Conditions Générales du programme de fidélité Club TotalEnergies

VERSION APPLICABLE AU 03/11/2026

Le programme de fidélité Club TotalEnergies (ci-après, le « Programme ») 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, la « Société ».

Les présentes conditions générales sont applicables dans les stations-service à la marque TotalEnergies, TotalEnergies Access et ELAN en France métropolitaine (Corse incluse) acceptant de participer au programme de fidélité Club TotalEnergies (ci-après, individuellement la « Station-service » et, collectivement les « Stations-service ») et identifiables sur l'application mobile Services de TotalEnergies (ci-après, « l'Application »).

Article 1 – Présentation du Programme

Le Programme est destiné à récompenser la fidélité de la clientèle des Stations-service.

Le Programme permet aux clients qui réalisent des achats en Station-service de bénéficier d'avantages en fonction notamment, du type d'achat et du montant des achats effectués.

Le Programme permet également aux clients exerçant la profession de conducteur de bus ou de guide-conférencier, de bénéficier d'avantages spécifiques lors de leurs passages en Station-service, dans les conditions telles que définies ci-après. Les conducteurs de bus ou les guides-conférenciers pourront être invités à justifier de leur statut en station-service, en présentant l'un des documents suivants : feuille de route, permis de conduire pour 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 majeures disposant de la capacité juridique et agissant en qualité de consommateur tel que défini à l'article liminaire du Code de la consommation, à savoir < *toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.* »

Les personnes adhérant au Programme (ci-après, les < Membres ») déclarent satisfaire aux conditions d'inscription telles que définies aux présentes, en ce compris les personnes exerçant la profession de chauffeur de bus ou de guide-conférencier, et acceptent sans réserve les présentes conditions générales.

L'adhésion au Programme est gratuite.

Les personnes souhaitant adhérer au Programme doivent s'inscrire, au choix :

- Depuis l'Application,
- Dans certaines Stations-service, auprès d'un(e) hôte(sse) de vente à l'aide de la tablette réservée à cet effet. L'adhésion pourra être immédiate ou différée.

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 électronique et son adresse postale valides.

Un mot de passe personnel est enregistré lors de la création du compte Club TotalEnergies et sera demandé à chaque connexion à l'espace personnel accessible sur l'Application.

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 électroniques permanentes sont acceptées lors de l'adhésion. Les comptes Club TotalEnergies associés à des adresses électroniques temporaires sont invalides et leurs titulaires n'ont pas la qualité de Membre.

L'adhésion est confirmée au moment de l'acceptation des présentes conditions générales par le Membre.

Dans le cas d'une adhésion immédiate en Station-service, le Membre se verra remettre sa carte Club TotalEnergies par l'hôte(sse) de vente.
Dans le cas d'une adhésion différée sur l'Application ou en Station-service, le Membre recevra sa carte Club TotalEnergies à l'adresse postale renseignée.

La carte Club TotalEnergies est valable uniquement dans les Stations-service. Elle est individuelle, nominative et strictement personnelle. Un Membre 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 la Société dans les présentes conditions générales.

Les Membres ont la possibilité d'appairer à leur compte Club TotalEnergies : une carte Charge+ s'ils sont clients Charge+ et/ou une carte Fleet s'ils sont clients Fleet. Pour Charge+, l'appairage devra obligatoirement se faire en renseignant la même adresse email que lors de l'adhésion à Charge+ et celle utilisée pour le compte Club TotalEnergies. Ces appairages pourront leur permettre de bénéficier d'offres et avantages supplémentaires.

