

## REGLEMENT DE L' « OPERATION 100% TOTAL »

Opération valable du 1<sup>er</sup> août 2020 au 31 décembre 2020

### ARTICLE 1 : SOCIÉTÉS ORGANISATRICES

#### Les sociétés

TOTAL MARKETING FRANCE, Société par actions simplifiée au capital de 390 553 839 Euros, dont le siège social est situé 562 Avenue du Parc de l'Ile, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 531 680 445 RCS (Nanterre), représentée par Monsieur Pierre-Emmanuel BREDIN, Directeur Réseau, d'une part

Ci-après dénommée « TOTAL MARKETING FRANCE » ou « TMF »

#### Et

Total Direct Energie, Société anonyme au capital de 5.164 558,70 Euros dont le siège social est situé 2 bis Rue Louis-Armand, à Paris (75015), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 442 395 448 (Paris), représentée par Monsieur Matthieu TANGUY en qualité de Vice President Customer Supply and Services France, d'autre part.

Ci-après dénommée « Total Direct Energie » ou « TDE ».

TOTAL MARKETING FRANCE et Total Direct Energie sont ci-après dénommées la ou les « **Société(s) Organisatrice(s)** » et sont responsables conjointement de l'opération promotionnelle décrite ci-après.

### ARTICLE 2 : DUREE ET OBJET DE L'OPERATION

À partir du samedi 01/08/2020, les Sociétés Organisatrices mettent en place une opération promotionnelle destinée aux nouveaux clients de Total Direct Energie membres du Club TOTAL.

L'opération promotionnelle commence le 01/08/2020 à 10h00 et se termine le 31/12/2020 à 23h59. Les Sociétés Organisatrices se réservent dans tous les cas la possibilité de prolonger la durée de l'opération promotionnelle.

Cette opération s'appelle « Opération 100% TOTAL » (ci-après dénommée l'« **Opération** ») et permet de bénéficier d'un bonus à la souscription d'un ou plusieurs contrat(s) chez TDE (ci-après le « **Bonus** ») ainsi que d'un avantage en centimes d'euros calculé en fonction des consommations de carburant dans les stations-service aux marques TOTAL, TOTAL Access et TOTAL Contact, hors Corse (ci-après l'« **Avantage** »). Le Bonus et l'Avantage sont matérialisés sous la forme d'une cagnotte en euros (ci-après la « **Cagnotte** ») reliée au compte Club TOTAL du bénéficiaire de l'Opération.

### ARTICLE 3 : BENEFICIAIRES DE L'OPERATION ET CONDITIONS DE PARTICIPATION

L'Opération est ouverte à tout nouveau client particulier Total Direct Energie adhérent ou étant adhérent du Club TOTAL, et ayant indiqué vouloir bénéficier de l'Opération (ci-après le « **Bénéficiaire** »).

Les Bénéficiaires doivent être des personnes physiques majeures :

- (i) ayant au moins un contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel actif avec Total Direct Energie, souscrit entre le 01/08/2020 à 10h00 et le 31/12/2020 sur le site <https://total.direct-energie.com>, par appel téléphonique à Total Direct Energie au 3099 (service et appel gratuits), ou en laissant leurs

- coordonnées en stations-service du Réseau TOTAL pour être ensuite rappelés pour souscrire à l'Opération ; et
- (ii) étant membres du programme de fidélité Club TOTAL de TMF pendant toute la période de constitution de la Cagnotte et résidant en France métropolitaine (hors Corse) avec une adresse postale valide.

La souscription à l'Opération doit être effectuée simultanément à la souscription au contrat d'électricité et/ou de gaz naturel précité chez Total Direct Energie entre le 01/08/2020 et au plus tard le 31/12/2020, et pour ce faire :

- Les Bénéficiaires déjà adhérents au Club TOTAL devront renseigner les dix (10) chiffres de leur numéro de carte Club TOTAL lors de la souscription au contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel, et accepter le règlement de l'Opération.

- Les Bénéficiaires non encore adhérents au Club TOTAL devront y adhérer en validant les conditions générales du Club TOTAL et accepter le règlement de l'Opération. Il est précisé que la Carte Club TOTAL sera envoyée aux Bénéficiaires dans un délai maximal de quinze (15) jours après leur adhésion au Club TOTAL.

