



Conditions générales
Cartes carburant TOTAL (B2C)

ARTICLE 1 –OBJET

Les présentes conditions générales régissent les relations contractuelles entre la s.a. TOTAL BELGIUM (ci-après « TOTAL BELGIUM ») et la personne physique qui acquiert ou utilise la Carte TOTAL (ci-après la "Carte") à des fins excluant tout caractère professionnel (ci-après le Client). Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités de fonctionnement et d'utilisation de la Carte, qui permet d'acquérir les produits et services indiqués à l'article 3, dans un Réseau de points de vente en Europe (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 BELGIUM SA (ci-après « TOTAL BELGIUM »). Les conditions générales, la demande d'adhésion, les éventuels avenants et la demande initiale de Cartes constituent le "Contrat".

ARTICLE 2 –MODIFICATIONS

TOTAL BELGIUM se réserve le droit d'amender à tout moment les conditions générales. En ce cas, TOTAL BELGIUM en informera le Client au moins un mois avant leur entrée en vigueur. Pour autant que les modifications lui soient défavorables, tout Client a le droit de résilier le Contrat par courrier recommandé envoyé au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales, sans indemnité ni frais à charge d'aucune partie sous réserve du règlement par chaque partie de toutes sommes dues à l'autre partie, en relation avec des transactions effectuées avec les Cartes.

ARTICLE 3 -PRODUITS ET SERVICES

Les produits et services accessibles au moyen de la Carte et qui peuvent éventuellement être plafonnés sont les suivants :

- tout carburant disponible dans les points de vente,
- lubrifiants, produits et services proposés dans les points de vente,
- prestations accessoires aux déplacements (notamment péages, télépéages, parking, taxes routières, assistance,...),

TOTAL BELGIUM ne pourra être tenu responsable de l'éventuelle indisponibilité, temporaire ou définitive, des produits et services dans un ou plusieurs points de vente. TOTAL BELGIUM pourra à tout moment compléter ou modifier les produits et services sus mentionnés sans pour autant modifier les caractéristiques essentielles des produits et services accessibles au moyen de la Carte. Chaque nouveau service ou produit fera l'objet de conditions générales propres. Ces conditions générales compléteront et s'intégreront aux présentes conditions générales qui seront automatiquement applicables. Le Client sera informé des conditions générales propres à tout nouveau service ou produit avant toute souscription à celui-ci.

Le transfert au Client des risques de perte, de détérioration de ces produits s'effectue lors de leur enlèvement sur le point de vente.

Toute réclamation relative à un produit ou service défectueux doit être notifiée dans un délai d'un mois qui suit la découverte du défaut à TOTAL BELGIUM et 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 aurait été effectuée en dehors du Réseau du Groupe TOTAL, la seule responsabilité de TOTAL BELGIUM sera de faire

parvenir la réclamation dans les meilleurs délais à l'entité responsable du point de vente où le produit et/ou service ont été fournis. TOTAL BELGIUM ne pourra être tenu pour responsable de dommages occasionnés au Client du fait des Produits Pétroliers fournis en des Points de Vente ne lui appartenant pas en propre, des Produits autres que des Produits Pétroliers ou des Services.

ARTICLE 4 – FONCTIONNEMENT DE LA CARTE

1. Emission

Après examen et acceptation d'une demande d'adhésion, TOTAL BELGIUM ouvrira un compte au nom du Client et lui fournira le nombre de Cartes demandées auxquelles seront attachés un ou plusieurs codes secrets communiqués par courrier séparé.

Toute Carte pourra identifier le Client et/ou l'immatriculation du véhicule et/ou le porteur de Carte auquel elle est attachée. Ces mentions indiquées sur la Carte et/ou sur le relevé détaillé à la demande du Client présentent un caractère purement informatif.

Lorsque, à la demande du Client, des Cartes ou des codes secrets doivent être envoyés par voie expresse, les frais forfaitaires relatifs à cet envoi seront supportés par le Client.

2. Validité

La Carte reste valide jusqu'au dernier jour inclus du mois de validité qui y est mentionné. Une Carte non valide pourra être conservée ou confisquée par le point de vente. Un mois avant l'expiration des Cartes, de nouvelles Cartes seront automatiquement envoyées sauf notification écrite contraire du Client ou de TOTAL BELGIUM. Pour toute Carte

non utilisée durant les trois premiers mois de la période de six mois précédant la date de fin de validité, le Client devra faire une demande de renouvellement à TOTAL BELGIUM.

