



Conditions Générales d'Abonnement de la Carte TotalEnergies postpayée et la Carte TotalEnergies prépayée

La signature de la demande d'adhésion par le client vaut acceptation sans réserve par ce dernier des Conditions Générales d'Abonnement communiquées au moment de l'adhésion

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités de fonctionnement et d'utilisation de la Carte TotalEnergies Postpayée et Carte TotalEnergies Prépayée (la « Carte »), qui permettent d'acquiescer les produits et services indiqués à l'article 3, dans un réseau de points de vente signalé par le logo TotalEnergies Card dans le Royaume du Maroc (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 TEMM. Le client met les Cartes à la disposition de personnes physiques qui utilisent la ou les Cartes dans le Réseau (ci-après le(s) « Porteur(s) »). Les conditions générales, la demande d'adhésion et les éventuels avenants à la demande d'adhésion constituent le (« Contrat »).

ARTICLE 2 - MODIFICATIONS

TEMM se réserve le droit d'amender à tout moment les conditions générales d'abonnement. Pour toute révision emportant des modifications, les nouvelles conditions générales seront transmises au client par e-mail ou par courrier postal (à l'adresse de facturation du 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 pourra être renvoyée sur simple demande du client.

ARTICLE 3 - PRODUITS, SERVICES ET PRESTATIONS ACCESSOIRES

La Carte permet d'accéder aux :

- Produits : tout carburant dont notamment : Advanced gasoil, gasoil excellium, Advanced super sans plomb, carburant 2 temps, dans la limite des plafonds d'achats autorisés dans la demande d'adhésion,
- Services non-fuel : lubrifiants, produits et services proposés en station-service, tels que le lavage automobile, la boutique, la restauration, l'entretien automobile,
- Service cartes conformément au Pack choisi,
- Prestations accessoires aux déplacements (notamment péages au Royaume du Maroc).

Pour des raisons de sécurité et/ou techniques, TEMM pourra plafonner les montants de Produits et/ou Services accessibles avec la Carte dans le Réseau. Pour chaque Carte, le client définit les Produits et Services qui pourront être acquis au moyen de cette dernière dans le Réseau et peut demander l'application de plafonds valables pour les paiements effectués dans les stations-service du Réseau. TEMM pourra à tout moment compléter ou modifier les Produits, Services non-fuel, Services cartes et Prestations accessoires aux déplacements. Les modifications de certaines caractéristiques de la Carte par le client et/ou les modifications des Produits et Services par TEMM pourront donner lieu à l'émission d'une nouvelle Carte.

ARTICLE 4 - FONCTIONNEMENT DE LA CARTE (EN DEHORS DE LA CARTE PREPAYEE)

4.1. Émission

Après examen et acceptation d'une demande d'adhésion, TEMM 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. Toute Carte identifiera le client et, à l'exception des Cartes « Hors Parc » (i.e. les cartes qui ne sont pas affectées à un véhicule, ni à un Porteur), le véhicule et/ou le Porteur auxquels la Carte est attachée. Sur la Carte sera apposée la liste correspondant aux Produits et Services sélectionnés par le client.

4.2. Validité

La Carte reste valide jusqu'au dernier jour inclus du mois de validité, tel que mentionné sur cette dernière. Un point de vente du Réseau ne pourra pas restituer une Carte non valide. Sauf notification écrite contraire du client ou de TEMM au plus tard un mois avant l'expiration des Cartes, de nouvelles Cartes seront automatiquement envoyées en renouvellement. Le client devra restituer à TEMM les Cartes exprimés.

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 tout achat, la Carte devra être utilisée en association avec son code confidentiel, à l'exception notamment de certaines Prestations accessoires aux déplacements. Dans ce cas, cette utilisation confère à TEMM le droit d'enregistrer ces transactions au débit du compte client du client. Le point de vente 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, TEMM pourra émettre une Carte de remplacement, appelée « duplicata », ayant les mêmes caractéristiques que la Carte d'origine, le même code confidentiel 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 remplacement, appelée « duplicata », à l'exception des Cartes mises en opposition conformément à l'Article 9 des présentes conditions générales. Le client s'engage à retourner à TEMM toute Carte d'origine retrouvée par la suite et s'interdit d'en faire usage.

4.5. Restitution

Les Cartes sont la propriété de TEMM et devront être immédiatement restituées par le client sur simple demande de TEMM et/ou dans les cas prévus dans les 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 du retrait de la circulation dudit véhicule, ou du départ du Porteur. Sans préjudice de tous dommages et intérêts que TEMM 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 – FONCTIONNEMENT DE LA CARTE PREPAYEE

5.1. Émission

La Carte prépayée est à retirer par le client au siège social de TEMM ou à chaque point de vente du Réseau. A chaque Carte prépayée sera attaché un code confidentiel. Au dos de la Carte sera apposée la liste correspondant aux Produits et Services sélectionnés par le client.

