

Conditions générales Europcar

Nouveau programme de fidélité

Le nouveau programme de fidélité vise à récompenser les clients qui utilisent régulièrement les services de location de véhicules d'Europcar. Ce programme gratuit vous permet de bénéficier de réductions de prix et de divers Avantages.

Ce programme est proposé et géré par Europcar International S.A.S.U., dont le siège social est situé 13 Ter, Boulevard Berthier 75017 Paris, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris (RCS PARIS) sous le n° 542 065 30.

Les présentes Conditions Générales complètent les Conditions Générales Europcar (Conditions Générales de Location et Conditions d'Assurance et de Protection) régissant chacune des locations effectuées par l'un des Membres.

Le programme s'applique uniquement à la marque Europcar et aux locations réservées directement auprès d'Europcar.

Pour les clients professionnels qui louent au nom et pour le compte de leur entreprise, des conditions supplémentaires spécifiques s'appliquent (voir partie II).

1. Définitions

Membre: Client ayant accepté les Conditions Générales d'Adhésion au Programme.

Tarif membre: un Membre bénéficiera d'une réduction sur le tarif de base journalier des locations (plus de détails dans la section 4.1.1.).

Avantage: avantage permanent pour les Membres en fonction de leur niveau.

Récompense: Un avantage unique accordé lorsqu'un seuil spécifique est atteint au sein d'un niveau. Il peut être utilisé dans les 3 mois précédant sa date d'expiration.

Partenaire: Une entreprise non exploitée par une marque d'Europcar Mobility Group qui participe au Nouveau Programme de Fidélité en proposant des remises ou des offres spéciales à ses Membres.

Point: Une unité gagnée par un Membre selon un barème défini, soit via une location éligible au sein du Programme, soit en effectuant certaines actions.

Niveau: Un niveau attribué en fonction du nombre de points accumulés par les Membres au cours d'une période déterminée, déterminant les Avantages dont ils disposent.

2. Qui peut s'inscrire au nouveau programme de fidélité? Comment se déroule cette inscription ?

L'adhésion au Nouveau Programme de fidélité est gratuite et nécessite de remplir un formulaire d'inscription et d'accepter les Conditions Générales du programme.. Le formulaire d'inscription se trouve dans la section "le nouveau programme de fidélité" du site Internet ou du site mobile d'Europcar, disponible à l'adresse suivante : www.europcar.com.

L'inscription à ce Programme est ouverte à tout client :

- être en âge de louer un véhicule (cet âge variant selon les pays, veuillez consulter les conditions particulières par pays)

Le processus d'inscription implique de:

1. Remplir un formulaire d'inscription avec des informations personnelles, notamment le prénom, le nom, l'adresse e-mail, l'adresse postale, le numéro de téléphone, la date et le lieu de naissance.
2. de créer un compte Membre.
3. et de fournir, à cette occasion, une adresse e-mail personnelle et unique.

En s'inscrivant au programme, les Membres acceptent de recevoir les e-mails commerciaux automatiques liés au cycle de vie du programme tels que les emails de bienvenue, de présentation des Avantages, des bénéfices disponibles, etc.

Après inscription, les Membres recevront :

- Un e-mail de confirmation avec un lien pour valider leur adresse e-mail.
- Un e-mail de bienvenue confirmant leur statut de Membre.

3. Comment fonctionne le nouveau programme de fidélité?

3.1. Présentation des Niveaux

Le nouveau programme de fidélité comporte **4 Niveaux différents** permettant d'accéder à différents types d'Avantages..

Les Niveaux dépendent du nombre de Points dont disposent les Membres.

Ces Points donnent droit à un statut de fidélité comme suit :

Discoverer : De 0 à 999 Points;

Traveller: De 1 000 à 2 999 Points ;

Adventurer : De 3 000 à 9 999 Points ;

Navigator : À partir de 10 000 Points ;

3.2. Validité des Niveaux

Les Niveaux sont valables pendant 12 mois à compter de la date d'inscription ou du passage à un Niveau supérieur.

Sans location pendant 12 mois consécutifs après la dernière facture relative à l'acquisition de Points, les Membres reviennent au minimum de Points de leur Niveau actuel. Les Points dépassant ce minimum seront perdus. S'il n'y a pas eu de location pendant 24 mois consécutifs depuis la dernière facture liée à l'obtention de Points, les Membres sont rétrogradés au minimum de Points du Niveau inférieur. Les Points excédant ce minimum seront perdus.

Après une période de 35 mois d'inactivité, les Membres recevront un e-mail automatique

leur expliquant que s'ils ne font aucune action, ils seront considérés comme inactifs, et leurs données seront supprimées le mois + 1 jour suivant.

Une fois les données supprimées, si les Membres souhaitent louer à nouveau, ils devront créer un nouveau compte, et pourront s'inscrire à nouveau au programme de fidélité.

3.3. Gagner des Points

3.3.1. Gagner des Points grâce aux dépenses

Le nouveau programme de fidélité permet aux Membres de gagner des Points de fidélité pour chaque dépense directement effectuée auprès d'Europcar

Les Points sont crédités aux Membres le jour suivant l'émission de la facture finale.