Le Client demeure responsable de sa Carte jusqu'à expiration de sa validité.

3. Utilisation

Les Cartes sont la propriété de TOTAL BELGIUM, elles ne pourront en aucun cas être cédées à un tiers sans l'accord préalable de TOTAL BELGIUM. Elles sont réservées à des fins excluant tout caractère professionnel.

Pour valider tout achat de produit ou service, sauf exception (notamment péages, télépéages) ou problème technique /informatique qui donnera lieu à la création d'un bon manuel intégrant une copie de l'empreinte de la Carte, la Carte devra être utilisée en association avec son code secret. Cette utilisation confère à TOTAL BELGIUM le droit de débiter le compte du Client. Le point de vente pourra délivrer à la demande du porteur un reçu de sa transaction. Le point de vente pourra exiger du porteur la signature de ce reçu.

4. Garde des Cartes et Duplicata

Le Client aura la garde des Cartes qui lui seront confiées. A ce titre, il prendra notamment toutes les mesures utiles pour en éviter la perte, le vol ou la détérioration. Le Client sera responsable de l'utilisation faite des Cartes qui lui sont attribuées. Sous réserve des dispositions de l'article 6 ci-après, le Client reconnaît être notamment responsable à l'égard de TOTAL BELGIUM du paiement de tous Produits

ou Services obtenus à l'aide d'une Carte qui lui aura été attribuée, même en cas de perte ou de vol.

A la demande du Client ou en cas de mise en opposition d'une Carte, TOTAL BELGIUM pourra émettre une ou plusieurs Cartes de remplacement, appelées duplicata, ayant

les mêmes caractéristiques que la Carte d'origine et le même code secret.

Le Client restera redevable des transactions réalisées avec la Carte initiale, appelée Carte de rang inférieur.

5. Opposition

En cas de perte ou de vol de toute Carte, le Client devra avertir immédiatement par téléphone TOTAL BELGIUM ou tout centre d'appel qui lui aura été indiqué à cet effet, avec confirmation par lettre recommandée avec accusé de réception dans les deux jours ouvrés accompagnée de la déclaration de perte ou de vol qu'il aura effectuée au préalable auprès des autorités de police compétentes. La date postale de cette lettre fait foi pour le calcul du délai de responsabilité décrit ci-dessous.

La responsabilité du Client à l'égard de TOTAL BELGIUM sera dérogée à minuit (00h00) le jour suivant le délai de 72 heures après réception de la confirmation écrite de perte ou de vol. Au-delà de ce délai, le Client n'est plus responsable des achats effectués avec cette Carte sauf si :

- le Client a transmis la Carte à un tiers non autorisé,
- le Client ou le porteur a perdu la Carte par négligence,
- le Client n'a pas respecté les instructions de TOTAL BELGIUM de détruire la Carte ou de la lui renvoyer.
- le Client n'a pas pris les mesures nécessaires pour sauvegarder la confidentialité du code secret.

Si la perte ou le vol résultent en tout ou partie d'une faute ou d'une négligence du Client ou d'un Porteur de Carte, le délai de responsabilité du Client sera porté à 12 jours ouvrables.

Le Client s'engage à fournir à TOTAL BELGIUM toute information relative à la disparition ou à l'usage non conforme de toute Carte. Le Client s'engage à retourner à TOTAL BELGIUM toute Carte mise en opposition et retrouvée par la suite et s'interdit d'en faire usage. En cas de constatation d'utilisation anormale de la Carte, TOTAL BELGIUM se réserve la possibilité de mettre la Carte en opposition, sans ouvrir droit à aucun dommages et intérêts pour le Client.

6. Restitution

Les Cartes devront être immédiatement restituées par le Client sur simple demande de TOTAL BELGIUM ainsi qu'à la fin de la relation contractuelle. Sans préjudice de tous dommages et intérêts que TOTAL BELGIUM 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 - ADMINISTRATION DES DONNEES CLIENTS

Toute demande de création de Carte ou de modification (suppression de Cartes, mise en opposition des Cartes, et/ou modification de données signalétiques clients notamment changement d'adresse, de nom, de personnes de contact, ...) transmise à TOTAL BELGIUM par tout support écrit (notamment fax, courrier, e-mail, ...), est conservée pendant une période de deux mois à compter de la date à laquelle il est satisfait à cette demande. L'absence de réclamation du Client concernant ces créations et/ou modifications durant ce délai vaut pour validation desdites créations et/ou modifications. Au-delà de ce délai, TOTAL BELGIUM est libéré de toute obligation de produire ces écrits.

