



## Conditions Générales d'Utilisation de la Carte de Fidélité My Engen

Dans un souci de mieux satisfaire et servir sa clientèle, la société VIVO ENERGY REUNION, société anonyme au capital de 915.000,00 euros, ayant son siège social sis 2 rue Boris Vian, Local 6, CS 31075, 97420 Le Port, immatriculée au RCS de SAINT DENIS sous le numéro 313 553 729 propose un programme de fidélité dénommé « My Engen » qui fonctionne sur les principes suivants :

### 1/ Conditions d'adhésion

La carte de fidélité My Engen ne peut être attribuée qu'aux personnes physiques, âgées de plus de 18 ans. Elle est strictement personnelle et non cessible. Elle ne saurait constituer en aucun cas un moyen de paiement.

La Carte My Engen est disponible gratuitement, sur demande du Client, dans les stations-services Engen participantes au programme de fidélité My Engen (liste disponible en annexe1). La souscription au programme se fait alors en caisse. Le numéro de téléphone portable du Client est une information indispensable pour souscrire au programme. La carte numérotée My Engen est alors remise immédiatement au Client.

Un sms est envoyé en temps réel au Client afin de lui souhaiter la bienvenue dans le programme de fidélité My Engen, et l'inviter à finaliser son inscription, pour activer sa carte.

*« Bienvenue dans votre programme MY ENGEN! Merci de compléter votre inscription sur le lien <https://myengen.re/activation>. A bientôt pour de nombreux avantages! »*

Pour activer sa carte, le client doit se connecter à la page [www.myengen.re](http://www.myengen.re) et finaliser son inscription. Le client est invité à renseigner ses informations personnelles et à modifier son mot de passe. Tant que la carte n'est pas activée, le client peut cumuler des points mais il n'est pas possible de bénéficier des avantages associés au programme de fidélité My Engen.

## **2/ Conditions d'utilisation**

Pour bénéficier des avantages du programme de fidélité My Engen, le Client devra présenter, dans les stations-services participantes au programme de fidélité, sa carte My Engen lors de ses achats de carburants et/ou de produits. Cela lui permet de cumuler des points, selon le barème et modalités prévues dans les présentes conditions générales d'utilisation. Ce barème est susceptible de changer à tout moment. Le Client sera alors informé de ce changement dans les conditions prévues à l'article 5 des présentes.

Le barème actuel est : 1€ dépensé en carburant et/ou boutique génère 1 point.

Les points sont affectés sur les comptes fidélité en temps réel.

Ils sont plafonnés à 100 points par jour, les sommes dépensées au-delà de 100€ dans la journée ne donnent pas de points.

Les points sont utilisables immédiatement si le compte est activé et que le solde du 1<sup>er</sup> tirage au sort est atteint. Les points ne peuvent être ni cédés, ni échangés contre le versement de sommes d'argent.

Le nombre de points cumulés est consultable sur le compte personnel du Client sur internet : [www.myengen.re](http://www.myengen.re) et sur simple demande du Client à la station-service Engen de son choix, participante au programme de fidélité My Engen.

La carte My Engen ne peut en revanche pas être utilisée lors des paiements effectués avec la carte pétrolière de VIVO ENERGY REUNION, appelée « 1Card », destinée aux professionnels.

Si le Client est inactif depuis plus de 6 mois, VIVO ENERGY REUNION se réserve le droit de remettre le solde du compte de points du Client à zéro.

## **3/ Avantages de la Carte My Engen**

Lorsque le cumul de points atteint le seuil minimum défini par le programme, alors le Client participe automatiquement aux différents tirages au sort, sans aucune démarche particulière de sa part. Le Client peut, en se connectant sur son espace client, consulter s'il est éligible à tirage au sort.

Le nom des gagnants sera affiché en station-service et/ou sur la page Facebook [https://www.facebook.com/EngenReunion/?ref=page\\_internal](https://www.facebook.com/EngenReunion/?ref=page_internal)

A chaque début de mois, le compteur mensuel se remet à 0. Le compteur trimestriel continue de tourner jusqu'au tirage au sort trimestriel. Après, il sera aussi remis à 0. Le compteur annuel sera remis à 0 après le tirage au sort annuel.

