

CONDITIONS GÉNÉRALES ET D'UTILISATION DE L'APPLICATION SHELL, SHELL SMARTPAY, SHELL RECHARGE & PROGRAMME DE FIDÉLITÉ SHELL GO+

Lisez attentivement les présentes Conditions Générales et d'utilisation avant d'utiliser la présente application mobile (l'« **Application** ») et d'utiliser les services de l'Application comme le programme de fidélité (Shell GO+), Shell Recharge ou Shell SmartPay. En consultant ou en utilisant la présente Application ou toute fonctionnalité de cette dernière sur un ordinateur portable, un téléphone portable, une tablette, une console ou tout autre dispositif électronique (désignés collectivement par les « **Dispositifs** » et individuellement par un « **Dispositif** »), vous confirmez avoir lu, compris et vous acceptez d'être lié par les présentes Conditions Générales et d'utilisation et par toute autre législation applicable.

Vous devez avoir au moins 18 ans pour accéder à l'Application ou l'utiliser. Vous n'êtes pas autorisé à accéder à l'Application ou à l'utiliser à moins d'avoir au moins 18 ans. Si vous avez 18 ans ou plus mais n'avez pas atteint l'âge de la majorité dans votre juridiction, en accédant à l'Application ou en l'utilisant, vous acceptez que votre parent ou tuteur ait examiné ces Conditions générales et d'utilisation et accepte d'être lié par elles.

Si vous n'êtes pas d'accord avec les présentes Conditions Générales et d'Utilisation, vous n'aurez pas accès à certaines fonctionnalités et outils ou ne pourrez pas participer aux programmes Shell tels que le programme de fidélité Shell GO+, Shell Recharge, Shell SmartPay et d'autres que Shell pourrait introduire de temps à autre (« **Programmes Shell** »). Ces Conditions générales et d'utilisation prennent effet dès que vous accédez et utilisez l'une des fonctionnalités et outils de l'Application ou que vous vous inscrivez et participez à l'un des Programmes Shell.

1. Informations relatives au Propriétaire et à l'Exploitant

1.1 L'Application est détenue et exploitée par Shell Information Technology B.V., une société dont le siège social est sis à Carel van Bylandtlaan 30, Den Haag, 2596 HR, Pays-Bas (« **SITI** »).

1.2 L'Application est mise à disposition en Luxembourg par Shell Luxembourgeoise, dont le siège social est sis à 7 Rue de L'industrie à L-8069 Bertrange (« **Shell** »). Cette société fait partie du groupe Shell ("Groupe Shell" signifie Shell plc, et toute autre société (y compris, par souci de complétude, Shell) qui est directement ou indirectement dirigé par Shell plc).

1.3 Aux fins des présentes Conditions Générales et d'Utilisation, et chaque fois qu'il n'est pas utile d'identifier une société particulière, toute référence à « **Shell** », « **nous** » ou « **nos/notre** » vise, d'une manière générale, le groupe de sociétés de Shell ou toute société appartenant au groupe de sociétés de Shell.

2. Restrictions de l'Utilisateur et Accès

2.1 L'Application et les Programmes Shell sont destinés aux clients de Shell. En aucun cas, ne peut être consultée ou utilisée en conduisant.

2.2 Pour utiliser certaines fonctionnalités existantes ou futures de l'Application, il peut vous être demandé de créer un compte ou de vous connecter avec votre identifiant et mot de passe (existant) créé dans l'app ou de vous connecter en tant que participant au Programme de fidélisation « Shell GO+ ».

2.3 L'utilisation de certaines des fonctionnalités de l'Application nécessite une connexion Internet.

3. Utilisation acceptable :

3.1 Vous pouvez :

- (a) accéder à toute partie de l'Application (étant entendu que seuls les participant au Programme de fidélisation « Shell GO+ » ont accès aux fonctions du Programme de fidélisation) ; et
- (b) imprimer un exemplaire d'une ou de toutes les pages pour votre usage personnel, non commercial, et comme support de votre administration personnelle.

3.2 Vous ne pouvez pas :

- (a) copier (qu'il s'agisse d'une impression sur papier, d'un stockage sur un quelconque support, d'un téléchargement ou de toute autre manière), distribuer (y compris la distribution de copies), diffuser, altérer ou falsifier de quelque manière possible, ni autrement utiliser tout document contenu dans l'Application (y compris du Contenu Généré par l'Utilisateur, sauf s'il s'agit de votre propre Contenu Généré par l'Utilisateur que vous auriez publié légalement sur l'Application ou le forum associé), autrement que conformément aux modalités prévues à la Clause 3.1. Ces restrictions s'appliquent à tout ou partie du Contenu ;
- (b) supprimer toute mention de droit d'auteur (copyright), la marque déposée ou tout autre avis de propriété intellectuelle publié dans le contenu original copié ou imprimé à partir de l'Application ;
- (c) insérer des liens vers l'Application ;
- (d) utiliser l'Application (ou toute partie de cette dernière) d'une manière illicite, pour toute finalité illicite ou d'une quelconque manière incompatible avec les présentes Conditions Générales d'Utilisation, ni agir de manière frauduleuse ou malveillante, par exemple en piratant ou en insérant des codes malveillants, dans l'Application ou dans tout système d'exploitation, y compris des virus ou des données nuisibles ;
- (e) utiliser l'Application d'une façon susceptible d'endommager, de désactiver, de surcharger, de perturber ou de compromettre les systèmes ou la sécurité de Shell ou d'interférer avec les autres utilisateurs ;
- (f) collecter ou recueillir toute information ou donnée provenant de l'Application ou de nos systèmes ou tenter de déchiffrer toute transmission depuis ou vers les serveurs exécutant toute partie de l'Application ;
- (g) modifier ou supprimer tout avis de propriété présent sur les contenus téléchargés ou imprimés depuis l'Application ;
- (h) contourner ou modifier toute technologie ou logiciel de sécurité de l'Application, sans le consentement préalable écrit de Shell.
- (i) Utiliser l'Application ou une de ses fonctionnalités à des fins commerciales, sans l'accord explicite écrit de Shell.

