

CONDITIONS GENERALES DU Club de fidélité OCTA+

Article 1 : Affiliation au Club de fidélité

Tous les clients OCTA+ titulaires de l'ancienne carte de fidélité VIP+ sont automatiquement affiliés au Club de fidélité OCTA+. La carte VIP+ reste opérationnelle ainsi que le solde des points VIP+. La nouvelle nomination de la carte de fidélité d'OCTA+ est l'« Energiepass ».

Tous les clients, répertoriés particuliers et « petits professionnels », des sociétés OCTA (BE 0466.634.138), OCTA+ Energie (BE 0401.934.742) et Patigny Mazout (BE 0884.077.695) sont automatiquement affiliés au club de fidélité OCTA+. Cette affiliation s'opère automatiquement lors de la première livraison de mazout de chauffage, lors de la signature d'un contrat d'approvisionnement en électricité ou en gaz naturel, lors de la signature d'un contrat d'enlèvement de carburant avec la carte OCTA+ pass.

Les clients particuliers et « petits professionnels » non répertoriés de la société OCTA (BE 0466.634.138) peuvent également devenir membres du Club moyennant la remise d'un formulaire d'adhésion dûment complété, signé et envoyé à OCTA+, Schaarbeeklei 600 à 1800 Vilvoorde. Les formulaires d'adhésion sont disponibles dans les stations-service OCTA+ et sur le site internet d'OCTA+. En confirmation de leur affiliation, ils recevront une carte de fidélité « Energiepass » permettant de les identifier.

Les avantages liés au système de fidélité sont exclusivement réservés aux particuliers, aux professions libérales et aux « petits professionnels ». En sont automatiquement exclus, les clients dont une seule des consommations atteint les limites suivantes :

- en mazout de chauffage : plus de 25.000 litres par an
- en carburant : plus de 1.000 litres par mois
- en électricité : plus de 2.000 kWh par mois
- en gaz naturel : plus de 8.000 kWh par mois.

Cette exclusion devient définitive lorsque la première limite de consommation mensuelle ou annuelle est atteinte.

Les avantages liés au système de fidélité sont nominatifs, personnels et strictement inaccessibles à des tiers. Un seul et même client OCTA+ ne peut être enregistré qu'une seule fois.

Aucun point n'est attribué sur le mazout utilisé à des fins agricoles ou industrielles.

Article 2 : Règles d'attribution des points.

Par énergie, un certain nombre de points « énergie » sont attribués. Jusqu'à nouvel avis adressé par e-mail à tous les clients membres actifs du club et par notification sur le site internet www.octaplus.be, cette attribution est la suivante :

- Mazout de chauffage : 1 point par 10 litres
- Carburants dans les stations-service OCTA+ participantes : 1 point énergie par 2 litres (aucun point n'est attribué pour les paiements effectués par cartes de crédit Visa, Mastercard, Diners Club, American Express ou autres)
- Electricité : 1 point par 15 kWh
- Gaz naturel : 1 point par 100 kWh

Article 3 : Valeur des points énergie

Les points énergie ont une valeur unitaire d'un eurocent.

Article 4 : Doublement ou triplement des points.

L'attribution des points est automatiquement doublée pour les clients fidèles inscrits dans deux énergies OCTA+, et ce, dans les deux énergies. Cette attribution est automatiquement triplée pour les clients fidèles inscrits dans trois énergies OCTA+, et ce, dans les trois énergies. Néanmoins, en station-service, quand la remise directe à la pompe sur le prix maximum autorisé dépasse 12 cents (tvac) au litre, le doublement ou le triplement des points ne sera jamais d'application pour cet enlèvement.

Article 5 : Transfert d'un statut « simple », « double » ou « triple » à un autre.

Les critères d'inscription et de maintien par énergie impliquent des transferts automatiques d'un statut à l'autre sans notification préalable. Le statut effectivement appliqué lors d'un prélèvement de carburant ou lors d'une facturation de mazout, d'électricité ou de gaz sera mentionné sur chaque décompte de points.