ARTICLE 6 –RESPONSABILITÉS

1. Responsabilité de TOTAL BELGIUM

La responsabilité de TOTAL BELGIUM n'est engagée que du fait de son dol, de sa faute lourde ou de celle de ses préposés ou mandataires ou, sauf cas de force majeure, du fait de toute inexécution d'une obligation consistant en une des prestations principales du Contrat. Sa responsabilité se limite le cas échéant, à la réparation des dommages prévisibles, directs, personnels, matériels et certains que le Client a subis à l'exclusion de la réparation de tous dommages indirects ou immatériels.

2. Responsabilité du Client

Le Client s'engage à prendre toutes précautions utiles pour sauvegarder la confidentialité du ou des codes secrets qui lui sont attribués. Le Client et/ou le porteur de Carte s'engage(nt) notamment à conserver en lieu sûr et séparément la Carte et le code secret. Il(s) veiller(a/ont) en particulier à ne pas inscrire les codes secrets sur les Cartes ou sur tout document accompagnant lesdites Cartes ou se trouvant à proximité de celles-ci. En cas de non-respect de

ces engagements, TOTAL BELGIUM sera dérogé de toute responsabilité en cas d'usage frauduleux des Cartes. Le Client est autorisé à remettre une ou des Cartes à un ou des porteurs. Il s'engage à informer les personnes concernées par l'application de la loi relative à la protection de la vie privée, qu'elles disposent d'un droit d'accès et de rectification des informations nominatives les concernant. Il demeure entièrement responsable du respect des dispositions du Contrat par lesdits porteurs notamment en ce qui concerne la confidentialité du ou des codes secrets 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 BELGIUM pour rechercher les causes de cette utilisation non conforme.

ARTICLE 7 -COUT DE LA CARTE

La fourniture des Cartes est gratuite. Les autres demandes relatives aux Cartes (suppression, mise en opposition, modification, duplicatas) seront facturées au montant de 1€ HTVA par Carte. La fabrication d'un duplicata ou la fabrication d'une Carte due à des modifications de paramètres sera facturée au montant de 3 € HTVA par Carte. Ces montants pourront être adaptés à tout moment par TOTAL BELGIUM, sous réserve d'un préavis d'un mois notifié au client. Pour autant que les nouveaux montants soient supérieurs à ceux précités, tout Client a le droit de résilier le Contrat par courrier recommandé envoyé au plus tard le dernier jour du mois qui suit le préavis de TOTAL BELGIUM, sans indemnité ni frais à charge d'aucune partie sous réserve du règlement par chaque partie de toutes sommes dues à l'autre partie, en relation avec des transactions effectuées avec les Cartes.

ARTICLE 8 -PRIX DES PRODUITS ET SERVICES

1. Prix des carburants

Pour tout enlèvement en Belgique, les carburants seront facturés au prix officiel fixé dans le cadre du Contrat Programme diminué de l'éventuelle remise stipulée dans la demande d'adhésion. Pour tout enlèvement à l'étranger, les carburants sont facturés, selon le pays d'enlèvement, soit sur la base du prix de liste applicable à la date de

l'enlèvement dans le pays d'enlèvement diminué de l'éventuelle remise stipulée dans la demande d'adhésion, soit au prix affiché par la station au jour de l'enlèvement. Ces tarifs sont modifiables à tout moment et sans préavis.

2. Prix des péages, ponts, tunnels, taxes routières, Marché d'Intérêt National et parking

Sur les prix des péages, ponts, tunnels, taxes routières, Marchés d'Intérêt National et parking, TOTAL BELGIUM percevra une commission s'élevant à 3 % HTVA du montant TTC des transactions. L'assiette de calcul ainsi que le montant de la commission pourront être adaptés à tout moment. Le Client en sera averti dans un délai d'un mois avant l'entrée en vigueur de toute modification. Pour autant que la modification lui soit défavorable, tout Client qui s'y oppose a le droit de résilier le Contrat par courrier recommandé envoyé au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur de cette modification, sans indemnité ni frais à charge d'aucune partie, sous réserve du règlement par chaque partie de toutes sommes dues à l'autre partie, en relation avec des transactions effectuées avec les Cartes.