Le bénéfice de l'Opération implique de la part du Bénéficiaire l'acceptation sans réserve du présent règlement, ainsi que de toutes les réglementations applicables. Le Bénéficiaire est informé et accepte que les informations saisies dans son espace Club TOTAL valent preuve de son identité. Les Sociétés Organisatrices se réservent le droit de vérifier l'exactitude des données fournies par le Bénéficiaire. Le Bonus et l'Avantage ne seront pas octroyés pour toute personne ne remplissant pas les conditions de participation décrites au présent article. Les participations seront annulées si les informations sont incorrectes, incomplètes, contrefaites, frauduleuses ou réalisées en contradiction avec le présent règlement de l'Opération.

L'activation du contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel du Bénéficiaire a lieu après sa souscription au contrat de fourniture d'énergie auprès de Total Direct Energie, dans les conditions et délais précisés aux conditions générales de vente du contrat de fourniture d'énergie souscrit. A la suite de son adhésion à l'Opération, le Bénéficiaire recevra une communication de bienvenue à l'Opération une fois que son contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel aura été activé.

Le bénéfice de l'Opération n'est pas cumulable avec toute autre offre promotionnelle de Total Direct Energie ou avec un code parrainage.

Chaque Bénéficiaire ne pourra souscrire à l'Opération qu'une seule fois.

A titre exceptionnel, les personnes déjà clientes de Total Direct Energie pourront participer sur demande à l'Opération. A la condition de ne pas avoir d'impayés en cours au moment de la souscription à l'Opération, elles pourront demander au service clients Total Direct Energie l'activation de l'Avantage, sous réserve d'adhésion au Club TOTAL, mais ne pourront pas bénéficier du Bonus de 40€.

Cette Opération remplace tout avantage précédemment octroyé dans le cadre d'opérations communes entre Total Direct Energie et Total Marketing France.

**Articulation des opérations « Avantage fidélité Total Direct Energie – Club TOTAL » et « Opération 100% TOTAL » :**

En 2019, les sociétés TMF et TDE ont mis en place l'opération « Avantage fidélité Total Direct Energie – Club TOTAL », initialement valable du 1er juin 2019 au 31 décembre 2020. L'Opération « Opération 100% TOTAL » remplace à compter du 1<sup>er</sup> août 2020 l'opération « Avantage fidélité Total Direct Energie – Club TOTAL » en ce qui concerne l'Avantage.

La durée de constitution de l'avantage étant d'un an à partir de la souscription à l'Opération « Avantage fidélité Total Direct Energie – Club TOTAL », les clients concernés bénéficient à compter du 1<sup>er</sup> Aout 2020 des conditions de constitution et d'utilisation de la Cagnotte de l'« Opération 100% TOTAL » en ce qui concerne l'Avantage.

Exemple : si le client a souscrit à l'Opération « Avantage fidélité Total Direct Energie – Club TOTAL » le 1<sup>er</sup> Janvier 2020, il bénéficiera des conditions de l'Opération « Avantage fidélité Total Direct Energie – Club TOTAL » jusqu'au 31 Juillet 2020. Puis, à compter de 10h00 (dix heures du matin) le 1<sup>er</sup> Aout 2020 et jusqu'au 31 décembre 2020, le client bénéficiera des conditions de l'« Opération 100% TOTAL » en ce qui concerne l'Avantage.

## ARTICLE 4 : CONSTITUTION ET CONDITIONS D'UTILISATION DE LA CAGNOTTE

### 4.1 Constitution de la Cagnotte

Le Bonus est un montant fixe de quarante euros (40€) qui sera versé à la souscription chez TDE sur la Cagnotte reliée au compte Club TOTAL dès l'activation du contrat chez Total Direct Energie et après adhésion au Club TOTAL, le cas échéant.

L'Avantage vient également alimenter la Cagnotte au fur et à mesure des achats de carburant effectués dans les stations-service à la marque TOTAL, TOTAL Access et TOTAL Contact en France métropolitaine, hors Corse (ci-après « Réseau Total »), sous réserve de la présentation de la carte Club TOTAL au moment de la transaction en boutique ou sur la piste. Après son adhésion à l'Opération, le Bénéficiaire a un (1) an à compter de l'activation de son contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel pour constituer la Cagnotte qu'il pourra utiliser dans les conditions indiquées à l'article 4.2 ci-dessous.

Les carburants permettant de bénéficier de l'Avantage dans le cadre de l'Opération sont les suivants : (« Carburant »).

- Carburant « Premier » : Super, Super Premier 95, SP95-E10, SP-E85, SP95-E10, Gazole, Gazole Maxi Froid, Gazole B8, Gazole B10, GPL
- Carburant « Excellium » : Super Premier 98, Gazole EXCELLIUM

A l'issue de chaque achat de Carburant dans le Réseau TOTAL, la Cagnotte du Bénéficiaire augmente d'un (1) à cinq (5) centimes par litre en fonction du Carburant acheté et du nombre de contrats souscrits chez Total Direct Energie pour un même logement, dans la double limite de 2000 (deux-mille) litres de Carburant ou d'un plafond de soixante euros (60€) de Cagnotte, en tenant compte de la première de ces deux limites qui est atteinte pendant la durée de constitution de la Cagnotte.

