



## CONDITIONS PARTICULIÈRES

Partie réservée à TOTAL MARKETING FRANCE

### MON OFFRE

Offre + Pack <sup>(3)</sup> .....	Abonnement ..... € HT / An / Carte
<input type="checkbox"/> Gestion automatisée des amendes (ANTAI)	Abonnement ..... € HT / An / Carte
<input type="checkbox"/> Recharge Electrique	Abonnement ..... € HT / An / Carte
<input type="checkbox"/> Télébadge <b>liber-t</b>	Abonnement ..... € HT / An / Télébadge
Télébadge <b>PASSango</b>	
<input type="checkbox"/> France	Abonnement ..... € HT / An / Télébadge
<input type="checkbox"/> France - Ibérique	Abonnement ..... € HT / An / Télébadge
<input type="checkbox"/> Europe	Abonnement ..... € HT / An / Télébadge
<input type="checkbox"/> Europilot	Abonnement ..... € HT / An / Télébadge

### PAIEMENT

Fréquence de facturation

Mode de paiement

Délai de paiement

Pensez à joindre votre RIB et le mandat de prélèvement SEPA

### PLAFOND PAYEUR BLOQUANT<sup>(4)</sup> ET GARANTIE<sup>(5)</sup>

Plafond Payeur Bloquant mensuel d'un montant de

Garantie d'un montant de

.....  
en euros TTC

.....  
en euros, sous la forme de :

- Carte bancaire<sup>(6)</sup>   
 Prélèvement automatique (garantie numéraire)   
 Caution bancaire   
 Virement bancaire (garantie numéraire)   
 Chèque encaissé (garantie numéraire)

### MA FACTURE

Je souhaite obtenir ma facture :

- Sous format électronique à l'e-mail de l'utilisateur de l'espace client   
 Je préfère recevoir ma facture sous format papier et accepte de payer des frais de gestion de 3€ HT/mois

(1) Toutes les autres dispositions du contrat non modifiées par l'avenant demeurent inchangées et continuent de recevoir l'application. (2) Uniquement si déjà client TOTAL Fleet. (3) Le contenu des services optionnels inclus dans le Pack souscrit est détaillé dans l'Article 6 des Conditions Générales du contrat. (4) Le Plafond Payeur Bloquant fixe, pour l'ensemble du Compte Client sur la période calendaire définie, le montant maximal des transactions relatives aux produits et services acquis en stations-service, sur base des prix d'affichage en station. Cela signifie que les cartes du Compte Client seront acceptées en station tant que ce Plafond n'est pas atteint. (5) Le montant de la garantie peut être révisé en cas de dépassement du plafond d'encours. (6) Le paiement par carte bancaire est limité à un montant de 4 000 euros.

**A RENVoyer EN 2 EXEMPLAIRES IMPRIMÉS RECTO VERSO, SIGNÉS PARAPHÉS ET ACCOMPAGNÉS ÉVENTUELLEMENT DU CHÈQUE DE GARANTIE (GAGE-ESPÈCES), D'UNE LETTRE À EN-TÊTE OU EXTRAIT DE KBIS ET D'UN RIB.**

J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales de la carte TOTAL et TOTAL EUROTRAFIC, les conditions d'abonnement au service Liber-T Entreprise ASF, les conditions d'abonnement au service Liber-T Entreprise SANEF et les Conditions Générales d'abonnement au télébadge poids-lourds PASSango ainsi que les conditions commerciales.

**SIGNATURE ET CACHET DE L'ENTREPRISE**

À ..... le .....

Rappel : Les documents suivants sont à fournir pour la création de votre compte :

- Adhésion carte TOTAL
- RIB
- Formulaire de demande de carte
- Mandat SEPA
- Kbis
- Formulaire de demande de codes chauffeurs

# Conditions Générales de la Carte TOTAL (au 2 mai 2019)

OFFRES UNIPRO – PIL – FLEXIPRO – ECOVIA – AXEANE – LOCALYS

La signature de la demande d'adhésion par le Client, vaut acceptation sans réserve par ce dernier des présentes Conditions Générales communiquées au moment de l'adhésion. Le Client accepte la transmission et la signature de tout document par voie dématérialisée et reconnaît leur opposabilité en cas de litige.

## ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes conditions générales de TOTAL MARKETING FRANCE (ci-après la « Société ») ont pour objet de définir les modalités de fonctionnement et d'utilisation de la carte TOTAL (la « Carte »), qui permettent d'acquiescer les produits et services indiqués à l'article 3, dans le réseau accepteur signalé par le logo TOTAL Fleet en France métropolitaine ou par le logo EUROTRAFIC en Europe (le « Réseau »). Le Réseau est susceptible d'être modifié à tout moment. La liste des points d'acceptation de la carte est accessible depuis le site internet [www.total.fr/pro/cartes-carburant/localiser](http://www.total.fr/pro/cartes-carburant/localiser). Le Client met les Cartes à la disposition de ses collaborateurs, personnes physiques, qui utilisent la ou les Cartes dans le Réseau (ci-après le(s) « Porteur(s) »). La demande d'adhésion, les présentes conditions générales (associées aux conditions générales relatives aux Télébadges, le cas échéant) et les éventuels avenants à la demande d'adhésion constituent ensemble le « Contrat » entre la Société et le Client. Les présentes conditions générales s'appliquent à tout Client ayant adhéré à une offre Unipro, Flexipro, Axeane ou Localys, ainsi qu'à tout Client ayant adhéré à une offre PIL ou ECOVIA par l'intermédiaire d'un loueur de véhicules longue durée (ci-après le « Loueur »).

