

Termini e Condizioni Generali Europcar Nuovo programma fedeltà

Il Nuovo Programma Fedeltà è stato ideato per premiare i clienti che utilizzano regolarmente i servizi di noleggio veicoli Europcar. Questo programma gratuito offre riduzioni sui prezzi e una serie di vantaggi esclusivi.

Il programma è gestito da Europcar International S.A.S.U., con sede legale in 13 Ter, Boulevard Berthier, 75017 Parigi, Francia, iscritta al Registro del Commercio e delle Imprese di Parigi (RCS PARIS) con il numero 542 065 305.

Le presenti Condizioni Generali si aggiungono alle Condizioni Generali Europcar (incluse le Condizioni Generali di Noleggio, Assicurazione e Rinuncia), che regolano ogni noleggio effettuato dai Soci del programma.

Il programma è valido esclusivamente per il marchio Europcar e per i noleggi prenotati direttamente tramite Europcar.

Per i clienti commerciali che noleggiavano per conto della propria azienda, si applicano condizioni specifiche aggiuntive (consultare la Parte II).

1. Definizioni

Socio: Cliente che ha accettato le Condizioni Generali di Adesione al Programma.

Tariffa del Socio: Sconto applicato al Socio su tutti i noleggi, calcolato sul prezzo del noleggio giornaliero (per maggiori dettagli, consultare la sezione 4.1.1).

Beneficio: Vantaggio permanente disponibile per i Soci, variabile in base al loro livello.

Ricompensa: Vantaggio una tantum assegnato al raggiungimento di una specifica soglia all'interno di un livello. La ricompensa può essere riscattata entro 3 mesi prima della sua scadenza.

Partner: Azienda esterna non affiliata ai marchi del Gruppo Europcar Mobility, che partecipa al Nuovo Programma Fedeltà offrendo sconti o offerte speciali ai Soci.

Punto: Unità guadagnata da un Socio secondo una scala predefinita, accumulata tramite noleggi idonei o il completamento di specifiche azioni previste dal Programma.

Livello: Stato assegnato ai Soci in base al numero di punti accumulati in un periodo determinato, che definisce i Benefici disponibili.

2. Chi può registrarsi al Nuovo Programma Fedeltà? Come si svolge la procedura di registrazione?

Per partecipare al Nuovo Programma Fedeltà, i Soci devono registrarsi. La registrazione è disponibile esclusivamente tramite il sito web o il sito mobile di Europcar.

L'iscrizione al programma è gratuita e richiede la compilazione di un modulo di registrazione, oltre all'accettazione dei Termini e Condizioni del Programma. Il modulo è accessibile nella sezione "Nuovo Programma Fedeltà" del sito web o del sito mobile Europcar. Gli indirizzi web sono disponibili su www.europcar.com.

Idoneità alla registrazione:

- I clienti devono soddisfare i requisiti di età minima per noleggiare un veicolo, che varia in base al Paese (fare riferimento alle condizioni specifiche del Paese)

Processo di iscrizione

La registrazione prevede i seguenti passaggi:

1. Compilazione di un modulo con informazioni personali, quali: Nome e cognome, Indirizzo e-mail, Indirizzo postale, Numero di telefono, Data e luogo di nascita.
2. Creazione di un account Socio.
3. 3. Fornitura di un indirizzo e-mail personale e unico.

Iscrivendosi al Programma, i Soci accettano di ricevere comunicazioni commerciali automatiche legate al programma come le e-mail di benvenuto, la presentazione dei vantaggi, i benefici disponibili, ecc.

Dopo la registrazione, i Soci riceveranno:

- Un'e-mail di conferma con un link per convalidare il proprio indirizzo e-mail.
- Un'e-mail di benvenuto che conferma l'avvenuta iscrizione al programma.

3. Come funziona il Nuovo Programma Fedeltà?

3.1. Presentazione del livello di appartenenza

Il nuovo Programma Fedeltà prevede 4 livelli diversi che consentono l'accesso a diversi tipi di benefici.

