

## Conditions générales du programme « Shell Club Fidélité »

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir les modalités selon lesquelles les adhérents ont accès au programme fidélité « Shell Club Fidélité » (ou le « Programme Fidélité») et régissent l'utilisation par les adhérents de la carte de membre « Shell Club Fidélité » du Programme Fidélité.

Les présentes conditions générales de participation au programme « Shell Club Fidélité » remplacent les précédentes conditions générales du même programme développé par VIVO ENERGY MAROC, Société Anonyme, (ci-après désignée « VIVO ») dont le siège social est sis à Casablanca, Immeuble Zénith 2, Lotissement Ettaoufik Sidi Maarouf- Route des Nouaceurs , immatriculée au registre de commerce de Casablanca sous le numéro 463 à travers son réseau de stations-service participantes au programme fidélité et opérant sous la marque protégée « Shell ».

### ARTICLE 1 : ADHESION AU PROGRAMME

VIVO a lancé un programme nommé ci-après «Shell Club Fidélité», destiné à récompenser la fidélité des clients de la société VIVO. Celui-ci est exclusivement dédié aux clients particuliers et professionnels de la route des stations service Shell au Maroc participantes au Programme Fidélité (les «Stations Participantes »).

«Shell Club Fidélité» permet ainsi à ses adhérents de cumuler des points sur leurs achats effectués directement au niveau des stations Shell participantes au Programme Fidélité au Maroc avant de pouvoir les convertir en cadeaux.

Le cumul de points se fait par le biais d'une carte physique (récupérable auprès des Stations Participantes) ou virtuelle (disponible sur l'application mobile Shell Maroc), qui ne peut donner lieu à aucune contrepartie monétaire sous quelque forme que ce soit. Elle est strictement personnelle, sous peine d'exclusion du Programme Fidélité, et est mise à disposition de toute personne physique âgée de plus de 18 ans et possédant un véhicule. Il est à préciser que chaque Carte Fidélité peut être affectée uniquement qu'à un seul véhicule.

Une fois que cette inscription sera réalisée, le titulaire de la Carte de Fidélité pourra bénéficier des avantages du Programme. La première utilisation de la carte «Shell Club Fidélité» emporte acceptation pleine et entière des présentes conditions générales d'utilisation. Les présentes conditions générales sont consultables sur le site web [www.shellclubfidelite.ma](http://www.shellclubfidelite.ma) ou disponible en appelant le 05 22 504 504 . Toute fraude, ou tentative de fraude, manifestée ou non par un commencement d'exécution et commise en vue de percevoir indûment un avantage, ou le non-respect des Conditions Générales, pourra donner lieu à l'éviction de son auteur du programme, VIVO se réservant le droit d'engager à son encontre des poursuites judiciaires.

### ARTICLE 2 : ACQUISITION DE POINTS DE FIDELITE

Les points de fidélité n'ont aucune valeur marchande, ils ne peuvent en aucun cas être échangés contre des espèces ni être transférés ou vendus à un tiers. Les clients adhérents au programme acquièrent des points lors de leurs achats. Lors d'un achat, le compte en points de l'adhérent est crédité selon sa typologie comme suit :

Type de Bonus	Règle de gain
Bonus de bienvenue	150 points

<b>Bonus de complétion des informations personnelles du membre</b>	300 points
Gain de base pour achat carburant	10 dhs -> 2 points
Gain pour lubrifiant	1 litre -> 20 points
Gain achat en boutique	10 dhs → 10 points
Gain de base pour achat bouteille de BUTAGAZ	1 bouteille BUTAGAZ -> 10 points

Toute personne physique éligible au Programme Fidélité ne peut disposer que d'une seule carte fidélité. Cette condition est essentielle au Programme Fidélité. Vivo Energy se réserve le droit de suspendre et/ou annuler les cartes multiples appartenant au même participants.