Les Membres ne peuvent pas gagner de Points pour les factures myEuropcar.

Certains frais ne donnent pas droit à des Points et sont détaillés ci-dessous :

Frais de carburant, frais d'amendes, facturation de dommages, frais d'administration des dommages, frais de nettoyage, et frais de non-présentation.

Pour tous les Membres, 1€ = 1 Point (voir règles de conversion 4.2.2).

Cette conversion est basée sur le montant dépensé par les Membres (toutes taxes comprises).

Les Points sont arrondis à l'entier inférieur si la première décimale est strictement inférieure à 5.

Par exemple :

1,49€ → 1 Point

1,50€ → 2 Points

3.3.2. Gagner des Points supplémentaires grâce à vos actions

Les Membres auront l'opportunité de gagner des Points supplémentaires dans les cas suivants.

Ces crédits supplémentaires sont affichés dans le compte du Membre.

3.3.2.1. Points de bienvenue

100 Points de bienvenue sont crédités aux Membres lors de leur inscription au nouveau programme de fidélité.

3.3.2.2. Enregistrement en ligne

Chaque enregistrement en ligne réalisé par les Membres leur permet d'être crédités de 50 Points.

3.3.2.3. Anniversaire du Membre

Pour leur anniversaire les Membres seront crédités de 50 Points date de naissance enregistrée dans leur profil et renseignée lors de la création du compte).

3.3.2.4. Location d'un véhicule électrique

Chaque location d'un véhicule électrique permettra aux Membres d'être crédités de 150 Points

Les véhicules hybrides ne sont pas pris en compte.

Le crédit de Points sera réalisé sur la base de la facture finale. Par exemple, les Points ne pourront être crédités si le véhicule réservé n'était plus disponible, ou si le client a été surclassé sur un véhicule non-électrique.

3.3.2.5. Réservation d'une option

Chaque réservation d'option depuis le site internet ou le site internet mobile donne droit à un crédit de 50 Points aux Membres (si les clients prennent 3 options, ils obtiennent 150 Points).

Si les Membres réservent une option qui a été offerte (=0€), les Points correspondants ne seront pas crédités.

Options concernées : jours supplémentaires de location de base, Frais aller simple, Livraison & Collecte, Surclassement de location de base, Conducteurs supplémentaires, Protection Assistance Plus, Service de réalimentation, Protection contre les dommages, Protection contre le vol, Système de navigation, Équipement d'hiver, Protection bris de glace, phares et pneumatiques, Protection Medium, Protection complète contre les dommages, Sièges enfants, Location d'équipements spéciaux, Option réservoir plein, Remise protection Premium, Protection complète contre le vol, Protection Basic, packs familles, Protection GoZen, Super Protection personnelle contre les accidents, Protection Plus, Protection personnelle contre les accidents, Services de voyage d'urgence, Protection Premium, Restitution tardive, Super Protection contre les dommages, Couverture Europdrive, Super Protection contre le vol, Protection Selection, Wi-Fi mobile, Protection du toit et du châssis, Protection Super contre les dommages, Pénalité pour non restitution du boîtier de connectivité du véhicule, Kit pour le téléphone.

3.3.2.6. Programme de parrainage

Inviter un proche ou un ami à s'inscrire au programme rapporte, si cette personne s'inscrit 50 Points au filleul (la personne qui a été parrainée par un proche et 50 Points au parrain (les Membres ayant transmis l'invitation). Ce crédit de Points est limité à 10 parrainages par an.

3.3.2.7. Réservation d'un pack Comfort ou Comfort+

La réservation d'un pack Comfort sur le site Internet ou l'application mobile d'Europcar est une action récurrente qui donne droit à 50 Points.

La réservation d'un pack Comfort+ sur le site Internet ou l'application mobile d'Europcar est une action récurrente qui donne droit à 100 Points.

3.3.3. Conversion de la monnaie locale en euros

Pour créditer les Points, le montant payé en monnaie locale en dehors de la zone euro

sera converti en euros avant d'appliquer les Points gagnés à la réception de la facturation dans les systèmes Europcar.

Les Points du programme de fidélité ne peuvent être monnayés.

3.3.4. Non-transférabilité des Points

Les Points ne peuvent pas être transférés à un autre Membre, ils sont strictement personnels.

3.4. Locations éligibles aux Points de Fidélité

Les locations effectuées avant l'inscription ne seront pas prises en compte.

Pour chaque location éligible, les Membres accumulent des Points de Fidélité correspondant à la valeur de la location.

A noter qu'une location ne peut être enregistrée dans le cadre du nouveau programme de fidélité que si

- Elle a été réservée directement auprès d'Europcar (en ligne, en agence ou via le Call center)
- Elle a été payée en totalité
- Si elle a été effectuée par le Membre concerné (ou si la facture contient au moins le nom du Membre ou l'ID conducteur)

Un client, qui n'est pas encore Membre du Programme de Fidélité, ne peut gagner des Points pour sa location que s'il s'inscrit au Nouveau Programme de Fidélité avant la fin de sa location en cours..

