



SOCIETE DES PETROLES SHELL

Les Portes de la Défense
307, rue d'Estienne d'Orves
92708 Colombes Cedex
Tel. : 33 (0) 57 60 61 00
Fax : 33 (0) 1 57 60 62 99
Internet : <http://www.shell.fr>

Colombes, le 3 avril 2015

Par lettre recommandée avec avis de réception

Objet : Informations importantes concernant votre contrat euroShell

FLEETCOR devient votre partenaire cartes euroShell pour vous accompagner quotidiennement dans la gestion de votre poste carburant

Chers clients,

Shell assoit sa réputation sur des cartes carburant de qualité distribuées à travers l'Europe et sur les solutions innovantes de gestion de flotte qu'elle propose aux entreprises. Nous avons le plaisir de vous informer que nous avons conclu une nouvelle alliance avec FleetCor, leader mondial des cartes accréditives et de produits de paiement spécialisés pour les petites et moyennes entreprises. FleetCor travaille avec Shell depuis de nombreuses années dans le monde entier.

Dans le cadre de cet accord, **FleetCor epyx France SAS deviendra le 4 mai 2015 votre fournisseur officiel pour la gestion de vos cartes carburant euroShell.**

Avec FleetCor, vous avez à vos côtés un partenaire spécialiste de la gestion de cartes carburant possédant les compétences nécessaires pour encore mieux répondre à vos exigences :

- Services optimisés pour la gestion de votre flotte et modèles de facturation plus souples, mieux adaptés à vos objectifs de réduction des coûts administratifs et d'économie de temps et d'argent.
- L'équipe de FleetCor vous assurera de manière proactive et complète un haut niveau de services à la clientèle.

À partir du 4 mai 2015, FleetCor sera votre partenaire pour la gestion de vos cartes carburant, sans qu'aucune modification ne soit apportée à l'utilisation de vos cartes euroShell dans les stations-services Shell et partenaires :

- Vous pourrez continuer à utiliser votre carte euroShell pour l'achat de carburants et de services de qualité dans les stations-services Shell, Avia, Esso et Esso Express qui acceptent notre carte

Voici exactement ce qui va se passer pendant la phase de transition et ce que cela signifie pour vous :

- **La dernière facture que vous recevrez de Shell reprendra les transactions effectuées jusqu'au 4 mai 2015. Le règlement de cette facture se fera de la manière habituelle.**
- **Jusqu'au 22 avril 2015 :** Vous aurez accès au portail Shell Card Online de la manière habituelle.
- **Entre le 23 avril et le 4 mai 2015 :**
 - Il ne vous sera pas possible d'effectuer d'opérations administratives dans le portail Shell Card Online.
 - Pendant cette période, les données de votre compte seront en effet transférées du portail Shell Card Online vers Self-Serve, le portail en ligne de FleetCor.
 - Pendant cette période vous aurez toujours accès aux fonctions de rapports et d'e-Invoicing (facturation électronique) sur votre compte Shell Card Online.
- **À partir du 4 mai 2015 FleetCor epyx France SAS sera votre nouveau fournisseur cartes carburant** et vous devrez le contacter pour toutes questions relatives à votre facturation et à la carte euroShell.
- **Si vous bénéficiez de l'e-Invoicing,** vous pourrez continuer à accéder aux factures émises par Shell jusqu'au 4 mai 2015, via le portail Shell Card Online et ce, jusqu'au 31 décembre 2015. Nous vous recommandons d'enregistrer dès que possible vos factures et de les conserver sur support électronique au format informatique.
- **Si vous recevez habituellement votre facture au format papier,** FleetCor sera votre interlocuteur privilégié à compter du 4 mai 2015 pour toutes demandes relatives à vos factures, qu'il s'agisse d'une facture Shell ou FleetCor.

À l'issue de la période de transition, FleetCor devenant votre fournisseur cartes carburant, le processus sera le suivant :

- FleetCor vous enverra un dossier de bienvenue personnalisé contenant :
 - Une autorisation de prélèvement automatique SEPA au nom de FleetCor ;
 - Des renseignements sur Self-Serve, le portail de service client en ligne de FleetCor, qui vous permettra d'accéder à vos factures électroniques (sur le même principe que celui de Shell Card Online).
- FleetCor facturera toutes vos transactions euroShell à partir du 4 mai 2015.

Nouveau partenaire - Nouveaux contacts

Jusqu'au 4 mai, notre service client restera à votre disposition. Au-delà de cette date, vous devrez contacter FleetCor :

Par téléphone : 0805 371 842

Par email : contact@fleetcor.fr

FleetCor prendra contact avec vous peu après le 4 mai 2015.

Nous nous réjouissons de continuer à vous accueillir dans nos stations-service Shell et partenaires et vous remercions de votre fidélité.

Pour trouver les réponses à vos questions les plus importantes concernant ce changement, reportez-vous à l'annexe qui accompagne la présente lettre.

