

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

## VERSION APPLICABLE AU 20/12/17

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 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 [www.total.fr](http://www.total.fr), rubrique Club TOTAL ou l'application TOTAL Services.

L'adhésion au Programme ne peut être enregistrée et validée que si les renseignements communiqués par le client sur le formulaire d'adhésion sont complets.

L'adhésion 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 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. Non utilisable sur les stations-service de la région Corse.

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

Le Programme comporte deux types de statuts :

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

À l'exception de la première année d'adhésion, les statuts sont accordés par cycle de 12 (douze) mois sans période d'inactivité (selon les conditions définies dans l'Article 19) à compter de la date d'activation de la carte Club TOTAL dans une station-service TOTAL, TOTAL Access ou ELAN participante au programme.

La première année d'adhésion, seul le statut New est accordé pour une durée de 3 (trois) mois à compter de la date d'activation de la carte Club TOTAL dans une station-service TOTAL, TOTAL Access ou ELAN participante au programme. Cette durée de 3 (trois) mois représente une période d'observation afin d'attribuer à l'Adhérent l'un des 4 statuts du programme (selon les conditions définies dans l'Article 5).

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

Les changements de statuts interviennent tous les 12 (douze) mois dans un délai de 10 (dix) jours suivant la date d'anniversaire d'activation de la carte Club TOTAL sauf pour le statut New qui évoluera vers l'un des quatre statuts du programme pour une durée de 9 (neuf) mois. Pour ce dernier, ce nouveau statut sera déterminé en tenant compte du nombre de passages et du montant des achats effectués en station-service TOTAL pendant la période d'observation de 3 (trois) mois, multiplié par 4 (quatre) pour obtenir une valeur sur 12 (douze) mois.

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.

Conditions d'accès par statut :

White (Blanc) :

Moins de 6 (six) passages de la Carte Club TOTAL par an dans les stations-service à la marque TOTAL (hors TOTAL Access et ELAN)  
OU

Moins de 400 (quatre cents) euros TTC dépensés dans les stations-service à la marque TOTAL (hors TOTAL Access et ELAN)

Silver (Argent) :

Entre 6 (six) et 14 (quatorze) passages de la Carte Club TOTAL par an dans les stations-service à la marque TOTAL (hors TOTAL Access et ELAN)  
OU

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

Gold (Or) :

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

Entre 1000 (mille) euros TTC et 3000 (trois mille) euros TTC dépensés dans les stations-service à la marque TOTAL (hors TOTAL Access et ELAN)

Platinum (Platine) :

Plus de 45 (quarante-cinq) passages de la Carte Club TOTAL dans les stations-service à la marque TOTAL (hors TOTAL Access et ELAN)  
OU

Plus de 3000 (trois mille) euros TTC dépensés dans les stations-service à la marque TOTAL (hors TOTAL Access et ELAN)

Un passage s'entend par une présentation (utilisation) de la Carte Club TOTAL lors d'un encaissement en station-service à la marque TOTAL uniquement (hors TOTAL Access et ELAN). Le passage de la Carte doit s'effectuer au début de la transaction

## **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 la 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 et de la zone géographique (spécificité des stations-service de la région Corse). 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, ELAN et stations-service de la région Corse), l'Adhérent bénéficiera d'un « Bonus Excellium » lui permettant de bénéficier d'un avantage dans les stations-service TOTAL en France métropolitaine participantes au programme (hors TOTAL Access, ELAN et stations-service de la région Corse) un jour ouvré après le dixième plein de carburant TOTAL Excellium.

Le type de cet avantage sera à sélectionner par l'Adhérent directement sur son espace personnel Club TOTAL et ne sera pas modifiable en station-service. Les deux avantages disponibles pour l'Adhérent sont les suivants :

- Une recharge TOTAL Wash chargée d'un montant de 7 (sept) euros utilisable en France métropolitaine dans les stations de lavage TOTAL Wash équipées du lecteur approprié

OU

- Une remise boutique de 5 (cinq) euros non-cumulable et utilisable en stations-service TOTAL sur autoroute (hors alcool, tabac, presse, cartes téléphoniques, baie technique, jetons lavage, codes lavage, aspirateur, lavage haute pression, recharges lavage carte GR, 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). Aucune monnaie ne sera rendue sur cette somme.

