

Conditions Générales d'Utilisation du programme Club TotalEnergies « Véhicules Légers (VL) »

VERSION APPLICABLE AU 01/07/2022

Le programme de fidélité Club TotalEnergies est développé et proposé par TotalEnergies Marketing France, S.A.S. au capital de 390.553.839 euros, ayant son siège social au 562 avenue du Parc de l'Île 92000 Nanterre - FRANCE, enregistrée sous le numéro 531 680 445 RCS NANTERRE, ci-après « TotalEnergies Marketing France ». Ces conditions générales sont applicables dans les stations-service à la marque TotalEnergies, TotalEnergies Access et ELAN acceptant de participer au Programme de fidélité Club TotalEnergies (ci-après individuellement la « Station-service » et collectivement les « Stations-service »).

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

Le Programme Club TotalEnergies est destiné à récompenser la fidélité de la clientèle des Stations-service (TotalEnergies, TotalEnergies 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 <https://club.totalenergies.fr/>
- Depuis l'application mobile Services de TotalEnergies,
- Auprès d'un(e) hôte(sse) de vente à l'aide de la tablette réservée à cet effet dans certaines Stations-service,
- Sur le site activation.club.totalenergies.fr si elle a obtenu une carte en Stations-service sans avoir été enregistrée par le personnel en Station-service

La personne devra compléter le formulaire en indiquant sa civilité, son nom, son prénom, sa date de naissance, son numéro de téléphone, son adresse e-mail et 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 <https://club.totalenergies.fr/>, ou l'application mobile TotalEnergies 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. Seules les adresses e-mails permanentes sont acceptées lors de l'adhésion. Les comptes associés à des adresses e-mails temporaires sont invalides et leurs titulaires n'ont pas la qualité d'Adhérent.

L'adhésion est confirmée au moment de l'acceptation des présentes conditions générales d'utilisation de la carte Club TotalEnergies par l'Adhérent.

La carte Club TotalEnergies 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 TotalEnergies Marketing France dans les présentes conditions générales d'utilisation.

Les présentes conditions générales et toutes modifications de ces dernières seront considérées comme acceptées par l'Adhérent dès l'utilisation de la carte Club TotalEnergies 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 TotalEnergies 86982 FUTUROSCOPE CEDEX.

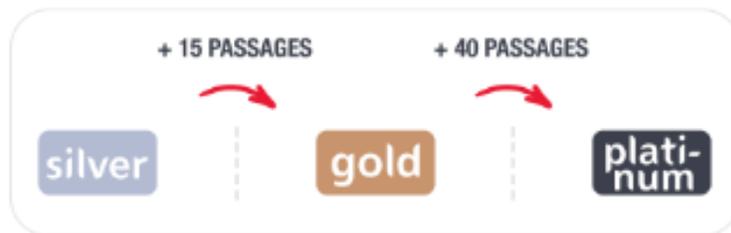
Article 3 : Utilisation du service Coffee Comptoir des Arômes

La carte Club TotalEnergies 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 TotalEnergies et TotalEnergies 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, des 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 TotalEnergies ¹. L'Adhérent doit présenter la carte Club TotalEnergies au début de la transaction à l'hôte(sse) de caisse ou sur le terminal de paiement interactif (TPI).

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

Article 5 : Changement de statut

Tout nouvel Adhérent au Club TotalEnergies 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 Adhérent 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 Adhérent 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 Adhérent 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 TotalEnergies est unique quel que soit le statut de l'Adhérent. 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 (TotalEnergies, TotalEnergies Access et ELAN). Ces offres personnalisées sont valables uniquement dans les stations-service à marque TotalEnergies participant au Programme.

TotalEnergies Marketing France se réserve le droit de décider du nombre d'offres par Adhérent, 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 TotalEnergies.

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

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'Adhérent obtient des points dans sa Jauge Cadeaux composée de 120 points maximum.

Les achats de carburants réalisés dans la même Station-service (TotalEnergies, TotalEnergies Access et 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 :

		Autres carburants (hors fioul et AdBlue)					
	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

2

« Min. » : signifie « minimum »

Les pleins d'autres carburants réalisés chez TotalEnergies 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 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 Cadeau TotalEnergies de 25 €* TTC sous réserve d'avoir validé son adresse postale et d'en avoir fait la demande sur son espace personnel Club TotalEnergies et remise à 0 (zéro) de la Jauge Cadeaux.