Ces critères d'inscription s'appliquent individuellement pour chaque client, aucun facteur de regroupement entre deux clients différents ne sera pris en considération.

Article 6 : Date d'inscription par énergie.

Les dates d'inscription sont les suivantes:

- En mazout de chauffage : dès la première commande de 1.000 litres minimum
- En carburants dans les stations-service OCTA+ participantes :
 - o Dès l'utilisation effective d'une carte carburant OCTA+pass
 - o Dès le premier approvisionnement suite à l'inscription à la carte Energiepass.
- Electricité : l'inscription prend cours à la date de début de l'approvisionnement effectif.
- Gaz Naturel : l'inscription prend cours à la date de début de l'approvisionnement effectif.

Article 7 : Critères de maintien par énergie

Afin de garder le bénéfice des points énergie et, le cas échéant, de leur doublement ou triplement, les critères de maintien par énergies sont les suivants :

- Mazout de chauffage : achat de minimum 2.000 litres tous les 18 mois
- Carburants en stations-service OCTA+ : achat de minimum 150 litres tous les six mois
- Electricité : ne pas s'opposer à la reconduction tacite du contrat
- Gaz naturel : ne pas s'opposer à la reconduction tacite du contrat

Article 8 : Mode d'attribution des points

Pour le mazout de chauffage, les points sont attribués automatiquement lors de la facturation d'une livraison. Pour l'électricité et le gaz naturel, les points sont attribués automatiquement lors de l'établissement des factures de régularisation ; aucun point n'est attribué sur base des factures d'acompte.

Dans toutes les stations-service OCTA+ participantes, les points énergie sont attribués de manière entièrement automatisée pour les enlèvements effectués par cartes carburant OCTA+ pass. Pour les clients payant leur carburant à la borne de paiement extérieure avec une carte bancaire (hormis les cartes de crédit), ils devront préalablement avoir communiqué à OCTA+ le(s) n° de compte lié(s) à leur(s) carte(s) bancaire(s) utilisée(s) pour prélever du carburant. Cette formalité effectuée, l'attribution devient entièrement automatisée. Pour les clients payant en espèces, ils doivent, lors de chaque enlèvement, faire scanner leur carte Energiepass par le gérant de la station.

Article 9 : Consultation du solde des points énergie par le client

Chaque client peut prendre connaissance du solde et de l'historique de ses points énergie en se rendant sur son Espace client accessible sur le site internet www.octaplus.be ou dans une des trois stations « favorites » dans lesquelles son niveau d'épargne sera tenu à jour en permanence.

Article 10 : Valorisation ou échange des points énergie

Les points énergie peuvent être valorisés :

- Par la diminution d'une prochaine facture énergétique (non encore établie) au choix. Pour ce faire, le client devra en faire la demande spécifique en se rendant sur son Espace Client. Le minimum requis par facture est de 500 points.
- Par prélèvement de carburant dans les stations-service OCTA+ (avec gérant) sur présentation de l'Energiepass, de sa carte VIP+, de l'OCTA+ pass ou d'un bon personnel imprimé dans l'Espace Client. A cette fin, le client désignera une à trois stations « favorite(s) » dans lesquelles son niveau d'épargne sera tenu à jour en permanence. Le minimum requis est de 200 points.
- En articles cadeaux dans les stations-service OCTA+ participantes (avec gérant) sur présentation de l'Energiepass, de sa carte VIP+, de l'OCTA+ pass ou d'un bon personnel imprimé dans l'Espace Client. A cette fin, le client désignera une à trois stations « favorite(s) » dans lesquelles son niveau d'épargne sera tenu à jour en permanence. Le minimum requis est de 200 points.
- Par la compensation de ses émissions de CO2. Pour ce faire le client devra en faire la demande spécifique en se rendant sur son Espace client. Le minimum requis est de 484 points. Pour encourager ces actions, OCTA+ majorera automatiquement chaque compensation d'une contribution complémentaire de 20% à charge d'OCTA+. Le minimum requis est de 200 points.