## ARTICLE 2 – MODIFICATIONS

La Société se réserve le droit d'amender à tout moment les présentes conditions générales. Pour toute révision emportant des modifications, les nouvelles conditions générales seront transmises au client par e-mail à l'utilisateur principal de l'Espace Client (indiqué dans la demande d'adhésion ou mis à jour ultérieurement par le Client dans l'Espace Client) ou par courrier postal (à l'adresse de facturation du Client) et seront également à disposition sur l'Espace 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 sera envoyée sur simple demande du Client.

## ARTICLE 3 – PRODUITS, SERVICES ET PRESTATIONS ACCESSOIRES

La Carte permet d'accéder aux catégories de produits et services suivants :

« Produits » : tous carburants (gazole, supercarburant, super sans-plomb, carburant 2 temps, fioul domestique), et autres produits d'alimentation du véhicule (GPLc, GNV, Adblue®), « Services » : produits et services proposés en station-service (notamment les lubrifiants et les services de lavage)

Prestations accessoires aux déplacements : péages et taxes routières (sauf pour les véhicules de classe IV), parkings, service de recharge électrique, prestations d'entretien.

En Andorre, la Carte permet uniquement l'accès aux carburants.

Pour des raisons de sécurité et/ou techniques, la Société pourra plafonner les montants de Produits et/ou Services accessibles avec la Carte dans le Réseau.

Pour chaque Carte, le Client définit les Produits, Services et Prestations accessoires qui pourront être acquis au moyen de cette dernière dans le Réseau et peut demander l'application de plafonds valables uniquement pour les transactions effectuées dans les stations-service du Réseau situées en France métropolitaine. La Société pourra à tout moment compléter ou modifier les Produits, Services et Prestations accessoires aux déplacements et en informera le Client.

Les modifications de certaines caractéristiques ou paramétrages de la Carte par le Client pourront donner lieu à l'émission d'une nouvelle carte.

## ARTICLE 4 – FONCTIONNEMENT DE LA CARTE

### 4.1. ÉMISSION

Après examen et acceptation d'une demande d'adhésion, la Société 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.

Au dos de la Carte seront apposés des pictogrammes correspondant aux Produits, Services et Prestations accessoires sélectionnés par le Client.

Toute Carte identifiera le Client et, à l'exception des Cartes « Hors Parc » (i.e. Cartes qui ne sont pas affectées à un véhicule, ou à un Porteur en particulier), le véhicule et/ou le Porteur auxquels la carte est attachée.

### 4.2. VALIDITÉ

La Carte reste valide jusqu'au dernier jour inclus du mois de validité tel que mentionné sur cette dernière.

Un point d'acceptation du Réseau ne pourra pas restituer une Carte non valide.

Sauf notification écrite contraire du Client ou de la Société au plus tard un mois et demi avant l'expiration des Cartes, de nouvelles Cartes seront automatiquement envoyées au Client, à l'exception des Cartes non utilisées durant les trois premiers mois de la période de six mois précédant la date de fin de validité. Le Client s'engage à détruire les Cartes expirées, ou, dans le cadre des offres PIL et ECOVIA, à restituer les Cartes expirées au Loueur.

### 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 toute consommation, la Carte devra être utilisée en association avec son code confidentiel, à l'exception des transactions réalisées pour les Prestations accessoires aux déplacements, et pour celles relatives aux Produits et Services consommés auprès de certains partenaires du Réseau, ou de problème technique/informatique qui donneront lieu à la création d'un bon manuel intégrant une copie de l'empreinte de la Carte. Dans ce cas, cette utilisation confère à la Société le droit d'enregistrer ces transactions au débit du compte Client du Client et, dans le cadre des offres PIL et ECOVIA, le droit pour le Loueur d'encaisser les sommes dues par le Client pour le compte de la Société.

Le point d'acceptation 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

À la demande du Client, pour une Carte défectueuse, ou en cas de mise en opposition d'une Carte, la Société pourra émettre une Carte de remplacement, appelée « duplicata », ayant les mêmes caractéristiques que la Carte d'origine, le même code confidentiel et sera d'un rang « supérieur » 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 rang « inférieur », à l'exception des Cartes mises en opposition conformément à l'Article 8 des présentes conditions générales ou dans le cadre du Service Complémentaire Protection Perte et Vol. Le Client s'engage à détruire toute Carte de rang inférieur retrouvée par la suite, ou, dans le cadre des offres PIL et ECOVIA, à les restituer au Loueur, et s'interdit d'en faire usage.

### 4.5. RESTITUTION

Les Cartes sont la propriété de la Société et devront être immédiatement restituées par le Client à la Société, ou dans le cadre des offres PIL et ECOVIA au Loueur, sur simple demande de la Société et/ou dans les cas prévus dans les présentes 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 de la fin d'utilisation par le Client dudit véhicule, ou du départ du Porteur de la société du Client.

Sans préjudice de tous dommages et intérêts que la Société 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 – L'ESPACE CLIENT

Dès son adhésion, et sous réserve de la communication préalable de l'adresse e-mail et des informations personnelles de son représentant (nom, prénom et numéro de téléphone), le Client pourra accéder gratuitement à l'Espace Client à partir de l'adresse url : <https://totalfleet.fr>. L'Espace Client est sécurisé et crypté en mode SSL et n'est, en conséquence, accessible qu'après saisie d'un identifiant fourni par la Société et d'un mot de passe choisi par le Client lors de sa première connexion à l'Espace Client.

## ARTICLE 6 – DESCRIPTION DE L'ESPACE CLIENT ET DES PACKS DE SERVICES COMPLÉMENTAIRES

### 6.1. L'ESPACE CLIENT

Les fonctionnalités de base de l'Espace Client, décrites ci-dessous, sont accessibles à tous les Clients ayant contracté une offre Carte et/ou Télébadge Liber-t ou PASSango® avec TOTAL MARKETING FRANCE (la Carte et/ou le Télébadge peuvent ci-après être dénommés « Support(s) »).