Par défaut l'avantage prédéfini est la recharge TOTAL Wash de 7€. Il peut être changé à tout moment par l'Adhérent depuis son espace personnel sur le site du Club TOTAL ou sur l'application mobile TOTAL Services.

Les avantages du Bonus Excellium peuvent être modifiés à la convenance du Club TOTAL et selon la saisonnalité. Le Club TOTAL se réserve le droit de modifier à tout moment le contenu ou les différentes options du « Bonus Excellium » et informera l'Adhérent de toute modification du bonus (modification, suspension ou remplacement) en l'invitant à consulter régulièrement les Conditions Générales du Programme disponibles sur [www.total.fr](http://www.total.fr) rubrique Club TOTAL ou l'application mobile TOTAL Services.

### **Article 9 : 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 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 entraînera 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 [www.total.fr](http://www.total.fr) ou appeler le Club TOTAL au 0 970 808 664 (prix d'un appel local) pour obtenir une nouvelle Carte Club TOTAL.

### **Article 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 collectés sur l'espace personnel et/ou sur l'application mobile.
- Les données de préférences.
- Les données relatives à l'accord ou le refus de prospection commerciale (OPT-IN).

### **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 l'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 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. 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 il 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 17/07/2017

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.

L'adhérent au programme Club TOTAL Bus Autoroute bénéficie dès son adhésion au programme des avantages partenaires du statut Platinum (hors offres personnalisées en boutique 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 au programme Club TOTAL Bus Autoroute bénéficie dès son adhésion au programme des avantages partenaires du statut Platinum (hors offres personnalisées en boutique TOTAL). 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 TOTAL sur autoroute (stations-service de la société Argedis, filiale du groupe Total) 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 une même station-service 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 BUS 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 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).

Ces 5€ sont non cumulables et utilisables un jour ouvré après le dixième plein de carburant, pendant 1 an dans les stations-service TOTAL sur autoroute (stations-service de la société Argedis, filiale du groupe 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.

**Convention d'assistance  
Carte Club TOTAL  
C48  
20 octobre 2012**

## Sommaire

Préambule .....	3
1. Généralités.....	3
1.1. Objet.....	3
1.2. Définitions.....	3
1.2.1. EUROP ASSISTANCE .....	3
1.2.2. Bénéficiaire .....	3
1.2.3. Véhicule .....	3
1.2.4. Voies Réservées .....	4
1.2.5. Domicile.....	4
1.2.6. France .....	4
1.2.7. Erreur carburant .....	4
1.2.8. Panne .....	4
1.2.9. Immobilisation du Véhicule.....	4
2. Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance .....	5
2.1. Conditions d'obtention des prestations d'assistance .....	5
2.2. Conditions d'application .....	5
2.3. Nature des déplacements couverts - Territorialité .....	5
3. Modalités d'intervention .....	5
4. Prestations d'assistance aux Véhicules.....	6
4.1. Dépannage / Remorquage.....	6
4.2. Véhicule de remplacement.....	6
4.3. Attente réparation / Hébergement sur place .....	7
4.4. Retour au domicile .....	7
4.5. Récupération du Véhicule réparé .....	8
4.6. Transport liaison.....	8
En cas de Panne ou d'Erreur de carburant, Nous organisons et prenons en charge les frais de taxi engendrés par votre Transport et celui des autres passagers en taxi, vers l'agence de location ou l'hôtel. ....	8
5. Dispositions générales.....	8
5.1. Exclusions .....	8
5.1.1. Exclusions générales .....	8
5.1.2. Exclusions spécifiques à l'assistance aux Véhicules .....	8
5.2. Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés.....	9
5.3. Subrogation .....	9
5.4. Prescription .....	9
5.5. Réclamations – Litiges .....	9
5.6. Autorité de contrôle .....	9
5.7. Informatique et Libertés .....	10



## Préambule

La présente convention (ci-après la « Convention d'assistance ») a pour objet de définir les conditions générales dans lesquelles EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le code des assurances, s'engage à délivrer la prestation d'Assistance Dépannage offerte par TOTAL MARKETING FRANCE, aux titulaires de la Carte Club TOTAL désignés « Bénéficiaires » au sens de l'article 1.2.2 des présentes.