Article 3 – Avantages du Programme

3.1. Attribution des points

Les Membres cumulent des points à chaque transaction éligible réalisée dans les Stations-service participantes, selon les barèmes suivants :

CATEGORIE	TYPE D'ACHAT	TYPE DE STATION	CONDITION	BAREME DES POINTS
CARBURANT	Carburant Premier[1]	TotalEnergies ACCESS	1€ dépensé	1 point
	Carburant Excellium[2]		1€ dépensé	2 points
	Carburant Premier	TotalEnergies	1€ dépensé	2 points
	Carburant Excellium	TotalEnergies ELAN	1€ dépensé	4 points
RECHARGE ELECTRIQUE	Recharge électrique	*Tout type de Station*	1€ dépensé	4 points
BOUTIQUE & RESTAURATION	Boutique (dont les achats de recharges Café et de recharges Lavage réalisés en caisse de la boutique) et achats restauration dans les enseignes partenaires[3]	*Tout type de Station*	1€ dépensé	5 points
AUTRES	E-recharges Lavage wash		1€ dépensé	10 points
	Abonnement Lavage wash		9,90€ / mois	90 points / mois

[1] Liste des produits Premier éligibles : Sans Plomb 95, Super Premier 95, SP95E10, SP95E10, Gazole GO, Gazole B8/B10, GNR, GPLC, GNV, GNC, Adblue (en vrac), Fioul.

[2] Liste des produits Excellium éligibles : Super Premier 98, Gazole Excellium GO+, Gazole Maxi Froid.

[3] Liste des enseignes partenaires éligibles : Croissanterie, Brioche Dorée, Paul Le Cafe, Paul Foodtruck, Stratto, Coeur Blé, Lunch-Grill, Del-Arte, Flunch Cafe, Bistronome, Columbus, Mezzo Di Pasta, Brioche Dorée Grill, Pizza Hut, Cafe Bonjour (à l'exception du Café Bonjour Foodtruck), Marie Blachere, Flunch, Atelier Charal, Bistrot Regent, Pradier, Comptoir Cafe, Manhattan Hot Dog Foodtruck, Loue, Roberta, Paul, Ottolina.
Les enseignes ci-dessus indiquées et présentes dans des stations-service autres que les stations à la marque TotalEnergies, TotalEnergies Access et ELAN, ne sont pas éligibles au Programme.

Les points cumulés par le Membre sont consultables sur l'application mobile Services de TotalEnergies. Ils sont valables pour une durée de 12 (douze) mois à compter de la date d'acquisition du premier point. En effet, la date de validité des points est définie selon la date d'attribution du premier point. Au terme de cette période, la totalité des points cumulés est perdue et le compteur est remis à 0 (zéro).

> *Par exemple, si je cumule mon premier point le 15 juin, je peux cumuler des points et les utiliser jusqu'au 14 juin de l'année suivante. Si je ne les ai pas tous utilisés, mes points sont remis à zéro le 15 juin.*

Les points sont automatiquement crédités pour chaque achat en boutique d'une Station-service.

Les points sont attribués uniquement sur les deux premières transactions de la journée par catégorie (« boutique et restauration », « carburant », « recharge électrique »).
Pour chaque transaction, le montant pris en compte pour le calcul des points est limité à 150,00 € maximum, même si le montant réel est supérieur.
Chaque catégorie d'achat fonctionne indépendamment des autres, de sorte que les montants pris en compte pour l'attribution des points peuvent donc être cumulés entre la boutique, le carburant et la recharge électrique, dans le respect des limites indiquées ci-dessus.

> *Par exemple, si je réalise le même jour deux pleins de 100,00 € (de carburant Premier dans des stations TotalEnergies) et un achat en boutique de 20,00 €, alors j'aurai cumulé 500 points. En revanche, si je réalise un troisième plein le même jour, alors celui-ci ne me fera cumuler aucun point.*

Le montant des transactions liées aux achats réalisés pris en compte pour le calcul des points est arrondi à l'entier inférieur. En conséquence, seuls les euros complets sont considérés, les centimes n'étant pas comptabilisés.

> *Par exemple, pour un achat en boutique d'un montant de 5,50€, le calcul des points s'effectue sur la base de 5€. Avec le barème de points associés, cet achat permet de cumuler 25 points.*

Concernant les recharges électriques, elles doivent obligatoirement être associées à une carte Charge+ ou Fleet pour permettre de cumuler des points.