La possession de plusieurs cartes ne permet en aucun cas de cumuler les points. Pour déclarer une transaction sur le terminal, le pompiste doté de terminal (intermédiaire agréé) doit saisir son code, insérer la carte de fidélité du membre et choisir le type de produit vendu.

### **ARTICLE 3 : ANIMATIONS**

VIVO propose à ses clients des animations avec des thèmes différents par exemple : La fête des mères, Ramadan....

Exemple d'animation : Doublez vos points pour tout achat le jour de la fête des mères!

A la discrétion de Vivo Energy, l'attribution des points de fidélité vise en article 2 des présentes conditions peut faire l'objet de modification pendant le déroulé des animations spécifiques ou thématiques.

### **ARTICLE 4 : CONSULTATION DU SOLDE DE POINTS DE FIDELITE**

L'adhérent peut consulter son compte en points à tout moment par simple appel au 05 22 504 504, en consultant le site web [www.shellclubfidelite.ma](http://www.shellclubfidelite.ma), sur le TPE mis à disposition des pompistes en station ou sur l'application mobile Shell Maroc, téléchargeable gratuitement sur Apple store ou Play Store.

### **ARTICLE 5 : DUREE DE VALIDITE DES POINTS DE FIDELITE**

Les points sont valables pour une durée de 3 ans, sauf si le compte du membre «Shell Club Fidélité» est resté inactif sur une période de 6 mois. Dans ce cas, l'adhérent perd l'ensemble de ses points à cette échéance et sa carte est désactivée.

La désactivation de la carte membre « Shell Club Fidélité » sera effective sans besoin d'une quelconque notification préalable au titulaire de ladite carte.

L'adhérent peut se renseigner sur la validité de ses points par simple appel au 05 22 504 504.

### **ARTICLE 6 : RECLAMATIONS**

Toute réclamation relative au programme «Shell Club Fidélité» peut être faite via le service client au [05 22 504 504](tel:0522504504) ou peut être adressée à VIVO au [05 22 972 727](tel:0522972727).

Les réclamations relatives à l'attribution de points devront être adressées dans un délai maximum de trois (3) mois à compter de la date de la transaction objet de ladite réclamation.

## **ARTICLE 7 : CADEAUX**

La conversion des points en cadeaux est conditionnée par l'obtention par VIVO des données personnelles de l'adhérent : nom, prénom, téléphone, ville : à préciser lors de l'inscription, par simple appel au [05 22 504 504](tel:0522504504) ou en visitant le site web [www.shellclubfidelite.ma](http://www.shellclubfidelite.ma). Les cadeaux proposés ainsi que leur valeur en points sont disponibles sur les supports du dit programme ou par simple appel au 05 22 504 504 ou en visitant le site web [www.shellclubfidelite.ma](http://www.shellclubfidelite.ma).

Les offres sont sous forme de cadeaux physiques, bons digitalisés au format SMS à faire valoir auprès en station-service ou auprès des partenaires du programme « Shell Club Fidélité ». VIVO ne peut pas être tenue responsable en cas d'anomalies ou de perte de communication liées à ses différents fournisseurs techniques ou prestataires, rendant la conversion des points en cadeaux momentanément impossible.

## **ARTICLE 8 : COMMANDE ET LIVRAISON DE CADEAUX**

Les conditions de commande et de livraison des cadeaux sont disponible sur le site [www.shellclubfidelite.ma](http://www.shellclubfidelite.ma) ou par simple appel au [05 22 504 504](tel:0522504504).

Les adhérents peuvent bénéficier d'un nombre limité de cadeaux par mois et par partenaire. Pour convertir les points en cadeaux, l'adhérent devra disposer du minimum de points requis.

Les livraisons de cadeaux physiques se font gratuitement. Aucune livraison n'est effectuée en dehors du Maroc.

Le client se doit de contacter par téléphone le centre de relation au [05 22 504 504](tel:0522504504) afin de transmettre l'ensemble des informations nécessaires, relatives à la commande et à la livraison de cadeaux ou visiter le site web [www.shellclubfidelite.ma](http://www.shellclubfidelite.ma).