## 1. Généralités

### 1.1. Objet

La présente Convention d'assistance Carte Club TOTAL a pour objet de préciser les droits et obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Bénéficiaires définis ci-après.

### 1.2. Définitions

#### 1.2.1. EUROP ASSISTANCE

EUROP ASSISTANCE désigne la Société Anonyme au capital de 23 601 857 euros, Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette, 92230 GENNEVILLIERS.

Dans la présente Convention d'assistance, EUROP ASSISTANCE, est remplacé par le terme « Nous ».

#### 1.2.2. Bénéficiaire

Par « Bénéficiaire », il faut entendre tout titulaire de la Carte Club TOTAL qui remplit les conditions d'obtention des garanties d'assistance conformément aux dispositions de l'article 2.1 de la présente convention d'assistance.

Ci-après, le Bénéficiaire est désigné par les termes « Bénéficiaire » ou « Vous ».

Par ailleurs, bénéficient également des prestations « attente réparations/hébergement sur place » et « retour au Domicile », les passagers du véhicule, dans la limite du nombre de places indiquées sur le certificat d'immatriculation du Véhicule, dès lors qu'ils voyagent avec le Bénéficiaire, à l'exclusion des auto-stoppeurs.

#### 1.2.3. Véhicule

Par "Véhicule", il faut entendre tout véhicule à moteur (Auto) et à quatre roues, de tourisme ou utilitaire, de moins de 3,5 tonnes, immatriculé en France à l'exclusion des véhicules suivants :

- les « pocket bike »
- les quads
- les karts
- les motocyclettes non immatriculées
- les voitures immatriculées conduites sans permis
- les véhicules affectés au transport commercial de personnes
- les véhicules utilisés pour des livraisons (coursiers, livreurs à domicile)
- les taxis
- les ambulances
- les véhicules de location
- les véhicules de courtoisie (véhicule prêté par un garage le temps des réparations)
- les auto-écoles
- les véhicules écoles
- les véhicules d'une cylindrée inférieure à 125cm<sup>3</sup>

- les véhicules avec un réservoir inférieur à 30 litres
- les corbillards

#### **1.2.4. Voies Réservées**

Par « Voies Réservées », il faut entendre les voies réglementées sur lesquelles EUROP ASSISTANCE n'est pas habilitée à intervenir telles que :

- les voies périphériques
- les voies expresses
- les autoroutes

#### **1.2.5. Domicile**

Par « Domicile », il faut entendre le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire en France. Son adresse figure sur son dernier avis d'imposition sur le revenu.

#### **1.2.6. France**

Par « France », il faut entendre la France métropolitaine et Principauté de Monaco.

#### **1.2.7. Erreur carburant**

Par « Erreur de carburant », il faut entendre les erreurs de carburant ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de la panne ou de rendre dangereuse sa conduite sur le plan de la sécurité des personnes ou des Véhicules, et de nécessiter obligatoirement un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

#### **1.2.8. Panne**

Par « Panne », il faut entendre toute défaillance mécanique, électrique, hydraulique ou électronique du Véhicule ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de la Panne et nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

Sont incluses dans cette définition toutes défaillances rendant impossible l'utilisation du Véhicule dans des conditions normales de sécurité ou pouvant notoirement aggraver le motif de panne (exemple : témoin d'huile allumé).

Sont exclues de cette définition les cas suivants :

- crevaison
- problèmes de clés du véhicule : casse, perte, vol, oubli à l'intérieur du Véhicule
- panne d'essence, en dehors des cas d'Erreur de carburant
- accidents et pannes résultant d'un accident
- pannes résultant du dysfonctionnement d'un système d'antivol électronique ou d'une alarme
- vol du Véhicule
- incendie du Véhicule
- effraction – vandalisme et leurs conséquences

#### **1.2.9. Immobilisation du Véhicule**

Par « Immobilisation du Véhicule », il faut entendre la prise en charge du Véhicule par l'atelier de réparation à la suite d'un remorquage en cas de Panne ou d'Erreur de carburant.

