



Conditions générales

Les présentes conditions générales de participation au programme de fidélité « Club Afriquia » remplacent, à compter du 1er Mai 2014 les précédentes conditions générales du même programme développé par la Société Afriquia Marocaine de Distribution de Carburants, Société Anonyme, (Ci-après désignée « Afriquia S.M.D.C ») dont le siège social est sis à Casablanca, Rue Ibnou El Ouennane, Ain Sebâa, immatriculée au registre de commerce de Casablanca sous le numéro 26713 à travers son réseau de stations-service « Afriquia ».

Article 1 : Objet

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir les conditions et les modalités selon lesquelles les adhérents ont accès au programme fidélité « Club Afriquia » et régissent l'utilisation par les adhérents de la carte de fidélité membre « Club Afriquia » s'inscrivant dans le même programme.

Article 2 : Acceptation et consultation des conditions générales du nouveau Club Afriquia

La première utilisation de la carte de fidélité membre « Club Afriquia » emporte acceptation pleine et entière des présentes conditions générales d'utilisation. Les présentes conditions générales d'utilisation sont en permanence disponibles sur le Site web : www.afriquia.ma, rubrique Club Afriquia.

Article 3 : Le Programme et la carte de fidélité membre « Club Afriquia »

Le Club Afriquia est un programme de fidélité réservé exclusivement aux clients particuliers et professionnels de la route des stations-service Afriquia. L'adhésion au Club Afriquia se matérialise par l'attribution d'une carte de cumul de points de fidélité.

3.1 Propriété de la carte de fidélité membre « Club Afriquia »

La carte de fidélité membre « Club Afriquia » demeure la propriété de la société Afriquia SMDC S.A., qui peut la retirer au porteur à tout moment, notamment en cas d'utilisation non conforme aux présentes conditions générales d'utilisation ou en cas d'utilisation frauduleuse.

3.2 Caractéristiques de la carte de fidélité membre « Club Afriquia »

La carte de fidélité membre « Club Afriquia » n'est pas un moyen de paiement. Elle n'a ni les caractéristiques d'une carte d'abonnement, ni la valeur juridique d'une carte bancaire. Elle ne peut donner lieu à aucune contrepartie monétaire sous quelque forme que ce soit, totalement ou partiellement, y compris le rendu de monnaie et ne peut être ni remboursée, ni revendue. C'est une carte à numéro préactive, strictement personnelle. Seul son titulaire pourra bénéficier de la conversion des points cumulés en cadeaux. Elle est mise gratuitement à la disposition de toute personne physique âgée de plus de 18 ans et possédant un véhicule, désirant adhérer au programme fidélité Club Afriquia après avoir pris connaissance des conditions générales d'adhésion disponibles et consultables, au moment de l'adhésion, dans les stations-service Afriquia participantes et /ou sur le Site web : www.afriquia.ma. La carte de fidélité membre « Club Afriquia » est liée au numéro de téléphone de son titulaire. La carte de fidélité membre « Club Afriquia » est délivrée et utilisable immédiatement en station-service le jour de la demande du client, en échange de quelques informations se rapportant à ce dernier à savoir son numéro de téléphone et son permis de conduire. Dès activation de la carte de fidélité membre « Club Afriquia » par son titulaire, un SMS lui sera envoyé avec le numéro de code PIN de sa carte. Ce code PIN peut être modifié par le titulaire de la carte en appelant le centre de relation clientèle au 4343. Ce code est nécessaire pour le changement



ou modification des données personnelles et au moment de la récupération du cadeau dans l'une des stations-service de retrait de cadeaux participantes au programme de fidélité « Club Afriquia ».

Article 4 : Enregistrement de l'adhésion

Toute personne physique majeure ne peut disposer que d'une seule carte fidélité. L'adhésion ne peut être finalisée qu'une fois que les informations du client seront renseignées via l'appel du centre de relation clientèle au 4343 ou via le Site web : www.afriquia.ma. A défaut de renseignement des informations afférentes au Client, l'adhésion de ce dernier ne sera effective. Toutes les informations demandées pour l'adhésion au programme de fidélité Club Afriquia sont obligatoires. Ces informations seront utilisées par Afriquia S.M.D.C et ses partenaires dans le cadre de l'animation et la dynamisation de ce programme. L'adhérent garantit l'exactitude des informations fournies et est tenu pour responsable de tous les renseignements erronés, incomplets ou obsolètes qu'il aurait transmis à Afriquia S.M.D.C.

Article 5 : Changement du numéro de téléphone de l'adhérent

En cas de changement de son numéro de téléphone, l'adhérent devra en informer Afriquia S.M.D.C le plus tôt possible en appelant le centre de relation clientèle au 4343 ou en modifiant lui-même cette donnée au niveau de son compte client consultable sur le Site web : www.afriquia.ma.

