

Conditions Générales d'Abonnement de la Carte TOTAL POSPAYEE et TOTAL CARD PREPAYEE  
**La signature de la demande d'adhésion par le client vaut acceptation sans réserve par ce dernier des Conditions Générales d'Abonnement communiquées au moment de l'adhésion**

#### **ARTICLE 1 - OBJET**

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités de fonctionnement et d'utilisation de la carte TOTAL CARD POSPAYEE et TOTAL CARD PREPAYEE (la « **Carte** »), qui permettent d'acquérir les produits et services indiqués à l'article 3, dans un réseau de points de vente signalé par le logo TOTAL CARD dans le Royaume du Maroc (le « **Réseau** »). Le Réseau est susceptible d'être modifié à tout moment. Le guide de ces points de vente est accessible sur simple demande auprès de Total Maroc (« **Total** »). Le client met les Cartes à la disposition de personnes physiques qui utilisent la ou les Cartes dans le Réseau (ci-après le(s) « **Porteur(s)** »). Les conditions générales, la demande d'adhésion et les éventuels avenants à la demande d'adhésion constituent le (« **Contrat** »).

#### **ARTICLE 2 - MODIFICATIONS**

Total se réserve le droit d'amender à tout moment les conditions générales d'abonnement. Pour toute révision emportant des modifications, les nouvelles conditions générales seront transmises au client par e-mail ou par courrier postal (à l'adresse de facturation du client). Toute utilisation de la Carte à compter de la transmission des nouvelles conditions générales emportera l'acceptation sans réserve des conditions générales révisées. À tout moment, la dernière version des conditions générales pourra être renvoyée sur simple demande du client.

#### **ARTICLE 3 - PRODUITS, SERVICES ET PRESTATIONS ACCESSOIRES**

La Carte permet d'accéder aux :

- Produits : tout carburant dont notamment : gasoil, gasoil excellium, super sans plomb, carburant 2 temps, dans la limite des plafonds d'achats autorisés dans la demande d'adhésion (les « **Produits** »),
- Services : lubrifiants, produits et services proposés en station-service, tels que le lavage automobile, la boutique, la restauration, l'entretien (les « **Services** »),
- Prestations accessoires aux déplacements (notamment péages au Royaume du Maroc) (les « **Prestations Accessoires** »).

Pour des raisons de sécurité et/ou techniques, Total pourra plafonner les montants de Produits et/ou Services accessibles avec la Carte dans le Réseau. Pour chaque Carte, le client définit les Produits et Services qui pourront être acquis au moyen de cette dernière dans le Réseau et peut demander l'application de plafonds valables pour les paiements effectués dans les stations-service du Réseau. Total pourra à tout moment compléter ou modifier les Produits, Services et Prestations accessoires aux déplacements. Les modifications de certaines caractéristiques de la Carte par le client et/ou les modifications des Produits et Services par Total pourront donner lieu à l'émission d'une nouvelle Carte.

#### **ARTICLE 4 - FONCTIONNEMENT DE LA CARTE (EN DEHORS DE LA CARTE PREPAYEE)**

##### 4.1. Émission

Après examen et acceptation d'une demande d'adhésion, Total ouvrira un compte client au nom du client et lui fournira le nombre de Cartes demandées, auxquelles seront attachés un ou plusieurs codes confidentiels. Le client sélectionnera un type de codes confidentiels, lesquels lui seront communiqués par courrier séparé. Toute Carte identifiera le client et, à l'exception des Cartes « Hors Parc » (i.e. les cartes qui ne sont pas affectées à un véhicule, ni à un Porteur), le véhicule et/ou le Porteur auxquels la Carte est attachée. Au dos de la Carte sera apposée la liste correspondant aux Produits et Services sélectionnés par le client.

