

Conditions Générales d'Utilisation du programme Club TotalEnergies « Bus Autoroute »

VERSION APPLICABLE AU 15/03/2023

Le programme de fidélité Club TotalEnergies « Bus Autoroute » 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 « Bus Autoroute »

Le programme de fidélité Club TotalEnergies « Bus Autoroute » (ci-après le « Programme ») est destiné à récompenser la fidélité de la clientèle des Stations-service TotalEnergies, TotalEnergies Access et ELAN.

Le Programme permet aux clients exerçant la profession de chauffeur de bus ou de guide-conférencier de bénéficier d'avantages spécifiques lors de leurs passages dans les Stations-service, notamment en restauration ou en boutique.

Il pourra leur être demandé de justifier de leur qualité de chauffeur de bus ou de guide-conférencier en Station-service en présentant, au choix, l'une des pièces justificatives suivantes : feuille de route, permis de conduire bus en cours de validité, attestation FIMO, carte professionnelle ou copie du diplôme.

Article 2 : Adhésion au Programme

L'adhésion au Programme est réservée aux personnes physiques âgées de plus de 18 ans, exerçant la profession de chauffeur de bus ou de guide-conférencier, et remplissant les conditions d'inscription telles que définies aux présentes (ci-après le ou les « Adhérent(s) »).

L'adhésion au Programme est gratuite. La personne souhaitant adhérer au Programme doit s'inscrire, au choix :

- 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 <https://activation.club.totalenergies.fr> si elle a obtenu une carte en Station-service sans avoir été enregistrée par le personnel en Station-service.

Selon la modalité d'inscription choisie, la personne devra compléter ou faire 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 sur 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. Un Adhérent ne peut donc pas être possesseur de plusieurs cartes. 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 14, 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 : L'offre « Boisson Chaude »

Sur présentation de sa carte Club TotalEnergies, l'Adhérent pourra bénéficier de l'avantage suivant à l'intérieur de la boutique ou de l'espace de restauration des Stations-service équipées, uniquement entre 6h et 22h :

EN BOUTIQUE :

- 1 (une) boisson chaude dans la limite de 2€ offerte à chaque passage en station dans les distributeurs automatiques Coffee Comptoir des Arômes

EN ESPACE DE RESTAURATION :

- 1 (une) boisson chaude dans la limite de 2€ offerte à chaque passage en station dans les espaces de restauration exploités par TotalEnergies

La carte Club TotalEnergies ne peut pas être utilisée pour bénéficier de l'offre deux fois lors d'un même arrêt sur une même Station-service, dans l'espace de restauration et en boutique.

La feuille de route en vigueur ou toute autre pièce justifiant de la qualité de chauffeur de bus ou guide-conférencier pourra être demandée à tout moment au titulaire de la carte Club TotalEnergies afin de pouvoir bénéficier de ces avantages en boutique ou en espace de restauration.

Article 5 : L'avantage « Repas »

L'Adhérent qui est accompagné de 15 passagers au minimum pourra, sous la réserve que le nombre d'accompagnants soit validé par l'hôte(sse) de vente par constat visuel ou sur la base de la feuille de route du bus, bénéficier des avantages suivants à l'intérieur de la boutique ou de l'espace de restauration des Stations-service équipées, uniquement entre 6h et 22h :

EN BOUTIQUE :

- Offre « produits alimentaires » dans la limite de 9€ TTC, à choisir parmi les produits alimentaires disponibles en boutique (hors alcool et produits listés par l'hôtesse)

EN ESPACE DE RESTAURATION :

- Offre « restauration » (petit-déjeuner, déjeuner ou dîner) dans la limite de 15€ TTC (hors alcool et produits listés par l'hôtesse)

L'Adhérent pourra bénéficier de deux repas par jour au total, au choix parmi les offres « produits alimentaires » et « restauration » ci-dessus.

Pour bénéficier de ces avantages, l'Adhérent devra respecter un intervalle horaire minimal de deux heures entre les deux repas. Sous réserve de respecter ces conditions horaires, l'Adhérent peut choisir deux repas différents ou bien deux fois le même type de repas au cours de la journée, en fonction des disponibilités en Station-service.

Ces repas offerts ne peuvent pas être reportés sur un autre jour ; ils sont valables uniquement dans les Stations-service participant au Programme.

Dans le cas où deux chauffeurs sont présents sur la feuille de route d'un même bus, l'avantage repas pourra être offert au second chauffeur s'il est également accompagné de 15 passagers supplémentaires, soit un total de 30 passagers minimum dans le bus.

La carte Club TotalEnergies ne peut pas être utilisée pour bénéficier de l'offre deux fois lors d'un même arrêt sur une même Station-service, dans l'espace de restauration et en boutique.

La feuille de route en vigueur ou toute autre pièce justifiant de la qualité de chauffeur de bus ou guide-conférencier pourra être demandée à tout moment au titulaire de la carte Club TotalEnergies afin de pouvoir bénéficier de ces avantages en boutique ou en espace de restauration.

