la presse, les recharges TOTAL Wash et les recharges Coffee Comptoir des Arômes.

A l'atteinte de l'un de ces paliers, les Adhérents ont la possibilité :

- Soit de récupérer leur cadeau en Station-service et dans ce cas leur Jauge Cadeaux est diminuée du nombre de points équivalent au palier,
- Soit de cumuler des points supplémentaires jusqu'à 120 points.

Les points de la Jauge Cadeaux sont valables pour une durée de 12 (douze) mois à compter de l'obtention du premier point. Au bout de ces 12 mois, tout Adhérent (à l'exception du bénéficiaire d'une ou plusieurs cartes Jubileo), ayant atteint l'un de ces 5 paliers se verra remettre le cadeau correspondant sous réserve qu'il aille en prendre possession dans la Station-service (TOTAL,

² Sous réserve d'avoir validé son adresse postale et d'en avoir fait la demande sur son espace personnel Club TOTAL.

TOTAL Access, ELAN) de son choix dans les 6 mois faute de quoi il le perdra. Etant précisé que toutes les Stations-service ne sont pas équipées du logiciel de remise de cadeaux.

Enfin, les Adhérents n'ayant atteint aucun palier au bout d'une période de 12 mois, perdent la totalité des points cumulés dans leur Jauge Cadeaux durant cette période et celle-ci est remise à 0 (zéro).

La date de récupération d'un cadeau ou la date d'atteinte du palier 5 devient la date anniversaire de la Jauge Cadeaux.

Article 8 : L'Assistance Club TOTAL

L'Assistance Club TOTAL comprend une assistance dépannage gratuite, un stage de sensibilisation à la sécurité routière (récupération de points sur le permis de conduire), une assistance fourrière et une aide au constat. Cette assistance est valable pour tous les véhicules motorisés de 2, 3 ou 4 roues inférieurs à 3,5 tonnes immatriculés en France appartenant à l'Adhérent.

Elle est offerte sous conditions à tout Adhérent ayant fait un plein de carburant de 25 L (vingt-cinq litres) minimum hors fioul et Adblue dans une Station-service (TOTAL, TOTAL Access, ELAN). La durée de couverture est variable selon les critères définis ci-après :

- Une couverture de 30 jours à compter de la date de réalisation du plein dans les stations-service à la marque TOTAL participantes,
- Une couverture de 10 jours à compter de la date de réalisation du plein dans les stations-service à la marque TOTAL Access ou ELAN participantes,
- Une couverture pendant toute la durée de possession du statut Platinum.

Les conditions de ces prestations sont définies dans le document « Convention d'Assistance Dépannage Club TOTAL » disponible à cet effet sur la page https://club.total.com/web/club/CG_ClubTOTAL

Pour bénéficier de tous les services de l'Assistance Club TOTAL, l'Adhérent doit contacter le Service Consommateurs au 0 970 808 664.

Article 9 : Les « Bons Plans » du Club TOTAL

Les « Bons Plans » du Club TOTAL est une plateforme en ligne disponible pour tous les Adhérents du Club TOTAL. Elle est accessible depuis l'espace personnel des Adhérents <https://club.total.com> et permet de proposer à ces derniers des offres promotionnelles dans les 6 catégories suivantes : Voyage, Billetterie, Sport, Shopping, Maison et Automobile.

Article 10 : Fraude – Responsabilités

Il est strictement interdit d'utiliser la carte Club TOTAL pour un achat non réalisé personnellement par l'Adhérent et ainsi obtenir frauduleusement un quelconque avantage (passage, point, cadeau, offre etc.).

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, pourrait entraîner des poursuites judiciaires intentées par TOTAL MARKETING FRANCE, y compris l'annulation de tous les avantages obtenus et la radiation automatique du Programme.

Préalablement à la mise en œuvre d'une ou plusieurs sanctions visées ci-dessus, TOTAL MARKETING FRANCE informera l'Adhérent des transactions présumées frauduleuses et l'invitera à contacter le Service Consommateurs pour justification. L'Adhérent devra apporter la justification sollicitée dans un délai maximal de 1 mois à compter de la demande. Pendant la période d'investigation que mènera TOTAL MARKETING FRANCE, les avantages acquis par l'Adhérent avant et pendant cette période d'enquête ne pourront pas être utilisés par ce dernier.

Article 11 : Contact – Réclamations

Pour toute question relative au Programme de fidélité Club TOTAL, l'Adhérent peut contacter le Service Consommateurs par téléphone au 0 970 808 664 ou via le formulaire de contact accessible dans son espace personnel et sur total.fr ou par courrier à l'adresse suivante : Club TOTAL 86982 FUTUROSCOPE CEDEX

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. A compter de la résiliation, tous les services et les avantages acquis seront 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 l'espace personnel <https://club.total.com> ou par téléphone au 0 970 808 664 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 l'espace personnel <https://club.total.com> ou appeler le Service Consommateurs 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 Club TOTAL sur le site ou appeler le Service Consommateurs au 0 970 808 664 (prix d'un appel local).