VIVO se réserve le droit de mettre en place une procédure pour l'attribution des cadeaux selon la demande enregistrée, dans la limite du stock de cadeaux disponibles. L'adhérent aura le choix de choisir un autre cadeau en cas d'indisponibilité du cadeau demandé. VIVO ne pourra être tenue pour responsable pour toute erreur ou omission de détails qui se seront glissées dans le catalogue du programme « Shell Club Fidélité ». Par ailleurs, VIVO se réserve le droit de retirer à tout moment certaines ou l'ensemble des offres partenaires et ce, sans avoir à le notifier à l'adhérent. Aucune annulation ou changement de cadeau n'est accepté par VIVO, une fois la réservation validée auprès du call center, du site web ou de l'application mobile Shell Maroc.

## **ARTICLE 9 : RESILIATION DE L'ADHESION AU PROGRAMME**

L'adhérent peut résilier son adhésion à tout moment en retournant sa Carte «Shell club fidélité» à l'adresse suivante : VIVO ENERGY MAROC Immeuble "le Zenith II" – Route de Nouaceur Sidi Maârouf - Casablanca – Maroc.

Tous les points restant sur le compte de l'adhérent au jour de la restitution seront perdus.

## **ARTICLE 10 : CHANGEMENT DES COORDONNÉES DU MEMBRE**

Les informations relatives aux changements de coordonnées ou de nom de l'adhérent doivent être communiquées et ce, par simple appel au [05 22 504 504](tel:0522504504).

## **ARTICLE 11 : PERTE OU VOL DE LA CARTE**

En cas de perte ou de vol de sa Carte, l'adhérent peut faire opposition par simple appel au 05 22 504 504

## **ARTICLE 12 : EVOLUTION DU PROGRAMME**

VIVO se réserve le droit de modifier, de suspendre ou de mettre fin définitivement au programme de fidélité «Shell Club Fidélité» sans que cela ouvre droit à une quelconque indemnité. Dans ces différents cas VIVO en informera les adhérents moyennant un préavis de deux (2) mois diffusés auprès des adhérents par SMS. En cas de suppression définitive du

programme «Shell club fidélité», les adhérents disposeront d'un délai de deux (2) mois à compter de l'annonce faite par VIVO pour convertir leurs points en cadeaux. Tous les points restant sur le compte à l'expiration de ce délai de deux (2) mois seront définitivement perdus.

#### **ARTICLE 13 : UTILISATION DES COORDONNEES DE L'ADHERANT**

En adhérant au programme, le membre de «Shell Club Fidélité» accepte de recevoir des messages de communications de la part de VIVO et ses partenaires aux coordonnées communiquées lors de son inscription (numéro de téléphone et email).

L'inscription au programme entraîne l'acceptation du présent Règlement dans son intégralité et sans réserve.

#### **ARTICLE 14 : LOI RELATIVE AU TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

L'inscription au Programme Fidélité nécessite la collecte des données à caractère personnel des Participants au Programme. Les données recueillies lors de l'inscription au Programme sont destinées à être exploitées par Vivo Energy pour les besoins du déroulement du programme fidélité conformément aux délibérations de La Commission Nationale de Contrôle de la Protection des Données à Caractère Personnel notamment la délibération n°32-2015 du 13/02/2015.

Dans le cadre de la gestion du présent Programme Fidélité, les données personnelles des Participants pourront également être communiquées aux partenaires et prestataires agissant dans le cadre du présent programme fidélité notamment lors d'attribution et de remise de cadeaux fidélité.

Conformément à la délibération n°32-2015 du 13/02/2015 de La Commission Nationale de Contrôle de la Protection des Données à Caractère Personnel, Vivo Energy, en sa qualité de, Responsable de traitement au sens de de la loi n°09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, mettre en œuvre des mesures de sécurité appropriées pour préserver l'intégrité et la confidentialité des données à caractère personnel des Participants.

