

# Conditions générales : Cartes carburant TOTAL

v. 20191107

## ARTICLE 1 –OBJET

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités de fonctionnement et d'utilisation de la Carte TOTAL (la "Carte"), qui permet d'acquiescer 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 LUXEMBOURG SA (ci-après « TOTAL LUXEMBOURG »).

Les conditions générales, la demande d'adhésion, les éventuels avenants et la demande initiale de Cartes constituent le "Contrat".

## ARTICLE 2 –MODIFICATIONS

TOTAL LUXEMBOURG se réserve le droit d'amender à tout moment les conditions générales. En cas de modification non substantielle des conditions générales, TOTAL LUXEMBOURG pourra en informer le Client par simple mention d'avertissement portée sur une facture. La dernière version sera accessible sur simple demande du Client.

Pour toute révision emportant des modifications substantielles, les nouvelles conditions seront transmises en intégralité par écrit au Client. Toute utilisation de la Carte, cinq jours ouvrables après l'envoi des conditions générales révisées emportera leur acceptation sans réserve.

Toute modification que le Client souhaiterait apporter aux présentes conditions générales devra être préalablement et expressément acceptée par écrit par TOTAL LUXEMBOURG.

## 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
- la recharge électrique ;
- lubrifiants, produits et services proposés dans les points de vente ;
- prestations accessoires aux déplacements (notamment péages, télépéages, parking, taxes routières, assistance, ...).

TOTAL LUXEMBOURG ne pourra être tenu responsable de l'éventuelle indisponibilité, temporaire ou définitive, des produits et services dans un ou plusieurs points de vente. TOTAL LUXEMBOURG pourra à tout moment compléter ou modifier les produits et services sus mentionnés ce qui pourra donner lieu à l'émission d'une nouvelle Carte.

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 la semaine qui suit la découverte du défaut à TOTAL LUXEMBOURG 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 LUXEMBOURG 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.

## ARTICLE 4 -FONCTIONNEMENT DE LA CARTE

### 1.Émission

Après examen et acceptation d'une demande d'adhésion, TOTAL LUXEMBOURG ouvrira un compte au nom du Client et lui fournira le nombre de Cartes demandées auxquelles seront attachés un ou plusieurs codes confidentiels 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 confidentiels doivent être envoyés par voie expresse, les frais forfaitaires relatifs à cet envoi seront supportés par le Client pour un montant de 15 € HT par envoi.

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

### 3.Utilisation

Les Cartes sont la propriété de TOTAL LUXEMBOURG, elles ne pourront en aucun cas être cédées à un tiers sans l'accord préalable de TOTAL LUXEMBOURG. Elles sont réservées à l'usage professionnel du Client.

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 confidentiel. Cette utilisation confère à TOTAL LUXEMBOURG 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 des articles 5 et 7 ci-après, le Client reconnaît être notamment responsable à l'égard de TOTAL LUXEMBOURG 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 LUXEMBOURG 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. La demande de duplicata sera facturée au client pour un montant de 3 € HT / carte.

### 5. Opposition

En cas de perte ou de vol de toute Carte, le Client devra avertir immédiatement par téléphone TOTAL LUXEMBOURG ou tout centre d'appel qui lui aura été indiqué à cet effet dans la demande d'Adhésion 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 effectué au préalable auprès des autorités de police compétentes.

La responsabilité du Client à l'égard de TOTAL LUXEMBOURG sera dérogée 72h00 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 LUXEMBOURG de détruire la Carte ou de la lui renvoyer.
- le Client n'a pas pris les mesures nécessaires pour sauvegarder la confidentialité du code

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 LUXEMBOURG toute information relative à la disparition ou à l'usage non conforme de toute Carte. Le Client s'engage à retourner à TOTAL LUXEMBOURG 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 LUXEMBOURG se réserve la possibilité de mettre la Carte en opposition, sans ouvrir droit à aucun dommages et intérêts pour

le Client. La mise en opposition sera facturée pour un montant de 5 € HT / carte.

### 6. Restitution

Les Cartes devront être immédiatement restituées par le Client sur simple demande de TOTAL LUXEMBOURG ou spontanément en cas de faillite, cessation d'activité ou fin de la relation contractuelle.