- Gestion des véhicules et des consommations : L'Espace Client permet notamment l'accès : à la liste des véhicules, à la fiche de synthèse individualisée par véhicule, à la fiche technique, au contrat de location et aux éventuelles prestations associées (dans le cas d'un véhicule en location longue durée (« LLD »)), à l'historique des actions effectuées par véhicule, à la liste des Porteurs de Cartes et Télébadges chez le Client.

- Gestion des Cartes et Télébadges (service non valable pour les offres PIL et ECOVIA) : L'Espace Client permet l'accès aux informations détaillées du compte Client : liste des Cartes et Télébadges, paramétrages, plafonds et contrôles du Support, historique des actions effectuées en rapport avec les Cartes et Télébadges.

- Gestion des factures et des fournisseurs : Factures : le Client pourra obtenir une facture bimensuelle (ou mensuelle) globale des transactions réalisées avec la Carte ou un Télébadges Liber-t ou PASSango® au format PDF (dans le cas d'une souscription au Service Clic Facture). L'Espace Client permet également l'accès à la liste des factures, avec faculté de les importer, ainsi que la saisie manuelle de nouvelles factures.

- Fournisseurs : l'Espace Client permet l'accès à la liste des fournisseurs partenaires de TMF (loueur, assureur, autres prestataires de services dédiés au secteur de l'automobile) permettant aux Clients qui le souhaitent de récupérer des données relatives aux contrats qu'ils auraient éventuellement conclus avec ces fournisseurs partenaires. L'Espace Client permet au Client d'effectuer des actions : ajout(s), suppression(s), modification(s) d'un/plusieurs fournisseur(s). Cette liste est disponible dans la rubrique « contrats fournisseurs » de l'Espace Client.

Dans chacune des fiches fournisseurs, le Client pourra accéder aux rubriques suivantes : informations générales, contacts, factures, historique, pièces jointes.

- Alertes Plafond Payeur Bloquant (« PPB ») : L'Espace Client permet l'accès aux alertes PPB se déclenchant dès que le compte Client atteint successivement 75% et 90% du PPB. Un email est automatiquement généré vers l'adresse mail du Client afin de le prévenir du dépassement de ces seuils.

- Rapport : L'Espace Client permet l'accès au rapport : « État des Cartes et Télébadges TOTAL » qui liste tous les Supports utilisés par le Client ainsi que leurs plafonds et paramétrages respectifs en temps réel.

### 6.2. PACKS DE SERVICES COMPLÉMENTAIRES

Le Client peut souscrire à des Packs de services

complémentaires lors de sa demande d'adhésion, ou ultérieurement par avenant à la demande d'adhésion, pour l'ensemble de ses Supports. La Société se réserve la possibilité de créer de nouveaux services, de modifier ou supprimer les services complémentaires et le contenu des Packs. Les Packs souscrits prennent effet à la date d'acceptation de la demande d'adhésion ou de l'avenant par la Société. Le Client acquittera les montants dus au titre des Packs souscrits mensuellement ou annuellement, selon ce qui est convenu avec la Société. Le Client peut changer de Pack à tout moment par lettre recommandée.

#### 6.2.1. Pack Basic (valable uniquement dans le cadre des offres UNIPRO, PIL, FLEXIPRO et ECOVIA)

La souscription au Pack Basic permet d'accéder aux fonctionnalités de base de l'Espace Client décrites ci-dessus, ainsi qu'aux services suivants :

- Sécurité 24h/24 des Cartes contre les risques liés à la perte ou au vol, en France métropolitaine exclusivement, selon notamment les modalités et principes énoncés ci-dessous. La responsabilité du Client à l'égard de la Société sera dérogée dès réception de son opposition faite sur l'Espace Client ou par téléphone auprès du Service Client au numéro d'appel 01 57 84 00 00 (ou auprès du Loueur, le cas échéant), quels que soient l'heure et le jour de la perte ou du vol, sous réserve de l'envoi d'une confirmation écrite (par mail, courrier postal ou sur l'Espace Client) dans un délai de deux (2) jours ouvrés, accompagnée de la déclaration de perte ou de vol effectuée auprès des autorités compétentes. Les consommations éventuellement réalisées par des tiers à l'aide de la Carte, postérieurement à l'heure de l'enregistrement par la Société de l'opposition du Support, seront remboursées par la Société au Client dans un délai de quarante-cinq (45) jours ouvrés après présentation du relevé détaillé de facturation, (i) sans limite de montant s'il n'a pas été fait usage du code confidentiel lors de l'utilisation frauduleuse de la Carte ou (ii) dans la limite de mille cinq cent (1500) euros (€) TTC par Carte perdue ou volée si le code confidentiel a été utilisé. Les duplicatas de Cartes émis à la suite de la perte ou du vol desdites Cartes seront fournis gratuitement.

- Alertes en cas d'utilisation multiple : à J+1, un e-mail sera envoyé au Client et une nouvelle alerte sera publiée sur l'Espace Client dès qu'une Carte sera utilisée plus de trois fois dans la même journée pour des consommations de carburant (service non valable pour les offres PIL et ECOVIA).