Les Points de fidélité peuvent être consultés en ligne dans la rubrique « Mon compte » du site Europcar, un jour après la facturation d'une location éligible en Australie, Autriche, Belgique, France, Allemagne, Italie, Luxembourg, Nouvelle-Zélande, Portugal, Espagne, Suisse ou Royaume-Uni. Si la location a lieu dans un autre pays du réseau Europcar, les délais entre la facturation et la collecte des Points peuvent varier.

En acceptant les Conditions Générales du Programme, le Membre reconnaît et accepte que les Points ne constituent pas un moyen de paiement et n'ont aucune valeur monétaire, quelle que soit la manière dont ils ont été obtenus. Aucune somme d'argent ne sera fournie en échange des Points attribués, y compris les Points perdus ou inutilisés.

Aucun Point ne sera gagné sur les locations suivantes :

- les locations réservées auprès d'un tiers, courtier, agence de voyages, ou réalisées dans le cadre d'une prestation de remplacement de véhicule et/ou à des tarifs spécifiques
- locations avec tarifs spécifiques pour les clubs automobiles
- les locations effectuées dans le cadre d'un service de voiture avec chauffeur
- locations annulées
- réservations de véhicules qui n'ont pas été annulées mais qui n'ont pas été honorées (no-show)

Les Points des Membres peuvent être mis à jour si une correction est apportée sur la facture du Membre (positive ou négative).

Pour que le Membre du Nouveau Programme de fidélité puisse bénéficier de Points de Fidélité, des Avantages ou des Récompenses, la facture correspondant à la réclamation doit être au nom du Membre du Programme de Fidélité ou doit mentionner le nom Membre du Programme de Fidélité.

3.5. Désinscription

A tout moment, les Membres peuvent se désinscrire du Programme. Leurs Points, Avantages, Récompenses et Niveaux seront définitivement perdus.

3.6. Consentement marketing

Après avoir donné leur consentement, les Membres recevront des e-mails marketing promouvant les services d'Europcar.

4. Quels sont les Avantages offerts aux Membres du programme de fidélité ?

Avec le nouveau programme de fidélité, les Membres ont accès à une sélection d'Avantages liés à leur Niveau affiché dans le Compte Fidélité.

Pendant le processus de réservation, les Membres pourront consulter leurs Avantages (s'ils sont connectés à leur Compte Fidélité).

Récapitulatif de tous les Avantages offerts aux Membres en fonction de leur Niveau :

	Discoverer	Traveller	Adventurer	Navigator
10% de réduction sur les tarifs publics	✓	✓	✓	✓
Remises et offres spéciales	✓	✓	✓	✓
Récompenses des Partenaires	✓	✓	✓	✓
Accélérateur d'obtention de Points		+10%	+20%	+30%
Surclassement du véhicule.			✓	✓ Double surclassement
Conducteur supplémentaire			✓	✓
Service prioritaire en agence			✓	✓

4.1. Avantages communs à tous les Membres, quel que soit leur Niveau :

4.1.1. 10% de réduction sur les tarifs de location publics

En agence, sur le site internet ou via le Service Client, les Membres peuvent bénéficier sur toutes les locations d'une remise de -10% sur le prix de location journalier (les accessoires et options ne sont pas pris en compte). L'Avantage est appliqué sur les tarifs publics, quel que soit le nombre de jours de location ou la catégorie du véhicule.. Il exclut les réductions supplémentaires et les offres spéciales du programme de fidélité. Les -10% ne s'appliquent pas lorsqu'une location est effectuée par un Membre avec des tarifs négociés.. Si le Membre a sélectionné un pack, la réduction de 10% s'appliquera sur

son prix. Cela s'applique aux tarifs prépayés et aux paiements au comptoir.

4.1.2. Remises et offres spéciales

Les Membres du programme de fidélité peuvent bénéficier d'offres tarifaires dédiées et ponctuelles communiquées par e-mail ou directement sur le site internet ou l'application mobile d'Europcar. Les détails et conditions de ces offres seront toujours disponibles sur les canaux de communication habituels (e-mail, site internet, etc).

Les Membres peuvent à tout moment se désinscrire de ces communications promotionnelles via le lien fourni dans chaque e-mail promotionnel de fidélité.

4.1.3. Récompenses des Partenaires

Grâce au programme de fidélité, les Membres peuvent bénéficier d'une réduction allant jusqu'à 15 % dans les hôtels Accor participants. Cette réduction ne peut être obtenue que via le compte personnel. Les Membres doivent se connecter à leur compte Europcar et cliquer sur la bannière prévue en bas à gauche.

4.2. Avantages spécifiques accordés aux Membres, en fonction de leur Niveau :

4.2.1. Accélérateur d'obtention de Points

Pour les Membres Traveller, Adventurer et Navigator seulement

Après chaque location, les Points seront majorés comme suit :

- Traveller +10%
- Adventurer: +20%
- Navigator: +30%

Le pourcentage de Points supplémentaires sera appliqué sur la base des données de la facture finale (voir les frais exclus), et attribué, comme pour les autres Points, une fois la location terminée, le jour suivant la remise de la facture finale.