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

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 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 Cadeau TotalEnergies), 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 (TotalEnergies, TotalEnergies Access et 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 TotalEnergies

L'Assistance Club TotalEnergies comprend plusieurs prestations parmi lesquelles un dépannage gratuit, 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 (TotalEnergies, TotalEnergies Access et 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 TotalEnergies participantes,
- Une couverture de 10 jours à compter de la date de réalisation du plein dans les stations-service à la marque TotalEnergies 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 TotalEnergies » disponible à cet effet sur la page https://club.totalenergies.fr/documents/27102/0/Convention_Assistance_Club_TOTAL_2020_MAJ_19.1_2.19.pdf/2394ec36-6432-a0de-8f3b-d4c2aacb240

Pour bénéficier de tous les services de l'Assistance Club TotalEnergies, l'Adhérent doit contacter le Service Consommateurs au 0 970 808 664 (prix d'un appel local en France métropolitaine, Assistance disponible 7j/7, 24h/24).

Article 9 : Fraude – Responsabilités

Il est strictement interdit d'utiliser la carte Club TotalEnergies 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 TotalEnergies, 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 TotalEnergies 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, TotalEnergies 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 TotalEnergies Marketing France, les avantages acquis par l'Adhérent avant et pendant cette période d'enquête ne pourront pas être utilisés par ce dernier.

A défaut de réponse dans le délai imparti, l'Adhérent se verra radier du Programme et ses données à caractère personnel seront conservées par TotalEnergies Marketing France pendant une durée de 5 ans conformément aux dispositions de l'article 16 ci-dessous.

Article 10 : Contact – Réclamations

Pour toute question relative au Programme de fidélité Club TotalEnergies, l'Adhérent peut contacter le Service Consommateurs par téléphone au 0 970 808 664 (prix d'un appel local en France métropolitaine, du lundi au samedi, hors jours fériés, de 8h à 20h) ou via le formulaire de contact accessible dans son espace personnel et sur totalenergies.fr ou par courrier à l'adresse suivante : Club TotalEnergies 86982 FUTUROSCOPE CEDEX

Article 11 : 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 TotalEnergies à l'adresse suivante : Club TotalEnergies 86982 FUTUROSCOPE CEDEX. A compter de la résiliation, tous les services et les avantages acquis seront perdus.

TotalEnergies Marketing France se réserve également le droit de résilier l'adhésion au Programme des clients qui seraient auteurs d'actes d'incivilités, d'injures/insultes, d'harcèlement, menaces, agressions sous quelque forme que ce soit envers le personnel et/ou les prestataires en charge du déploiement et

de la promotion du Programme. Dans ce cas, la résiliation de l'adhésion prendra effet 30 jours suivant l'envoi par courrier ou courriel de la notification de la résiliation à l'Adhérent, et l'ensemble des avantages acquis seront perdus à compter de cette date.

Par ailleurs, les clients dont les contrats seront résiliés pour les causes listées dans l'alinéa 2 du présent article, seront radiés du Programme et ne pourront le réintégrer avant l'écoulement d'un délai de 5 ans à compter de la date de résiliation.

Article 12 : 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.totalenergies.fr/> ou par téléphone au 0 970 808 664 (prix d'un appel local en France métropolitaine, du lundi au samedi, hors jours fériés, de 8h à 20h) ou par écrit à l'adresse suivante : Club TotalEnergies 86982 FUTUROSCOPE CEDEX

Article 13 : Perte ou vol de la carte Club TotalEnergies

En cas de perte ou de vol de sa carte Club TotalEnergies, l'Adhérent peut en faire la déclaration sur l'espace personnel <https://club.totalenergies.fr/> ou appeler le Service Consommateurs au 0 970 808 664 (prix d'un appel local en France métropolitaine, du lundi au samedi, hors jours fériés, de 8h à 20h) et demander une nouvelle carte.

TotalEnergies Marketing France ne sera pas responsable de toute utilisation frauduleuse de la carte Club TotalEnergies par un tiers. Le montant chargé sur la carte Club TotalEnergies 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 TotalEnergies sur le site ou appeler le Service Consommateurs au 0 970 808 664 (prix d'un appel local en France métropolitaine, du lundi au samedi, hors jours fériés, de 8h à 20h).

Article 14 : Modification, suspension et clôture du Programme

TotalEnergies 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 TotalEnergies <https://club.totalenergies.fr/> ou l'application mobile du Programme.

TotalEnergies 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.totalenergies.fr/> ou par tout autre moyen dans des délais raisonnables. Toutefois, certains changements pourront avoir un effet immédiat.