#### 6.2.2. Pack Équilibre (valable uniquement dans le cadre des offres UNIPRO, PIL, FLEXIPRO, ECOVIA et LOCALYS)

La souscription au Pack Équilibre permet l'accès à toutes les fonctionnalités de base de l'Espace Client et aux services du Pack Basic décrits ci-dessus ainsi qu'aux services suivants :

- Factures : la souscription au Pack Équilibre permet le téléchargement des fichiers de facturation TOTAL, appelés TID aux formats suivants : csv, txt, xls.
- Rapport « consommations » : la souscription au Pack Équilibre permet au Client de pouvoir consulter le montant de ses consommations à J+1. Cette liste sera également disponible dans l'onglet « transactions journalières » de la fiche « Carte » sur l'Espace Client.

#### 6.2.3. Pack Performance (valable pour les offres UNIPRO, PIL, FLEXIPRO, ECOVIA, LOCALYS ou AXEANE)

Le Pack Performance permet l'accès à toutes les fonctionnalités de base de l'Espace Client et aux services des Packs Basic et Équilibre décrits ci-dessus ainsi qu'aux services suivants :

- Suivi des coûts : accès aux données de facturation globales du parc du Client et aux données de facturation individualisées (par Porteur et par véhicule) avec le détail de



chacun des postes de dépenses: carburant, lavage, boutique, lubrifiant, entretien, recharge électrique, parking, péages. Si le Client accepte expressément le téléchargement dans l'Espace Client des informations relatives aux contrats qu'il a conclus avec les fournisseurs partenaires de TMF, le Client peut également avoir accès aux postes de dépense relatifs auxdits contrats. Cela vise notamment les loyers des véhicules, les frais d'entretien et d'assurance des véhicules du Client. Les données de consommation de l'ensemble des Porteurs et des véhicules sont également disponibles dans les fiches Porteurs et véhicules.

- Amendes : l'Espace Client permet la saisie manuelle par le Client d'informations relatives aux infractions au Code de la route commises par les Porteurs.
- Alertes : le Pack performance permet l'accès aux alertes de gestion, d'échéance, et d'anomalie (liée à une utilisation de la carte non conforme par rapport aux critères d'utilisation définis par le Client lors de la création de cette dernière). Ces alertes se retrouvent dans la catégorie « à traiter » de la liste des alertes et sur la « fiche Carte » jusqu'à leur clôture. Pour les offres PIL et ECOVIA, les paramétrages des alertes soulignées par le Client sont effectuées par le Loueur.
- Rapports : la souscription au Pack Performance permet de consulter ou générer 15 rapports différents :
  - Parc à la route et commandes : photographie du parc de véhicule (tous statuts dont « en commande ») à l'instant T.
  - État – Parc Complet : photographie du parc de véhicule (tous statuts à l'exception de « en commande ») à l'instant T.
  - État – Informations Conducteurs : photographie de la liste des collaborateurs à l'instant T.
  - Consommations – Week-End et jours fériés : photographie des consommations carburant, péage et parking survenues le week-end ou un jour férié au cours du mois précédent.
  - Carburant – Prises Consécutives Vendredi-Lundi : photographie des prises de carburant consécutives le vendredi et le lundi suivant par les Porteurs.
  - Suivi budgétaire (demande de génération d'état nécessaire) : suivi en chiffre d'affaires des consommations opérées avec les Cartes sur une période donnée (3 ans d'historique maximum).
  - Suivi consommation (demande de génération d'état nécessaire) : consommation aux 100 kms pour chaque Carte ayant « saisie du kilométrage » en paramètre.
  - Suivi par support (demande de génération d'état nécessaire) : état des coûts et volumes générés par chaque Support.
  - Suivi des anomalies (demande de génération d'état nécessaire) : récapitulatif des anomalies liées à une utilisation de la Carte de manière non conforme par rapport aux critères d'utilisation définis par le Client lors de la création de cette dernière.
  - Suivi opérationnel – État des dérivés de contrat : analyse des dérivés de contrat pour les véhicules en location (sous/sur-roulage).
  - Suivi opérationnel – Renouvellements à traiter : rapport des différents véhicules dont la fin de contrat réelle ou projetée intervient dans les X mois.
  - Avantages en Nature – État Global : photographie du parc de véhicules et Porteurs associés pour déclaration des avantages en nature.
  - Assureur – État de Parc : rapport d'état de parc à destination des assureurs.
  - Fiscalité : cette rubrique permet l'accès à quatre services: aide au calcul du montant de la TVS (taxe sur les véhicules de société), aide à la récupération de la TVA, avantage en nature (montant imposable défini pour le Porteur à l'utilisation d'un véhicule de fonction), aide à la récupération de la TICPE (taxe intérieure de consommation sur les produits énergétiques) via le module TOTAL Fleet TICPE.
  - Campagnes de communication : le pack Performance permet l'envoi par le Client de campagnes de communication internes aux Porteurs via l'Espace Client par email.

Ces dernières sont modulables selon les points suivants : type de campagne (relevé kilométrique, changement pneus hiver, changement pneus été, lavage, permis de conduire, contrôle technique, campagne personnalisée), fréquence (ponctuelle ou périodique), destinataire(s) (tous les Porteurs

ou uniquement une sélection de Porteurs). Après création de la campagne, la liste permet de suivre le détail des différentes campagnes: date de lancement de la campagne, type de campagne, mode d'envoi, destinataires, statut.

#### 6.2.4. Option ANTAI (Agence Nationale de Traitement Automatisé des Infractions) des offres UNIPRO, PIL, FLEXIPRO, ECOVIA, LOCALYS et AXEANE.