3.3 Afin d'obtenir un hyperlien ou tout autre lien vers l'Application, envoyez une demande via le [formulaire de contact](#) en précisant les détails :

(a) du ou des URL des pages Internet sur lesquelles vous souhaitez insérer un lien vers l'Application ;

(b) du ou des URL des pages de l'Application vers lesquelles vous souhaitez créer un lien.

3.4 Shell peut, à sa seule discrétion, accepter ou rejeter toute demande formulée conformément à la Clause 3.3 susmentionnée. Shell n'a aucune obligation d'accepter une quelconque demande ni de fournir une quelconque raison pour motiver son acceptation ou son refus de ladite demande.

4. Programme de fidélisation

4.1 Sur présentation de l'Application, vous pouvez obtenir des points dans toutes les stations-service Shell participantes en France, en Belgique et au Luxembourg, en particulier :

- Vous recevez 1 point par litre entier de carburant. Si vous faites le plein de Shell V-Power, vous recevez 2 points par litre entier. Additionnellement, vous recevez 1 point par 1 euro d'achats en magasin (non applicable lors de l'achat de tabac, d'alcool, médicaments, livres / magazines, cartes téléphoniques et articles de loterie). Les points sont crédités séparément sur votre compte de manière instantanée avec un délai maximal de 24 heures ;
- En plus des points standard, vous pouvez recevoir des offres personnelles dans le Programme de fidélisation « Shell GO+ » afin de recevoir des points additionnels (points bonus) ;
- Nous pouvons adapter nos offres personnalisées à vos intérêts et besoins. Cela signifie que les offres personnalisées affichées dans l'Application peuvent être basées sur votre historique d'achats ou votre utilisation des services Shell et les données que vous nous avez fournies dans le cadre de votre participation aux Programmes Shell. En vous fournissant des offres personnalisées, nous pouvons créer des groupes de clients, ou « profils personnels », en fonction de vos intérêts d'achat. Par exemple, nous pouvons vous présenter une offre de lavage de voiture personnalisée en fonction de vos achats précédents de lavage de voiture. Veuillez consulter notre [Politique de confidentialité](#) pour plus d'informations ;
- Si vous optez pour des points supplémentaires, ils seront crédités sur le compte associé à cette offre personnelle de manière instantanée avec un délai maximal de 24 heures, et seulement si les autres conditions promotionnelles sont remplies ;
- L'offre personnelle est unique et valable uniquement sur présentation de votre carte de fidélité digitale personnelle ;
- L'offre personnelle est valable jusqu'au dernier jour de la période promotionnelle indiquée dans le courriel ou dans l'Application ;
- L'offre personnelle n'est valable que dans les stations-service Shell proposant le produit ou le service indiqué ;
- Shell se réserve le droit d'exclure certaines stations Shell du programme de fidélisation et d'ajuster les règles de participation au programme ;
- L'offre personnelle n'est pas valable en combinaison avec une carte Shell Commercial Road Transport ou tout autre type de carte carburant. Si vous êtes détenteurs d'une carte carburant Shell Fleet Card, veuillez contacter votre responsable de flotte afin de vérifier si vous pouvez participer au programme de fidélisation « Shell GO+ ». Toute modification éventuelle de ce paragraphe sera affichée dans l'Application.

- Si vous avez opté pour une offre personnelle sous la forme d'un produit boutique, mais qu'il n'y a plus de stock dans la station-service, veuillez contacter le Centre de Service à la Clientèle Shell via la section de contact de l'Application ou bien via le site internet Shell. Shell peut décider de vous accorder des points additionnels dans ce cas.

4.2 Autres conditions :

- Vous pouvez échanger vos points enregistrés dans les stations-service Shell participantes, dans la limite de 1000 points par transaction, contre un rabais supplémentaire sur le carburant, une sélection de produits de magasin ou un bon d'achat.
- Vous ne pouvez pas échanger des points enregistrés contre de l'argent.
- La TVA ne peut être réclamée sur des produits/services achetées avec des points.
- Les points sont valables pour une période de 24 mois à compter de la date de leur émission. Les points d'expiration seront coupés à la fin de l'année.
- Les points sont émis pour un maximum journalier de 150 litres et de 100 EUR d'achats dans le shop. Pour des achats au-dessus de ces deux limites journalières, aucun point ne sera attribué.
- Pour des raisons techniques, si un achat de carburant est effectué par prépaiement dans le shop, les points ne pourront être collectés de manière automatique. Cependant, vous pouvez toujours obtenir les points en envoyant une copie du reçu dans les 3 mois suivant la transaction au Centre Service Client Shell dans la section Contact de l'application ou du site internet Shell.
- Vous pouvez collecter des points en France, en Belgique et au Luxembourg, mais vous pouvez échanger des points et obtenir de points bonus liés aux offres personnelles, ou aux offres avantages membres uniquement dans le pays dans lequel vous vous êtes inscrit au programme.
- Dans le cas où vous oubliez votre smartphone et ne pouvez fournir votre numéro de carte de fidélité lors de la transaction, vous pouvez toujours collecter des points en envoyant une copie de votre reçu au Centre Service Client Shell via la section contact de l'application ou du site internet de Shell dans les 3 mois suivant la transaction.
- Shell se réserve le droit de modifier ou de mettre fin au Programme de fidélisation Shell à tout moment. Dans ce cas, nous vous en informerions.