La société Vivo Energy Maroc vous informe que la collecte vos données personnelles en vue de la gestion du programme de fidélité a fait l'objet d'une déclaration préalable auprès de la CNDP sous n° D-M-27/2022 en date du 10 janvier 2022. Vos données seront transférées au sous-traitant de Vivo Energy Maroc, situé en France en vue de l'assainissement de la base de données du programme de fidélité. Ce transfert à l'étranger a été autorisé par la CNDP sous n° T-M-05/2022 en date du 10 janvier 2022. Vous pouvez vous adresser au Service Juridique de Vivo Energy Maroc en envoyant un email à l'adresse suivante : VEM.Loi09-08@vivoenergy.com pour exercer vos droits d'accès, de rectification et d'opposition et ce, conformément aux dispositions de la loi n°09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel promulguée par le dahir n° 1-09-15 du 18 février 2009.

Les données seront conservées pendant toute la durée de vie du programme de fidélité.

Le Participant autorise expressément et sans réserve, la Société Vivo Energy Maroc à utiliser, reproduire, représenter et publier toute information et image le concernant dans le cadre des actions de communication et d'information du présent Programme Fidélité, sur tous types de supports physiques ou électroniques en ce inclus les réseaux sociaux, sans pouvoir prétendre à aucun droit quel qu'il soit ou quelconque indemnité qu'elle soit pendant son adhésion au présent Programme « Shell Club Fidélité » notamment au moment d'attribution et de remise des cadeaux de fidélité.

Conformément au 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, chaque adhérent dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification ou de suppression aux données le concernant. Pour l'exercer, il suffit de contacter 05 22 504 504 en indiquant son nom, prénom, adresse et numéro de Carte «shell club fidélité» ou d'adresser sa demande par écrit au à l'adresse électronique :  
VEM.Loi09-08@vivoenergy.com

#### **ARTICLE 15 : LOI APPLICABLE**

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit marocain, sans préjudice des éventuelles règles de conflit de lois pouvant exister.

#### **ARTICLE 16 : DEPOT DE REGLEMENT**

Le règlement complet du jeu est établi à la demande de la partie ès qualité par Maître Fatiha BENCHOUAF, notaire à Casablanca 37, Rue Sijilmassa- 2ème étage-N° 6 Belvédère conformément à ses indications et ses déclarations et peut être consulté sur simple demande auprès de ce notaire.

En outre, le règlement de l'opération est adressé, à titre gratuit, à toute personne morale ou physique qui en fait la demande. La demande doit être adressée à : Société «VIVO ENERGY» Immeuble "le Zenith II" – Route de Nouaceur Sidi Maârouf - Casablanca - Maroc

#### **ARTICLE 17 : LECTURE DE L'ACTE ET PRISE DE CONNAISSANCE DE SA TENEUR-**

Par les présentes, la partie ès qualité déclare avoir lu le présent acte contenant le règlement du jeu et pris connaissance intégrale de sa teneur notamment par sa lecture elle-même que par la lecture qui lui a été faite par le notaire soussigné en langue Arabe que française et reconnaît avoir parfaitement compris la teneur et le contenu des présentes, qui représentent sa propre volonté et qu'elle approuve sans exception ni réserve.

#### **ARTICLE 18 : ELECTION DE DOMICILE –**

Pour l'exécution des présentes et de leurs suites, la partie es-qualité fait élection aux sièges sociaux des sociétés qu'il représente.

#### **ARTICLE 19 : DROIT DE CONSEIL**

La partie ès qualité reconnaît expressément par les présentes avoir reçu du notaire soussigné tous les conseils nécessaires à l'effet de la réalisation et l'aboutissement de l'opération envisagée et des conséquences pouvant résulter ultérieurement, déclarant bien compris le sort, les avantages et les inconvénients de cette opération, en autorisant le notaire soussigné de leur faire signer le présent règlement fidélité, qui représente sa propre volonté en déclarant faire leur affaire.