Sans préjudice de tous dommages et intérêts que TOTAL LUXEMBOURG 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 - SERVICES OPTIONNELS

Un ou plusieurs services optionnels peuvent être souscrits par le Client dans sa demande d'adhésion ou par une demande ultérieure. TOTAL LUXEMBOURG se réserve la possibilité de créer de nouveaux services optionnels, de modifier ou supprimer les services optionnels existants.

Pour chaque service optionnel, le Client acquittera par Carte ou forfaitairement pour l'ensemble des Cartes des frais dont la périodicité est déterminée au moment de la souscription au service et dont le montant est révisable par TOTAL LUXEMBOURG. La souscription aux services optionnels se fait pour une durée indéterminée. Chacune des parties peut résilier un ou plusieurs services optionnels à tout moment par message électronique confirmé par lettre simple, sous réserve du respect d'un préavis d'un mois. La résiliation ou la nullité de la souscription à un ou plusieurs services optionnels est sans effet sur l'existence du Contrat. La fin des relations contractuelles pour quelque cause que ce soit entraînera automatiquement sans formalité préalable la résiliation de l'abonnement des services optionnels.

### 1. Le Site Extranet « Cartes » de TOTAL LUXEMBOURG

Ce service permet au Client de gérer directement son parc de Cartes par l'intermédiaire d'un site Internet sécurisé.

Des options complémentaires peuvent être souscrites par le Client par écrit dans la demande d'adhésion ou par voie électronique en ligne sur le site Internet. L'inscription en ligne se fait par l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse indiquée par TOTAL LUXEMBOURG, cette inscription étant acceptée dès réception d'un courrier électronique de validation envoyé par TOTAL LUXEMBOURG au Client.

La connexion au Site Extranet permet d'accéder à des services gratuits et/ou payants.

#### a) Services de base

Les services en libre accès sont les suivants : Actualités, Prix carburant, Contactez-nous, Mot de passe.

#### b) Les services optionnels

Les différents services offrent au Client l'accès à certaines fonctions selon le forfait choisi par le Client. Le coût de chaque forfait est fixé aux conditions prévues dans la demande d'adhésion ou par avenant.

#### c) Accès au Site

Le Site est disponible grâce à un code d'accès et mot de passe fournis par TOTAL LUXEMBOURG, par courrier, soit sur demande du client, soit sur proposition de TOTAL LUXEMBOURG. Les codes d'accès et les mots de passe sont confidentiels. Le Client est responsable des conséquences de toute utilisation abusive de ces données. Il lui appartient donc de prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité et la confidentialité des codes d'accès et des mots de passe attribués. Le Client peut modifier à tout moment via le Site Extranet les mots de passe qui lui ont été initialement attribués. Le nombre de tentative d'accès au Site Extranet est limité. Pour des raisons de sécurité l'accès au site est automatiquement invalidé à l'issue de plusieurs tentatives erronées. TOTAL LUXEMBOURG se réserve le droit de suspendre l'accès du Client au Site Extranet en cas d'utilisation frauduleuse ou de tentative d'utilisation frauduleuse de cet accès. La résiliation du Contrat entraîne la fermeture de l'accès au Site Extranet.

#### d) Conditions techniques

Il est conseillé de disposer d'un outil informatique de type PC équipé au minimum d'un navigateur Internet Explorer, d'un modem de débit minimum de 33 Kb et d'une ligne téléphonique ou d'un système réseau. Il appartient au Client de prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que les

caractéristiques techniques de son environnement informatique lui permettent la consultation des informations, de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus. En cas de difficultés de connexion, TOTAL LUXEMBOURG met à la disposition de ses Clients une assistance téléphonique gratuite aux jours et heures ouvrables. Le Client reconnaît qu'il a connaissance de la nature de l'Internet en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger et transférer des informations.

#### e) Sécurité et preuve des transactions :

Afin d'assurer la protection des données échangées contre les risques d'accès non autorisé, de modification, de destruction et de perte, TOTAL LUXEMBOURG s'engage :

- à utiliser un standard de connexion sécurisé sur Internet,
- à mettre en œuvre et à maintenir la procédure d'enregistrement et d'archivage décrite dans l'article f. ci-après. Le Client en a pris connaissance. Il reconnaît la fiabilité de cette procédure. Il accepte qu'elle fasse foi en cas de litige et renonce à contester la valeur probante des données enregistrées et archivées conformément à cet article.