I livelli dipendono dalla quantità di punti posseduti dai Soci.

Questi punti danno diritto ai Soci allo status Loyalty come segue:

Discoverer : Da 0 A 999 punti;

Traveller : Da 1.000 a 2.999 punti;

Adventurer : Da 3 000 a 9 999 punti;

Navigator : Da 10.000 punti;

3.2. Validità dei livelli di appartenenza

I livelli di appartenenza sono validi per 12 mesi dalla data di registrazione o dall'aggiornamento a un livello superiore.

Se non viene effettuato alcun noleggio per 12 mesi consecutivi dalla data dell'ultima fattura relativa all'accumulo di punti, i Soci retrocederanno al minimo di punti del loro livello attuale. I punti superiori a questo minimo verranno persi.

Se non viene effettuato alcun noleggio per 24 mesi consecutivi dalla data dell'ultima

fattura, i Soci verranno declassati al minimo di punti del livello sottostante. Anche in questo caso, i punti eccedenti a questo minimo verranno persi.

Dopo un periodo di 35 mesi di inattività, i Soci riceveranno un'e-mail automatica che spiegherà che, se non intraprenderanno alcuna azione, saranno considerati inattivi e i loro dati verranno eliminati il mese successivo, più un giorno.

Una volta eliminati, i Soci che desiderano noleggiare nuovamente dovranno creare un nuovo account e potranno iscriversi nuovamente al Nuovo Programma Fedeltà.

3.3. Guadagnare punti

3.3.1. Guadagnare punti per la spesa

Il nuovo programma fedeltà consente ai Soci di accumulare Punti Fedeltà per ogni spesa effettuata direttamente con Europcar tramite la membership al Nuovo Programma Fedeltà

I punti vengono accreditati ai Soci il giorno successivo alla emissione della fattura finale.

I Socionon possono accumulare punti per le fatture myEuropcar.

Alcuni addebiti non sono idonei per l'accumulo di punti, e sono i seguenti:

Addebito carburante, multe, supplemento danni, spese amministrative per la gestione danni, spese di pulizia, riparazioni danni e spese per mancata presentazione (no show fee).

Per tutti i Soci, 1€ = 1 punto (vedi le regole di conversione 4.2.2).

Questa conversione si basa sull'importo speso dai Soci (tasse incluse).

I punti vengono arrotondati al numero intero inferiore se la cifra è strettamente inferiore a 5.

Ad esempio :

1,49€ → 1 punto

1,50€ → 2 punti

3.3.2. Guadagnare punti attraverso comportamenti

I Soci avranno l'opportunità di guadagnare punti extra attraverso i seguenti comportamenti. I comportamenti saranno visibili nell'account del Socio.

3.3.2.1. Punti di benvenuto

I Punti di Benvenuto rappresentano un'assegnazione una tantum che attribuirà al Socio 100 punti, una sola volta, al momento dell'iscrizione al Nuovo Programma Fedeltà. Non è prevista alcuna ripetizione di questa assegnazione.

3.3.2.2. On line check-in

Il check-in online è un'azione ricorrente in cui i Soci effettuano il check-in online. Ogni volta che i Soci ripetono questa azione, riceveranno 50 punti, senza alcuna limitazione.

3.3.2.3. Compleanno

Il compleanno è un'azione ricorrente che dà ai Soci 50 punti ogni anno in base alla loro data di nascita registrata sul profilo.

- 3.3.2.4. **Noleggiare un veicolo elettrico**
Il noleggio di un veicolo elettrico (EV) è un'azione ricorrente che assegna 150 punti ai Soci ogni volta che noleggiano un veicolo elettrico, senza alcuna limitazione.
I veicoli ibridi non sono considerati.
Questo comportamento si basa sulla fattura (se il veicolo non era disponibile, non verranno assegnati punti).
- 3.3.2.5. **Prenotazione di un accessorio**
La prenotazione di un servizio aggiuntivo tramite il sito web o l'app mobile di Europcar è un'azione ricorrente che assegna 50 punti ai Soci (se il cliente prenota 3 servizi aggiuntivi, riceverà 150 punti).