Les points fidélité permettent de participer aux tirages au sort selon les paliers suivants :

100 points cumulés au cours du mois précédent (entre le 1<sup>er</sup> et le dernier jour du mois) – participation au tirage au sort mensuel. Les gagnants sont tirés au sort de manière aléatoire parmi les Clients éligibles (Clients ayant finalisés leur inscription au programme fidélité et non anonymisés). Un premier tirage au sort est effectué dans chaque station-service participante. Un second tirage au sort est ensuite effectué dans chaque station-participante entre les gagnants préalablement tirés au sort afin d’attribuer de manière aléatoire entre eux les lots à gagner.

250 points cumulés au cours du trimestre (Rappel des périodes : Janvier/Février/Mars – Avril/Mai/Juin – Juillet/Août/Septembre – Octobre/Novembre/Décembre) – participation au tirage au sort trimestriel. Le tirage au sort trimestriel est organisé entre les Clients éligibles (Clients ayant finalisés leur inscription au programme fidélité et non anonymisés) sur l’ensemble des stations adhérentes au programme de fidélité. Un second tirage au sort est ensuite effectué entre les gagnants préalablement tirés au sort afin d’attribuer de manière aléatoire entre eux les lots à gagner.

1 500 points cumulés au cours de l’année (du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre) – participation au tirage au sort annuel. Le tirage au sort annuel est organisé entre les Clients éligibles (Clients ayant finalisés leur inscription au programme fidélité et non anonymisés) sur l’ensemble des stations adhérentes au programme de fidélité.

Cette liste d’avantages pourra être adaptée en fonction des services proposés par la station Engen participante.

Les bons cadeaux de 20 euros de carburant et 9 euros de lavage sont valables 2 mois après distribution et réception du mail/message. Après ce délai, les bons cadeaux non utilisés seront supprimés et aucun délai supplémentaire ou réaffectation de bons ne sera effectué.

Indépendamment du nombre de points dont le Client dispose, il pourra bénéficier ponctuellement de certains autres avantages qui seront le cas échéant indiqués dans les stations-services Engen participantes au programme fidélité My Engen et/ou sur [www.myengen.re](http://www.myengen.re).

Des points supplémentaires pourront être attribués sans obligation d’achat, en certaines occasions exceptionnelles. Les conditions de ces offres exceptionnelles seront alors affichées en magasin.

#### **4/ Perte, vol de la Carte My Engen**

En cas de perte ou de vol de la carte de fidélité, le Client devra se rendre en station et régler 2 euros à la caisse pour en obtenir une nouvelle. Une nouvelle carte lui sera alors remise, laquelle permettra de bénéficier, des points acquis

non utilisés avec la précédente carte. Entre le moment où la carte a été perdue ou volée et la déclaration en station, Engen Réunion et son réseau de stations-services sont dégagés de toute responsabilité. Si le Client n'a pas satisfait à cette formalité dans les conditions énoncées ci-dessus, il perd la possibilité d'utiliser les points accumulés ainsi que tous les autres avantages associés.

## **5/ Évolutions**

### **• Arrêt ou modification du programme de fidélité**

Le programme de fidélité My Engen pourra être modifié, interrompu ou arrêté à tout moment.

Toute modification, interruption ou arrêt du programme de fidélité My Engen fera l'objet d'une information expresse du Client au moyen d'un courriel qui lui sera adressé sur l'adresse mail renseigné par le Client lors de son inscription.

En cas de cessation du programme de fidélité My Engen, le Client disposera d'un délai de préavis pendant lequel il pourra faire valoir les avantages correspondant aux points de fidélité qu'il aura cumulé. Les points de fidélité acquis ne pourront en tout état de cause faire l'objet d'une restitution sous forme de sommes d'argent. Aucune modification, y compris la cessation du programme de fidélité, n'ouvrira droit à une quelconque indemnité pour le titulaire de la Carte.