Pour calculer le barème de l'Avantage par litre de Carburant, un contrat souscrit chez Total Direct Energie correspond à la souscription d'un contrat de fourniture d'électricité, d'un contrat de fourniture de gaz, d'une option assistance dépannage ou d'une option entretien chaudière tels que proposés par Total Direct Energie sur le site <https://total.direct-energie.com>.

	Carburant « Premier »	Carburant « Excellium »
1 contrat TDE	1 centime d'euro / Litre de Carburant	3 centimes d'euro / Litre de Carburant
2 contrats TDE	2 centimes d'euro / Litre de Carburant	4 centimes d'euro / Litre de Carburant
3 contrats TDE (ou +)	3 centimes d'euro / Litre de Carburant	5 centimes d'euro / Litre de Carburant

Les Bénéficiaires pourront suivre le montant de leur Cagnotte depuis leur espace personnel Club TOTAL à l'adresse <https://club.total.com> ou sur l'application TOTAL Services.

### 4.2 Utilisation de la Cagnotte

L'utilisation de la Cagnotte est possible uniquement dans les stations-service du Réseau Total en France métropolitaine, hors Corse, dont la liste est accessible [ICI](#). La Cagnotte est utilisable pour l'achat de produits et services disponibles en station-service en présentant la carte Club TOTAL lors du paiement en boutique à compter de l'activation du contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel chez Total Direct Energie et jusqu'à un (1) an après la fin de la période annuelle de constitution de la Cagnotte.

La Cagnotte pourra être utilisée uniquement en caisse en boutique sur demande du Bénéficiaire. La Cagnotte n'est utilisable ni en prépaiement, ni sur les terminaux de paiement à la pompe.

La Cagnotte est utilisable pour l'achat de tous les produits et services en station-service, à l'exclusion de l'alcool, du tabac, des jeux d'argent, des recharges téléphoniques, de la presse et de la librairie.

Exemple : Si le contrat de fourniture d'énergie Total Direct Energie du Bénéficiaire est activé le 4 août 2020, il aura jusqu'au 3 août 2021 pour constituer sa Cagnotte. Il pourra utiliser sa Cagnotte au fur et à mesure dès l'activation de son contrat de fourniture d'énergie chez Total Direct Energie, et ce jusqu'au 3 août 2022. Après cette date, la Cagnotte ne sera plus utilisable et les montants cagnottés seront perdus.

La Cagnotte est utilisable dès le premier centime cumulé sur la carte Club TOTAL et ce jusqu'à cent euros (100 €) maximum (correspondant au montant maximal en cumulant le Bonus et le plafond de l'Avantage), dans la limite du montant disponible sur la Cagnotte liée à la carte Club TOTAL et dans la limite du montant du ticket d'achat.

Il est rappelé que chaque carte Club TOTAL est remise à titre personnel au Bénéficiaire et n'est pas cessible. La Cagnotte disponible sur la carte Club TOTAL ne peut faire l'objet d'une demande d'échange contre des espèces ou contre toute autre contrepartie de quelque nature que ce soit.

A l'expiration de la période d'utilisation de la Cagnotte, les euros cumulés sur la Cagnotte seront perdus et le Bénéficiaire ne pourra en solliciter le paiement sous quelque forme que ce soit.

#### **4.3 Modification du nombre de contrats souscrits avec Total Direct Energie pendant la période de constitution de la Cagnotte**

Si le Bénéficiaire modifie à la hausse ou à la baisse le nombre de contrats souscrits chez Total Direct Energie pour un même logement, tels que définis à l'article 4.1, pendant la période de constitution de la Cagnotte, le nombre de centimes accordés versés dans la Cagnotte du Bénéficiaire au titre de l'Avantage en contrepartie du nombre de litres de Carburant consommés sera adapté pour la suite de l'Opération.

#### **4.4 Résiliation de l'adhésion au Programme Club TOTAL ou du contrat de fourniture d'énergie chez Total Direct Energie**

L'adhésion au Programme Club TOTAL et la souscription à un contrat de fourniture d'énergie chez Total Direct Energie sont des conditions de participation à l'Opération. Le Bénéficiaire peut résilier son adhésion au Club TOTAL et son contrat chez Total Direct Energie à tout moment. A compter de la résiliation de son adhésion au Club TOTAL ou de son contrat de fourniture d'énergie chez Total Direct Energie, le montant de la Cagnotte sera entièrement perdu. Il revient donc au Bénéficiaire de l'utiliser avant la date effective de résiliation.