Article 6 : L'avantage « Passagers »

Lorsque l'Adhérent est accompagné de 15 passagers au minimum, sous la réserve que le nombre d'accompagnants soit validé par l'hôte(sse) de vente par constat visuel ou sur la base de la feuille de route du bus, et à condition que l'Adhérent ait prévenu la station concernée 48h à l'avance de son

passage, les passagers de l'Adhérent pourront bénéficier des avantages suivants à l'intérieur de la boutique ou de l'espace de restauration des Stations-service équipées :

EN BOUTIQUE :

- -10% pour les passagers sur les produits alimentaires disponibles en boutique (hors alcool et produits listés par l'hôtesse)

EN ESPACE DE RESTAURATION :

- -10% pour les passagers sur la restauration (hors alcool et produits listés par l'hôtesse)

La carte Club TotalEnergies ne peut pas être utilisée pour bénéficier de l'offre deux fois lors d'un même arrêt sur une même Station-service, dans l'espace de restauration et en boutique.

La feuille de route en vigueur ou toute autre pièce justifiant de la qualité de chauffeur de bus ou guide-conférencier pourra être demandée à tout moment au titulaire de la carte Club TotalEnergies afin de pouvoir bénéficier de ces avantages en boutique ou en espace de restauration.

Article 7 : Le bonus Bus Autoroute

Tous les dix pleins de carburant, l'Adhérent bénéficiera de 5€ de remise à utiliser en boutique (hors alcool, tabac, presse, cartes téléphoniques, baie technique, distributeurs automatiques, location de véhicules, produits de la Française des Jeux, primes auto payantes, bouteilles de gaz, huiles de vidange et carburants à la pompe).

Un plein s'entend sur la base d'une consommation à la pompe de 300L (trois cents litres) minimum effectués dans les Stations-service participant au Programme.

Ce bonus de 5€ n'est pas cumulable avec d'autres remises sur les carburants ; il est utilisable, dès le premier jour ouvré après le dixième plein de carburant et pendant 1 an, dans les Stations-service participant au Programme. La valeur du bonus ne pourra en aucun cas être exigée en espèces.

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.

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+d%27Assistance+sur+l%27Extranet+du+Club+TotalEnergies.pdf/c9ded6d5-5bcd-6f7a-78af-a92375eaad51?t=1667401544591>

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

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, pourra entraîner des poursuites judiciaires intentées par TotalEnergies Marketing France, y compris l'annulation de tous les avantages obtenus et la radiation automatique et sans préavis 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 ; ses données à caractère personnel seront conservées par TotalEnergies Marketing France pendant une durée de 5 ans conformément aux dispositions de l'article 15.6 ci-dessous.

Article 10 : Contact – Réclamations

Pour toute question relative au Programme, 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 services.totalenergies.fr ou par courrier à l'adresse suivante : Club TotalEnergies 86982 FUTUROSCOPE CEDEX.

Dans le cas où l'Adhérent n'aurait pas pu présenter la carte Club TotalEnergies lors du règlement de ses achats, celui-ci dispose d'un délai de 30 jours suite à l'achat pour faire valoir ses droits. Il adressera sa demande au Service Consommateurs via le formulaire de contact précité, en joignant le justificatif de paiement correspondant à l'achat et une preuve d'identité. Il est précisé que le nombre de demandes ne pourra excéder 3 réclamations mensuelles. TotalEnergies Marketing France se réserve le droit de ne pas donner suite à la demande.

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 Internet 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/>

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 est susceptible 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 fournies par l'Adhérent (civilité, nom, prénom, numéro de téléphone, adresse postale, adresse e-mail, date de naissance...) ainsi que tout élément pouvant justifier de l'identité ET, les données nécessaires dans le cadre de la participation au Programme (profession, nom de la société, adresse) ainsi que tout élément pouvant justifier de la qualité de chauffeur de bus ou de guide-conférencier,
- Les données d'identification (civilité, nom, prénom, 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 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 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.

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 e-mail, numéro de carte Club TotalEnergies et en communiquant un justificatif d'identité pour pouvoir vous authentifier,
 - o Soit sur le formulaire de contact (https://services.totalenergies.fr/faq?field_topics_tid=11076) du site Internet <https://services.totalenergies.fr/>
 - o Soit 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 auprès de l'autorité de contrôle compétente (CNIL).

Pour se désinscrire des e-mails, 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 et du suivi du Programme (notamment, mais non limitativement, les équipes du service 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 entre autres).

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 19 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, chauffeurs de bus ou guide-conférenciers qui réalisent un ou plusieurs pleins de carburant supérieur(s) à 300 litres. Aussi, les clients faisant un ou plusieurs pleins inférieurs à 300 litres se verront proposer l'adhésion au programme « Véhicules Légers », 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 : par téléphone au 0970 808 664 (prix d'un appel local en France métropolitaine, du lundi au samedi, hors jours fériés, de 8h à 20h) ou, par courrier à 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 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 www.mediateur-conso.cmap.fr,
- par courrier électronique à consommation@cmap.fr, ou
- 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 12 mois consécutifs, l'Adhérent sera considéré comme « inactif ». Il perdra alors les avantages et services de son statut et ceux acquis lors de ses passages en Station-service.

Il conservera toutefois sa qualité d'Adhérent. 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.