Ex : Le Membre Traveller a réservé un véhicule pour un montant facturé de 300 euros. Europcar accordera 330 Points (300 Points + 300 x 1,1), soit une majoration de 10% liée à son statut. Si le Membre est Adventurer, il obtiendra, pour un même montant de facture, 360 Points (300 + 300 x 1,2,) et 390 Points (300 + 300 x 1,3) si le membre est Navigator(+30%).

4.2.2. Surclassement du véhicule offert

Cet Avantage est proposé par les agences en fonction de la disponibilité de la flotte dans les pays et ne sera pas disponible pendant les jours fériés du pays de location (dates disponibles dans la FAQ).

Pour les Membres Adventurer uniquement : surclassement d'une (1) catégorie de véhicule (basé sur la première lettre du code ACRISS), sous

réserve de disponibilité. Ce surclassement n'est pas applicable aux locations de plus de 14 jours, ni aux locations de véhicules utilitaires ou catégories Premium et Luxe.

Pour les Membres Navigator seulement: surclassement de deux (2) catégories de véhicules (selon la première lettre du code ACRISS), sous réserve de disponibilité. Ce surclassement n'est pas applicable aux locations de plus de 14 jours, ni aux locations de véhicules utilitaires et aux catégories Premium et Luxe.

4.2.3. Conducteur supplémentaire offert

Pour les Membres Adventurer et Navigator seulement

L'option « conducteur supplémentaire » est offerte. Un (1) conducteur supplémentaire par location.

4.2.4. Agence : service prioritaire

Pour les Membres Adventurer et Navigator seulement

Les Membres Adventurer et Navigator qui effectuent une réservation à l'avance bénéficient d'un statut prioritaire à leur arrivée à l'agence de location. Ils pourront accéder à la ligne Prioritaire pour récupérer leur véhicule et si ce dernier est disponible dans l'agence de location.

Dans certaines agences Europcar, le contrat de location peut être préparé à l'avance à partir des informations contenues dans le profil du client, ce qui permet de gagner du temps au comptoir. Le service d'enregistrement automatique est disponible à condition que le Membre ait complété et tenu à jour son profil (permis de conduire et données de carte de paiement).

Afin de bénéficier du Service, les Membres doivent effectuer leur réservation au minimum la veille de la date et de l'heure de prise en charge du véhicule.

Si le profil en ligne du Membre ne comporte pas les données de paiement, l'enregistrement doit être effectué en ligne par le Membre ou en station, à sa convenance, pendant ou après la réservation.

4.3. Récompenses ad hoc en fonction des seuils

Les Membres recevront des Récompenses ad hoc, appelées « Récompense » lorsqu'ils franchiront certains seuils. Ces Récompenses sont disponibles sur le compte fidélité du Membre.

4.3.1. Seuils déclenchant des Récompenses Niveau 1 :Discoverer

Discoverer	Traveller	Adventurer	Navigator
Récompense 1: 300 Points	Récompense 4: 1 000 Points	Récompense 7: 3 000 Points	Récompense 10: 10 000 Points
Récompense 2: 500 Points	Récompense 5: 1 500 Points	Récompense 8: 5 000 Points	Récompense 11: 14 000 Points
Récompense 3: 800 Points	Récompense 6: 2 500 Points	Récompense 9: 7 000 Points	Récompense 12: 18 000 Points

4.3.2. Validité et conditions d'utilisation

- À certains seuils de Points, les Membres débloquent soit une Récompense spécifique (Niveau Traveller) soit plusieurs Récompenses (Niveaux Traveller, Adventurer and Navigator) parmi lesquelles les Membres devront en choisir une.
- Les Récompenses débloquées seront communiquées par e-mail aux Membres
- Les Récompenses ne peuvent être réservées qu'en ligne
- Si les Membres débloquent une Récompense après leur réservation, ils auront accès à leur Récompense pour une prochaine réservation.
- Une Récompense peut être utilisée en même temps que des Avantages lors d'une réservation.
- Lorsque les Membres franchissent plusieurs seuils en même temps, seule la Récompense la plus élevée est débloquée.
- Les Récompenses ne sont pas cumulables.
- Les Récompenses sont valables 90 jours après la date de facturation du franchissement de seuil correspondant.
- La Récompense doit être pré-réservée en ligne avant la fin de la période de validité de 90 jours mais la réservation concernée peut avoir lieu après la période de 90 jours.
- Si un Membre annule une réservation pour laquelle il a utilisé une Récompense, celle-ci sera perdue et sa validité ne sera pas prolongée.
- Si les Membres rétrogradent d'un Niveau, ils peuvent gagner à nouveau une Récompense qu'ils ont déjà débloquée.
- Si les Membres rétrogradent aux Niveaux Discoverer, Traveller, Adventurer, ils débloquent à nouveau la Récompense liée au seuil
- Les propositions de Récompenses peuvent évoluer en fonction des mises à jour du programme

4.3.3. Liste des Récompenses possibles

4.3.3.1. Coupons de réduction

Les coupons de réduction sont applicables aux locations futures et à usage unique.. Les Membres devront saisir leur coupon de réduction avant la confirmation du paiement.