La correspondance ou les plaintes relatives au Programme de fidélisation « Shell GO+ » peuvent être envoyées via la section « contact » de l'Application ou via le site internet Shell.

5. Services mobiles & paiements

5.1 L'utilisation de l'Application est gratuite, néanmoins les tarifs standards de votre opérateur s'appliquent. L'Application contient des services et des fonctionnalités qui sont disponibles sur certains Dispositifs portables. En utilisant l'Application, vous acceptez de communiquer électroniquement avec nous par le biais de votre Dispositif portable et de partager avec nous certaines informations portant sur votre utilisation desdits services. Si vous changez ou désactivez votre numéro de téléphone portable, vous devez mettre à jour les informations relatives à votre compte dans les plus brefs délais, de façon à éviter que nous n'envoyions vos messages à la personne ayant récupéré votre ancien numéro.

5.2 Shell SmartPay vous permet de payer le carburant que vous avez ravitaillé via votre smartphone. Vous sélectionnez le mode de paiement souhaité dans l'application. Ensuite vous

serez redirigé vers l'application de paiement relevant du fournisseur. Toutefois, SmartPay ne peut pas être utilisé en combinaison avec des bons. Grâce au paiement Fleet par QR code disponible via Shell SmartPay (seulement pour les titulaires d'une carte Shell), vous pouvez payer le carburant (à la pompe ou à la caisse) ou des produits éligibles en boutique. Les titulaires d'une carte Shell peuvent utiliser SmartPay si cette option a été mise en place par leur fleet manager. Veuillez contacter votre fleet manager à cet égard. D'autres cartes de carburant ne sont pas compatibles avec SmartPay et le paiement Fleet par QR code.

5.3 Pour utiliser Shell SmartPay (et le paiement Fleet par QR code pour les titulaires d'une carte Shell) veuillez cliquer Smartpay dans l'Application et suivre les instructions respectives et démarrez une transaction. N'utilisez pas votre téléphone pendant le ravitaillement pour la sécurité de tous.

5.4 En utilisant le localisateur de station dans l'Application ou sur le site Web Shell, vous pouvez trouver les stations Shell où vous pouvez payer via Shell SmartPay et le paiement Fleet par QR code.

5.5 Le paiement via Shell SmartPay est possible jusqu'à un montant de 150 €. Pour une carte Shell Fleet ou un paiement par QR code B2B, cela dépend de la limite de la carte définie par le Gestionnaire de Flotte concerné. Il n'y a pas de montant minimum. Vous définissez à l'avance le montant que vous souhaitez préautoriser. Pendant le ravitaillement, la pompe s'arrêtera automatiquement lorsque ce montant sera atteint. Au début de votre transaction, le fournisseur de votre demande de paiement (par exemple, la banque) réserve le montant de la préautorisation. Une fois ce montant préautorisé, vous pouvez faire le plein. Ensuite, le montant réel du ravitaillement sera communiqué au fournisseur de votre demande de paiement/à la banque, et vous ne serez facturé que pour le carburant réellement livré. Si vous faites le plein pour un montant inférieur à celui préautorisé, le montant restant sera libéré. La libération du montant inutilisé peut prendre de quelques minutes à quelques jours, en fonction de l'institution bancaire/financière à laquelle vous êtes rattaché.

5.6 Vous pourrez définir vos préférences de paiement dans la section Paiement de l'application Shell. Vous pouvez enregistrer plusieurs méthodes de paiement et choisir celle que vous souhaitez utiliser pour effectuer un paiement.

5.7 Il est de votre responsabilité de vérifier l'éligibilité de la méthode de paiement que vous avez choisie.

5.8 Si vous souhaitez utiliser Apple Pay ou Google Pay (selon votre appareil), vous devez vous assurer que votre appareil mobile dispose de la dernière version de son système d'exploitation et que vous acceptiez : (i) les mises à jour logicielles pertinentes ; (ii) les conditions générales des systèmes d'exploitation ; (iii) les conditions générales de votre opérateur mobile ; et (iv) tout autre service tiers ou site web intégré à Apple Pay ou Google Pay (selon le cas).

5.9 Vous ne pourrez pas utiliser les méthodes de paiement choisies si elles ont expiré, ont été signalées comme volées par votre banque ou ne sont plus éligibles pour une quelconque raison. Il est de votre responsabilité de vérifier si votre méthode de paiement est valide.