Concernant les achats en boutique, le cumul de points est valable sur tous les produits à l'exception de l'alcool, du tabac, des jeux d'argent, des recharges téléphoniques, de la librairie et de la presse, ni sur tout autre concept présent en Station-service.

Sont inclus dans les achats en boutique les achats et/ou recharges de carte Lavage et les achats de prestations Lavage ainsi que les achats et/ou recharges de la carte Café (ou recharges de la carte Club TotalEnergies) réalisés en caisse de la boutique d'une Station-service.

3.2. Fonctionnement des achats de Lavage à la marque « Wash »

Les achats de Lavage à la marque « Wash » permettent de cumuler des points et peuvent être de différents types. Ces achats comprennent :

- **Les achats de prestations Lavage** : ce sont les achats d'une prestation de lavage réalisés en boutique ou sur une borne de lavage dans les Stations-service équipées d'un concept Lavage à la marque < Wash ».

- **Les recharges de la carte Lavage** : ce sont les achats réalisés en boutique, sous forme de cartes prépayées ou sous forme de rechargement de la carte Lavage à présenter en caisse.

- **Les recharges dématérialisées dites « E-recharges »** : ce sont les achats en boutique de codes de lavage (à saisir ensuite sur l'application « Wash »), ou les achats de recharges directement sur l'application Wash.

- **L'abonnement Lavage** : il s'agit d'un abonnement à 9,90€ TTC par mois, et donnant lieu à 90 points chaque mois.

Les achats de prestations Lavage et les achats et/ou recharges de la carte Lavage sont assimilés à des achats en boutique avec le barème de points associés. Tandis que les E-recharges Lavage et l'abonnement Lavage ont leur propre barème de points (*cf. tableau à l'article 3.1 des présentes conditions générales*).

Les points sont automatiquement crédités pour chaque achat de Lavage à la marque « Wash » (en boutique d'une Station-service, sur l'application « Wash » ou à une borne de lavage d'une Station-service équipée d'un concept Lavage à la marque « Wash »).

3.3. Fonctionnement des achats de Café à la marque « Comptoir des Arômes »

Les achats de Café à la marque « Comptoir des Arômes » permettent de cumuler des points et peuvent être de deux types. Ces achats comprennent :

- **Les recharges de la carte Club TotalEnergies** : ce sont les rechargements réalisés en boutique de la carte Club TotalEnergies pour un montant maximum de 50,00€ (cinquante euros) et permettant au Membre de consommer les produits délivrés par les distributeurs automatiques à la marque « Comptoir des Arômes » dans les Stations-service équipées.

- **Les achats et recharges de la carte Café** : ce sont les achats ou rechargements réalisés en boutique de la carte Café utilisable dans les distributeurs automatiques à la marque « Comptoir des Arômes » dans les Stations-service équipées.

Dans les deux cas, les achats et recharges sont assimilés à des achats en boutique avec le barème de points associés.

Les points sont automatiquement crédités pour chaque achat de Café à la marque « Comptoir des Arômes » en boutique d'une Station-service.

3.4. Utilisation des points cumulés

Les Membres peuvent échanger leurs points cumulés contre la sélection de récompenses et selon le barème ci-dessous :



A l'atteinte de l'un de ces paliers, les Membres ont la possibilité, soit de récupérer leur récompense (dans ce cas, le nombre de points correspondant à la récompense choisie est automatiquement déduit de leur solde), soit de cumuler des points supplémentaires pour atteindre le palier suivant.

La recharge Café, la E-recharge Wash et le crédit fidélité sont des récompenses qui sont exclusivement récupérables en boutique de Station-service.

Le crédit fidélité peut être dépensé en carburant, en boutique ou en restauration dans les enseignes partenaires éligibles listées ci-avant.

Le crédit fidélité à dépenser en boutique de Station-service ne s'applique pas sur l'alcool, le tabac, les jeux d'argent, les recharges téléphoniques, la librairie et la presse, ni sur tout autre concept présent en Station-service.

Il est également précisé que ce crédit fidélité n'est pas un crédit au sens du Code de la consommation ; aucun prêt d'argent n'est consenti, il s'agit d'un avoir commercial utilisable dans le réseau TotalEnergies.