L'option ANTAI permet l'accès aux services suivants :  
 • Amendes – Service ANTAI : L'ANTAI est un établissement public administratif agissant comme prestataire de services de l'État. Le service ANTAI proposé par la Société permet d'automatiser l'intégration et le traitement des amendes enregistrées par le service ANTAI. Pour le bon fonctionnement du Service ANTAI, le Client devra fournir les informations nécessaires sur l'Espace Client relative aux Porteurs et véhicules. Le Client devra procéder à la déclaration de ce nouveau traitement des données à caractère personnel de ses collaborateurs, Porteurs des Supports, dans son registre interne de traitement de données personnelles conformément à la réglementation applicables.

#### 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 responsable en toutes circonstances.

Il demeure entièrement responsable de la garde de la/des Carte(s) et du/des code(s) confidentiel(s) et du respect des dispositions 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 la Société pour rechercher les causes de cette utilisation non conforme. Le transfert des risques au Client s'effectue lors de l'enlèvement des Produits.

Toute réclamation relative à un produit ou un service défectueux doit être notifiée à la Société (ou au Loueur pour les offres PIL et ECOVIA) dans la semaine qui suit l'enlèvement du produit ou la consommation du service défectueux et être accompagnée des documents justificatifs. Aucune réclamation ne sera recevable à l'issue de ce délai. Dans le cas où la fourniture de Produits et/ou de Services et/ou de Prestations accessoires a été effectuée en dehors du réseau de points d'acceptation exploités sous des marques appartenant au Groupe TOTAL, la seule responsabilité de la Société sera de faire parvenir la réclamation dans les meilleurs délais à l'entité responsable du point d'acceptation où le Produit et/ou Service et/ou Prestation accessoire a été fourni(e).

Le Client s'engage à déclarer dans son registre interne les traitements de données à caractère personnel relatifs à ses collaborateurs dans le cadre de l'offre de Cartes TOTAL. A ce titre, il s'engage à prévenir ses collaborateurs de la collecte et du traitement de leurs données à caractère personnel dans l'Espace Client de la Société en leur indiquant notamment les catégories de données personnelles traitées et les finalités des traitements de données y afférents. Il ne pourra pas engager la responsabilité de la Société en cas de plainte de la part de ses collaborateurs à ce titre.

#### ARTICLE 8 – OPPOSITION

Le Client a la possibilité de faire opposition à sa Carte). La responsabilité du Client à l'égard de la Société sera dérogée dès réception de son opposition faite sur l'Espace Client ou par téléphone auprès du Service Client au numéro d'appel 01 57 84 00 00 (ou auprès du Loueur, le cas échéant), quels que soient l'heure et le jour de la perte ou du vol, sous réserve de l'envoi d'une confirmation écrite (par mail, courrier postal ou sur l'Espace Client) dans un délai de deux (2) jours ouvrés, accompagnée de la déclaration de perte ou de vol effectuée auprès des autorités compétentes

En cas de perte ou de vol de toute Carte, la responsabilité du Client à l'égard de la Société sera dérogée, conformément aux stipulations ci-dessus 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 la Société de détruire la Carte.
- le Client n'a pas pris les mesures nécessaires pour sauvegarder la confidentialité du code. Le Client s'engage à fournir à la Société toute information relative à la disparition ou à l'usage non conforme d'une Carte.
- Le Client s'engage à détruire toute Carte mise en opposition qui serait retrouvée par la suite, ou, dans le cadre des offres PIL et ECOVIA, à les restituer au Loueur, et s'interdit d'en faire usage. La Société pourra émettre un duplicata tel que décrit à l'Article 4.4.

Dans l'hypothèse où la Société 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 Cartes et Packs de services complémentaires seront facturés annuellement selon le tarif en vigueur à la date de la facturation. Les Cartes supplémentaires demandées en dehors du mois anniversaire de création des Cartes existantes feront l'objet d'une facturation au prorata des mois restant à courir jusqu'au mois anniversaire inclus. La fabrication d'un duplicata de Carte sera facturée selon le tarif en vigueur à la date de fabrication. Le « reparamétrage » d'une Carte, et quel que soit le nombre de paramètres modifiés, sera facturé selon le tarif en vigueur à la date du « reparamétrage », sous réserve que les modifications demandées ne génèrent pas la fabrication d'une nouvelle Carte (laquelle sera facturée au même tarif qu'un duplicata de Carte). En cas de résiliation du Contrat par le Client en cours d'année, pour quelque cause que ce soit, le montant des frais annuels ou mensuels sera non restitué.

#### ARTICLE 10 – PRIX DES PRODUITS PRESTATIONS ACCESSOIRES ET DIVERS

##### 10.1. PRIX DES PRODUITS ET SERVICES ET FRAIS DE SERVICE ASSOCIES

Stipulations communes à toutes les offres Cartes TOTAL:

Les Produits enlevés dans le réseau accepteur en Europe (hors France métropolitaine) sont facturés selon le pays d'enlèvement, soit sur la base du tarif TOTAL FLEET applicable à la date de l'enlèvement, soit au prix affiché par la station-service au jour de l'enlèvement, en fonction de l'offre applicable au Client. Les tarifs sont consultables à tout moment sur l'Espace Client ou seront communiqués au Client sur simple demande. Ils sont modifiables à tout moment et sans préavis.

Sauf stipulation contraire ci-dessous, la Société percevra, le cas échéant, les frais de service indiqués dans la demande d'adhésion correspondant à un pourcentage HT du montant de chaque transaction TTC effectuée dans une station-service en France métropolitaine et en Europe, sauf en Andorre où la Société percevra des frais de services de 3% HT sur le montant TTC des transactions carburants réalisées.

Le prix des Services est variable et dépend de chaque station-service. Pour la consommation des Services, la Société appliquera les frais de service indiqués dans la demande d'adhésion.

##### 10.1.1. Particularités offres UNIPRO/PIL

Les Produits enlevés en France métropolitaine sont facturés par la Société sur la base du tarif TOTAL Fleet applicable à la date de l'enlèvement du Produit en station-service.