Article 15 : 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 CGU du Programme disponibles sur l'espace personnel Club TOTAL <https://club.total.com> 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 l'espace personnel <https://club.total.com> ou par tout autre moyen dans des délais raisonnables. Toutefois, certains changements pourront avoir un effet immédiat.

Article 16 : 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 » que l'Adhérent est invité à lire sur le site <https://club.total.com> ou directement via l'URL https://club.total.com/web/club/charte_dp_clubtotal

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 peut 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 d'identification (civilité, nom, prénom, statut, offres) affichées sur les caisses des Stations-service et accessibles aux hôtes(ses) de vente pour réaliser de la vente active et entretenir une relation personnalisée avec les clients,
- 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 d'habitudes d'achats,
- Les données relatives à l'accord ou le refus de prospection commerciale (OPT-IN/préférences de communication).

16.3 Finalités de la collecte

Les données personnelles collectées dans le cadre du Programme, sont traitées par TOTAL MARKETING FRANCE pour les finalités suivantes :

- La gestion et l'animation de la relation commerciale, la fidélité, 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).

La base du traitement des données personnelles des Adhérents est le contrat, à savoir les présentes conditions générales d'utilisation.

16.4 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 inexactes, 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.

Pour exercer ces droits, il suffit de contacter le Club TOTAL :

- En vous connectant avec votre identifiant et mot de passe sur votre espace personnel Club TOTAL (<https://club.total.com/>) puis rubrique « Nous Contacter » (<https://club.total.com/private/club/nous-contacter1>),
- Ou en indiquant votre nom, prénom, adresse postale, adresse email, numéro de carte Club TOTAL et en communiquant un justificatif d'identité pour pouvoir vous authentifier, soit sur le formulaire de contact (<https://www.total.fr/contact-et-faq/formulaire-club-autre-sujet>) du site Internet www.total.fr
- Ou en envoyant un courrier à l'adresse suivante : Club TOTAL 86982 FUTUROSCOPE CEDEX.

Si vous rencontrez des problèmes, vous pouvez saisir le délégué à la protection des données personnelles à l'adresse suivante : TOTAL MARKETING FRANCE - Délégué à la Protection des Données personnelles - 562 avenue du Parc de l'Île 92000 Nanterre.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

Pour se désinscrire des emails, l'Adhérent peut utiliser le lien dédié en bas de chacune des communications. Il peut également se désinscrire directement en se connectant avec son identifiant et mot de passe sur son espace personnel Club TOTAL (<https://club.total.com/>) puis rubrique « Mes Communications » (<https://club.total.com/private/club/mes-communications>).

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 du marketing et les équipes de vente en Station-service), 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 nécessaire au fonctionnement du Programme et tant que l'Adhérent reste actif. En cas de résiliation, les données personnelles seront conservées pendant une durée de trois (3) ans à compter de la résiliation sans préjudice de l'application des dispositions de l'article 17 du RGPD.

En cas de radiation, les données personnelles de l'Adhérent radié seront conservées pendant une durée de cinq (5) ans à compter de la radiation. A l'échéance des délais de conservation ci-dessus indiqués, les données personnelles des Adhérents concernés seront soit anonymisées, soit supprimées.

Enfin, les données personnelles des Adhérents qui perdent leur qualité d'Adhérent pour inactivité en application de l'article 20 ci-dessous seront anonymisées ou supprimées dès la perte de cette qualité.

16.7 Localisation des données

Les données personnelles sont hébergées sur des serveurs localisés en Europe occidentale.

Article 17 : Changement de Programme

Il est rappelé que le Programme concerne les clients, propriétaires de véhicule(s) léger(s) qui réalisent un ou plusieurs pleins de carburant inférieur(s) à 110 litres. Aussi, les clients faisant un ou plusieurs pleins supérieurs à 110 litres se verront proposer l'adhésion au programme TRUCK, cette adhésion devra être réalisée dans un délai de 1 mois à compter de la proposition. A défaut d'adhésion dans le délai imparti, l'Adhérent sera définitivement exclu du Programme.

Article 18 : 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 19 : Loi applicable

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

Article 20 : Inactivité

Sans utilisation de la carte Club TOTAL en Station-service pendant une durée supérieure à douze (12) 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.

Etant par ailleurs précisé que, l'Adhérent qui reste inactif pendant une durée de 3 ans à compter de la dernière utilisation de sa carte Club TOTAL, perd sa qualité d'Adhérent.

Article 21 : Divers

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