## 2. Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance

### 2.1. Conditions d'obtention des prestations d'assistance

Pour bénéficier des prestations d'assistance gratuites de la Carte Club TOTAL, le Bénéficiaire doit impérativement remplir les quatre conditions cumulatives suivantes :

- Etre titulaire de la Carte Club TOTAL ;
- Avoir utilisé sa Carte Club TOTAL dans les 15 jours précédant la demande d'assistance à l'occasion d'un achat de 30 litres minimum de carburant en un seul enlèvement, dans une station TOTAL en France ;
- Avoir fait une demande d'intervention en appelant le numéro de téléphone figurant au dos de la Carte Club TOTAL le jour même de la Panne ;
- Présenter sa Carte Club TOTAL au moment du dépannage sur simple demande du dépanneur.

Les prestations d'assistance sont limitées à deux interventions par période de 12 mois et par Carte Club TOTAL. En cas de non-présentation de la Carte Club TOTAL, les prestations d'assistance sont à la charge du Bénéficiaire.

Les porteurs de la Carte Club TOTAL ne remplissant pas les conditions d'obtention précitées peuvent néanmoins faire appel aux services d'EUROP ASSISTANCE. Dans ce cas, les prestations fournies sont intégralement prises en charge par le porteur de la Carte Club TOTAL aux conditions tarifaires de EUROP ASSISTANCE en vigueur, ces conditions lui étant communiquées préalablement à la délivrance du service. EUROP ASSISTANCE n'interviendra que si le porteur de la Carte Club TOTAL accepte le devis annoncé par EUROP ASSISTANCE et autorise le paiement du montant de la prestation demandée par prélèvement de sa carte bancaire.

### 2.2. Conditions d'application

Notre intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels nous aurions l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale, notamment en ce qui concerne les Voies Réservées.

### 2.3. Nature des déplacements couverts - Territorialité

Les prestations d'assistance décrites dans la présente Convention s'appliquent uniquement en France, au cours de tout déplacement privé ou professionnel.

## 3. Modalités d'intervention

**Il est nécessaire, en cas d'urgence, de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences.**

Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- votre numéro de Carte Club TOTAL

Si vous avez besoin d'assistance, vous devez :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone :

- 0970 808 664

- **obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,**
- vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé dans le cas de dépannage/remorquage sur Voies Réservées par exemple.

Nous nous réservons le droit de vous demander tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'assistance.

**Toute dépense engagée sans notre accord ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori.**

#### **Fausse déclaration :**

Toute erreur ou fausse déclaration du Bénéficiaire entraîne la nullité des engagements d'EUROP ASSISTANCE et la déchéance des droits prévus à ladite Convention d'assistance.

## **4. Prestations d'assistance aux Véhicules**

Les prestations d'Assistance Dépannage décrites ci-après sont fournies par EUROP ASSISTANCE, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sans franchise kilométrique.

### **4.1. Dépannage / Remorquage**

En France, votre Véhicule est immobilisé lors d'un déplacement suite à une Panne ou une Erreur de carburant.

Nous nous engageons à faire exécuter, selon les disponibilités locales et la réglementation en vigueur, le dépannage sur place ou le remorquage vers le garage le plus proche du lieu de l'immobilisation.

Le coût de ce dépannage sur place, ou de ce remorquage, est pris en charge par EUROP ASSISTANCE à l'exclusion des coûts engagés pour la réparation du Véhicule (pièces de rechange et main d'œuvre).

Cette intervention ne pourra pas avoir lieu en dehors des infrastructures routières (sur routes non goudronnées).

De plus, le service ne pourra pas être rendu sur les Voies Réservées en raison de la législation régissant la circulation sur ces voies. Dans ce cas, Nous vous remboursons les frais de dépannage ou remorquage sur simple présentation de la facture originale dans les 30 jours suivant la survenance de la Panne ou de l'Erreur de carburant ayant nécessité un dépannage ou un remorquage. Au-delà de ce délai de trente jours, le Bénéficiaire sera déchu de son droit à remboursement.

### **4.2. Véhicule de remplacement**

En cas de Panne ou d'Erreur de carburant, si votre Véhicule, préalablement remorqué par EUROP ASSISTANCE, n'est pas réparable dans un délai de 8 heures de main d'œuvre (barème constructeur), Nous organisons la mise à votre disposition, dans la limite des disponibilités locales, d'un véhicule de remplacement de catégorie économique (3 portes) pendant 24 heures maximum.