Avec nos remerciements,

Cordialement

Sébastien Duez

Directeur Commercial Cartes euroShell France

ANNEXE

1. Pourquoi Shell a-t-elle choisi FleetCor comme partenaire?

FleetCor est l'un des premiers fournisseurs au monde de cartes carburant pour les entreprises ; il s'adresse plus particulièrement aux flottes de petite et moyenne taille. FleetCor travaille avec Shell depuis de nombreuses années dans le monde entier.

2. Qui dois-je contacter après le 4 mai 2015 si j'ai des questions concernant mon contrat, mon compte, la facturation ou d'autres questions relatives à l'utilisation de ma carte carburant ?

À partir du 4 mai 2015, FleetCor epyx France SAS sera votre partenaire contractuel et détiendra les informations relatives à votre compte. Vous trouverez les coordonnées de Fleetcor au bas de cette annexe.

3. Le transfert chez FleetCor implique-t-il le remplacement de mes cartes carburant ?

Non. Vous pourrez continuer à utiliser vos cartes euroShell. À partir du 4 mai 2015, FleetCor epyx France SAS devient votre fournisseur contractuel mais, en pratique, l'utilisation de votre carte carburant dans les stations-service Shell et partenaires n'est en rien modifiée.

4. Comment commander une nouvelle carte après le 4 mai 2015 ?

FleetCor dispose de son propre service en ligne intitulé « Self-Serve ». Les détails relatifs à l'accès à Self-Serve figureront dans votre dossier de bienvenue que vous recevrez à partir du 4 mai 2015. Self-Serve vous permettra d'accéder à la gestion de votre compte selon une procédure similaire à celle de Shell Card Online (SCOL).

5. Comment accéder au système en ligne de FleetCor? Comment fonctionne le système Self-Serve?

Vous recevrez les détails concernant l'accès à ce système pour vous enregistrer après le 4 mai 2015. Vous pouvez obtenir un complément d'information en vous adressant directement à FleetCor.

6. Qui émettra les factures relatives aux transactions faites avec ma carte euroShell ?

Jusqu'au 4 mai 2015, toutes les transactions faites avec vos cartes euroShell seront facturées par Shell. Après le 4 mai 2015, elles seront facturées par FleetCor epyx France SAS, votre nouveau partenaire, conformément à votre cycle de facturation actuel.

7. Comment accéder aux originaux et aux copies de mes factures après le 4 mai 2015 ?

Les clients bénéficiant de l'e-invoicing continueront à avoir accès aux factures Shell à partir du portail SCOL sans date limite. Les clients ne bénéficiant pas de cette facilité souhaitant obtenir des copies de leurs factures papier devront contacter le Service Client FleetCor à partir du 4 mai 2015. FleetCor epyx France SAS sera votre partenaire contractuel qui répondra à toutes les nouvelles questions se rapportant à votre contrat, y compris la facturation et l'utilisation de vos cartes carburant. Vous trouverez les coordonnées de Fleetcor au bas de cette annexe.

8. Une nouvelle autorisation de prélèvement automatique SEPA entre mon entreprise et FleetCor est-elle nécessaire?

Oui, une nouvelle autorisation de prélèvement automatique SEPA sera incluse dans votre dossier de bienvenue FleetCor ; vous devrez la remplir et la renvoyer à FleetCor.

9. Devons-nous signer un contrat ? Les Conditions Générales de Ventes changent-elles ?

Non, votre contrat sera transféré de la Société des Pétroles Shell à FleetCor epyx France SAS aux mêmes Conditions Générales de Ventes.

10. Est-ce que je reste client direct d'euroShell?

Non, à partir du 4 mai 2015, FleetCor epyx France SAS deviendra votre nouveau partenaire contractuel. En pratique, cela ne modifie pas l'utilisation de votre carte carburant dans les stations-service Shell. Vous pourrez utiliser vos cartes carburant comme dans le passé et aux mêmes conditions générales de vente pour le moment. Vous pourrez continuer à acheter des carburants Shell de qualité, non plus directement auprès de Shell mais auprès de FleetCor, votre nouveau distributeur agréé Cartes euroShell.

11. J'aimerais savoir avec précision quels seront les changements pratiques pour moi et connaître le nom de la personne à contacter à ce sujet ?

À partir du 4 mai 2015, FleetCor epyx France SAS deviendra votre partenaire contractuel et sera à votre disposition pour tout ce qui concerne votre compte et les questions relatives aux cartes euroShell. Vous pourrez utiliser vos cartes euroShell comme auparavant dans les stations-service qui acceptent la carte euroShell. À partir du 4 mai 2015, vous pourrez contacter FleetCor aux coordonnées indiquées ci-dessous. Dans l'intervalle, notre Service Clientèle restera disponible dans sa forme habituelle.

À partir du 4 mai 2015, vous pourrez contacter FleetCor :

Par téléphone : 0805 371 842

Par email : contact@fleetcor.fr