5.2. Utilisation

Le Porteur de la Carte prépayée demeure responsable de toute utilisation de la Carte prépayée. Pour valider tout achat, la Carte prépayée devra être utilisée en association avec son code confidentiel, à l'exception notamment de certaines prestations accessoires aux déplacements. Le point de vente du réseau délivrera au porteur un reçu sur lequel la signature du porteur pourra être exigée (notamment pour les bons manuels)

5.4. Duplicata

Aucun duplicata de Carte prépayée ne sera remis au client même en cas de Carte prépayée défectueuse. En cas de perte ou de vol ou de détérioration de la Carte prépayée, le client ne pourra réclamer à TEMM le remboursement du montant de la recharge disponible dans la Carte prépayée au jour de sa perte, de son vol ou de sa détérioration. La recharge sera ainsi perdue et non transférable vers une nouvelle Carte.

ARTICLE 6 – ESPACE CLIENT SUR L'EXTRANET « E-FUEL » (LE « SITE »)

Dès son admission, et sous réserve de la communication préalable de son adresse e-mail et de ses nom, prénom et numéro de téléphone, le client pourra accéder à tout moment au Site à partir de l'adresse url : www.mytotalfuelcard.com. Le Site est sécurisé et crypté en mode SSL et n'est, en conséquence, accessible qu'après saisie d'un identifiant fourni par TEMM et d'un mot de passe choisi par le client lors de sa première connexion au Site. Toute utilisation du Site emportera l'acceptation sans réserve des conditions générales d'utilisation spécifiques qui le régissent et accessibles depuis sa page d'accueil.

Selon l'offre choisie dans la demande d'adhésion (Pack Silver, Gold ou Platinum), le client aura accès à certains des services détaillés ci-après pour l'ensemble des Cartes du client. TEMM se réserve la possibilité de créer de nouveaux services, de modifier ou supprimer ces services.

6.1. Suivi des transactions

Ce service, accessible exclusivement à partir du Site, permet au client de consulter les achats effectués avec ses Cartes pour une période donnée.

6.2. Suivi des chargements

Ce service, accessible exclusivement à partir du Site, permet au client de visualiser à la fois les chargements de porte-monnaie effectués sur ses Cartes ainsi que les ordres de chargements différés créés pour ses Cartes.

6.3. Téléchargement des factures

Ce service, accessible exclusivement à partir du Site, permet notamment au client de :

-- télécharger ses fichiers de facturation au format « csv » ou « txt », disponibles à partir du troisième jour ouvré suivant la date de facturation. En outre, le client pourra télécharger les fichiers de facturations au format PDF.

-- consulter ses enlèvements journaliers établis sur la base des transactions reçues par TEMM le jour précédant la consultation, et téléchargeables au format Excel.

6.4. Etats de gestion

Ce service, accessible exclusivement à partir du Site, permet au client d'accéder à un suivi budgétaire, un récapitulatif par Carte et par dépense et, pour des clients ayant opté pour des Cartes avec saisie du kilométrage, un état des consommations aux 100 Km par Carte.

6.5. Suivi des Anomalies

Ce service, accessible exclusivement à partir du Site, permet au client d'obtenir des états d'anomalies définis à partir de critères personnalisés par Carte (ci-après les « Anomalies »). Le client pourra choisir comme critères personnalisés, notamment : des plages horaires, des zones géographiques, des jours d'utilisation, la capacité du réservoir du véhicule ou le volume maximum par transaction, la saisie des kilomètres et/ou la consommation du véhicule (pour des clients ayant opté pour des cartes avec saisie du kilométrage). Les transactions réalisées avec des Cartes et contrairement au(x) critère(s) personnalisé(s) ressortiront en Anomalies dès leur réception par TEMM. Le client en sera informé par e-mail aux adresses e-mail qu'il aura au préalable paramétré sur le Site. Dans tous les cas, ces transactions ne sont qualifiées d'Anomalies que par le client et ne pourront dès lors donner lieu à une quelconque contestation du client auprès de TEMM quant à leur exécution et paiement.

6.6. Statuts des Cartes

Ce service, accessible exclusivement à partir du Site, permet au client de consulter toutes les informations relatives aux paramétrages de ses Cartes.

6.7. Service de création d'une Carte

Ce service, accessible exclusivement à partir du Site, permet au client de demander la création d'une nouvelle Carte selon les paramètres qu'il aura choisis.

6.8. Service d'opposition

Ce service permet de faire une demande de mise en opposition d'une ou plusieurs Cartes.

Article 7 – SERVICES COMPLEMENTAIRES ET PRESTATIONS ACCESSOIRES AU DEPLACEMENT

Le client choisit son pack de services lors de sa demande d'adhésion, pour l'ensemble de ses cartes.