6. Utilisation des données des cartes de paiement

6.1 Si vous utilisez Apple Pay ou Google Pay, ni Shell ni son prestataire de services de paiement (le cas échéant) ne collecteront, ne stockeront ou ne traiteront les détails de votre carte lorsque vous utilisez l'application Shell. Le processus de paiement normal pour Apple Pay ou Google Pay s'appliquera.

6.2 Les détails des cartes de débit ou de crédit autorisées que vous ajoutez à l'application Shell seront collectés, stockés et traités par le prestataire de services de paiement de Shell, qui traite vos paiements lorsque vous utilisez l'application Shell.

6.3 Lorsque vous utilisez des cartes de crédit ou de débit pour payer, les informations de votre carte de paiement, telles que les numéros de carte de crédit ou de débit, les dates d'expiration et les noms des titulaires de carte, seront collectées lorsque vous effectuez un achat via l'application Shell. Ces informations sont utilisées uniquement pour traiter vos transactions.

6.4 Les informations de votre carte de paiement sont stockées de manière sécurisée en utilisant des méthodes de cryptage conformes aux normes de l'industrie. Shell respecte la norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement (PCI DSS) pour garantir la protection de vos données.

6.5 Shell peut utiliser des prestataires de services de paiement (y compris, mais sans s'y limiter, Adyen ou PayPal) pour traiter les paiements des clients. Ces prestataires sont conformes à la norme PCI DSS et sont responsables de la gestion sécurisée de vos informations de paiement.

6.6 Les informations de votre carte de paiement sont utilisées uniquement pour traiter les paiements des achats que vous effectuez pour des produits Shell, par exemple le carburant, la recharge de véhicules électriques, le lavage de voiture et d'autres produits disponibles dans les stations-service Shell. Nous n'utilisons pas ces informations à d'autres fins sans votre consentement explicite.

6.7 Shell peut utiliser les informations de votre carte de paiement pour déclencher des paiements initiés par le commerçant pour le règlement des services d'abonnement ou pour régler des montants en retard. En souscrivant à nos services ou en acceptant nos conditions de paiement, vous autorisez Shell à débiter votre carte à ces fins.

6.8 Shell conservera les informations de votre carte de paiement uniquement aussi longtemps que nécessaire pour finaliser la transaction et pour répondre à toute exigence légale ou réglementaire. Après cette période, vos données sont supprimées de manière sécurisée.

6.9 Vous avez le droit d'accéder, de corriger ou de supprimer les informations de votre carte de paiement stockées dans l'application Shell. Veuillez contacter notre service client pour toute demande de ce type.

6.10 Nous pouvons utiliser les informations de votre carte de paiement pour détecter et prévenir les transactions frauduleuses. Cela peut impliquer le partage de vos données avec des agences de prévention de la fraude.

7. Shell Recharge (mobilité électrique)

La fonctionnalité Shell Recharge vous donne accès aux stations de recharge Shell Recharge (également appelées « **Station de Recharge Shell Recharge** ») et à la carte de recharge RFID Shell Recharge de Shell pour la recharge des Véhicules Électriques ou hybrides rechargeables (ci-après « **Véhicule Électrique** »). L'Application Shell et la carte de recharge RFID Shell Recharge (« **SR RFID** ») vous donnent accès aux stations de recharge exploitées par les partenaires de roaming de Shell (également appelées « **Stations de Recharge en Roaming** »).

7.1 Les services de recharge ne peuvent être utilisés qu'avec un compte Shell actif.

7.2 Les Conditions de Shell Recharge incluses dans cette Clause 6 (« **Conditions SR** ») s'appliquent à toutes les transactions pour la fourniture de services de recharge de Véhicules Électriques par Shell (les « **Services** ») utilisant l'application Shell (« **Application** ») ou la carte de recharge RFID Shell Recharge. En initiant une transaction pour recharger votre Véhicule Électrique via l'Application ou SR RFID, vous acceptez ces Conditions SR.

7.3 L'Application (sous réserve de disponibilité et sans aucune garantie quant à son exactitude) comprend : (i) des services de localisation pour trouver la station de recharge la plus proche ; (ii) vos informations de reçu ; (iii) vos détails de paiement ; (iv) votre historique de recharge.

7.4 Shell vous offre l'accès à la recharge des Véhicules Électriques aux Stations de Recharge Shell Recharge et aux Stations de Recharge en Roaming via l'Application Shell ou SR RFID. Vous acceptez d'utiliser les services de recharge fournis par Shell conformément à toutes les réglementations de sécurité applicables. En particulier :

- a) Ne connectez que des Véhicules Électriques rechargeables ou hybrides approuvés pour une utilisation sur route à la station de recharge ;
- b) Ne connectez que des Véhicules Électriques avec des composants (tels que des câbles de recharge, des fiches, etc.) conformes à toutes les réglementations légales applicables et en état de fonctionnement, sûrs et correctement entretenus ;
- c) N'utilisez que des câbles de recharge correspondant aux besoins et aux caractéristiques techniques de votre Véhicule Électrique ;
- d) Suivez les instructions du fabricant du Véhicule Électrique concernant la durée et la puissance maximale du processus de recharge ;
- e) Assurez la meilleure protection possible contre les dommages à la station de recharge ou à ses environs immédiats ;
- f) En cas d'avertissement indiqué par des voyants lumineux sur la station de recharge et/ou dans votre Véhicule Électrique, vous devez prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer votre propre sécurité et celle des autres, et pour protéger votre Véhicule Électrique. En particulier, s'il n'y a pas de danger immédiat, déconnectez immédiatement le Véhicule Électrique de la station de recharge et contactez-nous via le formulaire de contact. Avant chaque utilisation, vous devez vous assurer de la disponibilité d'un câble de recharge compatible avec la station de recharge et permettant de connecter votre Véhicule Électrique. Shell ne garantit pas qu'un câble sera disponible sur tous les chargeurs et n'accepte aucune responsabilité pour tout dommage pouvant résulter de cette indisponibilité.