Aucun remboursement en espèces ne pourra être effectué dans les stations-service, seules les demandes adressées au siège d'OCTA+ seront prises en considération.

Article 11 : Perte du bénéfice des points énergie

L'ensemble du bénéfice des points non prélevés de l'Energiepass sera perdu dans les différents cas suivants :

- en cas de dossier transmis au contentieux pour factures impayées.
- en cas de fraude manifeste.
- si plus aucune énergie n'est achetée chez OCTA+ pendant une période de 24 mois.

En cas d'utilisation frauduleuse de la carte Energiepass, OCTA+ se réserve le droit d'annuler les points attribués de manière frauduleuse moyennant simple notification écrite au client. En outre, OCTA+ se réserve le droit de poursuivre les contrevenants.

Article 12 : Législation fiscale.

La valeur des points doit s'entendre tva 21% incluse.

La législation en matière d'impôts peut nous imposer, dans certains cas, la fourniture d'informations aux administrations, notamment fiscales ; le caractère professionnel des achats d'énergie(s) auprès d'OCTA+ implique le caractère professionnel des points attribués. Le client est seul responsable vis-à-vis des administrations de tout avantage en nature dont il aurait profité grâce aux points énergie.

OCTA+ ne pourra en aucun cas être tenu responsable des montants éventuellement réclamés aux clients par l'administration fiscale suite au bénéfice apporté par les points énergie.

Article 13 : Perte ou usage non désiré de l'Energiepass

Le client est personnellement responsable de l'usage fait de son Energiepass et de l'accès à son Espace client. En cas de perte de l'Energiepass ou en cas d'accès non désiré à son Espace client, OCTA+ s'engage à bloquer, dans les 2 jours ouvrables de la notification par le client, la carte et/ou le compte de points énergie. OCTA+ décline toute responsabilité en cas d'utilisation abusive par un tiers de l'Energiepass ou de l'Espace client.

Article 14 : Loi du 8.12.1992 : protection de la vie privée

Chaque membre du Club de fidélité OCTA+ est répertorié dans un fichier spécifique. Le maître de ce fichier est OCTA+ Energie s.a., Schaarbeeklei 600 à 1800 Vilvoorde. L'enregistrement des données personnelles permet à OCTA+ Energie s.a. de gérer l'affiliation du client au Club de fidélité et de le tenir régulièrement informé de ses différentes activités.

Le client dispose d'un droit d'accès direct et de rectification de ses données personnelles dans les fichiers OCTA+, ainsi que du droit de s'opposer à toute utilisation de ses données à des fins de marketing direct. Ce droit peut être exercé sur simple demande écrite adressée à OCTA+, Schaarbeeklei 600 à 1800 Vilvoorde.

OCTA+ Energie ne peut être tenu responsable pour tout changement d'adresse (postale et électronique) non communiqué par le client. Si OCTA+ le juge nécessaire, le titulaire d'un Energiepass pourra être tenu de présenter une pièce d'identité lors de l'échange de points contre du carburant ou des cadeaux.

Article 15 : Notification de fin d'action de fidélité

OCTA+ se réserve le droit de mettre à tout moment un terme à ce système de fidélisation moyennant un préavis de 30 jours calendrier adressé par e-mail aux clients, membres actifs, et par notification sur son site internet www.octaplus.be. Aux termes de ces 30 jours calendrier, l'attribution des points sera arrêtée et les clients disposeront d'un délai supplémentaire de douze mois pour prélever leur épargne. Passé ce délai supplémentaire de douze mois, le bénéfice des points énergie sera définitivement perdu.

Article 16 : Interprétation ou contestation.

En cas de contestation ou de litige, seuls les tribunaux du siège social d'OCTA+ Energie seront compétents.