Les montants peuvent varier en fonction des seuils de Points dépassés par les Membres.

4.3.3.2. Conducteur supplémentaire offert lors de la prochaine réservation

L'option « conducteur supplémentaire » est offerte. Un (1) conducteur supplémentaire par location.

4.3.3.3. Protection Assistance Plus offerte

L'option "Protection Assistance Plus" est gratuite. La Récompense doit être pré-réservée. Il n'y a pas de limite en termes de nombre de jours (minimum ou maximum).

4.3.3.4. 25% de réduction sur le siège enfant lors de la prochaine location

Les Membres bénéficient d'une réduction de 25% sur un (1) siège enfant lors de leur prochaine location. La Récompense doit être pré-réservée. Il n'y a pas de limite en nombre de jours.

La Récompense peut s'appliquer sur les sièges enfants suivants : sur le rehausseur (-135 cm) ; Siège enfant (1-3 ans / 9-18 KG) ; Siège enfant (0-12M / 0-13 KG) ; rehausseur (4-7 ans / 15-30 KG)

Matériel sur demande : les agences peuvent accepter ou refuser une réservation en fonction du stock dont elles disposent. Si une agence refuse une location, le Membre peut choisir de conserver la réservation ou d'annuler la réservation. Si le client n'annule pas sa réservation ou qu'il ne se présente pas en agence pour retirer son véhicule aux date et heure de location prévues, sa Récompense sera perdue.

5. Accessibilité du programme de fidélité

Le programme de fidélité sera d'abord accessible dans les pays suivants : Australie, Autriche, Belgique, France, Allemagne, Italie, Luxembourg, Nouvelle-Zélande, Portugal, Espagne, Suisse et Royaume-Uni.

Les agences des franchisés français ne pourront pas proposer d'Avantages & Récompenses.

Si les Membres effectuent une location dans l'un de ces pays, ils pourront profiter de leurs avantages et Récompenses. Ils gagneront également des Points sur la base de la facture de location après la restitution du véhicule. La location du véhicule DOIT avoir lieu dans l'un des pays éligibles, comme l'édition de la facture.

D'autres pays peuvent adapter leur processus pour permettre aux nouveaux Membres du programme de fidélité de gagner des Points après une location dans le pays, mais les

Récompenses et Avantages ne sont pas disponibles actuellement.

Le nouveau programme de fidélité sera bientôt déployé au Niveau mondial afin de permettre aux Membres d'en profiter dans la plupart des pays où Europcar est présent.

Les locations réservées auprès de Partenaires au Canada, en Chine, à Cuba, aux États-Unis et au Japon ne sont pas éligibles aux Points, Avantages et Récompenses.

6. Quelles sont vos obligations en tant que Membre du nouveau programme de fidélité?

En s'inscrivant au Nouveau Programme de Fidélité, les Membres reconnaissent avoir lu et accepté les présentes Conditions Générales du Programme.

A ce titre, les Membres s'engagent à respecter les termes des présentes Conditions Générales.

Les Membres déclarent que les informations fournies sur le formulaire d'inscription au Nouveau Programme de Fidélité sont exactes, complètes et véridiques.

Les Membres s'engagent à informer Europcar de toute modification des données personnelles qu'ils ont renseignées, y compris l'adresse e-mail, l'adresse de facturation, le permis de conduire ou le moyen de paiement en mettant à jour leur Profil Europcar.

En cas de manquement à cette obligation, les Membres ne pourront pas tenir Europcar responsable des conséquences (pertes, dépenses, etc.) résultant de cette absence de notification.

Toutes les Récompenses accordées aux Membres leur sont notifiées à l'adresse email liée au profil Conducteur.

7. Quelles sont les obligations d'Europcar au titre du Nouveau programme de fidélité?

Europcar s'engage à respecter toutes les lois qui lui sont applicables. En conséquence, sa responsabilité ne pourra être engagée dans le cas où la législation locale interdirait l'octroi de l'un des Avantages prévus dans le cadre du Programme.

8. Comment vos données personnelles sont-elles traitées dans le cadre du Nouveau Programme de Fidélité?

L'inscription à notre programme nécessite le traitement des informations personnelles du Membre aux fins de l'adhésion au programme, pour le calcul des Avantages et pour l'envoi d'informations sur le programme du Membre (par exemple, des e-mails sur leur Niveau dans le programme ou leurs Avantages).

Ces données sont collectées auprès des Membres lors de leur inscription Programme, directement ou indirectement (si ils sont déjà client Europcar). Dans ce deuxième cas, les données du profil Europcar du Membre sont automatiquement transférées vers son compte de fidélité.

Les données traitées dans le cadre du Programme sont détaillées à l'**Annexe 1. Politique de confidentialité** des présentes Conditions Générales.