La société VIVO ENERGY REUNION S.A ainsi que les stations-services du réseau ENGEN sont exonérées de toute responsabilité pour les conséquences directes ou indirectes des éventuels dysfonctionnements ou anomalies de la carte, quelles que soient leurs causes. Néanmoins en cas d'anomalie, toute diligence sera entreprise dans la mesure du possible pour conserver au titulaire le bénéfice de son cumul de points.

### **• Évolution ou changement des présentes Conditions Générales d'Utilisation**

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont susceptibles d'évolutions et de modifications à tout moment et sans préavis de la part de VIVO ENERGY REUNION S.A.

Toutes modification des présentes Conditions générales d'Utilisation feront l'objet d'une information expresse du Client au moyen d'un courriel ou SMS qui lui sera adressé sur l'adresse mail ou numéro de téléphone renseigné par le Client lors de son inscription, et qui lui permettra d'accéder aux Conditions Générales d'Utilisation modifiées.

En tout état de cause, et à tout moment, le Client peut accéder aux Conditions générales d'Utilisation de la carte My Engen à l'adresse [www.myengen.re](http://www.myengen.re).

### **• Utilisation frauduleuse ou abusive de la carte My Engen**

VIVO ENERGY REUNION S.A et les stations-services du réseau Engen,

collectivement ou individuellement, déclinent toute responsabilité en cas d'utilisation non conforme de la Carte My Engen.

Ils se réservent le droit d'engager toute action qu'ils jugeraient utile en cas d'utilisation frauduleuse ou abusive de la Carte My Engen et de l'espace web, [www.myengen.re](http://www.myengen.re).

Tout manquement aux présentes conditions générales, toute falsification d'informations transmises à des stations-services Engen, entraînerait de plein droit la radiation du titulaire de la carte My Engen et de l'annulation de ses avantages obtenus à la date de la radiation.

#### • **Médiation**

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L.612.2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

Cet établissement a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro S13091 la **SAS Médiation Solution** comme entité de médiation de la consommation.

Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande :

- Soit par écrit à :

Sas Médiation Solution  
222 chemin de la bergerie  
01800 Saint Jean de Nioist  
Tel. 04 82 53 93 06

- Soit par mail à : [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr)

- Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur,
- Le nom et l'adresse et le numéro d'enregistrement chez Sas Médiation Solution, du professionnel concerné,
- Un exposé succinct des faits. Le consommateur précisera au médiateur ce qu'il attend de cette médiation et pourquoi,
- Copie de la réclamation préalable,
- tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc.)

## **6/ Données personnelles**

## A) Finalités

Les données personnelles recueillies, par nos soins en notre qualité de responsable de traitement, pour les besoins d'adhésion à notre carte de fidélité via le formulaire prévu en ligne à cet effet sur le site [www.myengen.re](http://www.myengen.re), font l'objet de différents traitements informatisés. Leur collecte et leur traitement ont pour finalité d'assurer la délivrance, la gestion de l'ensemble des opérations attachées à la carte, la réalisation de statistiques et analyses commerciales.

Les données contractuellement obligatoires pour souscrire à l'adhésion de la carte de fidélité My Engen sont mentionnées par un astérisque sur le formulaire d'adhésion. A défaut de communication de ces données obligatoires, l'adhésion à la carte My Engen ne pourra être réalisée. Les données personnelles du titulaire de la carte ne seront conservées que pendant la durée de la relation contractuelle, à des fins promotionnelles pendant une durée maximum de 3 ans suivant la fin de la relation commerciale, hors obligation légale d'archivage ainsi qu'à des fins de preuve et d'obligations comptables, pour une durée n'excédant pas les délais de prescription légale applicable.

## B) Destinataires

Les fichiers sont destinés au siège VIVO ENERGY REUNION S.A, ainsi qu'aux stations-services participant au programme de fidélité et au prestataire sélectionné pour la gestion du programme fidélité. Les données collectées font aussi l'objet d'un traitement automatisé consistant à utiliser ces données pour analyser des préférences personnelles d'achat et permettre l'envoi d'informations personnalisées par mail ou SMS.