#### f) Conservation des données

Les accès des utilisateurs au Site font l'objet d'un enregistrement permanent (date/heure, adresse IP appelante, URL accédée). Cet enregistrement est conservé 1 an. Son accès logique et physique est restreint au service d'administration informatique.

#### g) Responsabilité

TOTAL LUXEMBOURG ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable du transport des données, de la qualité et de la disponibilité des réseaux de télécommunication ni des interruptions de service dues à des cas fortuits ou de force majeure; des dommages matériels et immatériels causés par l'utilisation du Site Extranet mis à la disposition du Client, quelle qu'en soit la cause.

### 2. Le service optionnel Récupération de TVA

Ce service consiste à confier à un prestataire la charge de récupérer la TVA acquittée pour certains achats faits à l'étranger par le Client. La souscription à ce service implique la signature d'un Contrat spécifique.

### 3. Le service Eurotrafic Assistance

Ce service consiste à proposer au Client une assistance aux véhicules >3,5t notamment en cas de panne – ce service est gratuit tant qu'il n'est pas utilisé. Un frais de dossier de maximum 235€ est appliqué en cas d'appel à l'assistance. Si le Client souhaite exclure ce service, il doit en informer TOTAL LUXEMBOURG par écrit.

### 4. Security 24/24

En cas d'adhésion à Security 24/24, la responsabilité du Client à l'égard de TOTAL LUXEMBOURG sera dérogée dès la réception par TOTAL LUXEMBOURG de la demande de mise en opposition d'une Carte selon la procédure prévue infra (art. 7, premier alinéa). Les transactions réalisées par des tiers à l'aide de la Carte, postérieurement au délai de responsabilité du Client, seront remboursées par TOTAL LUXEMBOURG au Client sur présentation de son relevé détaillé de facturation. Ce remboursement sera effectué sous un délai d'une période de facturation, sans limite de montant s'il n'a pas été fait usage du code secret ou dans la limite de 1.500 € par Carte perdue ou volée si le code confidentiel a été utilisé.

### 5. TID

Le service « TID » permet au Client d'obtenir, à intervalles réguliers, un fichier électronique de ses transactions. Ce fichier contient l'ensemble des éléments de sa facture : tous les types de transactions, les récapitulatifs.

## ARTICLE 6 –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 LUXEMBOURG 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

# Conditions générales : Cartes carburant TOTAL

v. 20191107

modifications durant ce délai vaut pour validation desdites créations et/ou modifications. Au-delà de ce délai, TOTAL LUXEMBOURG est libéré de toute obligation de produire ces écrits.

## ARTICLE 7 –RESPONSABILITÉ

Le Client s'engage à prendre toutes précautions utiles pour sauvegarder la confidentialité du ou des codes 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 confidentiel. Il(s) veiller(a)ont en particulier à ne pas inscrire les codes confidentiels 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 LUXEMBOURG sera déchargé 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 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 LUXEMBOURG pour rechercher les causes de cette utilisation non conforme.

## ARTICLE 8 -COUT DE LA CARTE

Toute fourniture de Carte entraînera la facturation d'un forfait annuel par Carte indiqué dans la Demande d'adhésion. Les montants stipulés dans la Demande d'adhésion pourront être modifiés à tout moment par TOTAL LUXEMBOURG, sous réserve d'un préavis d'un mois au client.

## ARTICLE 9 -PRIX DES PRODUITS ET SERVICES

### 1.Prix des carburants

Pour tout enlèvement dans le réseau TOTAL au LUXEMBOURG, les carburants seront facturés aux prix de liste de TOTAL LUXEMBOURG en vigueur à la date de la transaction diminuée de l'éventuelle remise stipulée dans la demande d'adhésion. Le prix de liste est le prix de vente des carburants fixé par TOTAL LUXEMBOURG avec pour maximum le prix officiel fixé dans le cadre du Contrat Programme.

Pour tout enlèvement dans le réseau partenaire au Luxembourg, le prix du carburant est au prix affiché au jour de l'enlèvement du produit dans le point de vente partenaire.

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.