Shell n'accepte aucune responsabilité pour tout dommage en cas d'utilisation non conforme aux réglementations applicables. Les places de stationnement aux stations de recharge destinées aux services de recharge ne peuvent être utilisées que pour la recharge des Véhicules Électriques. Si aucune session de recharge n'est en cours, le stationnement dans ces zones n'est pas autorisé. La carte de recharge RFID Shell Recharge doit être conservée en lieu sûr pour empêcher l'accès par des tiers non autorisés ; en particulier, elle ne doit pas être laissée dans un Véhicule Électrique sans surveillance. Toute perte de la carte ou toute découverte d'une utilisation abusive doit être signalée immédiatement via le formulaire de contact. Jusqu'à ce que le message de désactivation soit reçu, vous serez responsable de toute utilisation abusive.

7.5 Vous êtes responsable du paiement de tous les frais encourus pour l'utilisation des Services et pour l'achat de kilowatt-heures (« **kWh** »). Le coût des kWh délivrés via les Stations de Recharge Shell Recharge peut être consulté sur le site Web de Shell et/ou dans l'Application. Ces coûts sont soumis à des mises à jour en direct et peuvent être modifiés à tout moment. Vous êtes responsable de la vérification des tarifs pour chaque station de recharge de Véhicules Électriques. Shell ne garantit pas que les tarifs pour chaque station de recharge de Véhicules Électriques seront disponibles sur le site Web de Shell et/ou dans l'Application. Shell se réserve le droit de modifier les Conditions SR à tout moment, en particulier les prix des services de recharge et autres services. L'Application peut vous offrir une option pour initier la recharge de Véhicules Électriques et payer pour les Stations de Recharge en Roaming même si vous êtes uniquement un client Shell. Si cette option vous est offerte via l'Application Shell, vous pouvez utiliser l'Application pour initier et traiter la recharge de la même manière que vous le faites avec une Station de Recharge Shell Recharge. Veuillez noter que bien que nous vous offrions la possibilité d'utiliser l'Application pour initier et traiter la recharge pour les Stations de Recharge en Roaming, Shell ne possède ni n'exploite les Stations de Recharge en Roaming. En conséquence, Shell ne peut pas vous fournir de dépannage ou de support pour les Stations de Recharge en Roaming.

7.6 Lorsque vous effectuez un paiement pour l'utilisation des Stations de Recharge Shell Recharge, vous autorisez Shell à effectuer une pré-autorisation sur votre carte de crédit ou votre compte bancaire (si votre méthode de paiement choisie est une carte de débit) pour 45 € (la « **Pré-autorisation** »). La Pré-autorisation sera temporairement retenue pendant que vous rechargez votre Véhicule Électrique. Une fois que vous avez terminé de recharger votre Véhicule Électrique, le reste des fonds non utilisés sera libéré sur votre compte. Vous ne serez facturé que pour la valeur des électrons pris. Si la Pré-autorisation n'est pas accordée pour une raison quelconque, y compris, mais sans s'y limiter, si le compte concerné ne dispose pas des fonds nécessaires pour la Pré-autorisation, vous ne pourrez pas procéder à l'achat. Shell n'est pas responsable du temps nécessaire à votre banque pour libérer une Pré-autorisation. Il est de votre responsabilité de contacter votre banque si vous avez des questions. La Pré-autorisation sera effectuée chaque fois que vous autorisez un paiement en utilisant votre méthode de paiement choisie. Cela peut entraîner plusieurs Pré-autorisations. Shell ne sera pas responsable si, en ayant une ou plusieurs Pré-autorisations, votre banque refuse une transaction en raison de fonds insuffisants. Shell se réserve le droit de vous facturer le montant restant en cas de paiement insuffisant par votre méthode de paiement choisie.

7.7 Avant de fournir la fonctionnalité Shell Recharge et lors de votre inscription aux services de recharge, Shell peut, si nécessaire, effectuer des vérifications de crédit pour confirmer votre identité et décider si Shell souhaite fournir les services. Shell se réserve le droit de refuser de vous fournir des services si vous échouez à notre évaluation de crédit, même si vous êtes déjà client. Ces informations peuvent également être utilisées pour suivre les dettes et prévenir le blanchiment d'argent, ainsi que pour gérer votre compte.

7.8 Les détenteurs de la carte Shell professionnelle peuvent être soumis à des conditions générales différentes dans le cadre de leur contrat de carte Shell – y compris les coûts par kWh et d'autres tarifs – par rapport à ceux affichés dans l'Application. L'utilisation de la carte Shell est régie par les « Conditions générales de la carte Shell » fournies avec votre contrat. Veuillez vous y référer ou contacter votre gestionnaire de flotte pour plus de détails.