##### 10.1.2. Particularités offres FLEXIPRO/ECOVIA

Les Produits enlevés en France métropolitaine sont facturés par la Société soit sur la base du tarif TOTAL Fleet applicable à la date de l'enlèvement, soit au prix affiché par la station-service à l'heure et au jour de l'enlèvement du Produit en station-service. Le plus bas des deux tarifs sera appliqué par la Société lors de la facturation.

La Société percevra des frais de service (comme indiqué dans la demande d'adhésion) correspondant à un pourcentage HT du montant de chaque transaction TTC effectuée dans une station-service en France métropolitaine, en Europe, et des frais de services de 3% HT sur le montant TTC des transactions carburants réalisées en Andorre.

##### 10.1.3. Particularités offre LOCALYS

Les Produits enlevés en France métropolitaine sont facturés par la Société sur la base du tarif TOTAL Fleet applicable à la date de l'enlèvement du Produit en station-service sauf sur la station-service TOTAL déclarée comme Préférentielle où les carburants

seront facturés au prix affiché par la station-service à l'heure et au jour de l'enlèvement du Produit. Le choix de cette Station Préférentielle (nom et code implant) sera mentionné dans la demande d'adhésion à l'offre Localys. Néanmoins, le Client pourra, à tout moment, désigner une autre station-service en remplacement de cette dernière, sous réserve de la signature d'un avenant à la demande d'adhésion. Chaque changement de Station Préférentielle prendra effet le premier jour du mois suivant la date de réception de cette demande par la Société, sous réserve que cette dernière parvienne à la Société au minimum dix (10) jours ouvrés avant le premier jour du mois d'application. La Station Préférentielle ne pourra pas être une station du réseau TOTAL Access, ni du réseau Élan. Si la Station Préférentielle devient une station TOTAL Access, l'offre LOCALYS sera caduque et le Client devra souscrire une autre offre ou changer de Station Préférentielle.

##### 10.1.4. Particularités offre AXEANE

Les Produits enlevés en France métropolitaine sont facturés par la Société soit sur la base du tarif TOTAL Fleet applicable à la date de l'enlèvement du Produit en station-service, soit au prix affiché par la station-service à l'heure et au jour de l'enlèvement du Produit. Le plus bas des deux tarifs sera appliqué par la Société lors de la facturation. La Société percevra des frais de service pour chaque transaction TTC effectuée dans une station-service en France métropolitaine et en Europe. Les frais de services sont pour l'offre AXEANE de 1,5% HT du montant TTC de chaque transaction. Les frais de services applicables à l'offre AXEANE « Administrations » sont les suivants :

#### TABLEAU AXEANE ADMINISTRATIONS

Modalités de paiement des factures par le Client	Dans le cas d'une facturation bimensuelle, frais de service sur le montant de chaque transaction TTC effectuée en station-service en France métropolitaine et en Europe (hors Andorre)	Dans le cas d'une facturation mensuelle, frais de service sur le montant de chaque transaction TTC effectuée en station-service en France métropolitaine et en Europe (hors Andorre)
Paiement à 10 jours	1,5% HT sur CA TTC	1,65% HT sur CA TTC
Paiement à 15/20 jours	1,65% HT sur CA TTC	1,8% HT sur CA TTC
Paiement à 30 jours	1,8% HT sur CA TTC	2% HT sur CA TTC
Paiement à 45 jours	2% HT sur CA TTC	2,25% HT sur CA TTC
Paiement à 60 jours	2,25% HT sur CA TTC	2,5% HT sur CA TTC

##### 10.2. PRIX DES PRESTATIONS ACCESSOIRES

Pour les sections autoroutières soumises à péages, les autres ouvrages d'arts à péages, les taxes routières et les parkings accepteurs :

- En France métropolitaine, la Société percevra des frais de service de 2% HT du montant de chaque transaction TTC.
- Dans le réseau accepteur à l'étranger, la Société percevra des frais de service s'élevant à 3% HT du montant TTC des transactions.

Pour le service de recharge électrique dans les bornes électriques de notre réseau partenaire, seront appliqués : des frais de service de 2% HT du montant de chaque transaction TTC, des frais de session de 0,5€ HT par recharge électrique effectuée ainsi que le cout de l'abonnement au service « recharge électrique » et des frais fixes à chaque transaction selon le tarif en vigueur.

Paraphe

### 10.3. NOUVEAUX SERVICES

Dans l'hypothèse où la Société développerait de nouveaux Services ou Prestations accessoires accessibles avec la carte, le Client accepte que la Société perçoive des frais de service sur ces nouveaux services et Prestations accessoires et reconnait que toute consommation desdits services et Prestations accessoires enregistrée par la carte vaut acceptation sans réserve des conditions, notamment tarifaires, applicables à ces services.

### 10.4. PRIX DES ACTIONS NON RÉALISÉES VIA L'ESPACE CLIENT

Dans l'hypothèse où le Client sollicite la Société pour réaliser des interventions spécifiques sur son compte Client au lieu de les réaliser directement via l'Espace Client, des frais de gestion par action seront facturés au Client, en sus des éventuels frais de « refabrication » des Cartes concernés, le cas échéant. Le détail des actions soumises à facturation ainsi que les tarifs appliqués sont disponibles sur l'ESPACE CLIENT et sur simple demande du Client.

Si ces actions sont réalisées par le Client via l'Espace Client, la Société n'applique pas de frais de gestion. La Société se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis le montant des frais de gestion par action réalisée par le Client sur l'Espace Client mais pour lesquelles le Client a choisi de solliciter la Société.