3. Prix des autres produits et services

Les autres produits et services seront facturés selon les prix de vente pratiqués par le point de vente au jour de la réalisation de l'opération.

ARTICLE 9 –FACTURATION

Le total des enlèvements de produits ainsi que des services utilisés au moyen de la Carte seront repris sur les extraits de compte de l'institut financier du Client. TOTAL BELGIUM n'adressera une facture au Client qu'à la demande expresse de ce dernier et à l'adresse de facturation qu'il aura fournie. Chaque duplicata ou autre document (notamment réédition de code secret, ...) qui doit être émis à nouveau à la demande du Client entraînera des frais administratifs de 10 € HTVA qui seront mis à charge du Client. Le Client veillera à informer immédiatement TOTAL BELGIUM en cas de modification des coordonnées de facturation.

Cas des transactions réalisées en Belgique. Les éventuelles factures relatives aux transactions réalisées en Belgique sont émises par TOTAL BELGIUM.

Cas des transactions réalisées en dehors de Belgique. Les éventuelles factures relatives aux transactions réalisées en dehors de Belgique sont réalisées par pays d'enlèvement et émises par le Centre de Management des Transactions Monétiques (SNC de droit français, domiciliée 24 Cours Michelet F-92800 Puteaux, ci après CMTM).

Elles seront libellées dans la devise du pays d'enlèvement ou de prestation. 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. Dans ce cas, les éventuelles factures par pays sont accompagnées d'un relevé de facture totalisant et convertissant en euros, à titre indicatif, les montants facturés aux taux de change en vigueur au jour de traitement de la facture.

ARTICLE 10 – PAIEMENT

Le Client s'engage à payer intégralement les montants dus selon les délais et conditions prévus à la demande d'adhésion. En cas de domiciliation bancaire, les montants dus sont payables le jour de la première présentation de la domiciliation y relative. TOTAL BELGIUM se réserve le droit de fixer un plafond d'encours pour chaque Client, et de subordonner la fourniture des produits au respect de ce plafond. Ce plafond pourra être modifié par TOTAL

BELGIUM notamment en cas d'impayé, d'insolvabilité ou de non-présentation ou suppression des garanties convenues. Toute somme non payée à la date d'exigibilité produira de plein droit et sans mise en demeure préalable un intérêt de retard conventionnel, courant à partir de la date d'échéance du paiement, au taux correspondant à deux fois l'intérêt légal, et au minimum à 12 % l'an. Si ce taux devenait contraire à la réglementation, TOTAL BELGIUM appliquerait alors le taux résultant de la réglementation en vigueur. En cas d'impayé bancaire, TOTAL BELGIUM peut facturer des frais d'impayé de 10 € HTVA par rappel et le cas échéant des frais de mise en demeure d'un montant de 45 EUR HTVA. Tout retard de paiement et/ou règlement partiel entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'exigibilité immédiate de toutes les sommes, même non échues, dues par le Client. TOTAL BELGIUM pourra subordonner l'exécution d'un nouvel approvisionnement à ce règlement, demander la restitution des Cartes et/ou les mettre en opposition. Toute transmission du dossier aux services de TOTAL BELGIUM chargés du contentieux recouvrement engendre des frais de dossiers correspondant à 5% du montant de la créance avec un minimum de 50 € HTVA. Tout règlement partiel s'impute d'abord et de plein droit sur la partie non privilégiée de la créance de TOTAL BELGIUM. Les droits de CMTM afférant aux factures (et/ou notes de débit) et avis d'échéance émis par CMTM seront transférés à TOTAL BELGIUM 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 TOTAL BELGIUM ou de la société substituée qui lui aura été indiquée, et les garanties ou cautions émises couvriront expressément ces paiements.

Si TOTAL BELGIUM ne paie pas au Client dans les délais convenus les montants dont elle serait redevable à l'égard du Client, ce dernier a droit à des pénalités similaires.

ARTICLE 11 – GARANTIE

A la demande de TOTAL BELGIUM et avant la conclusion du Contrat, le Client s'engage à remettre à TOTAL BELGIUM une garantie valable pendant toute la durée du Contrat et au moins trois mois après la fin de celui-ci pour couvrir l'éventuelle non-exécution de ses obligations. Dans le cas où cette garantie venait à prendre fin en cours de Contrat, TOTAL BELGIUM se réserve le droit de résilier le Contrat sans préavis. Au plus tard deux échéances de facturations avant l'expiration des garanties bancaires ou cautions en cours, le Client devra transmettre les nouvelles garanties ou cautions nécessaires.