Le crédit fidélité est valable sur présentation de la carte Club TotalEnergies lors du paiement en station, avec tous les moyens de paiement, à l'exception des cartes privatives TotalEnergies (Fleet, Mobility Corporate, etc.) et des cartes privatives de réseaux tiers (DKV/UTA, AS24, etc.).

3.5. L'Assistance Club TotalEnergies

L'avantage "Assistance dépannage" du programme Club TotalEnergies prendra fin le 31 décembre 2026. Les membres pourront y devenir éligibles jusqu'au 30 novembre 2026 conformément aux conditions d'éligibilité du programme.

L'Assistance Club TotalEnergies comprend une prestation de dépannage gratuite.

Cette Assistance est valable pour tous les véhicules motorisés de 2, 3 ou 4 roues inférieurs à 3,5 tonnes immatriculés en France appartenant au Membre et est offerte, sous conditions, à tout Membre ayant réalisé:

- Un plein de carburant de 25 L (vingt-cinq litres) minimum hors fioul et Adblue, réalisé dans une Station-service.
- Une recharge électrique d'au moins 20 kWh (vingt kilowattheures), réalisée au moyen d'une carte Charge+ ou d'une carte Fleet, sur une borne à la marque TotalEnergies dans une Station-service.

La durée de couverture de l'Assistance 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 et ELAN participantes ou à compter de la date de réalisation de la recharge électrique sur une borne à la marque TotalEnergies dans une Station-service participante ;
- Une couverture de **10 jours** à compter de la date de réalisation du plein dans les Stations-service à la marque TotalEnergies Access participantes.

La limite d'utilisation de l'Assistance est fixée à **2 interventions par an** pour l'ensemble des prestations. L'intervention est prévue le plus rapidement possible. Dans le cas où l'intervention ne peut avoir lieu dans l'heure suivant la panne (ou tout autre incident couvert par l'Assistance), le Membre est remboursé à hauteur de 30,00€ TTC.

Les conditions de remboursement sont valables uniquement en France métropolitaine sauf :

- En cas de force majeure,
- En cas d'évènement susceptible d'entraver la libre circulation des véhicules (pénuries d'essence, grèves ou blocus routiers),
- Sur les autoroutes, les périphériques ou rocades,
- Durant les jours d'arrivée ou de départ pour les vacances scolaires des différentes zones,
- Lors des jours fériés,
- Sur les accès aux stations de montagne, les jours d'arrivée ou de départ pour les vacances scolaires des différentes zones,
- En cas de remorquage organisé par le Membre Bénéficiaire sans avoir obtenu préalablement l'accord d'Allianz Assistance,
- Suite à une demande d'assistance auprès d'Allianz Assistance si le Membre Bénéficiaire choisit de prendre rendez-vous avec le dépanneur à plus d'une heure pour remorquer son Véhicule ».

Le détail et les conditions des prestations de dépannage sont définis dans le document « Convention d'Assistance Dépannage Club TotalEnergies » disponible à cet effet sur les pages suivantes : 2mcEfuPgs42YcsO1t4WVxbBw1XU0W5C8H5Gqzzvo.pdf.

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

3.6. L'avantage « Repas » pour les conducteurs de bus

Un Membre ayant le statut de conducteur de bus ou de guide professionnel accompagné d'au moins 15 passagers, pourra, sous 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. L'avantage repas, tant en boutique qu'en espace de restauration, ne permet pas le cumul de points au titre du Programme.

EN BOUTIQUE :

- Offre « box menu » jusqu'à 9,99€ TTC, à choisir parmi les produits présents dans la box astronomique : 1 sandwich, 1 boisson, 1 dessert et 1 chips (hors alcool et hors produits exclus de la box – *voir conditions directement en boutique*).

EN ESPACE DE RESTAURATION :

- Offre « restauration » (petit-déjeuner, déjeuner ou dîner) dans la limite de 13,00€ TTC (hors alcool).