Le(s) prix de liste est/sont consultable(s) à tout moment auprès de TOTAL LUXEMBOURG via le site Extranet du service Cartes de TOTAL LUXEMBOURG.

Ils sont modifiables à tout moment et sans préavis.

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

Sur les prix des péages, ponts, tunnels, taxes routières, et Marchés d'Intérêt National, TOTAL LUXEMBOURG percevra une commission s'élevant à 3 % HT du montant TTC des transactions.

L'assiette de calcul et le montant des commissions sont révisables à tout moment et sans préavis.

### 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.

### 4. Prix des Services Optionnels

Les Services Optionnels auxquels le Client a souscrit seront facturés aux tarifs communiqués au Client lors de la souscription à ces Services. Le paiement du forfait relatif à chaque Service Optionnel a lieu par avance, mensuellement ou annuellement à la date anniversaire du parc et

ne sera pas remboursé au Client sauf en cas de résiliation pour manquement de TOTAL LUXEMBOURG aux obligations résultant du Contrat. Dans ce cas, le remboursement se fera prorata temporis.

## ARTICLE 10 –FACTURATION

Sauf spécification contraire de TOTAL LUXEMBOURG la facturation est effectuée deux fois par mois (24 fois par an). TOTAL Luxembourg peut choisir d'adresser les factures sous forme électronique.

Le Client veillera à informer immédiatement TOTAL LUXEMBOURG en cas de modification des coordonnées de facturation.

Cas des transactions réalisées au LUXEMBOURG Les transactions réalisées au LUXEMBOURG font l'objet de factures (et/ou notes de débit) émises par TOTAL LUXEMBOURG.

Cas des transactions réalisées en dehors du LUXEMBOURG

Les transactions réalisées en dehors du LUXEMBOURG font l'objet de factures (et/ou notes de débit) par pays d'enlèvement, 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 tel que publié par la banque centrale du pays de l'enlèvement. Le Client supportera la couverture du risque de change.

Dans ce cas, les factures pays sont accompagnées d'un relevé de facture totalisant et convertissant en euros, à titre indicatif, les montants facturés (et/ou le cas échéant débités) aux taux de change en vigueur au jour de traitement de la facture.

## ARTICLE 11 – PAIEMENT

Le Client s'engage à payer intégralement les montants dus selon les délais et conditions prévues à la demande d'adhésion. Le paiement se fera sur la base du relevé de factures. En cas de paiement par domiciliation bancaire des factures, les présentes font office de pré-notification du prélèvement SEPA le cas échéant utilisé pour leur paiement, d'après la date d'échéance prévue. Une provision suffisante devra figurer sur le compte bancaire à la date d'échéance du prélèvement. TOTAL LUXEMBOURG 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 LUXEMBOURG notamment en cas d'impayé, d'insolvabilité ou de non-présentation des garanties convenues. Toute somme non payée à la date d'exigibilité mentionnée sur la facture 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 LUXEMBOURG appliquerait alors le taux résultant de la réglementation en vigueur. En cas d'impayé bancaire, TOTAL LUXEMBOURG peut facturer des frais d'impayé de 15 € HT par domiciliation rejetée.

Tout retard de paiement et/ou règlement partiel d'une seule facture 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 LUXEMBOURG 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 LUXEMBOURG chargés du contentieux recouvrement engendre des frais de dossiers correspondant à 15% du montant de la créance avec un minimum de 50 € TTC.

Tout règlement partiel de la facture s'impute d'abord et de plein droit sur la partie non privilégiée de la créance de TOTAL LUXEMBOURG.

Les droits de CMTM afférant aux factures (et/ou notes de débit) émises par CMTM seront transférés à TOTAL LUXEMBOURG 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 LUXEMBOURG ou de la société substituée qui lui aura été indiquée, et les

garanties ou cautions émises couvriront expressément ces paiements.

## ARTICLE 12 – GARANTIE

A la demande de TOTAL LUXEMBOURG, pour couvrir l'éventuelle non-exécution de ses obligations, le Client s'engage à remettre à TOTAL LUXEMBOURG une garantie soit au moment de la signature de la demande d'adhésion, soit en cours d'exécution du Contrat, valable pendant toute la durée (restante) du Contrat et au moins trois mois après la fin de celui-ci. Le montant de cette garantie pourra être réévalué à tout moment à la demande de TOTAL LUXEMBOURG. Dans le cas où le Client ne serait plus en mesure de fournir une telle garantie ou si celle-ci devient insuffisante, TOTAL LUXEMBOURG 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 le Client devra transmettre les nouvelles garanties ou cautions nécessaires.