##### 4.2. Validité

La Carte reste valide jusqu'au dernier jour inclus du mois de validité, tel que mentionné sur cette dernière. Un point de vente du Réseau ne pourra pas restituer une Carte non valide. Sauf notification écrite contraire du client ou de Total au plus tard un mois avant l'expiration des Cartes, de nouvelles Cartes seront automatiquement envoyées en renouvellement. Le client devra restituer à Total les Cartes expirées.

##### 4.3. Utilisation

Le client est autorisé à remettre une ou des Cartes à un ou des Porteurs, mais demeure responsable de toute utilisation de la Carte. Pour valider tout achat, la Carte devra être utilisée en association avec son code confidentiel, à l'exception notamment de certaines Prestations accessoires aux déplacements

(notamment péages au Royaume du Maroc). Dans ce cas, cette utilisation confère à Total le droit d'enregistrer ces transactions au débit du compte client du client. Le point de vente délivrera au Porteur un reçu sur lequel la signature du porteur pourra être exigée (notamment pour les bons manuels). Toute Carte, à l'exception des Cartes dites « Hors Parc », devra être utilisée conformément à son affectation : Porteur ou véhicule. En tout état de cause, le client sera le seul responsable d'une utilisation de la Carte par un Porteur ou pour un véhicule différent de celui mentionné sur la Carte.

#### 4.4. Duplicata

A la demande du client, pour une Carte défectueuse, ou en cas de mise en opposition d'une Carte, Total pourra émettre une Carte de remplacement, appelée « duplicata », ayant les mêmes caractéristiques que la Carte d'origine, le même code confidentiel et sera facturée au tarif en vigueur à la date de fabrication. Le client restera redevable des transactions réalisées avec la Carte d'origine et de toute Carte de remplacement, appelée « duplicata », à l'exception des Cartes mises en opposition conformément à l'Article 9 des présentes conditions générales. Le client s'engage à retourner à Total toute Carte d'origine retrouvée par la suite et s'interdit d'en faire usage.

#### 4.5. Restitution

Les Cartes sont la propriété de Total et devront être immédiatement restituées par le client sur simple demande de Total et/ou dans les cas prévus dans les conditions générales. Une Carte attachée à un véhicule ou à un Porteur déterminé ne devra pas être utilisée après, respectivement, le jour de la vente ou du retrait de la circulation dudit véhicule, ou du départ du Porteur. Sans préjudice de tous dommages et intérêts que Total pourrait obtenir, l'usage d'une Carte après sa date de fin de validité, de mise en opposition ou la résiliation du Contrat pour quelque cause que ce soit pourra donner lieu à des poursuites judiciaires, civiles ou pénales.

### **ARTICLE 5 – FONCTIONNEMENT DE LA CARTE PREPAYEE**

#### 5.1. Émission

La Carte prépayée est à retirer par le client au siège social de Total ou à chaque point de vente du Réseau. A chaque Carte prépayée sera attaché un code confidentiel. Au dos de la Carte sera apposée la liste correspondant aux Produits et Services sélectionnés par le client.

#### 5.2. Utilisation

Le Porteur de la Carte prépayée demeure responsable de toute utilisation de la Carte prépayée. Pour valider tout achat, la Carte prépayée devra être utilisée en association avec son code confidentiel.

#### 5.4. Duplicata

Aucun duplicata de Carte prépayée ne sera remis au client même en cas de Carte prépayée défectueuse, En cas de perte ou de vol ou de détérioration de la Carte prépayée, le client ne pourra réclamer à Total le remboursement du montant de la recharge disponible dans la Carte prépayée au jour de sa perte, de son vol ou de sa détérioration. La recharge sera ainsi perdue et non transférable vers une nouvelle Carte.