TEMM se réserve la possibilité de créer de nouveaux services, de modifier ou supprimer les services complémentaires et les packs. Les packs souscrits prendront effet à la date d'acceptation de la demande par TEMM. Pour ces derniers, le client acquiescera des frais de service par transaction pour l'ensemble des cartes dont le pourcentage varie en fonction du pack choisi. Ce dernier est révisable à tout moment par TEMM. Le client peut changer de pack à tout moment par lettre recommandée avec demande d'avis de réception moyennant le respect d'un délai de préavis de huit (8) jours. Les packs varient en fonction des services proposés, ils sont de l'ordre de 3 :

Silver

Gold

Platinum

ARTICLE 8 - RESPONSABILITÉ

Le client devra prendre toutes précautions utiles pour sauvegarder la confidentialité et/ou de 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, en toutes circonstances, responsable. Il demeure entièrement responsable de la garde de la/des Cartes et du/des code(s) confidentiel(s) et du respect des stipulations du Contrat par les Porteurs, notamment en ce qui concerne l'utilisation des Cartes et les précautions à prendre pour sauvegarder la confidentialité et/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 TEMM pour rechercher les causes de cette utilisation non conforme.

ARTICLE 9 – MISE EN OPPOSITION DES TAGS JAWAZ

Sur demande écrite du Client, en communiquant le nom de la société, le numéro du Tag Jawaz, le numéro de la carte associée ou l'immatriculation du véhicule concerné, TEMM demande l'opposition auprès de l'Autoroute Du Maroc du Tag Jawaz dans un délai de 48h. La résiliation ou l'opposition de la carte, n'implique pas systématiquement l'opposition de la résiliation du Tag Jawaz. Le Client devra avertir immédiatement par écrit TEMM pour toute demande d'opposition (en cas de perte, de vol ou autres). TEMM ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une opposition qui n'émanerait pas d'un représentant autorisé par le Client.

Par ailleurs, TEMM pourra suspendre de plein droit et sans formalités le ou les Tags Jawaz du Client après envoi d'une notification au Client demeuré sans effet pendant 24 heures en cas de retard de paiement d'une ou plusieurs factures, émises dans le cadre du présent Contrat ou en cas de résiliation du présent Contrat. La suspension de Tags n'ouvre droit à aucun dommage et intérêt pour le Client.

ARTICLE 10 - COÛT DE L'OFFRE

Les offres seront facturées mensuellement selon le taux en vigueur à la date de facturation en fonction du pack choisi (Silver, Gold, Platinum). Les taux applicables aux services cartes sont révisables à tout moment par TEMM, et seront communiqués au client sur simple demande.

Les packs sont révisables à tout moment par TEMM, et seront communiqués au client sur simple demande.

ARTICLE 11 - PRIX DES PRODUITS, SERVICES, PRESTATIONS ACCESSOIRES ET DIVERS

11.1. Prix des Produits, Services non-fuel

Les Produits acquis par le client sont facturés par TEMM au prix de vente affiché en station-service le jour du prélèvement. Les Services acquis par le client sont facturés par TEMM sur la base du tarif public applicable à la date de l'enlèvement au point de vente concerné.

11.2. Frais de Services cartes

TEMM percevra, en fonction du pack choisi, des frais de services en pourcentage du montant de chaque transaction. L'assiette de calcul et le montant des frais de service sont révisables à tout moment et sans préavis.

11.3. Prix des Prestations Accessoires

Pour les sections autoroutières et ouvrages d'airs à péages (notamment les ponts, les tunnels) TEMM percevra des frais de services d'un pourcentage (1%) du montant de chaque transaction toutes taxes comprises. L'assiette de calcul et le montant des frais de service sont révisables à tout moment et sans préavis.

11.4. Nouveaux services

Dans l'hypothèse où TEMM développerait de nouveaux services ou Prestations accessoires accessibles avec la Carte, le client accepte que TEMM perçoive des frais de service sur ces nouveaux services et reconnaît que tout paiement desdits services effectués par Carte vaut acceptation sans réserve des conditions, notamment tarifaires, applicables à ces services.

ARTICLE 12 - FACTURATION

Le client recevra une facture, sous format papier ou électronique correspondant aux Produits, Services, Prestations accessoires acquittés au moyen des Cartes et des supports

associés, ainsi que les éventuels frais de service afférents.

ARTICLE 13 - PAIEMENT

Le client s'engage à payer intégralement les montants dus par prélèvement automatique conformément au délai mentionné sur la demande d'adhésion. TEMM n'accepte pas le paiement par un autre moyen autre que le prélèvement automatique sauf dérogation expresse accordée par elle-même. Aucun escompte n'est pratiqué pour paiement anticipé. 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.