## C) Transferts internationaux

Les informations listées ci-dessus peuvent être rendues accessibles à notre maison-mère située en Afrique du Sud. Afin d'assurer d'un niveau de protection suffisant des données personnelles, des garanties appropriées ont été prises, établies sur le modèle des Clauses Contractuelles Types de la Commission européenne conformes au Règlement (UE) 2016/679 RGPD, dont la copie peut être demandée à l'adresse : VIVO ENERGY REUNION S.A. 2 rue Boris Vian, Local 6, CS 31075, 97420 Le Port, Ile de la Réunion.

## D) Droit d'accès, de modification et de retrait des données personnelles

Conformément à la réglementation, le titulaire de la Carte My Engen dispose, au besoin après communication d'une pièce d'identité en cours de validité, d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de suppression, le cas échéant de portabilité des données le concernant, ainsi que d'un droit d'opposition, éventuellement sous réserve de motifs légitimes et impérieux, au traitement de ces données. Le titulaire de la Carte My Engen peut également définir des directives relatives au sort de ses données personnelles en cas de décès. Ces droits peuvent être exercés sur son espace personnel sur le site [www.myengen.re](http://www.myengen.re), en s'y connectant à l'aide de son adresse email et de son mot de passe qu'il a renseigné lors de son inscription.

Le titulaire de la Carte My Engen dispose enfin du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Le Client est informé que toute demande de retrait des données personnelles obligatoires, dès lors qu'elles sont indispensables au bon fonctionnement et à la gestion de l'ensemble des opérations attachées à la carte entraînera la clôture du compte de fidélité My Engen du Client et la perte des avantages associés. Cette suppression de compte ne peut se faire que sur demande adressée à [re\\_contact@vivoenergy.com](mailto:re_contact@vivoenergy.com).

Le titulaire de la Carte My Engen garantit l'exactitude des informations fournies et sera seul responsable de toutes les indications erronées, incomplètes ou obsolètes, qui engendreraient un préjudice pour lui, dont la perte des avantages liés à la Carte My Engen.

#### E) Réclamation

Pour toute réclamation relative aux opérations de traitement des données relatives à sa Carte My Engen, le titulaire peut contacter VIVO ENERGY REUNION à [re\\_contact@vivoenergy.com](mailto:re_contact@vivoenergy.com), ainsi que son Délégué à la Protection des Données, Mr Jean - François TARDIF, [jf.tardif@absys.re](mailto:jf.tardif@absys.re). Pour en savoir plus, consultez vos droits sur le site de la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

#### F) Sécurité des données

VIVO ENERGY REUNION S.A s'engage à respecter les dispositions prévues par la réglementation. VIVO ENERGY REUNION S.A assure des mesures optimales de sécurité contre la perte, le mauvais usage et l'altération des informations qui lui sont confiées par les internautes. Toutes les données reçues sur notre site Internet sont sauvegardées quotidiennement et conservées sur un support de sauvegarde.

Le Client, titulaire de la carte, reconnaît avoir pris connaissance et accepte sans réserve ni restriction les présentes conditions générales. Les présentes conditions générales annulent et remplacent tous les documents antérieurs.

Dernière mise à jour le 3 octobre 2024

Annexe 1 : Liste des stations-services participantes au programme de fidélité  
My Engen