### **ARTICLE 5 : RESPECT DE L'INTEGRITE DE L'OPERATION**

Les Bénéficiaires s'interdisent de mettre en œuvre ou de chercher à mettre en œuvre tout procédé de participation déloyal ou tout comportement frauduleux qui ne serait pas strictement conforme au respect du présent règlement de l'Opération. Le non-respect du présent règlement de l'Opération entraînera la désactivation de la Cagnotte du Bénéficiaire. Les Sociétés Organisatrices se réservent le droit de poursuivre toute personne qui tenterait de frauder ou de nuire au bon déroulement de l'Opération. Les Sociétés Organisatrices se réservent le droit de procéder à toutes vérifications dans le cadre de l'application du présent règlement de l'Opération. Si, en raison d'un cas de force majeure, telle que celle-ci est définie par l'article 1218 du Code civil, l'Opération ne pouvait pas ou plus avoir lieu dans les conditions définies aux présentes, les Sociétés Organisatrices se réserveraient alors le droit discrétionnaire d'annuler, de modifier ou de suspendre l'Opération ou encore d'y mettre fin sans délai, sans que les Bénéficiaires ne puissent rechercher leur responsabilité de ce fait.

## ARTICLE 6 : CONVENTION DE PREUVE

Il est convenu que, excepté dans le cas d'erreur manifeste, les Sociétés Organisatrices pourront se prévaloir, notamment à des fins de preuve de tout acte, fait ou omission, des programmes, données, fichiers, enregistrements, opérations et autres éléments (tels que des rapports de suivi ou autres états) de nature ou sous formats ou supports informatiques ou électroniques, établis, réunis ou conservés directement ou indirectement par les Sociétés Organisatrices, notamment dans leurs systèmes d'information. Ainsi, les éléments considérés constituent des preuves et, s'ils sont produits comme moyens de preuve par les Sociétés Organisatrices dans toute procédure contentieuse ou autre, ils seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, réuni ou conservé par écrit.

## ARTICLE 7 : RESPONSABILITE

Les Sociétés Organisatrices ne garantissent pas le bon fonctionnement sans discontinuité des sites et applications permettant de souscrire à l'Opération. Par ailleurs, les Sociétés Organisatrices ne garantissent pas que les systèmes informatiques des caisses des stations-service du Réseau Total fonctionnent sans interruption pendant la durée de l'Opération. Ainsi, les Sociétés Organisatrices ne sauraient être tenues responsables de l'impossibilité ponctuelle d'utiliser la carte Club TOTAL ou de bénéficier de la Cagnotte dans les stations-service du Réseau Total, notamment dans les cas suivants :

- une erreur humaine ou d'origine électrique ou informatique,
- toute intervention malveillante,
- tout dysfonctionnement de logiciels ou de matériels.

## ARTICLE 8 : CORRESPONDANCE

Toute demande ou réclamation relative à la souscription à l'Opération devra être effectuée auprès de Total Direct Energie à l'adresse suivante : TOTAL DIRECT ENERGIE - SERVICE RECLAMATION - TSA 31520 - 75901 Paris Cedex 15 ou par courrier électronique à [service.client@total-directenergie.com](mailto:service.client@total-directenergie.com).

Toute demande ou réclamation relative à la constitution et à l'utilisation de la Cagnotte dans le cadre de l'Opération devra être effectuée depuis le formulaire de contact Club TOTAL disponible sur le site total.fr ou par courrier envoyé à l'adresse suivante :

Service Consommateurs Total 86982 Chasseneuil Futuroscope CEDEX France.

Toute réclamation relative à l'Opération ne sera prise en considération que dans un délai de 2 (deux) mois, à compter de la date du fait à l'origine de la réclamation.

Les demandes relatives au traitement des données personnelles sont à adresser aux adresses et par les moyens indiqués à l'article 12 des présentes.

## ARTICLE 9 : INTEGRALITE

Dans l'hypothèse où l'une des clauses des présentes serait devenue nulle et non avenue par un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des autres clauses des présentes, ni le bon déroulement de l'Opération.

## ARTICLE 10 : MODIFICATION

Les modifications qui seraient apportées au présent règlement de l'Opération seraient publiées sur le site du Club TOTAL avant leur entrée en vigueur, les Bénéficiaires en étant alors informés dans l'espace personnel Club TOTAL ainsi que par email. Le Bénéficiaire est réputé avoir accepté ces modifications à compter de la date de publication des modifications dans l'espace personnel du Club TOTAL.