Le Membre pourra bénéficier de deux repas par jour au total, au choix parmi les offres « box menu » et « restauration » ci-dessus.

Pour bénéficier de ces avantages, le Membre devra respecter un intervalle horaire minimal de deux heures entre les deux repas. Sous réserve de respecter ces conditions horaires, le Membre pourra 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 et sont valables uniquement dans les Stations-service participant au Programme.

Dans le cas où le conducteur principal est accompagné d'un second conducteur et/ou d'un guide professionnel indiqués sur la feuille de route d'un même bus, l'avantage Repas pourra leur être offert s'ils sont également Membres et accompagnés de 15 passagers supplémentaires. Dans l'hypothèse d'un conducteur principal et un accompagnateur, il faudra alors un total de 30 passagers minimum dans le bus. Dans l'hypothèse d'un conducteur principal et deux accompagnateurs, il faudra alors un total de 45 passagers minimum dans le bus.

La carte Club TotalEnergies ne peut pas être utilisée pour bénéficier de l'avantage 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 conducteur de bus (ou de guide professionnel) pourra être demandée à tout moment au titulaire de la carte Club TotalEnergies afin de pouvoir bénéficier de ces avantages en boutique et en espace de restauration.

3.7. L'avantage Café à la marque « Comptoir des Arômes »

Il s'agit d'un montant crédité sur le compte Club TotalEnergies du Membre à l'occasion de divers évènements. Il est précisé que l'avantage Café est utilisable pour tous les produits délivrés par les distributeurs automatiques à la marque « Comptoir des Arômes » dans les Stations-service équipées.

Les offres donnant lieu à l'avantage Café sont les suivantes :

- **Cadeau d'anniversaire** : tout Membre se verra attribuer un avantage Café de 5,00€ TTC en guise de cadeau d'anniversaire, sous réserve d'avoir renseigné sa date d'anniversaire dans l'Application et d'avoir réalisé au moins cinq (5) transactions dans les douze (12) derniers mois (sans montant minimum d'achat).
  Le crédit est disponible pendant trente (30) jours à compter de la date de naissance renseignée par le Membre dans l'Application. Offre limitée à un avantage Café par an.

- **Plein de carburant > 200 L** : tout Membre ayant effectué un plein de carburant égal ou supérieur à 200 L (deux cents litres) bénéficiera d'un avantage Café de 2,00€ TTC. Les carburants éligibles sont listés à l'article 3.1 des présentes conditions générales.
  Le crédit est disponible pendant un (1) jour après chaque plein supérieur à 200L. Offre limitée à deux (2) avantages Café par jour maximum (même en cas de plein supérieur à 200 L supplémentaire).

- **Abonnement Zen de Charge+** : tout Membre disposant d'une carte Charge+ avec un abonnement Zen et qui effectuera une recharge électrique supérieure ou égale à 20 kWh, bénéficiera d'un avantage Café de 2,00€ TTC. Un avantage Café de 2,00€ TTC sera également offert à la souscription de Charge+ en guise de bienvenue. Le Membre doit obligatoirement renseigner la même adresse email dans le compte Charge+ et dans le compte Club TotalEnergies.
  Le crédit est disponible après chaque recharge. Offre limitée à deux (2) avantages Café maximum sur le compte Club TotalEnergies, de sorte que l'elle n'est pas cumulable (même en cas de recharge électrique supérieure ou égale à 20 kWh supplémentaire).

- **Abonnement Lavage « Wash »** : les Membres ayant souscrit à l'abonnement Lavage « Wash », bénéficieront chaque mois d'un avantage Café de 2,00€ TTC.
  Le crédit est disponible pendant (1) mois à chaque prélèvement de l'abonnement. À l'expiration de ce délai, le crédit non utilisé est définitivement perdu de sorte qu'il n'est pas cumulable avec les crédits des mois précédents. Offre limitée à un avantage Café par mois.