| Nom du site                          | Adresse  | CP                        | Téléphone                      |
|--------------------------------------|--|---------------------------|--------------------------------|
| <b>ENGEN BRAS FUSIL</b>              | 11, RN3 - Bras Fusil                             | 97470 SAINT BENOÎT        | 0262 47 24 68                  |
| <b>ENGEN BRAS FUSIL 2</b>            | 11, RN3 - Bras Fusil                             | 97470 SAINT BENOÎT        | 0976 31 05 26<br>0262 30 60 60 |
| <b>ENGEN ST ANDRE VILLE</b>          | 306, Avenue Bourbon                              | 97440 SAINT-ANDRÉ         | 0262 46 62 65                  |
| <b>ENGEN COCOTERAIE</b>              | 611 rue de la communauté                         | 97440 SAINT-ANDRÉ         | 0262 58 28 05                  |
| <b>ENGEN CHAMPBORNE</b>              | 1060, Rue Cambuston                              | 97440 SAINT-ANDRÉ         | 0262 58 38 42                  |
| <b>ENGEN FOUR A CHAUX</b>            | Rue Four à Chaux                                 | 97400 SAINT-DENIS         | 0693 64 04 04                  |
| <b>ENGEN GRANDE MONTEE</b>           | 45 rue desbassyns                                | 97438 SAINTE MARIE        | 0262 52 63 43                  |
| <b>ENGEN LA MONTAGNE</b>             | 74, Route des Palmiers - PK8                     | 97417 LA MONTAGNE         | 0262 23 89 70                  |
| <b>ENGEN CHAUDRON</b>                | 11, Rue Roger Payet - Le Chaudron                | 97490 SAINTE-CLOTILDE     | 0262 28 06 03                  |
| <b>ENGEN STE MARIE</b>               | 36 rue de la République                          | 97438 SAINTE MARIE        | 0262 53 41 20                  |
| <b>ENGEN MONTGAILLARD</b>            | 18, Boulevard de la Trinité                      | 97400 SAINT-DENIS         | 0262 30 38 20                  |
| <b>ENGEN BOIS DE NEFLES</b>          | Angles Rues Bois de Nèfles & d'Après             | 97400 SAINT-DENIS         | 0262 21 16 69                  |
| <b>ENGEN BEAUSEJOUR</b>              | 801 Rue Ylang Ylang - ZAC Beauséjour             | 97438 SAINTE MARIE        | 0262 23 27 89                  |
| <b>ENGEN MARLI</b>                   | 34 Boulevard Chaudron - RN1                      | 97490 SAINTE-CLOTILDE     | 0262 29 33 10                  |
| <b>ENGEN S G N</b>                   | 96, Rue Mahatma Gandhi                           | 97419 LA POSSESSION       | 0262 22 19 02                  |
| <b>ENGEN OASIS</b>                   | Angles Rues Charles de Gaulle & Carpaye - BP 276 | 97828 LE PORT             | 0262 43 84 14                  |
| <b>ENGEN 3 CHEMINS</b>               | Rue Frédéric Payet - RD4 La Plaine               | 97460 SAINT-PAUL          | 0262 59 10 65                  |
| <b>ENGEN FOND DE BAC</b>             | 48 bis, Rue Nelson Mandela - Rivière des Galets  | 97419 LA POSSESSION       | 02 62 02 00 87                 |
| <b>ENGEN GUILLAUME</b>               | 7, Route du Maïdo                                | 97423 LE GUILLAUME        | 0262 32 50 60                  |
| <b>ENGEN AVIRONS</b>                 | 82, Avenue du Général de Gaulle                  | 97425 LES AVIRONS         | 0262 38 01 52                  |
| <b>ENGEN LAGON</b>                   | Lot. Les Sables Blonds                           | 97434 ST GILLES LES BAINS | 0262 33 82 88                  |
| <b>ENGEN EPERON</b>                  | L'Eperon CD10                                    | 97435 ST GILLES LES HAUTS | 0262 26 01 06                  |
| <b>ENGEN RAVINE BLANCHE</b>          | 235, Rue Marius & Ary Leblond - Ravine Blanche   | 97410 SAINT-PIERRE        | 0262 25 15 08                  |
| <b>ENGEN TAMPON 400</b>              | 4 voies - BP 420                                 | 97838 LE TAMPON           | 0262 27 64 03                  |
| <b>ENGEN CILAOS</b>                  | Chemin des Trois Mares                           | 97413 CILAOS              | 0262 31 75 11                  |
| <b>ENGEN TAMPON 600</b>              | 47, Rue Vallon Hoareau                           | 97430 LE TAMPON           | 0262 27 10 01                  |
| <b>ENGEN LIGNE PARADIS</b>           | Ligne Paradis - ZI n°2                           | 97410 SAINT-PIERRE        | 0262 35 55 64                  |
| <b>ENGEN SAINT LOUIS</b>             | 156 Avenue Principale                            | 97450 SAINT-LOUIS         | 0262 26 16 65                  |
| <b>ENGEN RIVIERE ST LOUIS</b>        | 89, Rue Docteur Schweitzer                       | 97421 RIVIERE ST LOUIS    | 0262 39 08 30                  |
| <b>ENGEN MON CAPRICE</b>             | 105 Chemin ligne des bambous                     | 97432 RAVINE DES CABRIS   | 0262 27 11 40                  |
| <b>ENGEN ST JOSEPH</b>               | 429, Rue Raphaël Babet                           | 97480 SAINT-JOSEPH        | 0262 56 56 63                  |
| <b>ENGEN PLAINE DES CAFRES</b>       | 27eme KM - RN3 - Bourg Murat                     | 97418 PLAINE DES CAFRES   | 0262 59 28 24                  |
| <b>ENGEN ETANG SALE</b>              | Lieu dit Les Sables RN 1                         | 97427 ETANG SALÉ          | 0262 26 15 82                  |
| <b>ENGEN ENTRE DEUX</b>              | 6 bis, Rue du Commerce                           | 97414 L'ENTRE DEUX        | 0262 42 46 35                  |
| <b>ENGEN RD26 - Allée des Cèdres</b> | CD26 Pierrefonds                                 | 97410 SAINT-PIERRE        | 0262 27 14 52                  |