8. Contenu Généré par l'Utilisateur

8.1 Le « **Contenu Généré par l'Utilisateur** » s'entend de tout contenu, tel que, par exemple, des communications, des informations, des messages, des photographies, de la musique, des vidéos, des modèles ou dessins, des graphiques, des liens vers des sites Internet, des données, des profils que vous et/ou d'autres utilisateurs de l'Application posteraient ou mettraient à disposition de toute autre manière sur ou par l'intermédiaire de l'Application, sauf dans la mesure où ledit contenu serait détenu ou concédé sous licence à Shell.

8.2 Vous êtes seul responsable de votre Contenu Généré par l'Utilisateur, de vos échanges avec les autres utilisateurs de l'Application et de votre activité sur l'Application. Vous acceptez de ne pas publier de contenu ni de faire de communications susceptibles d'exposer Shell, ou l'un des utilisateurs de l'Application, quel qu'il soit, à un préjudice ou à une responsabilité quelconque. Vous acceptez de vous abstenir de publier et envoyer de Contenu Généré par l'Utilisateur ou de lien vers un site Internet, lequel serait, illicite, frauduleux, trompeur, fallacieux, calomnieux, contrevenant, intimidant, haineux, menaçant, injurieux, pornographique, offensant du point de vue sexuel, racial, culturel ou ethnique ou qui serait autrement répréhensible.

8.3 Vous confirmez que vous détenez ou contrôlez tous les droits sur tout Contenu Généré par l'Utilisateur que vous posteriez ou diffuseriez sur ou par l'intermédiaire de l'Application. Vous acceptez de ne pas envoyer de Contenu Généré par l'Utilisateur à moins d'en être le propriétaire ou d'avoir reçu l'autorisation expresse du propriétaire dudit Contenu. Vous confirmez que vous ne publierez pas de photos ni de vidéos d'une autre personne ni ne montrerez une autre personne, quelle qu'elle soit, sans la permission expresse de cette dernière.

8.4 Votre Contenu Généré par l'Utilisateur n'est ni confidentiel ni exclusif. Vous concédez à Shell (et garantissez disposer des droits nécessaires à cette fin) un droit non exclusif, non révocable, mondial, cessible, libre de redevances et perpétuel à l'effet d'utiliser, sans contrepartie onéreuse en votre faveur, votre Contenu Généré par l'Utilisateur, de toute manière et sur tout média, existant ou futur, à toute fin que ce soit, qu'elle soit commerciale, publicitaire ou autre, y compris, le droit de traduire, d'afficher, de reproduire, de modifier, de créer des œuvres dérivées, de concéder des sous-licences, de distribuer, de céder et de commercialiser ce dernier, sans contrepartie financière pour vous.

8.5 Dans l'hypothèse où une quelconque partie de cette Application offre la possibilité de rejoindre ou de lire des contenus provenant d'un forum, toute communication postée sur ledit forum n'engage que la personne l'ayant postée et ne doit nullement être considérée comme représentative du point de vue de Shell.

8.6 N'utilisez pas cette Application ou toute fonctionnalité de cette dernière à des fins commerciales.

8.7 Ne postez pas de Contenu Généré par l'Utilisateur susceptible de constituer un « courrier indésirable », une « chaîne de lettres », un « système pyramidal » ou toute autre forme de démarchage. N'utilisez pas de scripts automatisés dans le but de collecter des informations à partir de cette Application.

8.8 Ne fournissez pas d'informations personnelles erronées vous concernant. Vous confirmez que vous vous abstenerez de créer plus d'un compte Shell, que vous ne créerez pas un compte Shell

pour le compte d'une autre personne, d'un autre groupe ou entité, ni ne céderez votre profil ou votre compte, et que vous ne n'utiliserez pas et ne tenterez pas d'utiliser le compte, le nom d'utilisateur ou le mot de passe d'une autre personne.

8.9 Shell se réserve le droit de surveiller toute information transmise ou reçue par l'intermédiaire de tout forum ainsi mis à disposition, quel qu'il soit, et, à sa seule discrétion et sans préavis, d'examiner, de supprimer ou de bloquer, de toute autre manière, tout contenu publié.

8.10. Shell n'a aucune obligation de modérer, de surveiller, d'éditer ou de supprimer un Contenu Généré par l'Utilisateur et décline toute responsabilité s'agissant du Contenu Généré par l'Utilisateur, même s'il décidait de modérer, de surveiller, d'éditer ou de supprimer ce dernier.

9. Indemnisation

Vous acceptez d'indemniser, de défendre et de protéger Shell, ses filiales, ses dirigeants, administrateurs, employés, agents, concédants de licence et fournisseurs contre toutes les réclamations, pertes, responsabilités, dépenses, dommages-intérêts et coûts, quels qu'ils soient, incluant, sans toutefois s'y limiter, les frais juridiques découlant de ou se rapportant, de quelque manière que ce soit, à votre Contenu Généré par l'Utilisateur, à votre utilisation du Contenu, à votre utilisation de l'Application ou à une violation des présentes Conditions Générales d'Utilisation, d'une législation, quelle qu'elle soit, ou des droits d'une tierce partie.