Article 6 : Protection des données personnelles

L'adhésion au programme fidélité « Club Afriquia » et l'utilisation de la carte fidélité membre impliquent que le Client accepte l'ensemble de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles. En adhérant au programme fidélité « Club Afriquia » le Client accepte de fournir à Afriquia S.M.D.C et aux partenaires de cette dernière ses données personnelles, notamment son nom, son prénom, son numéro de carte d'identité nationale, son adresse et son numéro de téléphone, sans que cette liste de données personnelles ne soit limitative. Ces données personnelles sont destinées à répondre aux demandes d'informations du Client aux fins de profiter des services offerts par le même programme fidélité. A cet effet, le Client autorise Afriquia S.M.D.C et ses partenaires à conserver ses données personnelles, à des fins d'analyses, d'enquêtes et d'opérations commerciales de marketing. Conformément à la loi n°09-08 relative à « la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel », le Client adhère au programme fidélité « Club Afriquia » dispose à tout moment d'un droit individuel d'accès ainsi que d'un droit d'information complémentaire, de rectification des données le concernant et, le cas échéant, d'opposition au traitement de ses données ou à leur transmission par Afriquia S.M.D.C à des tiers. Il peut exercer ses droits en envoyant un courrier électronique, mentionnant les informations suivantes : nom, prénom, numéro de téléphone et en y joignant une copie de sa pièce d'identité, à l'adresse suivante : CLUB AFRIQUIA au Km 7, Route de Rabat, Ain Sebâa, BP 2545 Casablanca.

Article 7 : Le crédit en points

Le compte points de fidélité de l'adhérent sera crédité, avec l'utilisation de sa carte de fidélité membre « Club Afriquia » pour toutes ses dépenses et consommations en carburants, lubrifiants, et en restauration chez OASIS CAFE et Entretien Auto chez SPEEDY dans les stations-service AFRIQUIA acceptant la carte fidélité membre « Club Afriquia » et dont la liste est actualisée continuellement. La liste des Stations-service participantes au programme fidélité « Club Afriquia » est consultable sur le site internet : www.afriquia.ma. Le crédit en points se fait à partir d'un achat par le Client adhérent selon les barèmes.



- 10 points à partir d'un achat de 100 DH TTC de carburants (Sans Plomb, Gasoil ou Mélange).
- 20 points à partir d'un achat d'1L de lubrifiants
- 2 points à partir d'un achat de 10 DH TTC dans les restaurants Oasis Café (Express et Tafernout)
- 20 points à partir d'un achat de 100 DH TTC dans les centres SPEEDY

Des offres de bonus de points sont également offertes par le Club Afriquia lorsque les achats sont effectués le même jour dans la même station.

- 1 vidange* + 1 repas ** = + 20 Points
- 1 plein*** + 1 repas** = + 40 Points
- 1 plein*** + 1 vidange* = + 60 points
- 1 plein*** + 1 vidange* + 1 repas** = + 100 points * à partir de 5L de lubrifiants ** à partir de 50 DH d'achat *** à partir de 300 DH de carburants

Afriquia S.M.D.C se réserve le droit de modifier les barèmes de points ainsi que les bonus accordés.

Article 8 : Consultation des points fidélité

L'adhérent peut consulter son solde des points fidélité via plusieurs interfaces :

- Les stations-service Afriquia participantes via les terminaux fidélité disponibles auprès des pompistes.
- Le centre de relation clientèle en appelant le : 4343, du Lundi au Vendredi de 8H00 à 17H00 (hors jours fériés).
- L'application mobile Afriquia téléchargeable gratuitement sur Apple store et Play Store.
- Le Site web www.afriquia.ma, rubrique Club Afriquia. Etant précisé que les points fidélité cumulés par l'adhérent ne peuvent en aucun cas être échangés contre de l'espèce, ni être transférés ou cédés par l'adhérent à des tiers.

Article 9 : Validité des points et de la carte de fidélité membre « Club Afriquia »

La validité des points fidélité cumulés est soumise à des conditions, chaque point crédité reste valable pour une période de deux ans et demi à compter de la date du premier crédit. Passer cette date, si le point n'est pas converti par le titulaire de la carte fidélité « Club Afriquia », il sera automatiquement perdu et déduit de son solde de points. En cas de non-utilisation de la carte fidélité membre « Club Afriquia » sur une période de trois (3) mois, en cumul de points, ladite carte sera automatiquement désactivée. La désactivation de la carte membre « Club Afriquia » sera effective sans besoin d'une quelconque notification préalable au titulaire de ladite carte.