9. Est-il possible de résilier son inscription au Nouveau Programme de fidélité ?

9.1. Résiliation à l'initiative du Membre

A tout moment, les Membres peuvent annuler leur adhésion au nouveau programme de fidélité en contactant le Service client d'Europcar.

Cette résiliation entraîne le retrait total du Nouveau Programme de Fidélité et l'arrêt de l'accumulation de tous les Points de fidélité, Avantages & Récompenses, à la date de résiliation, après le délai de 48 heures.

Les Membres ne pourront plus utiliser les Récompenses qui leur ont déjà été attribuées.

La résiliation inclut la suppression de toutes les données et activités de fidélité dans nos systèmes.

9.2. Résiliation à l'initiative d'Europcar

Europcar se réserve le droit de résilier l'inscription d'un Membre en cas de non-respect par le Membre des présentes Conditions Générales, ou plus généralement en cas de violation des Conditions Générales de Location d'Europcar, et notamment en cas de fraude ou tentative de fraude.

Le Membre sera informé via un e-mail envoyé à l'adresse e-mail liée au profil Conducteur.

En cas d'inactivité du compte d'un Membre après une période de trois ans, Europcar International mettra fin à l'adhésion au Programme et supprimera les données associées.

10. Le nouveau programme de fidélité peut-il être modifié ?

Europcar peut décider de modifier le nouveau programme de fidélité; en particulier les Avantages et Récompenses proposés dans le cadre de ce Programme et les conditions du programme (périmètre géographique, mécanismes...). Les Membres en seront informés avec un préavis minimum d'un (1) mois, par le biais de messages d'information qui leur seront adressés par courrier électronique.

Europcar peut également décider de mettre fin au Programme, à condition d'en informer les Membres au préalable, par courrier électronique, avec un préavis minimum de trois (3) mois. Si Europcar propose un autre programme en remplacement, les Membres continueront à bénéficier des Avantages qu'ils ont acquis en fonction de leur Niveau jusqu'à la fin de sa période de validité desdits Avantages

Si Europcar propose un nouveau programme, les Membres en bénéficieront automatiquement à moins qu'ils ne décident de mettre fin à leur adhésion.

11. A qui devez-vous adresser vos questions ou réclamations concernant le nouveau programme de fidélité?

Tout litige concernant le nouveau programme de fidélité doit être adressé à notre Service Client par l'intermédiaire de notre Rubrique « Contactez-nous ».

Si vous avez des questions concernant le programme, veuillez consulter la rubrique « Aide/FAQ » dans le menu en haut de la page d'accueil des sites Europcar.

Europcar le nouveau programme de fidélité

Conditions particulières pour les clients professionnels

Les présentes Conditions Particulières complètent les conditions générales du nouveau programme de fidélité et visent à préciser les dispositions spécifiques applicables aux clients professionnels bénéficiant de tarifs négociés. Les autres dispositions des Conditions Générales du Programme demeurent pleinement applicables.

Le Programme est ouvert aux entreprises qui concluent des locations de véhicules avec Europcar sur la base de tarifs négociés. Le tarif du Membre du nouveau programme de fidélité ne peut pas être cumulé au tarif négocié pour les entreprises.

- Les Membres professionnels gagnent 1 Point pour 1 euro TTC dépensé sur toutes leurs locations
- Les Membres professionnels peuvent s'inscrire via des canaux directs (voir partie 2. Inscription)
- Les Membres professionnels ne peuvent pas s'inscrire via :
 - o Europcar.business
 - o Canaux indirects (sauf GDS et XRS)
- Les Membres professionnels gagnent des Points via leurs locations professionnelles ou personnelles et obtiennent des Points, des Avantages et Récompenses, via les canaux éligibles.

Annexe 1. Politique de confidentialité du nouveau programme de fidélité.

1. Qui traite vos données personnelles ?

Europcar International S.A.S.U., immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris (RCS PARIS) sous le n° 542 065 30. est le « Responsable de traitement » de vos Données Personnelles collectées et traitées via ce site internet, nos applications mobiles, ou nos agences de location afin de vous proposer des solutions de mobilité.

Les termes « Europcar », « nous », « notre » ou « nos » que nous utilisons dans cette politique font référence à Europcar International S.A.S.U. Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, Europcar International S.A.S.U est le « Responsable de traitement ».

Europcar International S.A.S.U. est membre du groupe Europcar Mobility. Le terme « notre Groupe » fait référence à Europcar Mobility Group.

Lorsque vous nous communiquez des Données Personnelles ou lorsque nous collectons des Données Personnelles vous concernant, nous nous engageons à les utiliser conformément à la présente Politique.

2. Quelles données personnelles collectons-nous à votre sujet ?

Par Données Personnelles, nous entendons non seulement les données qui vous identifient directement, mais également les données qui vous identifient indirectement.