## ARTICLE 13- RECLAMATION

Le Client s'engage à contrôler régulièrement ses factures. Toute réclamation ou contestation sur le montant, la remise ou la nature des opérations récapitulées sur les factures doit être transmise par écrit à TOTAL LUXEMBOURG dans le délai d'un 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.

Toute réclamation relative à un Produit ou à un Service défectueux doit être communiquée à TOTAL LUXEMBOURG par le Client, dans la semaine qui suit la découverte du défaut. Dans le cas où la fourniture de Produits et/ou de Services aurait été effectuée en dehors du Réseau de TOTAL LUXEMBOURG, la seule responsabilité de TOTAL LUXEMBOURG sera de faire parvenir la réclamation dans les meilleurs délais à l'entité responsable du Point de Vente où le Produit et/ou le Service concernés par la réclamation ont été fournis. TOTAL LUXEMBOURG 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 14 – FORCE MAJEURE

Sont assimilés à la force majeure exonérant TOTAL LUXEMBOURG 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 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 15 – CESSION

TOTAL LUXEMBOURG 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 de ses droits et obligations nés du Contrat.

## ARTICLE 16 – DURÉE/RESILIATION

1. La relation contractuelle entre TOTAL LUXEMBOURG et le Client telle que régie par les Conditions Générales et la Demande d'Adhésion prend effet à la date de notification de l'acceptation de la Demande d'adhésion, ou, au plus tard à la date d'envoi des Cartes au Client. Ce Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Chaque partie pourra mettre fin à ce contrat à tout moment, moyennant un préavis de 1 mois par lettre recommandée avec accusé de réception, 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 LUXEMBOURG 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 LUXEMBOURG pourra être fondée à obtenir.

## ARTICLE 17 – SPECIFICITE ET CONFIDENTIALITE DES CONDITIONS TARIFAIRES

Les Conditions Tarifaires dont bénéficie le Client lui sont strictement réservées et il s'engage à les tenir strictement confidentielles. Le Client reste seul responsable vis-à-vis de TOTAL LUXEMBOURG de toute infraction à l'obligation de confidentialité inscrite dans cet article. Cette obligation de confidentialité subsiste durant une période de 2 ans après l'expiration du Contrat. Le Client s'engage à verser à TOTAL LUXEMBOURG une indemnité forfaitaire de 10 000 € HT par infraction à la présente clause, sans préjudice du droit de TOTAL LUXEMBOURG de réclamer la réparation de l'intégralité de son préjudice subi de ce fait.

## ARTICLE 18 - LOI APPLICABLE - ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

Les éventuels litiges seront soumis au droit luxembourgeois avec attribution de juridiction aux Tribunaux du Luxembourg.

## ARTICLE 19 – 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 LUXEMBOURG à tout moment.

Les informations recueillies dans le cadre du présent Contrat font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion du dossier Client, à la fabrication et la personnalisation des Cartes, à la facturation et à la fourniture des services accessoires. Les destinataires des données sont TOTAL LUXEMBOURG et les sociétés intervenant pour les besoins de l'exécution du présent Contrat. Les données à caractère personnel sont réservées à l'usage de TOTAL LUXEMBOURG et ne pourront être transmises qu'à des sociétés du groupe TOTAL ou des prestataires intervenant dans la gestion et la fabrication des Cartes ainsi que la prestation des services accessoires. Ces données seront conservées par TOTAL LUXEMBOURG pendant toute la durée du Contrat et 5 ans après son échéance. Conformément à la réglementation en vigueur, le Client et, le cas échéant, les porteurs de carte, bénéficient d'un droit d'accès, de rectification et de suppression auprès de TOTAL LUXEMBOURG des données les concernant à l'adresse: 310 route d'Esch, 1471 Luxembourg. Le Client et le cas échéant les porteurs de carte peuvent pour des motifs légitimes, s'opposer aux traitements des données les concernant. Le Client s'engage à informer les porteurs de carte de l'ensemble de ces dispositions.

Paraphe