ARTICLE 12- RECLAMATION

Le Client s'engage à contrôler régulièrement ses extraits de compte. Toute réclamation ou contestation doit être transmise par écrit à TOTAL BELGIUM dans le délai d'un mois suivant la domiciliation bancaire ou l'éventuelle facture, et doit être accompagnée de justificatifs. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera recevable. Aucune réclamation ne peut justifier le non-paiement des produits et services.

ARTICLE 13 – FORCE MAJEURE

Sont assimilés à la force majeure exonérant TOTAL BELGIUM de sa responsabilité, outre les cas définis par la jurisprudence, notamment les guerres, embargo, émeutes, blocus, troubles civils, actes de violence, dysfonctionnements techniques, événements quels qu'ils soient perturbant l'approvisionnement des raffineries, du Réseau, ou les conditions de transport, grèves, calamités naturelles, feu, explosions. Pendant sa durée, la force majeure suspend pour les parties l'exécution du Contrat.

ARTICLE 14 – CESSION

TOTAL BELGIUM peut à tout moment céder tout ou partie de ses droits et obligations aux termes du présent Contrat à toute filiale du Groupe TOTAL sans que cette cession puisse engendrer une diminution des garanties du Client sans son accord expresse. Le Client s'interdit de céder ou de transférer sous quelque forme que ce soit tout ou partie de ses droits et obligations nés du Contrat.

ARTICLE 15 – DURÉE/RESILIATION

1. La relation contractuelle entre TOTAL BELGIUM et le Client telle que régie par les Conditions Générales et la Demande d'Adhésion prend effet à la date d'envoi des Cartes au Client.

Le Client a le droit de notifier par lettre recommandée à TOTAL BELGIUM qu'il renonce à l'achat des produits ainsi qu'à la prestation de services décrits à l'article 3, sans pénalités et sans indication de motif, dans les 14 jours calendrier à dater du lendemain du jour de la date d'effet du contrat sauf pour les produits qui ont déjà été retirés ainsi que pour les services dont l'exécution a déjà commencé. En cas de renonciation dans le délai précité, les Cartes devront être immédiatement restituées par le Client. En tout état de cause, l'usage des Cartes et/ou paiement y relatif par le Client entrainera de plein droit acceptation des termes et conditions du Contrat.

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Chaque partie aura le droit de le résilier à tout moment par courrier recommandé moyennant un préavis de trois mois, sous réserve du règlement par chaque partie de toutes sommes dues à l'autre partie, en relation avec des transactions effectuées avec les Cartes.

2. TOTAL BELGIUM pourra, de plein droit et sans intervention judiciaire, suspendre la validité de la ou des Cartes du Client, en demander le retrait ou mettre fin aux relations contractuelles, en cas de non-respect par le Client des Conditions Générales ou en cas d'impayé, de dépassement de la ligne de crédit, d'insolvabilité notoire du Client ou de non-présentation des garanties de paiement demandées. Ces mesures pourront être prises sans préavis et sans préjudice de toute indemnité que TOTAL BELGIUM pourra être fondée à obtenir.

ARTICLE 16 – LOI APPLICABLE - ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

Les éventuels litiges seront soumis au droit belge. TOTAL BELGIUM ne pourra être attiré en justice que devant les cours et tribunaux de Bruxelles ou devant le juge de paix du 4ème canton de Bruxelles. Le Client pourra être attiré, au choix de TOTAL BELGIUM, devant l'un des juges désignés par l'article 624, 1°, 2° et 4° du Code judiciaire.

ARTICLE 17 – PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client et le cas échéant les porteurs bénéficient d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives les concernant, et peuvent à cette fin s'adresser à TOTAL BELGIUM à tout moment.

Le Client autorise expressément TOTAL BELGIUM à communiquer ces données, y compris son adresse e-mail à des sociétés tierces et pourra donc être amené à recevoir des propositions commerciales de TOTAL BELGIUM ou des sociétés tierces. Il dispose néanmoins du droit de s'opposer, sur demande et gratuitement, au traitement des données à caractère personnel le concernant envisagé à des fins de marketing,