### **ARTICLE 6 – ESPACE CLIENT SUR L'EXTRANET « E-FUEL » (LE « SITE »)**

Dès son adhésion, et sous réserve de la communication préalable de son adresse e-mail et de ses nom, prénom et numéro de téléphone, le client pourra accéder à tout moment au Site à partir de l'adresse url : [www.mytotalfuelcard.com](http://www.mytotalfuelcard.com). Le Site est sécurisé et crypté en mode SSL et n'est, en conséquence, accessible qu'après saisie d'un identifiant fourni par Total et d'un mot de passe choisi par le client lors de sa première connexion au Site. Toute utilisation du Site emportera l'acceptation sans réserve des conditions générales d'utilisation spécifiques qui le régissent et accessibles depuis sa page d'accueil.

Selon l'offre choisie dans la demande d'adhésion (autonomie, contrôle, maîtrise), le client aura accès à certains des services détaillés ci-après pour l'ensemble des Cartes du client.

Total se réserve la possibilité de créer de nouveaux services, de modifier ou supprimer ces services.

#### 6.1. Suivi des transactions

Ce service, accessible exclusivement à partir du Site, permet au client de consulter les achats effectués avec ses Cartes pour une période donnée.

#### 6.2. Suivi des chargements

Ce service, accessible exclusivement à partir du Site, permet au client de visualiser à la fois les chargements de porte-monnaie effectués sur ses Cartes ainsi que les ordres de chargements différés créés pour ses Cartes.

#### 6.3. Téléchargement des factures

Ce service, accessible exclusivement à partir du Site, permet notamment au client de :

-- télécharger ses fichiers de facturation au format « csv » ou « txt », disponibles à partir du troisième

jour ouvré suivant la date de facturation. En outre, le client pourra télécharger les fichiers de facturations au format PDF.

-- consulter ses enlèvements journaliers établis sur la base des transactions reçues par Total le jour précédent la consultation, et téléchargeables au format Excel.

#### 6.4. Etats de gestion

Ce service, accessible exclusivement à partir du Site, permet au client d'accéder à un suivi budgétaire, un récapitulatif par Carte et par dépense et, pour des clients ayant opté pour des Cartes avec saisie du kilométrage, un état des consommations aux 100 Km par Carte.

#### 6.5. Suivi des Anomalies

Ce service, accessible exclusivement à partir du Site, permet au client d'obtenir des états d'anomalies définis à partir de critères personnalisés par Carte (ci-après les « **Anomalies** »). Le client pourra choisir comme critères personnalisés, notamment : des plages horaires, des zones géographiques, des jours d'utilisation, la capacité du réservoir du véhicule ou le volume maximum par transaction, la saisie des kilomètres et/ou la consommation du véhicule (pour des clients ayant opté pour des cartes avec saisie du kilométrage). Les transactions réalisées avec des Cartes et contraires au(x) critère(s) personnalisé(s) ressortiront en Anomalies dès leur réception par Total. Le client en sera informé par e-mail aux adresses e-mail qu'il aura au préalable paramétrées sur le Site. Dans tous les cas, ces transactions ne sont qualifiées d'Anomalies que par le client et ne pourront dès lors donner lieu à une quelconque contestation du client auprès de Total quant à leur exécution et paiement.

#### 6.6. Statuts des Cartes

Ce service, accessible exclusivement à partir du Site, permet au client de consulter toutes les informations relatives aux paramètres de ses Cartes.

#### 6.7. Service de création d'une Carte

Ce service, accessible exclusivement à partir du Site, permet au client de demander la création d'une nouvelle Carte selon les paramètres qu'il aura choisis.

#### 6.8. Service d'opposition

Ce service permet de faire une demande de mise en opposition d'une ou plusieurs Cartes.