Lorsqu'il bénéficiera de l'une des offres ci-dessus, le Membre devra se rendre en Station-service pour activer son avantage en passant sa carte Club TotalEnergies en caisse afin que l'hôte(sse) de caisse active le crédit sur ladite carte. Le Membre pourra ensuite utiliser sa récompense dans les distributeurs automatiques à la marque « Comptoir des Arômes ».

Article 4 – Communications et offres personnalisées du Programme

4.1. Les communications

Les Membres peuvent, à tout moment, paramétrer la réception des communications du Programme via l'Application. Ces communications sont de plusieurs ordres :

- Communications relatives au Programme (évènements relatifs à l'activité du compte Club TotalEnergies, opérations marketing, animations commerciales, informations et conseils liés aux services et avantages du Programme, etc.) ;
- Communications pour le compte d'autres sociétés de la compagnie TotalEnergies en collaboration avec le Club TotalEnergies ;
- Communications pour le compte de partenaires externes en collaboration avec le Club TotalEnergies.

Les Membres qui ont accepté de recevoir des communications du Programme pourront être notifiés par email et/ou par SMS en fonction des canaux de communication favoris sélectionnés.

4.2. Les offres personnalisées

Les Membres pourront également recevoir des offres personnalisées selon leurs habitudes d'achat en Stations-service. Ces offres personnalisées seront valables uniquement dans les Stations-service participant au Programme.

La Société se réserve le droit de décider du nombre d'offres par Membre, du montant et des produits concernés par ces offres et de leur validité. Ces offres pourront être cumulables avec toutes autres offres proposées dans le réseau TotalEnergies.

Article 5 – Changement d'adresse ou de nom du Membre

Les informations relatives aux changements d'adresse postale ou de nom du Membre doivent être communiquées via l'Application 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 6 – Modification du Programme

La Société se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales, ce que le Membre comprend et accepte expressément. Elle en informera le Membre par tout moyen dans un délai raisonnable et l'invitera notamment à consulter les conditions générales du Programme disponibles sur l'Application ou sur le site internet https://services.totalenergies.fr/.

La Société se réserve le droit, à tout moment, de modifier, suspendre, remplacer tout ou partie du Programme, ainsi que les récompenses et 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'Application 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 le Membre dès l'utilisation de la carte Club TotalEnergies ou d'un avantage du Programme.

Article 7 – Fraude

Il est strictement interdit d'utiliser la carte Club TotalEnergies pour un achat non réalisé personnellement par le Membre et ainsi obtenir frauduleusement un quelconque avantage.

En cas de doute sur le respect des présentes conditions générales, la Société se réserve le droit de demander un justificatif d'identité au porteur de la carte Club TotalEnergies et/ou de ne pas attribuer les points ou autres bénéfices liés au Programme.

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 présentes conditions générales du Programme, pourra entraîner des poursuites judiciaires intentées par la Société, 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, la Société informera le Membre des transactions présumées frauduleuses et l'invitera à contacter le Service Consommateurs pour justification. Le Membre devra apporter la justification sollicitée dans un délai maximal de 1 mois à compter de la demande. Pendant la période d'investigation que mènera la Société, les avantages acquis par le Membre avant et pendant cette période d'enquête ne pourront pas être utilisés par ce dernier.

A défaut de réponse dans le délai imparti, le Membre se verra radier du Programme ; ses données à caractère personnel seront conservées par la Société pendant une durée de 5 ans conformément aux dispositions de l'article « Donnes personnelles » ci-dessous.

Article 8 – Perte, vol ou dysfonctionnement de la carte Club TotalEnergies

En cas de perte, de vol ou de dysfonctionnement de sa carte Club TotalEnergies, le Membre peut en faire la déclaration en appelant 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.

La Société 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 Café à la marque « Comptoir des Arômes » ne sera pas remboursé. Il en sera de même pour tout éventuel crédit fidélité présent sur la carte Club TotalEnergies en cas d'utilisation frauduleuse par un tiers.

Article 9 – Contact – Réclamations

Pour toute question relative au Programme, le Membre 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,
- Par courrier électronique à l'adresse : club.fr@mail.totalenergies.com,
- Par courrier postal à l'adresse suivante : Club TotalEnergies 86982 FUTUROSCOPE CEDEX.