## ARTICLE 11 : DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Le droit applicable au présent règlement de l'Opération est le droit français. Tout litige, notamment relatif à l'interprétation, la validité, l'exécution du présent règlement de l'Opération sera de la compétence exclusive des tribunaux du ressort du domicile du Bénéficiaire. Tout différend ou litige dit de consommation, sous réserve de l'article L612-2 du code de la consommation, peut faire l'objet d'un règlement amiable par médiation auprès du CMAP ([www.cmap.fr/](http://www.cmap.fr/) [consommation@cmap.fr](mailto:consommation@cmap.fr) ou CMAP Médiation Consommation, 39, avenue F.D. Roosevelt, 75008 PARIS). Par ailleurs, tout consommateur, pourra saisir gratuitement le Médiateur National de l'Energie : pour des litiges relatifs à des ventes d'électricité, de gaz naturel, de GPL, de fioul domestique et de bois ([www.energiemediateur.fr](http://www.energiemediateur.fr) ou Médiateur national de l'énergie Libre réponse n°59252 – 75443 PARIS Cedex 09). Pour toute demande de médiation, le Bénéficiaire devra pouvoir justifier avoir au préalable, tenté de résoudre son litige directement auprès du service client de la Société Organisatrice concernée par une réclamation écrite et ne pas avoir obtenu de réponse satisfaisante.

## ARTICLE 12 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Pour adhérer à l'Opération et bénéficier de la Cagnotte, les Bénéficiaires doivent obligatoirement fournir certaines données personnelles. Dans le cas où un Bénéficiaire s'opposerait au traitement de ses données personnelles ou en demanderait l'effacement, alors que celles-ci seraient nécessaires à l'Opération, il est informé qu'il ne pourrait alors pas ou plus bénéficier de la Cagnotte prévue dans le cadre de l'Opération.

Les données personnelles des Bénéficiaires font l'objet d'un traitement dans le cadre de l'Opération, dont les coresponsables de traitement sont les Sociétés Organisatrices. Ce traitement est nécessaire à la réalisation de l'Opération et au bénéfice de la Cagnotte pour le Bénéficiaire, base juridique du traitement. Les données personnelles sont destinées aux Sociétés Organisatrices et à leurs sous-traitants intervenant dans le cadre de l'Opération. Elles peuvent être utilisées à des fins de prospection commerciale par les Sociétés Organisatrices pour des produits ou services analogues, sous réserve que le Bénéficiaire ne s'y soit pas opposé. Les données personnelles des Bénéficiaires sont conservées pendant la durée nécessaire à leur traitement par les Sociétés Organisatrices. En application de la loi Informatique et Libertés du 06/01/1978 telle que modifiée, et du Règlement Général de Protection des Données personnelles du 27 avril 2016 (« RGPD »), tout Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité. Toute personne peut également contacter les Sociétés Organisatrices pour organiser le sort de ses données post-mortem.

Ces droits peuvent être exercés auprès de Total Direct Energie (en justifiant de votre identité) aux adresses suivantes :

- adresse email : [donnees-personnelles@total-directenergie.com](mailto:donnees-personnelles@total-directenergie.com)

- adresse postale : Total Direct Energie - Traitement des données nominatives - Service Réclamations - TSA 31520 - 75901 Paris Cedex 15

Ces droits peuvent être exercés auprès de Total Marketing France :

- en vous connectant avec votre identifiant et mot de passe sur votre espace personnel Club TOTAL (<https://club.total.com/>) puis rubrique « Nous Contacter » (<https://club.total.com/private/club/nous-contacter1>)

- ou en indiquant votre nom, prénom, adresse postale, adresse email, numéro de Carte Club TOTAL et en communiquant un justificatif d'identité pour pouvoir vous authentifier

. soit sur le formulaire de contact (<https://www.total.fr/contact-et-faq/formulaire-club-autre-sujet>) du site Internet [www.total.fr](http://www.total.fr)

. soit en envoyant un courrier à l'adresse suivante : Club TOTAL 86982 FUTUROSCOPE CEDEX.

Si vous rencontrez des problèmes, vous pouvez saisir le délégué à la protection des données personnelles à l'adresse suivante : TOTAL MARKETING FRANCE - Délégué à la Protection des Données personnelles - 562 avenue du Parc de l'Île 92000 Nanterre.

Si vous estimez, après avoir contacté les Sociétés Organisatrices, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.