Toutes modifications des présentes conditions générales seront considérées comme acceptées par l'Adhérent dès l'utilisation de la carte Club TotalEnergies ou d'un avantage du Programme.

Article 15 : 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 TotalEnergies » que l'Adhérent est invité à lire sur le site <https://club.totalenergies.fr/> ou directement via l'URL.

15.1 Identité du responsable de traitement

La collecte des données au titre du Programme et de la carte de fidélité est réalisée par : TotalEnergies 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, en tant que responsable de traitement au sens du Règlement Général sur la Protection des Données.

15.2 Données collectées

Dans le cadre de la souscription au Programme, TotalEnergies 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 fournies par l'Adhérent (civilité, nom, prénom, numéro de téléphone, adresse postale, adresse email, date de naissance ainsi que tout élément 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 relatives aux habitudes d'achats,
- Les données relatives à l'accord ou le refus de prospection commerciale (OPT-IN/préférences de communication).

15.3 Finalités de la collecte

Les données personnelles collectées dans le cadre du Programme, sont traitées par TotalEnergies 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 et le formulaire d'adhésion.

15.4 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 TotalEnergies :

- En vous connectant avec votre identifiant et mot de passe sur votre espace personnel Club TotalEnergies (<https://club.totalenergies.fr/>) puis rubrique « Nous Contacter » (<https://club.totalenergies.fr/private/club/nous-contacter1>)
- Ou en indiquant votre nom, prénom, adresse postale, adresse email, numéro de carte Club TotalEnergies et en communiquant un justificatif d'identité pour pouvoir vous authentifier, soit sur le formulaire de contact (https://services.totalenergies.fr/faq?field_topics_tid=11076) du site Internet <https://services.totalenergies.fr/>
- Ou en envoyant un courrier à l'adresse suivante : Club TotalEnergies 86982 FUTUROSCOPE CEDEX.

Si vous rencontrez des problèmes, vous pouvez saisir le délégué à la protection des données personnelles à l'adresse suivante : TotalEnergies 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 TotalEnergies (<https://club.totalenergies.fr/>) puis rubrique « Mes Communications » (<https://club.totalenergies.fr/private/club/mes-abonnements>).

15.5 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).

15.6 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.

15.7 Localisation des données

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

Article 16 : 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 ou de présentation de justificatifs permettant le maintien de l'Adhérent dans le Programme, celui-ci sera définitivement exclu. Par ailleurs, l'Adhérent ne pourra pas utiliser les avantages acquis durant le mois qui lui est imparti pour changer de programme.

Article 17 : Responsabilité

TotalEnergies Marketing France est exonérée de toute responsabilité pour les conséquences directes ou indirectes des éventuels dysfonctionnements de la carte Club TotalEnergies, du site internet, de l'application mobile, quelles que soient leurs causes. TotalEnergies 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 TotalEnergies 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.

Le Service Consommateurs est à la disposition de l'Adhérent pour toute réclamation et mettra tout en œuvre pour y répondre. Les coordonnées sont : le 0970 808 664 (prix d'un appel local en France métropolitaine, du lundi au samedi, hors jours fériés, de 8h à 20h) ou Service Consommateurs TotalEnergies 86982 Chasseneuil Futuroscope CEDEX France. Vous pouvez également remplir le formulaire suivant : <https://services.totalenergies.fr/contact-et-faq/formulaire-autre-sujet>

Conformément aux dispositions du Code de la Consommation concernant le règlement amiable des litiges, l'Adhérent a le droit de recourir gratuitement au service de médiation de la consommation proposé par TotalEnergies, dès lors qu'un tel litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès du Service Consommateurs.

Le médiateur de la consommation ainsi proposé est le CMAP qui peut être joint :

- via le formulaire à disposition sur le site du CMAP à l'adresse <https://www.cmap.fr/offre/un-consommateur/>,
- par courrier électronique à consommation@cmap.fr,
- par courrier postal à l'adresse CMAP – Service Médiation de la consommation, 39 avenue Franklin Roosevelt, 75008 Paris.

Pour toute demande de médiation, l'Adhérent devra pouvoir justifier avoir au préalable, tenté de résoudre son litige directement auprès du Service Consommateurs par une réclamation écrite et ne pas avoir obtenu de réponse satisfaisante.

A défaut d'accord amiable, le litige sera du ressort des juridictions nationales compétentes.

Article 19 : Inactivité

Sans utilisation de la carte Club TotalEnergies 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 TotalEnergies, perd sa qualité d'Adhérent.