### **ARTICLE 7 - RESPONSABILITÉ**

Le client devra prendre toutes précautions utiles pour sauvegarder la confidentialité du ou des codes qui lui sont attribués. Le client s'engage notamment à conserver en lieux sûrs et séparément la Carte et le code confidentiel dont il reste, en toutes circonstances, responsable. Il demeure entièrement responsable de la garde de la/des Carte(s) et du/des code(s) confidentiel(s) et du respect des stipulations du Contrat par les Porteurs, notamment en ce qui concerne l'utilisation des Cartes et les précautions à prendre pour sauvegarder la confidentialité du ou des codes confidentiels attribués, du paiement de tout enlèvement effectué par une Carte, même en cas de perte, de vol, de contrefaçon, de falsification, d'utilisation frauduleuse ou non conforme au Contrat. En cas d'utilisation non conforme, le client s'engage à assister Total pour rechercher les causes de cette utilisation non conforme.

### **ARTICLE 8 -- OPPOSITION**

En cas de perte ou de vol de toute Carte, le client devra avertir immédiatement Total par téléphone, avec confirmation écrite par télécopie (via les numéros communiqués au client lors de son ouverture de compte) dans un délai de deux (2) jours ouvrés. Il appartient au client d'effectuer les déclarations de perte ou de vol nécessaires auprès des Autorités de Police compétentes. La responsabilité du client à l'égard de Total sera déchargée deux (2) jours ouvrés après réception de la notification de perte ou de vol d'une Carte par Total, dans les conditions ci-avant énoncées. Au-delà de ce délai, le client n'est plus responsable des transactions effectuées avec cette Carte sauf si :

--le client a transmis la Carte à un tiers non autorisé,

--le client ou le Porteur a perdu ou s'est fait voler la Carte par négligence,

--le client n'a pas respecté les instructions de Total de détruire la Carte ou de la lui renvoyer,

--le client n'a pas pris les mesures nécessaires pour sauvegarder la confidentialité du code.

Le client s'engage à fournir à Total toute information relative à la disparition ou à l'usage non conforme d'une Carte. Le client s'engage à retourner à Total toute Carte mise en opposition et retrouvée par la suite et s'interdit d'en faire usage. Total pourra émettre un duplicata, tel que décrit à l'article 4.4. Dans l'hypothèse où Total constaterait une utilisation présumée anormale d'une Carte, elle se réserve la possibilité de mettre ladite Carte en opposition, sans ouvrir droit à des dommages et intérêts pour le client.

## **ARTICLE 9 - COÛT DE L'OFFRE**

Les offres seront facturées annuellement ou mensuellement selon le tarif en vigueur à la date de la facturation. La fabrication d'un duplicata de Carte sera facturée selon le tarif en vigueur à la date de fabrication. Les tarifs applicables aux Cartes, duplicata de Cartes et packs sont révisables à tout moment par Total, et seront communiqués au client sur simple demande. En cas de résiliation pour quelque cause que ce soit, le montant des frais annuels ou mensuels sera non restituable.

## **ARTICLE 10 - PRIX DES PRODUITS PRESTATIONS ACCESSOIRES ET DIVERS**

### 10.1. Prix des Produits et Services

Les Produits acquis par le client sont facturés par Total soit au prix affiché par la station-service à l'heure et au jour de l'enlèvement, soit sur la base du tarif barème applicable à la date de l'enlèvement si le client a opté pour le tarif barème. Ce tarif barème sera communiqué au client sur simple demande et est modifiable à tout moment et sans préavis.

Les Services acquis par le client sont facturés par Total sur la base du tarif public applicable à la date de l'enlèvement au point de vente concerné.

### 10.2. Prix des Prestations Accessoires

Pour les sections autoroutières et gares de péages accepteurs au Maroc, Total percevra des frais de services d'un pourcent (1%) du montant de chaque transaction toutes taxes comprises. L'assiette de calcul et le montant des frais de service sont révisables à tout moment et sans préavis.

### 10.3. Nouveaux services

Dans l'hypothèse où Total développerait de nouveaux services ou Prestations accessoires accessibles avec la Carte, le client accepte que Total perçoive des frais de service sur ces nouveaux services et reconnaît que tout paiement desdits services effectué par Carte vaut acceptation sans réserve des conditions, notamment tarifaires, applicables à ces services.