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

--l'application, sans qu'un rappel soit nécessaire, sur toute somme non payée à son échéance, d'une pénalité de retard exigible le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture, de dix pourcent (10%) du montant dû ;

--la facturation de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de cinq cent dirhams (500 MAD). TEMM 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 TEMM. Tout règlement partiel de la facture s'impute d'abord et de plein droit à la partie non privilégiée de la créance de TEMM.

ARTICLE 14 - RÉCLAMATIONS

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 TEMM dans un délai de deux (2) mois suivant la date de la facture, 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 tout état de cause, TEMM ne pourra être tenue responsable des retards de transmission par les points de vente, des transactions effectuées au moyen de la Carte.

ARTICLE 15 - GARANTIE

15.1. En garantie de ses obligations, le client constituera au profit de TEMM, lors de la conclusion du Contrat, et/ou à tout moment pendant son exécution, une garantie conforme aux conditions particulières, valables pendant toute la durée du Contrat.

15.2. Cette garantie pourra, d'un commun accord entre TEMM et le client, être constituée sous l'une des formes suivantes :

(1) caution bancaire,

(2) dépôt de garantie.

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 TEMM, 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 TEMM pourrait demander, à tout moment, des garanties complémentaires.

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

15.6. A défaut, pour le client, de présenter les garanties requises, TEMM pourra résilier le Contrat sans préavis.

ARTICLE 16 - CESSION

TEMM peut à tout moment céder tout ou une partie de ses droits et obligations aux termes du présent Contrat à toute filiale de la Compagnie TotalEnergies. 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 TEMM.

ARTICLE 17 - DURÉE

Le Contrat entre en vigueur, pour une durée indéterminée, à la date d'acceptation de la demande d'adhésion par TEMM.

ARTICLE 18 – FORCE MAJEURE

De façon expresse entre les parties, sont considérées comme des cas de force majeure (la « Force Majeure ») tout événement qui empêche ou retarde l'exécution par une partie de ses obligations contractuelles (autre que le paiement) et que cette partie ne peut raisonnablement prévoir ou contrôler, notamment les actes d'une autorité administrative restreignant les quantités de Produits ou de Services modifiant les conditions de livraison ou d'enlèvement.

La partie affectée par un cas de Force Majeure en avisé immédiatement l'autre partie par écrit confirmé par lettre recommandée avec accusé de réception en produisant toutes justifications utiles. Dans le cas où l'événement qui donne lieu au cas de Force Majeure se prolonge pendant plus de quinze (15) jours calendaires consécutifs, la partie à laquelle le cas de Force Majeure sera opposé peut résilier immédiatement et de plein droit le Contrat sans indemnité.

ARTICLE 19 – 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 de huit (8) jours. Le Contrat pourra être résilié de plein droit, sans préavis, sans indemnité, sur simple notification de TEMM 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, faute ou imprudence commise par le client dans l'utilisation de sa Carte,

-- en cas de changement de contrôle dans le capital du client lorsque ce changement est susceptible de l'avis de TEMM de diminuer les garanties financières présentées par le client, étant précisé que le client devra prévenir TEMM de tout changement par écrit,

-- si toutes les Cartes ont été restituées à TEMM ou 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 TEMM pour les Produits enlevés, Services et Prestations Accessoires réalisés avant la date effective de la résiliation. La résiliation du Contrat pour quelque cause que ce soit, oblige de plein droit le client à restituer les Cartes à TEMM et lui interdit d'en faire usage. Toutefois, si après la résiliation du Contrat, le client continuait à faire usage d'une ou plusieurs Cartes, il serait redevable des transactions effectuées avec ces Cartes et s'exposerait aux sanctions prévues par l'article 540 du Code Pénal marocain sans préjudice de tous dommages et intérêts.

ARTICLE 20 - LOI APPLICABLE - ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

Les éventuels litiges seront soumis au droit marocain avec attribution de juridiction au Tribunal de commerce de Casablanca.

ARTICLE 21 - PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les informations recueillies dans le cadre de la présente demande d'adhésion font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion, à la fabrication et à la promotion des Cartes. Les données à caractère personnel sont réservées à l'usage de TEMM et ne pourront être transmises qu'à des sociétés de la Compagnie TotalEnergies ou des prestataires intervenant dans la gestion et la fabrication des Cartes. En application du Dahir n°1-09-15 du 18 février 2009 portant promulgation de la loi n°09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression auprès de TEMM des informations nominatives le concernant. Ces droits devront être exercés auprès de TEMM à l'adresse : TEMM – Service Cartes Pétrolières – 146, boulevard ZerKouini – 20000 Casablanca.

ARTICLE 22 – DIVERS

TEMM se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales d'abonnement à tout moment. Dans ce cas, les conditions générales d'abonnement applicables seront celles en vigueur à la date de l'acquisition des Produits et Services par le client.