Dans le cas où le Membre 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. La Société se réserve le droit de ne pas donner suite à la demande, notamment si les achats réalisés ne sont pas éligibles au barème de la Jauge Cadeaux.

Article 10 – Fin du Programme

10.1. Arrêt volontaire / désinscription du Programme

L'adhésion au Programme étant souscrite pour une durée indéterminée, le Membre peut à tout moment choisir de se désinscrire du Programme en retournant sa carte Club TotalEnergies à l'adresse suivante : Club TotalEnergies 86982 FUTUROSCOPE CEDEX.

En cas de désinscription du Programme à l'initiative du Membre, l'ensemble des points cumulés et des avantages acquis seront perdus sans possibilité de les récupérer.

10.2. Résiliation de l'adhésion au Programme

La Société se réserve également le droit de résilier l'adhésion au Programme des Membres 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 postal ou électronique de la notification de résiliation au Membre, et l'ensemble des points cumulés et des avantages acquis seront perdus à compter de cette date.

Par ailleurs, les Membres dont les contrats seront résiliés pour les causes listées ci-dessus, 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.

10.3. Inactivité

Le Membre qui reste inactif pendant une durée de 3 ans à compter de la dernière utilisation de sa carte Club TotalEnergies, sera automatiquement résilié et perdra ainsi sa qualité de Membre.

Article 11 – Données personnelles

Dans le cadre du Programme et conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles, la Société, en qualité de responsable de traitement, traite les données personnelles d'identification (nom, prénom, adresse postale, ...) et de transaction (historique d'achats, points fidélité, etc.), afin de gérer l'adhésion au Programme ainsi que fournir les services associés au Programme sur la base contractuelle, assurer la qualité des données et améliorer le reporting client sur la base de l'intérêt légitime du responsable de traitement ainsi qu'à des fins de prospection commerciale sur la base du consentement du Membre ou de l'intérêt légitime du responsable de traitement selon les cas.
Les données personnelles du Membre sont communiquées uniquement aux destinataires habilités, tels que les prestataires informatiques chargés de l'hébergement et de la maintenance de l'Application, les prestataires marketing en charge des campagnes, ainsi que les services internes de la Société. Les données peuvent être transmises aux sociétés de la compagnie TotalEnergies, dont la liste est disponible à l'adresse indiquée dans la Charte, afin de permettre l'envoi d'offres commerciales, sous réserve du consentement préalable du Membre.

Les données personnelles sont conservées jusqu'à trois ans à compter de la fin de la relation contractuelle. Les données personnelles peuvent être conservées pour une durée plus longue afin de permettre à la Société de répondre à ses obligations légales.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Membre dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression de ses données, de définir des directives post-mortem, de limitation du traitement, ainsi que d'un droit d'opposition et de portabilité lorsque cela est applicable. Il peut également retirer son consentement à tout moment. Pour exercer ses droits ou obtenir des informations sur le traitement de ses données personnelles, le Membre peut contacter le Service Clients Club TotalEnergies par courrier électronique à l'adresse club.fr@mail.totalenergies.com ou par courrier postal à TotalEnergies Marketing France – Service Clients Club TotalEnergies.

Si, après avoir contacté la Société, le Membre estime que ses droits ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente, à savoir la CNIL en France.

Pour en savoir plus sur la gestion des données personnelles et des cookies, le Membre peut consulter la Charte de Données Personnelles accessible dans l'Application.

Article 12 – Responsabilité

La Société est exonérée de toute responsabilité pour les conséquences directes ou indirectes des éventuels dysfonctionnements de la carte Club TotalEnergies, de l'Application, du site internet https://services.totalenergies.fr/, quelles que soient leurs causes.

La Société fera ses meilleurs efforts pour trouver une solution satisfaisante pour le Membre en cas de dysfonctionnement.

Article 13 – 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 du Membre 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, le Membre a le droit de recourir gratuitement au service de médiation proposé par la Société, 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, le Membre 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.