## **ARTICLE 11 - FACTURATION**

Pour les transactions réalisées au Maroc, le client recevra une facture, sous format papier ou électronique correspondant aux Produits, Services, Prestations accessoires acquittés au moyen des Cartes et des supports associés, ainsi que les éventuels frais de service afférents.

## **ARTICLE 12 - PAIEMENT**

Le client s'engage à payer intégralement les montants dus par prélèvement automatique conformément au délai mentionné sur la demande d'adhésion. Total n'accepte pas le paiement par un autre moyen autre que le prélèvement automatique sauf dérogation expresse accordée par elle-même. Aucun escompte n'est pratiqué pour paiement anticipé. Tout retard de paiement et/ou règlement partiel d'une seule facture entraîne cumulativement de plein droit et sans mise en demeure préalable :

--l'exigibilité immédiate de toutes les sommes, même non échues, dues par le client. Total pourra subordonner l'exécution d'une nouvelle utilisation de la Carte à ce règlement, demander la restitution des Cartes et/ou les mettre en opposition ;

--l'application, sans qu'un rappel soit nécessaire, sur toute somme non payée à son échéance, d'une pénalité de retard exigible le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture, de dix pourcent (10%) du montant dû ;

--la facturation de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de cinq cent dirhams (500 MAD). Total se réserve le droit de réclamer une indemnisation complémentaire pour tous les autres frais induits par le retard de paiement venant en sus dudit montant forfaitaire, et en particulier, lors de la transmission du dossier aux services contentieux et/ou recouvrement de Total. Tout règlement partiel de la facture s'impute d'abord et de plein droit sur la partie non privilégiée de la créance de Total.

## **ARTICLE 13 - RÉCLAMATIONS**

Le client s'engage à contrôler régulièrement ses factures. Toute réclamation ou contestation sur le montant ou la nature des opérations récapitulées sur les factures doit être transmise par écrit à Total dans un délai de deux (2) mois suivant la date de la facture, et doit être accompagnée de justificatifs. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera recevable. Aucune réclamation ne peut justifier le non-paiement à l'échéance de tout ou partie d'une facture. En tout état de cause, Total ne pourra être tenue responsable des retards de transmission par les points de vente, des transactions effectuées au moyen de la Carte.

## **ARTICLE 14 - GARANTIE**

14.1. En garantie de ses obligations, le client constituera au profit de Total, lors de la conclusion du Contrat, et/ou à tout moment pendant son exécution, une garantie conforme aux conditions particulières, valable pendant toute la durée du Contrat.

14.2. Cette garantie pourra, d'un commun accord entre Total et le client, être constituée sous l'une des formes suivantes :

- (1) caution bancaire,
- (2) dépôt de garantie.

14.3. Le cas échéant, au plus tard deux échéances de facturation avant l'expiration des garanties précitées, le client devra constituer, sur demande de Total, de nouvelles garanties afin d'assurer une couverture suffisante de ses obligations.

14.4. Si les garanties offertes par le client se révélaient insuffisantes en cours de Contrat Total pourrait demander, à tout moment, des garanties complémentaires.

14.5. L'acceptation, par Total, de conclure le Contrat sans que le client ne présente de garantie, ne saurait être interprétée comme une renonciation de Total au droit de demander ultérieurement des garanties.

14.6. A défaut, pour le client, de présenter les garanties requises, Total pourra résilier le Contrat sans préavis.

#### **ARTICLE 15 - CESSION**

Total peut à tout moment céder tout ou une partie de ses droits et obligations aux termes du présent Contrat à toute filiale du Groupe TOTAL. Le client s'interdit de céder ou de transférer sous quelque forme que ce soit, tout ou partie des droits et obligations nés du Contrat sans l'accord exprès et préalable de Total.

#### **ARTICLE 16 - DURÉE**

Le Contrat entre en vigueur, pour une durée indéterminée, à la date d'acceptation de la demande d'adhésion par Total.