L'acheminement du Bénéficiaire du garage jusqu'à l'agence de location la plus proche est organisé et pris en charge financièrement par EUROP ASSISTANCE.

La mise à disposition du véhicule de remplacement est liée à la durée d'immobilisation de votre Véhicule déterminée par le réparateur. Elle s'achève à la fin des travaux et ne peut excéder en aucun cas 24 heures. Le véhicule de remplacement devra impérativement être restitué dans l'agence de départ. Nous ne prenons pas en charge les frais d'abandon.

Le véhicule de remplacement fourni ne sera en aucun cas un véhicule aménagé (barre d'attelage, coffre de toit,...) ou tenant compte de caractères spécifiques (4x4, cabriolet...). La mise à disposition du véhicule de remplacement se fait dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire.

Nous prenons en charge les frais d'assurances complémentaires liés à la location du véhicule, lorsqu'elles sont proposées par l'agence de location et que vous les avez souscrites, à savoir :

- le rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué (désigné sous le terme C.D.W.),
- le rachat partiel de franchise en cas de vol du véhicule loué (désigné sous les termes T.W. ou T.P. ou T.P.C.).

Toutefois, une partie de ces franchises est non rachetable en cas d'accident ou de vol du véhicule de location, et reste à votre charge.

Il est enfin précisé que Vous seul avez la qualité de "locataire" vis à vis de l'agence de location et devez remettre à cette dernière, à sa demande, une caution à la prise du véhicule.

Les frais de carburant et de péage restent à votre charge, ainsi que la partie non rachetable des franchises.

### **4.3. Attente réparation / Hébergement sur place**

En cours de trajet, votre Véhicule est immobilisé, suite à une Panne ou une Erreur de carburant, à plus de 100km de votre Domicile et Nous n'avons pas pu organiser la mise à disposition d'un véhicule de remplacement entre 19 heures et 7 heures, Nous organisons et participons :

- aux frais d'acheminement par taxi du Bénéficiaire depuis le garage jusqu'à l'hôtel
- aux frais d'hôtel imprévus (chambre et petit-déjeuner) si vous décidez d'attendre la (les) réparation(s) sur place, à concurrence de 80 € TTC au maximum par passager tel que mentionné au paragraphe 1.2.2 « Bénéficiaire » ci-avant, et pour une nuit maximum.

***Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations suivantes:***

- ***Véhicule de remplacement***
- ***Retour au Domicile***

### **4.4. Retour au domicile**

En cas de Panne ou d'Erreur de carburant, si votre Véhicule, préalablement remorqué par EUROP ASSISTANCE, est réparable dans un délai inférieur à 8 heures de main d'œuvre (barème constructeur), Nous organisons et prenons en charge votre transport et celui des autres passagers tels que mentionnés au paragraphe 1.2.2 « Bénéficiaire » ci-avant, jusqu'à votre Domicile, par taxi à concurrence de 50 km maximum.

***Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations suivantes :***

- ***Attente réparation / Hébergement sur place***
- ***Véhicule de remplacement***

#### **4.5. Récupération du Véhicule réparé**

Au terme des réparations, si Nous avons organisé préalablement votre retour au Domicile, Nous organisons et prenons en charge votre transport par taxi pour récupérer le Véhicule réparé, dans la limite de 50km.

#### **4.6. Transport liaison**

En cas de Panne ou d'Erreur de carburant, Nous organisons et prenons en charge les frais de taxi engendrés par votre Transport et celui des autres passagers en taxi, vers l'agence de location ou l'hôtel.

### **5. Dispositions générales**

#### **5.1. Exclusions**

##### **5.1.1. Exclusions générales**

**Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes sont consécutives :**

- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, une catastrophe naturelle,
- à votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- à la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- à un acte intentionnel de votre part ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,
- les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si vous utilisez votre propre véhicule.
- aux sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie de la convention d'assistance

**Sont également exclus :**

- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes dispositions générales,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
- les frais de carburant et de péage,
- les frais de restauration, en dehors de ce qui expressément prévu par ailleurs dans la Convention d'assistance.