Les catégories de Données Personnelles que nous collectons dans le cadre de *notre programme de fidélité* et l'utilisation de notre site Web et de nos applications mobiles incluent les éléments suivants :

- Vos données d'identification : nom, prénom, adresse email, date de naissance, numéro de téléphone, adresse postale, ID conducteur et identifiant de Membre partenaire.
- Numéro et date du permis de conduire, lieu et pays de délivrance du permis de conduire et date d'expiration, le cas échéant
- Informations sur le programme : date d'inscription, Niveau et date d'expiration (à partir

du Niveau Exécutif), crédits de fidélité gagnés (volume de jours de location éligibles et nombre de locations éligibles), numéro et nom du contrat (pour le Niveau de fidélité ou le nom de l'entreprise), et, le cas échéant, le nom du programme Frequent Traveller, le numéro de carte Frequent Traveller et sa date d'expiration.

- Informations sur votre réservation (voir 3.3.1 et 3.3.2 des présentes conditions générales).
- Données relatives à votre navigation sur notre site internet ou nos applications mobiles ;
- Données relatives à vos enquêtes de satisfaction

Nous collectons la plupart de vos données personnelles directement auprès de vous.

3. À quelles fins traitons-nous vos données personnelles ?

Nous collectons et traitons vos Données Personnelles à diverses fins et sur les bases juridiques suivantes :

Finalités du traitement	Base juridique du traitement
Création de votre compte dans le cadre du programme de fidélité ;	Cette activité de traitement repose sur l'acceptation des conditions générales d'utilisation du programme de fidélité (exécution d'un contrat)
Attribuer des Points pour des actions spécifiques (Points de bienvenue, anniversaire, enregistrement en ligne, location d'un véhicule électrique, parrainage, packs).	Cette activité de traitement est basée sur l'acceptation des termes et conditions d'utilisation du programme de fidélité (exécution d'un contrat)
Gérer votre compte fidélité et vous attribuer le bon « Niveau ».	Cette activité de traitement repose sur l'acceptation des conditions générales d'utilisation du programme de fidélité (exécution d'un contrat)

<p>Mener des activités de développement commercial et de marketing pour gérer votre programme de fidélité, notamment :</p> <p>i- envoyer des notifications par e-mail et des notifications SMS concernant des offres spéciales et des promotions ;</p> <p>ii- enregistrer votre historique de location pour vous suggérer nos produits et services lorsque vous recherchez de nouvelles réservations ou pour vous envoyer des offres et Avantages spéciaux ;</p> <p>iii- organiser des concours et des tirages au sort ;</p> <p>iv - la gestion et la mise à jour de la base de données prospects.</p>	<p>Nos activités commerciales et marketing, c'est-à-dire l'envoi de messages commerciaux pour promouvoir nos produits et services (i à iv) sont soumises à votre consentement (compte Europcar).</p> <p>Dans le cas où vous êtes déjà notre client, vous pourrez recevoir des messages commerciaux pour des produits et services similaires à ceux que nous vous avons déjà fournis.</p> <p>L'envoi de ces messages sera basé sur notre intérêt légitime à communiquer sur nos produits et services.</p> <p>Les activités de traitement incluses dans la catégorie (iv) sont basées sur notre intérêt légitime à simplifier et accélérer le processus de réservation pour nos clients.</p> <p>Les activités de traitement incluses dans la catégorie (iv) sont basées sur notre intérêt légitime à gérer notre base de données de prospects.</p>
<p>Analyse des données de navigation sur notre site internet et nos applications mobiles</p>	<p>Ce traitement est basé sur notre intérêt légitime à améliorer nos produits et services.</p>

4. Qui sont les destinataires de vos Données Personnelles ?

Le cas échéant, vos données personnelles pourront être communiquées :

1. A nos employés, nos mandataires, les autres sociétés de notre Groupe et notre réseau de franchises, nos agents et intermédiaires mandatés pour vous fournir **ce programme**, à nos sous-traitants, notamment nos prestataires informatiques à des fins d'hébergement, de maintenance ou de développement, qui nous assistent dans la fourniture de nos produits et services ou encore des sociétés de recouvrement qui nous aident à recouvrer les commandes impayées. Il peut s'agir d'entités Membres de notre Groupe ou de prestataires externes ;
2. A nos compagnies d'assurance pour l'achat et la gestion de l'assurance de votre véhicule ;
3. Aux agences de publicité, agences de marketing, agences de réseaux sociaux et numériques pour nous aider à réaliser des campagnes de publicité, de marketing et de vente et pour analyser l'efficacité de ces campagnes, à nos Partenaires ou à ceux de notre Groupe, notamment pour vous permettre de cumuler des Points de fidélité lorsque vous êtes Membre de leur programme :

Liste des Partenaires Europcar

Espagne : Más Renfe, El Club Carrefour

France : BNP Paribas, Generali

Australie et Nouvelle Zélande : Velocity Frequent Flyer

Liste des Partenaires d'Europcar Mobility Group :

Accor Hotel

Asia Miles (Cathy Pacific)

Croatia Airlines

Condor

Destinia

DH Hospitality

Dublin Airport Authority

Emirates SkyWard

Ethiopian - Shebah Miles

Finnair Plus

Flexter

Flying Blue

FreeNow

Gulf Air Falcon Flyer

ID 90

LATAM

Lufthansa

Melia Rewards

Meillia Hotels

Miles & More

Qatar Privilege Club

Radisson Rewards

Renfe

Rotana

Royal Air Maroc

SAS

Singapore Krsiflyer

TAP Miles & Go

Times Mobility Co LTD

Turkish Airlines

TravelStart

Vipper

VW Bank

Nous pouvons également divulguer vos données personnelles conformément aux lois et réglementations applicables aux autorités compétentes.

5. Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont conservées pour des durées différentes, en fonction des finalités du traitement concerné :

Finalités du traitement	Durées de conservation des données
--------------------------------	---

La création et la gestion de votre compte Programme de Fidélité.	Pendant toute la durée de la relation commerciale et 3 ans après la fin de la relation commerciale.
Discutez en temps réel sur notre site Internet.	3 ans à compter de notre dernier contact commercial
<p>Mener des activités de développement commercial et de marketing, notamment :</p> <p>Envoi d'e-mails et de notifications SMS concernant les offres spéciales et promotions ;</p> <p>Enregistrer votre historique de location pour vous suggérer des produits/services lors de la recherche de nouvelles réservations ou pour vous envoyer des offres et Avantages spéciaux ;</p> <p>Envoyer des e-mails relatifs à une réservation que nous n'avons pas effectuée ou signaler l'état de vos demandes de réservation ;</p> <p>Gérer votre programme de fidélité et votre carte de Membre ;</p> <p>Organiser des concours et des tirages au sort ;</p> <p>La gestion et la mise à jour de la base de données prospects.</p>	3 ans à compter de la fin de la relation commerciale avec EC.
Analyse des données de navigation sur notre site internet et nos applications mobiles	Voir la politique des cookies (ajouter un lien)

6. Quels droits pouvez-vous exercer concernant le traitement de vos Données Personnelles ?

Dans les limites et conditions permises par la réglementation en vigueur, vous pouvez :

- **accéder** à vos Données Personnelles et obtenir des informations complémentaires sur les caractéristiques des traitements que nous effectuons ;
- faire rectifier, mettre à jour et effacer vos Données Personnelles, étant précisé que la suppression ne peut être effectuée que lorsque (i) les données ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été traitées, (ii) vous retirez votre consentement et qu'il n'existe pas d'autre base juridique pour le traitement, (iii) vous vous

opposez au traitement de vos données personnelles et il n'existe aucune raison légitime et impérieuse pour le traitement (iv) il a été établi que vos données personnelles ont été traitées illégalement, (v) les données personnelles doivent être supprimées afin de respecter une de nos obligations légales

- vous vous **opposez** au traitement de vos Données Personnelles fondé sur un intérêt légitime, que vous pouvez vérifier en consultant le tableau présenté dans la partie « À quelles fins traitons-nous vos Données Personnelles » et notamment la colonne « Base juridique du traitement »

- vous vous **opposez** au traitement de vos Données Personnelles à des fins de prospection commerciale

- **recevoir** les données personnelles que vous nous avez fournies ou que vous nous demandez de les transmettre à un tiers lorsque le traitement de vos données personnelles (i) a été effectué par des moyens automatisés et (ii) est fondé sur votre consentement ou sur l'exécution de un contrat nous liant

- **demandeur la limitation** du traitement de vos Données Personnelles, ce qui signifie que nous ne pourrions pas utiliser vos Données Personnelles pendant une période de temps définie. Vous pouvez exercer ce droit lorsque :

a) vous contestez l'exactitude de vos données personnelles pendant une période nous permettant de vérifier l'exactitude de vos données personnelles ;

b) le traitement des données personnelles est illégal et vous vous opposez à la suppression de vos données personnelles et exigez plutôt que leur utilisation soit limitée ;

c) nous n'avons plus besoin de vos Données Personnelles mais elles sont toujours nécessaires à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice ;

d) vous vous opposez au traitement pour des raisons liées à votre situation particulière, le temps de vérifier si les raisons légitimes poursuivies par Europcar International prévalent sur les vôtres.

- **retirer votre consentement** à un traitement basé sur votre consentement

- **déposer une plainte** à une autorité de contrôle. En France, l'Autorité de Contrôle est la CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 ou sur le site internet : cnil.fr.

7. Comment exercer vos droits ?

Si vous souhaitez en savoir plus sur les dispositions de cette politique de confidentialité ou contacter notre délégué à la protection des données, vous pouvez également nous écrire à l'adresse suivante

Europcar International S.A.S.U. Service Relation Client : 13 ter boulevard Berthier 75017, France

ou par email à : dpo@europcar.com

Pour exercer vos droits, vous devez justifier de votre identité en indiquant clairement vos nom, prénoms, identifiant de conducteur ainsi que toute information utile permettant de vous identifier (telle que le lieu et la date de votre dernière location de véhicule). Vous devez également nous communiquer l'adresse e-mail ou l'adresse physique à laquelle vous souhaitez que la réponse vous soit envoyée.