### ARTICLE 11 – FACTURATION

Pour les transactions réalisées en France métropolitaine, le Client recevra une facture, sous format papier ou électronique, et/ou une note de débit bi-mensuelle (sauf spécification contraire de la Société) correspondant aux Produits, Services, Prestations accessoires fournis au moyen des Cartes, ainsi que les éventuels frais y afférents. L'élaboration et l'envoi de factures sous format papier font l'objet de frais de gestion à la charge du Client (1,50€ HT par facture papier).

Les transactions réalisées à l'étranger feront l'objet de factures, sous format papier ou électronique, et/ou notes de débit par pays d'enlèvement, émises directement par TotalErg pour l'Italie, ou par la filiale du Groupe TOTAL du pays concerné ou, à défaut, par la société CMTM, filiale du Groupe TOTAL, chargée d'opérations de facturation.

Ces factures et/ou notes de débit auront la même périodicité que celles établies pour la France métropolitaine et seront libellées dans la devise du pays d'enlèvement du Produit, d'exécution du Service ou de réalisation de la Prestation accessoire. Pour toute conversion du montant d'une transaction entre la devise du pays d'enlèvement et la devise de facturation du Client, le taux de change à la date de l'enlèvement sera appliqué. Le Client supportera la couverture du risque de change. Elles seront accompagnées d'un relevé de facture totalisant et convertissant dans la devise de facturation choisie par le Client ou à défaut en euros, les montants facturés par les différentes sociétés du Groupe TOTAL (et/ou le cas échéant débités) par pays d'enlèvement.

### 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.

La Société n'accepte pas le paiement par chèque. Aucun escompte n'est pratiqué pour paiement anticipé. S'il est prévu des paiements par prélèvements SEPA (« Single European Payment Area ») en vertu des conditions particulières applicables, les informations relatives à chacun de ces prélèvements figurent sur le mandat délivré par le Client pour autoriser les prélèvements SEPA. Chaque facture, adressée par courrier ou par tout moyen électronique, rappellera au Client que le paiement sera effectué par prélèvement SEPA à la date d'échéance du prélèvement précisée sur la facture. Cette facture fera donc office de pré-notification de ce prélèvement SEPA. Par dérogation aux règles applicables au paiement par prélèvement SEPA, la facture de pré-notification sera adressée au Client au cours des quatorze (14) jours calendaires qui précèdent la date d'échéance prévue pour son paiement.

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.
- la Société pourra subordonner l'exécution d'une nouvelle utilisation de la Carte ou du Télébadge à ce règlement, demander la restitution des Cartes ou des Télébadges et/ou les mettre en opposition ;

- l'application, sans qu'un rappel soit nécessaire, et pour toute somme non payée à son échéance, d'une pénalité de retard exigible le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture, calculée sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de 10 points de pourcentage ;
- la facturation de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros prévue par l'article D. 441-5 du Code de commerce. La Société 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 la Société. Tout règlement partiel de la facture s'impute d'abord et de plein droit sur la partie non privilégiée de la créance de la Société.

En cas d'impayés, les Supports pourront être mis en opposition par la Société, éventuellement à la demande du Loueur dans le cadre des offres PIL et ECOVIA.

Les droits de CMTM, de TotalErg ou de toute filiale du Groupe TOTAL mentionnée à l'Article 11 ci-dessus, afférents aux factures (et/ou notes de débit) émises par l'une de ces sociétés seront transférés à la Société ou à toute autre société que celle-ci se substituerait, ce que le Client accepte expressément. Le Client devra se libérer de son obligation de paiement auprès de la Société ou de la société substituée qui lui aura été indiquée, et les garanties ou cautions émises couvriront expressément ces paiements.

Conditions particulières offres PIL et ECOVIA : En fonction du choix fait par le Client lors de la conclusion du contrat PIL ou ECOVIA conclu par l'intermédiaire du Loueur, le Client peut :

- Soit payer intégralement les montants dus à la Société directement au Loueur, ce dernier agissant dans le cadre d'un mandat de gestion et d'encaissement confié par la Société.
- Soit payer intégralement les montants dus à la Société directement à la Société par prélèvement automatique, dans le délai mentionné sur la demande d'adhésion au contrat PIL ou ECOVIA.

### ARTICLE 13 – RÉCLAMATIONS RELATIVE AUX FACTURES

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 la Société (ou au Loueur dans le cadre des offres PIL et ECOVIA) dans un délai de deux (2) mois suivant la date de la facture (ou de la note de débit), 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 aucun cas, la Société ne pourra être tenue responsable des retards de transmission d'informations par les points d'acceptation partenaires, ayant conduit à la facturation tardive de consommations enregistrées au moyen du Support.

### ARTICLE 14 – PLAFOND PAYEUR BLOQUANT

La Société se réserve la possibilité de fixer un Plafond Payeur Bloquant lors de la conclusion du Contrat et à tout moment pendant son exécution, et de subordonner la fourniture des Produits, Services et Prestations accessoires au respect de ce plafond par le Client. Le Plafond Payeur Bloquant fixe, pour l'ensemble du compte Client pour une période définie, le montant maximal des transactions relatives aux Produits et Services (sur la base des prix d'affichage en station-service), et aux Prestations accessoires. Cela signifie que les Cartes du Compte Client sont acceptées dans le Réseau tant que ce Plafond Payeur Bloquant n'est pas atteint.

Ce Plafond Payeur Bloquant est applicable pendant toute la durée du Contrat, et peut être modifié à tout moment par la Société qui en avertira le Client par email ou courrier. Le fait de ne pas fixer un Plafond Payeur Bloquant lors de la conclusion du Contrat ne saurait être interprété comme une renonciation de la Société au droit d'en fixer un ultérieurement.