Article 10 : Réclamations clients

Pour toute contestation ou erreur, le titulaire de la carte devra adresser un écrit par l'envoi d'un courrier au « Club Afriquia » à l'adresse suivante : Km 7 Route de Rabat BP 2545 Ain Sebaâ, Casablanca ou par mail au : clubafriquia@akwagroup.com ou encore en appelant le Centre de Relation Clientèle du Club Afriquia Tél. : 4343 Fax : 05 22 67 77 45 Conditions générales

Article 11 : Conversion des points fidélité en cadeaux

Les points de fidélité sont échangeables contre des offres et avantages du Club Afriquia à faire valoir chez les partenaires exclusifs d'Afriquia SMDC qui sont cités dans le catalogue cadeaux disponible dans les stations Afriquia participantes au programme fidélité et ce, dans la limite du stock ou quantités disponibles. Les offres sont sous forme de bons d'achat, bons de réductions, chèques cadeaux ou avantages en nature à faire valoir en station-service ou auprès des partenaires du programme « Club Afriquia ».

Les clients ne peuvent convertir leurs points fidélité en cadeaux qu'après validation effective de leur adhésion au Club Afriquia en renseignant toutes les informations demandées à l'adhésion. 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. Pour certains cadeaux, l'adhérent devra disposer du minimum de points en plus du versement d'un montant défini sur le catalogue pour certaines offres. Tous les cadeaux doivent être commandés au préalable, l'adhérent devra appeler le Centre de Relation Clientèle Club Afriquia ou se connecter sur le Site web : Club Afriquia Rubrique « Réservez votre cadeau » ou sur l'application mobile Afriquia Rubrique « Mon Club fidélité » ou alors réserver directement dans l'une des stations-service participantes au programme fidélité via les terminaux fidélité. La demande de cadeau de l'adhérent sera enregistrée automatiquement et traitée dans les plus brefs délais et une réponse concernant la disponibilité de son cadeau lui sera communiquée par SMS après le traitement de sa demande. Afriquia SMDC se réserve le droit de mettre en place une procédure automatisée et dans la limite du stock de cadeaux disponibles pour l'attribution des cadeaux selon la demande enregistrée pour quelques cadeaux. L'adhérent aura le choix de choisir un autre cadeau en cas d'indisponibilité du cadeau demandé. Afriquia S.M.D.C ne pourra être tenue pour responsable pour toute erreur ou omission de détails qui se seront glissées dans le catalogue du programme « Club Afriquia ». Par ailleurs, Afriquia S.M.D.C 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 Afriquia S.M.D.C, une fois que la réservation est validée auprès du Centre de Relation

Article 12 : Blocage des cartes fidélité membre « Club Afriquia » en cas de détection de fraude

Afriquia S.M.D.C se réserve le droit de bloquer toute carte fidélité dont le crédit des points ne correspond pas à la consommation réelle de l'adhérent. La carte sera débloquée une fois que l'adhérent aura envoyé les pièces justificatives de sa consommation telles que sa carte grise, son permis de conduire, ...

Article 13 : Bons d'achat, bons de réduction et chèques cadeaux

Pour bénéficier de l'offre choisie, l'adhérent devra se présenter durant le délai de validité de l'offre inscrit sur le bon, chez le partenaire du Club Afriquia choisi, muni de son bon d'achat délivré dans l'une des stations-service et de sa carte de fidélité et de sa carte d'identité nationale. Sans ces éléments et passé le délai de validité, le partenaire ne peut faire bénéficier l'adhérent de l'offre choisie.

Article 14 : Séjour hôtels et abonnements supports de presse

Le retrait de tout cadeau sous forme de séjour dans l'un des hôtels partenaires ou toutes souscriptions d'abonnements de supports de presse se fait par téléphone en contactant le centre de relation client du Club Afriquia, qui dans le cas de la disponibilité de l'offre, transmet les coordonnées de l'adhérent au partenaire concerné pour activation de sa demande. Le service de relation clientèle Club Afriquia contactera l'adhérent pour la confirmation de sa demande. Toutes les conditions de saisonnalité et de validité des offres sont notées sur le catalogue cadeaux et sur le Site web : www.afriquia.ma

Article 15 : Cadeaux en contrepartie d'un versement de montant défini

Les cadeaux nécessitant le versement d'un montant défini en tant que complément aux points de fidélité cumulés par l'adhérent ne sont disponibles que dans les stations-service listées sur le catalogue cadeaux.

Article 16 : Stations-services participantes au programme

Le réseau des stations-service Afriquia ne participe pas dans sa totalité au programme. Les listes des



stations-service participantes et celles habilitées à opérer la conversion des points fidélité en cadeaux évolueront continuellement. Les listes actualisées seront disponibles sur le Site web www.afriquia.ma, rubrique Club Afriquia.