##### **5.1.2. Exclusions spécifiques à l'assistance aux Véhicules**

**Les interventions seront effectuées sous réserve des disponibilités locales, notamment en matière d'hébergement ou de location de véhicule.**

**Les prestations qui n'auront pas été demandées au moment même du besoin ou en accord avec nous, ne donneront pas droit a posteriori à un remboursement ou à une indemnité compensatoire, à l'exception des remorquages sur Voies Réservées. Dans tous les cas, vous devrez fournir, à titre de justificatif, les originaux des factures.**

**En aucun cas, les frais que vous auriez dû ou aviez prévu d'engager ne seront à notre charge (frais de carburant, péage, restauration, taxi, hôtel en cas de séjour prévu sur le lieu de l'immobilisation, coût des pièces détachées, etc.).**

**Outre les Exclusions Générales figurant au chapitre 5.1.1, sont exclus :**

- les conséquences de l'immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien,

- les immobilisations consécutives à des interventions prévues (opérations d'entretien, de contrôle, de révision) ou consécutives à un défaut d'entretien, ainsi que leurs conséquences,
- les réparations du Véhicule et les frais y afférant,
- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier (autoradio notamment),
- les frais de gardiennage et de parking du Véhicule,
- les frais d'abandon en cas de mise à disposition d'un véhicule de location,
- les campagnes de rappel du constructeur,
- les actes de vandalisme et leurs conséquences,
- les chargements du Véhicule et des attelages.

Outre les Exclusions Générales et les Exclusions spécifiques à l'assistance aux Véhicules figurant ci-dessus, sont exclus :

- toute demande découlant d'une faute inexcusable ou intentionnelle, d'un acte de conduite dangereuse, notamment conduite en état d'ivresse / sous stupéfiants, délit de très grande vitesse. Dans le cas où le caractère intentionnel ne serait établi qu'en cours ou après notre intervention, le remboursement des frais engagés pourrait vous être demandé.

## 5.2. Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes publics ou forces de l'ordre en cas d'urgence.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'évènements tels que :

- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles,
- grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale,

## 5.3. Subrogation

EUROP ASSISTANCE est subrogée, à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle, dans les droits et actions des Bénéficiaires contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.

## 5.4. Prescription

Toute action concernant cette Convention d'assistance, qu'elle émane de Vous ou de Nous, ne peut être exercée que pendant un délai de deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance (Articles L 114-1 et L 114-2 du Code des Assurances).

La prescription peut être interrompue notamment par:

- la désignation d'un expert;
- la saisie d'un tribunal même en référé;
- toute cause ordinaire d'interruption de la prescription

## 5.5. Réclamations – Litiges

En cas de réclamation ou de litige, le Bénéficiaire pourra s'adresser au Service Qualité d'Europ Assistance, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

## 5.6. Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel – ACP – 61 rue Taitbout – 75009 Paris.

Toute contestation pouvant s'élever à propos de l'exécution de la présente convention est portée devant la juridiction compétente dont relève EUROP ASSISTANCE, si le défendeur a qualité de commerçant. Dans les autres cas, la contestation sera portée devant la juridiction compétente du domicile du défendeur.

### **5.7. Informatique et Libertés**

Toutes les informations recueillies par EUROP ASSISTANCE FRANCE, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex, lors de la souscription à l'un de ses services et/ou lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que nous prenons à votre égard. A défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP ASSISTANCE sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel vous souhaitez souscrire.

Ces informations sont uniquement réservées aux services d'EUROP ASSISTANCE FRANCE en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires d'EUROP ASSISTANCE FRANCE.

EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques.

EUROP ASSISTANCE FRANCE peut être amenée à communiquer certaines de vos données à TOTAL MARKETING FRANCE, dans un but de suivi de qualité.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations vous concernant en écrivant à : Europ Assistance France - Service Qualité, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

Par ailleurs, les Bénéficiaires sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec EUROP ASSISTANCE FRANCE pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces conversations sont conservées deux mois à compter de leur enregistrement. Les Bénéficiaires pourront s'y opposer en manifestant leur refus auprès de leur interlocuteur.