### ARTICLE 15 – GARANTIE

**15.1. En garantie de ses obligations, le Client constituera au profit de la Société, 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.**

### 15.2. Cette garantie pourra, d'un commun accord entre la Société et le Client, être constituée sous l'une des formes suivantes :

- (1) garantie bancaire (cautionnement ou garantie à première demande)
- (2) garantie numéraire accessoire

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

**15.4. Si les garanties offertes par le Client se révélaient insuffisantes en cours de Contrat, la Société pourrait demander, à tout moment, des garanties complémentaires.**

**15.5. L'acceptation, par la Société, de conclure le Contrat sans que le Client ne présente de garantie, ne saurait être interprétée comme une renonciation de la Société au droit de demander ultérieurement des garanties.**

**15.6. A défaut, pour le Client, de présenter les garanties requises, la Société pourra résilier le Contrat sans préavis.**

**15.7. Les personnes publiques ayant contracté avec la Société à l'issue d'un marché public ne sont pas concernées par le présent article.**

### ARTICLE 16 – CESSION

La Société peut à tout moment céder tout ou 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 la Société.

### ARTICLE 17 – DURÉE

Le Contrat entre en vigueur, pour une durée indéterminée, à la date d'acceptation de la demande d'adhésion par la Société ou au plus tard à la date d'envoi des cartes au Client.

### 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 d'un (1) mois.

Le Contrat pourra être résilié de plein droit, sans préavis, sans indemnité, sur simple notification de la Société 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 15 ci-dessus, fautes graves ou répétées commises par les Porteurs du Client dans l'utilisation des Supports,
- en cas de changement de contrôle dans le capital du Client lorsque ce changement est susceptible de l'avis de la Société de diminuer les garanties financières présentées par le Client, étant précisé que le Client devra prévenir la Société de tout changement par écrit,
- si toutes les Cartes et Télébadges 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 la Société 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, interdit le droit de faire usage des Supports associés mis à sa disposition par la Société et l'oblige de plein droit à détruire toutes les Cartes et à restituer tous les Télébadges associés au prestataire logistique de la Société à l'adresse suivante : ANR SERVICE NANTERRE – Cartes Pétrolières - TOTAL Fleet - 27, rue Michelet - 92000 Nanterre. Dans le cas des offres PIL et ECOVIA, le Client s'engage à détruire les Cartes et à restituer les Télébadges au Loueur. Toutefois, si après la résiliation du Contrat, le Client continuait à faire usage d'un ou plusieurs Supports, il serait redevable des consommations effectuées avec ces Supports et s'exposerait aux sanctions prévues par l'article 313-1 du Nouveau Code Pénal sans préjudice de tous dommages et intérêts.

### ARTICLE 19 – DROIT APPLICABLE - ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

Le droit applicable aux rapports entre la Société et le Client, ainsi qu'au mandat de prélèvement SEPA, est

le droit français à l'exception des règles de résolution des conflits de loi. SERONT SEULS COMPETENTS EN CAS DE LITIGE DE TOUTE NATURE RELATIF AU CONTRAT, LES TRIBUNAUX DU SIEGE SOCIAL DE LA SOCIETE.

Tout Client appartenant à la catégorie des « micro-entreprises » mentionnée à l'article 51 de la loi n° 2008-776 du 4 août 2008, pourra saisir gratuitement le Médiateur National de l'Énergie : pour des litiges relatifs à des ventes d'électricité, de gaz naturel, de GPL, de fioul domestique et de bois ([www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr) ou Médiateur national de l'énergie Libre réponse n°59252 – 75443 PARIS Cedex 09). Pour toute demande de médiation, l'acheteur devra pouvoir justifier avoir au préalable, tenté de résoudre son litige directement auprès du service client de la Société par une réclamation écrite et ne pas avoir obtenu de réponse satisfaisante.

### ARTICLE 20 – PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les informations recueillies dans le cadre du Contrat font l'objet d'un traitement, dont le responsable est la Société, destiné à la gestion et au suivi de la relation avec le Client. Les données à caractère personnel sont réservées à l'usage de la Société et ne pourront être transmises qu'à des prestataires intervenant dans la fabrication, la promotion, et la gestion des Cartes ou Télébadges ou à des sociétés du groupe TOTAL pour des produits et services analogues à ceux relatifs au Contrat.

Les données à caractère personnel sont conservées pendant la durée nécessaire à la gestion de la relation contractuelle. Conformément à la réglementation relative aux données à caractère personnel, toute personne physique dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, ainsi que d'un droit d'opposition, relativement aux informations la concernant.

Ces droits devront être exercés auprès de la Société TOTAL MARKETING FRANCE, soit à l'adresse suivante : Département cartes Pétrolières – 562, avenue du Parc de l'île – 92029 Nanterre Cedex, soit à l'adresse email suivante : [ms.rgpd-totalfleet@total.com](mailto:ms.rgpd-totalfleet@total.com).

Toute personne concernée peut contacter TOTAL MARKETING FRANCE pour organiser le sort de ses données post-mortem.

Les données personnelles traitées dans le cadre du Contrat peuvent être transférées en dehors de l'Espace Economique Européen aux fins d'exécution du Contrat. Elles sont protégées conformément à la réglementation applicable, par une clause contractuelle type de la Commission européenne, par les règles contraignantes d'entreprise (ou BCR) du Groupe TOTAL ou par l'adhésion des sociétés destinataires au principe du Privacy Shield.

Le Client s'engage à informer ses collaborateurs du traitement de leurs données personnelles dans le cadre du Contrat, le cas échéant.

Date :  
Prénom/Nom :  
Signature :