Annexe 2 : liste des stations-services ayant un portique  
de lavage

| <b>STATION</b>                       | <b>ADRESSE</b>                                 | <b>VILLE</b>                 | <b>TELEPHONE</b> |
|--------------------------------------|--|------------------------------|------------------|
| <b>ENGEN BRAS FUSIL</b>              | 11, RN3 - Bras Fusil                           | 97470 Saint-Benoît           | 0262 47 24<br>68 |
| <b>ENGEN GRANDE MONTEE</b>           | 45 rue desbassyns                              | 97438 Sainte-Marie           | 0262 52 63<br>43 |
| <b>ENGEN LA MONTAGNE</b>             | 74, Route des Palmiers - PK8                   | 97417 La Montagne            | 0262 23 89<br>70 |
| <b>ENGEN CHAUDRON</b>                | 11, Rue Roger Payet - Le Chaudron              | 97490 Sainte-Clotilde        | 0262 28 06<br>03 |
| <b>ENGEN BOIS DE NEFLES</b>          | Angles Rues Bois de Nèfles & d'Après           | 97400 Saint-Denis            | 0262 21 16<br>69 |
| <b>ENGEN BEAUSEJOUR</b>              | 801 Rue Ylang Ylang - ZAC Beauséjour           | 97438 Sainte-Marie           | 0262 23 27<br>89 |
| <b>ENGEN S G N</b>                   | 96, Rue Mahatma Gandhi                         | 97419 La Possession          | 0262 22 19<br>02 |
| <b>ENGEN LAGON</b>                   | Lot. Les Sables Blonds                         | 97434 Saint-Gilles-Les-Bains | 0262 33 82<br>88 |
| <b>ENGEN EPERON</b>                  | L'Eperon CD10                                  | 97435 Saint-Paul             | 0262 26 01<br>06 |
| <b>ENGEN RAVINE BLANCHE</b>          | 235, Rue Marius & Ary Leblond - Ravine Blanche | 97410 Saint-Pierre           | 0692 29 20<br>96 |
| <b>ENGEN MON CAPRICE</b>             | 105 Chemin ligne des bambous                   | 97432 Ravine des Cabris      | 0262 27 11<br>40 |
| <b>ENGEN ETANG SALE</b>              | Lieu dit Les Sables RN 1                       | 97427 Etang Salé             | 0262 26 15<br>82 |
| <b>ENGEN RD26 - Allée des Cèdres</b> | CD26 Pierrefonds                               | 97410 Saint-Pierre           | 0262 27 14<br>52 |