Se i Soci prenotano un servizio aggiuntivo offerto gratuitamente (=0€), non accumuleranno punti per tale prenotazione.

Servizi aggiuntivi interessati: giorni extra di noleggio, addebito One-Way (solo andata), Ritiro, Consegna, Upgrade noleggio base, Conducenti aggiuntivi, Assistenza stradale Plus, Servizio di rifornimento, Protezione danni, Protezione contro il furto, Sistema di navigazione, Equipaggiamento invernale, Protezione vetri e pneumatici, Pacchetto protezione media, Protezione completa contro i danni, Seggiolini per bambini, Noleggio attrezzature speciali, Opzione serbatoio pieno, Sconto Premium, Protezione totale contro il furto, Pacchetto protezione base, Family Pack, Copertura Go Zen, Super protezione infortuni personali, Protezione Plus, Protezione infortuni personali, Servizi di viaggio d'emergenza, Pacchetto Premium totale, Check-in tardivo, Super protezione danni, Copertura Europdrive, Super protezione contro il furto, Pacchetto protezione selezione, Wi-Fi mobile, Protezione tetto e telaio, Super protezione danni da perdita, Penale OBD off, Kit telefono mobile.
- 3.3.2.6. **Programma "Invita un amico"**
Invitare un amico al programma è un'azione ricorrente che assegna 50 punti a chi invita (il Socio) e 50 punti alla persona invitata (l'amico che si iscrive).
C'è una limitazione di 10 inviti per anno.
I punti per il Socio e l'invitato vengono accreditati solo quando l'invitato si iscrive al programma.
- 3.3.2.7. **Prenotazione di un pacchetto Comfort o Comfort+**
Prenotare un Comfort Bundle tramite il sito web o l'app mobile di Europcar è un'azione ricorrente che assegna 50 punti.
Prenotare un Comfort+ Bundle tramite il sito web o l'app mobile di Europcar è un'azione ricorrente che assegna 100 punti.

3.3.3. Conversione dalla valuta locale in euro

Per accreditare i Punti, l'importo pagato in valuta locale al di fuori dell'Eurozona verrà convertito in euro prima di utilizzare i punti guadagnati al ricevimento della fatturazione nei sistemi Europcar.

I punti del programma fedeltà non costituiscono valuta, non hanno valore monetario e

non possono essere scambiati con bonus o vantaggi finanziari.

3.3.4. Non trasferibilità dei punti

I punti non sono trasferibili ad un altro Socio, sono strettamente personali.

3.4. Noleggi idonei per Punti Fedeltà

Non verranno presi in considerazione i noleggi effettuati prima della registrazione.

Per ogni noleggio idoneo, i Soci accumulano Punti Fedeltà per il valore della locazione.

Si precisa che un noleggio può essere registrato solo all'interno del Nuovo Programma Fedeltà se:

- È stato prenotato direttamente con Europcar (online, in stazione o tramite Call center)
- È stato pagato per intero
- Se è stata effettuata dal Socio interessato (o se la fattura contiene almeno il nome del Socio o l'ID conducente)

Un cliente, che non è ancora Socio del Nuovo Programma Fedeltà, accumula punti per il suo noleggio a condizione che si registri al Nuovo Programma Fedeltà prima della fine del noleggio.

I punti fedeltà possono essere visualizzati online nella sezione "Il Mio Account" del sito web di Europcar, un giorno dopo che un noleggio idoneo è stato fatturato in Australia, Austria, Belgio, Francia, Germania, Italia, Lussemburgo, Nuova Zelanda, Portogallo, Spagna, Svizzera o Regno Unito.

Se il noleggio ha avuto luogo in un altro paese della rete Europcar, il tempo tra la fatturazione e l'accredito dei punti potrebbe variare.