10. Sécurité

Si vous choisissez ou recevez un nom d'utilisateur, un mot de passe ou toute autre information dans le cadre des procédures de sécurité de Shell, vous devez traiter lesdites informations de manière confidentielle et vous ne devez pas les divulguer à quelque tierce partie, ni permettre à toute personne non autorisée d'accéder à l'Application sous votre nom d'utilisateur et/ou votre mot de passe. Vous êtes responsable de toutes les actions survenant lors de l'utilisation de votre compte au sein de l'Application ou lors de l'utilisation de l'Application par l'intermédiaire de votre Dispositif et Shell décline toute responsabilité eu égard à toute perte résultant de l'utilisation non autorisée de votre nom d'utilisateur et/ou de votre mot de passe, que ladite utilisation ait été faite à votre insu ou non.

Vous confirmez que vous ne créez pas plus d'un seul compte Shell et que vous ne créez pas de compte Shell pour le compte d'une autre personne, d'un autre groupe ou d'une autre entité. Vous confirmez également que vous ne transférerez jamais votre profil ou votre compte. Vous confirmez que vous n'utiliserez jamais le compte, le nom d'utilisateur ou le mot de passe de quelqu'un d'autre.

11. Droits de Propriété Intellectuelle (« DPI »)

11.1 Toute la propriété intellectuelle contenue dans ou présente sur l'Application (à l'exception du Contenu Généré par l'Utilisateur) est détenue par Shell ou ses concédants de licence. Tout le contenu présent dans l'Application (à l'exception du Contenu Généré par l'Utilisateur), incluant, sans toutefois s'y limiter, les textes, logiciels, codes, modèles et dessins, graphiques, photographies, sons, musiques, vidéos, caractéristiques interactives et tous les autres contenus (le « **Contenu** ») constitue une œuvre collective au sens des législations applicables en matière de

droit d'auteur et est la propriété exclusive de Shell. Tous les droits afférents aux DPI contenus dans l'Application et le Contenu sont réservés par Shell.

11.2 L'Application contient des marques déposées, incluant, sans toutefois s'y limiter, la marque « Shell » et le logo Shell. Toutes les marques déposées incluses dans la présente Application sont détenues par SITI ou ses concédants de licence. Tous les droits afférents aux marques déposées incluses dans la présente Application sont réservés par Shell.

11.3 Rien dans les présentes Conditions Générales et d'Utilisation ne peut être interprété comme vous concédant une quelconque licence portant sur les DPI détenus par Shell, SITI ou ses concédants de licence.

12. Protection des données à caractère personnel et Politique de confidentialité

Les données à caractère personnel, et toutes autres informations vous concernant, fournies à l'une quelconque des sociétés Shell par l'intermédiaire de la présente Application seront traitées conformément à notre Politique de confidentialité. Lisez attentivement ce qui suit avant de poursuivre. En téléchargeant l'Application, vous consentez à l'utilisation desdites informations conformément à notre [Politique de confidentialité](#), laquelle est incluse dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation par cette référence.

13. Responsabilité et limitation

13.1 Vous êtes responsable de l'exactitude des informations saisies dans ou envoyées par vous vers l'Application. Bien que Shell s'efforce de veiller à l'exactitude de toutes les informations fournies dans le cadre de la présente Application au moment de leur ajout dans cette dernière, Shell ne peut garantir l'exactitude desdites informations. Shell n'est pas responsable des actions que vous effectuez sur la base des informations ou des conseils disponibles dans l'Application.

13.2 Dans la limite la plus étendue permise par le droit applicable, Shell rejette toutes les garanties, qu'elles soient expresse ou tacite, portant sur l'exploitation et l'utilisation de l'Application. Vous comprenez et vous acceptez d'utiliser l'Application à vos risques et périls et que vous êtes seul responsable de votre utilisation, de tout dommage survenant au Dispositif par l'intermédiaire duquel vous accédez à l'Application, de toute perte de données ou de tout autre dommage, quel qu'il soit, susceptible de résulter du téléchargement, de l'accès ou de l'utilisation de l'Application.

13.3 Dans la limite la plus étendue permise par le droit applicable, Shell ne peut, en aucun cas, être tenu responsable envers vous, qu'il s'agisse d'une responsabilité contractuelle, d'une responsabilité civile délictuelle (y compris par négligence), d'une violation d'une obligation légale ou autre, trouvant son origine dans ou dérivant de votre utilisation de l'Application ou de votre confiance dans les informations ou conseils donnés dans l'Application, au titre de :

- (a) la perte de bénéfices, réelle ou par anticipation, de ventes, d'économies, d'utilisations, d'activités, d'opportunités d'affaires ou de revenus ;
- (b) des pertes causées par une interruption de l'activité ;
- (c) de la perte de fonds de commerce / goodwill ou de réputation ;

- (d) de la perte ou de la corruption de données, d'informations ou de logiciels ; ou
- (e) de tout coût, dépense, perte ou dommage indirect, spécial ou consécutif, subi par vous dans le cadre de votre utilisation de l'Application ou des contenus postés sur cette dernière, même si lesdits coût, dépense, perte ou dommage étaient raisonnablement prévisibles ou auraient raisonnablement pu être envisagés par vous et/ou par Shell.

13.4 Rien dans les présentes Conditions Générales et d'Utilisation ne limite ni exclu la responsabilité de Shell dans le cas d'un décès ou de dommages corporels causés par la négligence de Shell, la tromperie ou la présentation déformée et frauduleuse de faits.