Article 17 : Anomalies ou problèmes de télécommunications

Afriquia S.M.D.C ne pourra être tenue responsable de toute anomalie ou perturbation liées à la connexion Internet de son fournisseur d'accès rendant la conversion des points lente ou impossible.

Article 18 : Anomalies au niveau de la carte fidélité

Si une anomalie survient au niveau de la carte fidélité, le Client devra contacter le centre de relation clientèle au 4343 pour entamer la procédure de récupération d'une nouvelle carte membre. Si l'anomalie survient plus que 2 fois dans la même année, le client sera tenu de renouveler son adhésion via un nouveau compte. Si l'anomalie survient plus que 2 fois dans la même année, nous ne pourrions effectuer le remplacement de son ancienne carte et sera tenue de renouveler son adhésion via un nouveau compte.

Article 19 : Perte, vol ou endommagement physique de la carte

En cas de vol, perte ou endommagement physique de la carte de fidélité, l'adhérent devra faire opposition en appelant le centre de relation clientèle au 4343. Etant précisé qu'Afriquia SMDC ne sera en aucun cas responsable de l'utilisation non autorisée des cartes de fidélité perdues ou volées. Après avoir informé le centre de relation clientèle d'Afriquia S.M.D. C, une nouvelle carte fidélité sera remise à l'adhérent avec son ancien solde de points.

Article 20 : Modifications des conditions générales d'utilisation

AFRIQUIA S.M.D.C se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment et ce, sans besoin d'un quelconque formalisme préalable. Pour connaître ces éventuelles modifications, l'adhérent pourra demander un exemplaire mis à jour à l'une des stations service participantes au programme « Club Afriquia » ou en envoyant une demande écrite ou par mail au « Club Afriquia ». Par ailleurs, toute utilisation de la carte fidélité « Club Afriquia » après modification des présentes conditions générales d'utilisation emporte acceptation pleine et entière des conditions générales d'utilisation dans leur nouvelle version.

Article 21 : Annulation du programme « Club Afriquia »

Afriquia SMDC se réserve le droit de suspendre, de modifier ou de mettre fin définitivement à son programme de fidélité « Club Afriquia » et ce, à tout moment et sans besoin d'un quelconque formalisme préalable. En cas de suspension ou de cessation du programme « Club Afriquia », l'adhérent disposera d'un délai maximum d'un (1) mois pour bénéficier des avantages afférents à ses points de fidélité cumulés. A défaut d'en disposer dans ce délai, ses points de fidélité cumulés seront définitivement perdus et l'adhérent ne pourra rien réclamer à Afriquia SMDC.

Article 22 : Validité des offres du catalogue

Les offres figurant sur le catalogue sont valables pour la durée inscrite sur sa couverture.

Article 23 : Règlement des offres « Club Afriquia »

Le règlement des offres du Club Afriquia est déposé à l'Etude de Maître Rachid Guennoun Notaire à Casablanca, sise à 391, Route Al Jamiaa (Ex Route El jadida) C.P 20410 Casablanca.

Article 24 : Droits de propriété industrielle

Tous les signes distinctifs figurant sur la carte fidélité Club Afriquia notamment le visuel, le logo, les dessins et les marques dénominatives relatives au programme de fidélité « Club Afriquia » sont la



propriété exclusive d'Afriquia S.M.D.C Aucune licence, ni aucun droit autre que celui de l'utilisation par l'adhérent de la carte fidélité « Club Afriquia », n'est conféré à quiconque au regard des droits de propriété industrielle et commerciale. La reproduction, de tout ou d'une partie des éléments composant la carte fidélité notamment le visuel, la marque « Club Afriquia » ainsi que tout autre signe distinctif est strictement interdite L'adhérent utilisateur de la carte fidélité « Club Afriquia » ne peut en aucun cas utiliser, distribuer, copier, reproduire, modifier, dénaturer ni transmettre les images, marques et logos figurant sur la carte fidélité « Club Afriquia » dont les droit de propriété industrielle appartiennent à Afriquia S.M.D.C. Etant précisé qu'Afriquia S.M.D.C se réserve le droit de poursuivre toute personne qui contreviendrait au respect de ses droits de propriété industrielle et commerciale.

Article 25 : Loi applicable

Les présentes conditions générales d'utilisation du programme « Club Afriquia » et de la carte fidélité « Afriquia » sont soumises à la loi marocaine.

Article 26 : Attribution de compétence

Tout différend ou litige né de l'interprétation ou de l'exécution des présentes conditions générales d'utilisation relèvera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Casablanca.