Accettando i Termini e Condizioni del Programma, i Soci riconoscono e accettano che i Punti non costituiscono un mezzo di pagamento e non hanno alcun valore monetario, indipendentemente da come sono stati ottenuti. Non verrà fornito denaro per i Punti, compresi i Punti persi o non utilizzati.

Non verrà guadagnato alcun punto sui seguenti noleggi:

- noleggi prenotati presso terzi, intermediari, agenzie di viaggio, oppure effettuati nell'ambito di un servizio sostitutivo del veicolo e/o a tariffe specifiche
- noleggi con tariffe specifiche per club automobilistici
- noleggi effettuati nell'ambito di un servizio di auto con autista
- noleggi annullati
- Noleggi non cancellati ma non usufruiti (no-show)

I punti dei Soci possono essere aggiornati nel caso in cui venga apportata una correzione alla fattura del Socio (sia in positivo che in negativo).

Per consentire al Nuovo Programma Fedeltà di qualificarsi per punti fedeltà, vantaggi o premi, la fattura oggetto del reclamo deve essere intestata al Socio del Nuovo Programma Fedeltà o riportare il nome del Socio del Nuovo Programma Fedeltà..

3.5. Annullamento dell'iscrizione

In qualsiasi momento, i Soci possono annullare l'iscrizione al Programma. Tuttavia, non sarà possibile recuperare i propri Punti, Vantaggi, Premi e livelli di categoria.

3.6. Consenso marketing

Dopo aver fornito il proprio consenso, i Soci riceveranno email di marketing che promuovono i servizi di Europcar.

4. Quali sono i benefici offerti a un Socio del Nuovo Programma Fedeltà?

Con il Nuovo Programma Fedeltà, i Soci hanno accesso a una selezione di Benefici legati al loro livello di Categoria, visibili nel loro Account Fedeltà. Durante il processo di prenotazione, i Soci potranno vedere i loro Benefici (se sono connessi al loro Account Fedeltà).

Riepilogo di tutti i benefici offerti ai Soci in base al loro livello di Categoria:

| | Discoverer | Traveller | Adventurer | Navigator |
|--|------------|-----------|------------|---------------------|
| Sconto del 10% sulle tariffe pubbliche | V | V | V | V |
| Sconti e offerte speciali | V | V | V | V |
| Premi dei Partner | V | V | V | V |
| Acceleratore del punteggio dei Soci | | 10% | 20% | 30% |
| Upgrade gratuito del veicolo | | | V | V Doppio upgrade |
| Driver aggiuntivo gratuito | | | V | V |
| Servizio prioritario in stazione | | | V | V |

4.1. Vantaggi comuni a tutti i Soci, indipendentemente dal livello di appartenenza:

4.1.1. Sconto del 10% sulle tariffe pubbliche di noleggio

In stazione, sul sito web o tramite il Servizio Clienti, i Soci possono usufruire di uno sconto del -10% su tutti i noleggi sul prezzo del noleggio giornaliero (gli accessori e le opzioni non sono considerati). Il beneficio si applica sulle tariffe pubbliche. È escluso da sconti extra e offerte speciali del Nuovo Programma Fedeltà. Lo sconto del -10% non si applica quando un noleggio viene effettuato da un Socio con tariffe negoziate. Non è previsto un numero minimo di giorni. Non c'è un limite alla categoria di auto. Se il Socio ha selezionato un pacchetto, la tariffa di adesione del 10% si applicherà sul prezzo del pacchetto. Si applica anche alle tariffe prepagate e POA.

4.1.2. Sconti e offerte speciali

I Soci del Nuovo Programma Fedeltà possono beneficiare di offerte dedicate e puntuali comunicate tramite email o direttamente sul sito web o sull'app mobile di Europcar. I dettagli e le condizioni di queste offerte saranno sempre specificati sul canale di comunicazione.

I Soci possono annullare l'iscrizione a queste comunicazioni promozionali in qualsiasi momento tramite il link fornito in ogni email promozionale del Programma Fedeltà.