14. Sites Internet et applications externes

L'Application est susceptible d'inclure des liens vers des sites ou des applications externes. Lorsque vous suivez ces liens, le site Internet ou l'application externe peut apparaître en plein écran (auquel cas, vous devrez utiliser le bouton Retour de votre navigateur pour retourner sur l'Application) ou, dans certains cas, il peut apparaître dans le même cadre que l'Application (auquel cas, vous pourrez retourner vers l'Application en utilisant ses propres boutons de navigation). Ces liens sont fournis pour vous aider à trouver rapidement et facilement les sites Internet et applications appropriés, les services et/ou les produits pouvant vous intéresser. Il vous appartient de décider si ces services et/ou produits disponibles grâce à ces sites Internet ou applications répondent à vos besoins. Shell décline toute responsabilité eu égard aux propriétaires ou aux gestionnaires de ces sites Internet ou applications, aux biens ou services qu'ils fournissent ou au contenu de leurs sites Internet ou applications et Shell ne donne ni ne s'engage sur aucune condition, garantie ou autres conditions générales ou déclarations portant sur lesdits sites Internet ou applications et décline toute responsabilité y afférente (notamment toute responsabilité découlant d'une réclamation selon laquelle ce site Internet comporterait un lien dirigeant vers un site Internet extérieur ou application dont le contenu enfreindrait les droits de propriété intellectuelle d'un tiers).

15. Changements apportés à l'Application/Exploitation de l'Application

15.1 Shell peut modifier le format et le contenu de l'Application, en tout ou en partie, incluant sans toutefois s'y limiter, le retrait de caractéristiques ou de fonctionnalités de l'Application.

15.2 Shell peut suspendre l'exploitation de l'Application ou de certaines de ses caractéristiques ou fonctionnalités, à des fins de support ou de maintenance, dans le but d'actualiser le contenu ou pour toute autre raison.

15.3 Des mises à jour de l'Application peuvent être mises à disposition au cours du temps sur l'Appstore ou sur Google Play. Selon la mise à jour, vous pouvez ne pas être en mesure d'utiliser l'Application, en tout ou en partie, tant que vous n'avez pas téléchargé la dernière version de l'Application et accepté les nouvelles conditions, le cas échéant.

16. Cession de droits

Shell peut céder ses droits et ses obligations au titre des présentes Conditions Générales et d'Utilisation à toute société affiliée à Shell. Toute cession n'affectera en rien vos droits ni les obligations de Shell au titre des présentes Conditions Générales et d'Utilisation.

17. Procédure de réclamation

Toute question ou réclamation concernant l'Application, doit être adressée via le formulaire de contact <https://support.shell.lu>.

18. Divisibilité des dispositions contractuelles

18.1 Chacune des Clauses ou des sous-clauses des présentes Conditions Générales d'Utilisation est autonome. Dans l'hypothèse où l'une de ces dernières serait déclarée illicite, nulle ou inexécutoire en application d'une loi, d'un règlement ou par suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente ou de toute autorité compétente, les Clauses et les sous-clauses restantes conserveront leur plein effet et portée.

19. Résiliation

19.1 Shell se réserve le droit, à sa seule discrétion, de mettre fin à votre compte et/ou à votre accès à l'Application et à toute fonctionnalité de cette dernière, de supprimer votre profil et tout Contenu Généré par l'Utilisateur et/ou de restreindre, à tout moment, votre utilisation de l'Application, totalement ou partiellement, avec ou sans motif, sans préavis et sans responsabilité aucune envers vous ou toute autre personne. Shell se réserve également le droit d'empêcher tout accès à l'Application ou à une quelconque de ses fonctionnalités ou caractéristiques.

19.2 Subséquemment à toute action relevant de la Clause 19.1, vous n'êtes pas autorisé à créer un nouveau compte à l'effet de contourner lesdites résiliation, suppression ou restriction.

19.3 Vous reconnaissez et vous acceptez qu'une partie de votre Contenu Généré par l'Utilisateur puisse continuer à apparaître sur ou par l'intermédiaire de l'Application, de même qu'il pourra subsister des copies de sauvegarde durant une période raisonnable, même après la résiliation de votre compte et/ou de votre accès à l'Application.

19.4 Les présentes Conditions Générales d'Utilisation restent en vigueur après la résiliation de votre compte et/ou de votre accès à l'Application.

20. Modifications apportées aux présentes Conditions Générales et d'Utilisation

Shell peut modifier les présentes Conditions Générales et d'Utilisation à tout moment et sans préavis, lesquelles entreront en vigueur dès la publication de la version modifiée des Conditions Générales et d'Utilisation sur l'Application. Dans l'hypothèse d'une modification des Conditions Générales et d'Utilisation, il vous sera demandé d'accepter lesdites Conditions Générales et d'Utilisation révisées lors de votre prochaine utilisation de l'Application. Toute utilisation ultérieure de l'Application se fera sur la base desdites Conditions Générales et d'Utilisation révisées.

21. Droit applicable et juridiction

Les présentes Conditions Générales et d'Utilisation sont régies et doivent être interprétées conformément aux règles du droit belge et, dans l'hypothèse d'un litige découlant des présentes Conditions Générales et d'Utilisation ou de l'Application, les cours et tribunaux de Bruxelles auront compétence exclusive sur ledit litige.