#### **ARTICLE 17 – FORCE MAJEURE**

De façon expresse entre les parties, sont considérés comme des cas de force majeure (la « **Force Majeure** ») tout événement qui empêche ou retarde l'exécution par une partie de ses obligations contractuelles (autre que le paiement) et que cette partie ne peut raisonnablement prévoir ou contrôler, notamment les actes d'une autorité administrative restreignant les quantités de Produits ou de Services modifiant les conditions de livraison ou d'enlèvement.

La partie affectée par un cas de Force Majeure en avise immédiatement l'autre partie par écrit confirmé par lettre recommandée avec accusé de réception en produisant toutes justifications utiles. Dans le cas où l'événement qui donne lieu au cas de Force Majeure se prolonge pendant plus de quinze (15) jours calendaires consécutifs, la partie à laquelle le cas de Force Majeure sera opposé peut résilier immédiatement et de plein droit le Contrat sans indemnité.

#### **ARTICLE 18 – RÉSILIATION**

Chaque partie pourra résilier le Contrat à tout moment, sous réserve d'en aviser l'autre partie par lettre recommandée avec avis de réception avec un préavis de huit (8) jours. Le Contrat pourra être résilié de plein droit, sans préavis, sans indemnité, sur simple notification de Total et sans aucune formalité :

-- en cas de défaillance à l'une des obligations à la charge du client telle que : non-paiement à son terme d'une seule facture, non-constitution des garanties requises en vertu de l'article 14 ci-dessus, faute ou imprudence commise par le client dans l'utilisation de sa Carte,

-- en cas de changement de contrôle dans le capital du client lorsque ce changement est susceptible de l'avis de Total de diminuer les garanties financières présentées par le client, étant précisé que le client devra prévenir Total de tout changement par écrit,

-- si toutes les Cartes ont été restituées à Total ou ont fait l'objet d'une procédure d'opposition.

La résiliation entraînera automatiquement et de plein droit le paiement de toute somme due à l'autre partie. Le client devra honorer toute facture émise par Total pour les Produits enlevés, Services et Prestations Accessoires réalisées avant la date effective de la résiliation. La résiliation du Contrat pour quelque cause que ce soit, oblige de plein droit le client à restituer les Cartes à Total et lui interdit d'en faire usage. Toutefois, si après la résiliation du Contrat, le client continuait à faire usage d'une ou plusieurs Cartes, il serait redevable des transactions effectuées avec ces Cartes et s'exposerait aux sanctions prévues par l'article 540 du Code Pénal marocain sans préjudice de tous dommages et intérêts.

#### **ARTICLE 19 - LOI APPLICABLE - ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE**

Les éventuels litiges seront soumis au droit marocain avec attribution de juridiction au Tribunal de commerce de Casablanca.

#### **ARTICLE 20 - PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

Les informations recueillies dans le cadre de la présente demande d'adhésion font l'objet d'un traitement

informatique destiné à la gestion, à la fabrication et à la promotion des Cartes. Les données à caractère personnel sont réservées à l'usage de Total et ne pourront être transmises qu'à des sociétés du groupe TOTAL ou des prestataires intervenant dans la gestion et la fabrication des Cartes. En application du Dahir n°1-09-15 du 18 février 2009 portant promulgation de la loi n°09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression auprès de Total des informations nominatives le concernant. Ces droits devront être exercés auprès de Total à l'adresse : Total Maroc – Service Cartes Pétrolières – 146, boulevard Zerktouni – 20000 Casablanca.

**ARTICLE 21 – DIVERS**

Total se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales d'abonnement à tout moment. Dans ce cas, les conditions générales d'abonnement applicables seront celles en vigueur à la date de l'acquisition des Produits et Services par le client. La version arabe des présentes conditions générales d'abonnement est disponible sur le site internet du Total. En cas de contradiction entre la version française et la version arabe, la version française prévaudra.