4.1.3. Partner ricompense

Grazie al Nuovo Programma Fedeltà, I soci possono ricevere fino al 15% di sconto presso gli hotel Accor partecipanti. Questo sconto può essere utilizzato solo tramite l'account personale. I Soci devono accedere al proprio account Europcar e fare clic sul banner fornito in basso a sinistra.

4.2. Benefici specifici concessi ai Soci, in base al loro livello di Categoria:

4.2.1. Benefici specifici concessi ai Soci in base al loro livello di Categoria:

Per Traveller, Adventurer and Navigator Solo Soci

Dopo ogni noleggio del Socio, i Punti accumulati per il loro account cliente del Nuovo Programma Fedeltà saranno aumentati su tutti i noleggi con il seguente acceleratore del punteggio:

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

La percentuale di punti extra sarà applicata sulla fattura (oneri esclusi) e percepita al termine del noleggio. I punti extra, come i punti ricavo, saranno assegnati il giorno dopo che la fattura finale sarà emessa.

Ad esempio: un Socio Traveller ha prenotato un veicolo per un importo fatturato di 300 euro. Europcar concederà 330 punti (300 punti + 300 x 1,1) grazie allo stato di livello Traveller e l'acceleratore personalizzato del punteggio.

360 punti (300 + 300x1,2) se il Socio è Adventurer

390 punti (300 + 300x1,3) se il Socio è Navigator.

4.2.2. Upgrade gratuito del veicolo

Questo beneficio sarà proposto dalle stazioni in base alla disponibilità della flotta nei vari paesi e sarà bloccato durante le festività pubbliche locali (le date possono essere trovate nelle FAQ).

Solo per i Soci Adventurer: upgrade di una (1) categoria di veicolo (basato sulla prima lettera del codice ACRISS), soggetto a disponibilità. Questo

upgrade non è applicabile per noleggi superiori a 14 giorni, o per noleggi di furgoni, e per le categorie di auto Premium e Luxury.

Solo per i Soci Navigator: upgrade di due (2) categorie di veicolo (basato sulla prima lettera del codice ACRISS), soggetto a disponibilità. Questo upgrade non è applicabile per noleggi superiori a 14 giorni, o per noleggi di furgoni, e per le categorie di auto Premium e Luxury.

4.2.3. Driver aggiuntivo gratuito

Solo per i Soci del livello Adventurer and Navigator

L'opzione "Conducente aggiuntivo" è gratuita. Un (1) conducente aggiuntivo per noleggio.

4.2.4. Servizio prioritario in stazione

Solo per i Soci del livello Adventurer and Navigator

Grazie alla loro adesione, i Soci del Livello 3 e i Soci del Livello 4 che effettuano una prenotazione in anticipo avranno diritto allo status di priorità all'arrivo presso l'agenzia di noleggio. Potranno accedere alla banco prioritario per ritirare il loro veicolo, se disponibile presso l'agenzia di noleggio.

In alcune sedi Europcar, il contratto di noleggio può essere preparato in anticipo utilizzando le informazioni contenute nel profilo del cliente, risparmiando così tempo al banco. Il servizio di check-in automatico è disponibile a condizione che i Soci abbiano completato il loro profilo e lo abbiano mantenuto aggiornato (per quanto riguarda i dati della patente di guida e della carta di pagamento).

Per qualificarsi per il Servizio, i Soci del Nuovo Programma Fedeltà devono effettuare la prenotazione almeno il giorno prima della data e ora di ritiro del veicolo.

Se il profilo online del Socio non include i dettagli di pagamento, il check-in online dovrà essere effettuato dal Socio del Nuovo Programma Fedeltà a suo piacimento, durante o dopo la prenotazione.

4.3. Premi ad hoc a seconda delle soglie

I Soci riceveranno premi ad hoc, chiamati "Premio", al superamento di determinate soglie. Tali premi sono disponibili sul conto fedeltà del Socio.

4.3.1. Soglie delle ricompense

| | | | |
|------------|-----------|------------|-----------|
| Discoverer | Traveller | Adventurer | Navigator |
|------------|-----------|------------|-----------|

| | | | |
|-------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Ricompensa 1: 300 punti | Ricompensa 4: 1000 punti | Ricompensa 7: 3000 punti | Ricompensa 10: 10 000 punti |
| Ricompensa 2: 500 punti | Ricompensa 5: 1500 punti | Ricompensa 8: 5000 punti | Ricompensa 11: 14 000 punti |
| Ricompensa 3: 800 punti | Ricompensa 6: 2500 punti | Ricompensa 9: 7000 punti | Ricompensa 12: 18 000 punti |

4.3.2. Validità e condizioni di utilizzo

- Al raggiungimento di alcune soglie di punti, i Soci sbloccano una ricompensa specifica (livello 1) o un pool di ricompense (livelli 2, 3 e 4) da cui i Soci possono scegliere una sola ricompensa.
- Le ricompense sbloccate verranno comunicate ai Soci tramite email.
- Le ricompense possono essere prenotate solo online.
- Se i Soci sbloccano una ricompensa dopo aver effettuato la prenotazione, avranno accesso alla ricompensa per una prenotazione successiva.
- Una ricompensa può essere utilizzata insieme ai vantaggi durante una prenotazione.
- Quando i Soci superano più di una soglia contemporaneamente, verrà sbloccata solo la ricompensa di valore maggiore.
- Le ricompense non sono cumulabili.
- Le ricompense sono valide per 90 giorni dalla data della fattura relativa al raggiungimento della soglia.
- La ricompensa deve essere prenotata online prima della fine del periodo di validità di 90 giorni, ma la prenotazione relativa può avvenire anche dopo tale periodo.
- Se i Soci cancellano una prenotazione che aveva utilizzato una ricompensa, la ricompensa sarà persa e la validità della ricompensa non verrà estesa.
- Se i Soci retrocedono a un livello inferiore, possono guadagnare nuovamente una ricompensa già sbloccata.
- Se i Soci retrocedono al livello Discoverer, Traveller, Adventurer sbloccheranno nuovamente la ricompensa legata alla soglia di quel livello.
- La proposta delle ricompense potrebbe evolversi con gli aggiornamenti del programma.

4.3.3. Elenco dei possibili premi

4.3.3.1. Coupon sconto

I coupon con valore sconto sono applicabili a noleggi futuri e sono

utilizzabili una sola volta. I Soci dovranno selezionare il coupon nel processo di prenotazione prima della conferma del pagamento.

Gli importi possono variare in base alle soglie di punti superate dai Soci.

4.3.3.2. Conducente aggiuntivo gratuito alla prossima prenotazione

L'opzione "Conducente aggiuntivo" è gratuita. Un (1) conducente aggiuntivo per noleggio.

4.3.3.3. Assistenza stradale gratuita Plus

L'assistenza accessoria "Assistenza stradale Plus" è gratuita. La ricompensa deve essere prenotata in anticipo. Non ci sono limiti in termini di numero di giorni (né minimi né massimi).

4.3.3.4. Sconto del 25% sul seggiolino per bambini sul prossimo noleggio

I Soci del Nuovo Programma Fedeltà beneficiano di uno sconto del 25% su un (1) seggiolino per bambini nel prossimo noleggio. La ricompensa deve essere prenotata in anticipo. Non ci sono limiti sul numero di giorni.

La ricompensa si applica sui seggiolini per bambini:

Seggiolino per bambini (0-12 mesi / 0-13 KG)

Seggiolino per bambini (1-3 anni / 9-18 KG)

Seggiolino per bambini (4-7 anni / 15-30 KG)

Seggiolino booster per bambini (-135 cm)

Dotazioni su richiesta: le stazioni possono accettare o rifiutare una prenotazione in base alla disponibilità di stock. Se una stazione rifiuta un noleggio, il Socio può scegliere se mantenere la prenotazione o cancellarla. Se il cliente non cancella la prenotazione, la ricompensa verrà persa, poiché il noleggio sarà considerato un "No Show" se non onorato.

5. Accessibilità del Nuovo Programma Fedeltà

Il Nuovo Programma Fedeltà sarà accessibile per la prima volta nei seguenti paesi: Australia, Austria, Belgio, Francia, Germania, Italia, Lussemburgo, Nuova Zelanda, Portogallo, Spagna, Svizzera e Regno Unito.

Le stazioni dei franchising francesi non potranno offrire benefici e ricompense.

Se i Soci del Nuovo Programma Fedeltà effettuano un noleggio in uno di questi paesi, potranno utilizzare i loro benefici e ricompense. Guadagneranno anche Punti in base alla fattura del noleggio dopo la restituzione del veicolo. Il noleggio del veicolo DEVE avvenire in uno dei paesi idonei, così come l'emissione della fattura, per essere applicabile al processo di ricompensa del Nuovo Programma Fedeltà.

Altri paesi potrebbero adattare il loro processo per consentire ai Soci del Nuovo

Programma Fedeltà di guadagnare Punti dopo un noleggio nel paese, ma i Benefici e le Ricompense attualmente non sono disponibili. Il Nuovo Programma Fedeltà sarà presto implementato a livello globale per permettere ai Soci di usufruirne nella maggior parte dei paesi dove Europcar è attiva. I noleggi prenotati con partner in Canada, Cina, Cuba, Stati Uniti e Giappone non sono idonei per Punti, Benefici e Ricompense.

Altri paesi potrebbero adattare il proprio processo per abilitarlo Nuovo programma fedeltà I Soci possono guadagnare punti dopo un noleggio nel Paese, ma i premi e i vantaggi non sono attualmente disponibili.

Il nuovo programma fedeltà sarà presto implementato a livello mondiale per consentire ai Soci di goderne nella maggior parte dei paesi con attività Europcar.

Non sono idonei i noleggi prenotati con partner in Canada, Cina, Cuba, Stati Uniti e Giappone Punti, vantaggi e premi.

6. Quali sono i tuoi obblighi come Socio del Nuovo Programma Fedeltà?

Registrandosi al Nuovo Programma Fedeltà, i Soci riconoscono di aver letto e accettato i Termini e le Condizioni del Programma.

Di conseguenza, i Soci si impegnano a rispettare i termini di questi Termini e Condizioni.

I Soci dichiarano che le informazioni fornite nel modulo di registrazione del Nuovo Programma Fedeltà sono veritiere, complete e accurate.

I Soci si impegnano a informare Europcar di qualsiasi modifica dei dati personali che hanno inserito, inclusi indirizzo e-mail, indirizzo di fatturazione, patente di guida o metodo di pagamento, aggiornando il profilo Europcar.

In caso contrario, i Soci non potranno ritenere Europcar responsabile per le conseguenze (perdite, spese, ecc.) derivanti da tale mancanza di comunicazione. Tutte le ricompense concesse ai Soci sono notificate loro all'indirizzo e-mail associato al profilo del Conducente.

7. Quali sono gli obblighi di Europcar nell'ambito del Nuovo Programma Fedeltà?

Europcar si impegna a rispettare tutte le leggi ad essa applicabili. Di conseguenza, non potrà essere ritenuta responsabile nel caso in cui la legislazione locale vieti l'assegnazione di uno qualsiasi dei benefici previsti dal Programma.

8. Come vengono trattati i tuoi dati personali nell'ambito del Nuovo Programma Fedeltà?

La registrazione al nostro Programma richiede il trattamento delle informazioni personali del Socio per le finalità relative all'adesione al Programma, per il calcolo dei benefici e per l'invio di informazioni riguardanti il Programma del Socio (ad esempio, e-mail sul tuo livello

nel Programma o sui tuoi benefici).

Questi dati vengono raccolti dai Soci al momento della registrazione al nostro Programma, sia direttamente che indirettamente (se sei già un cliente Europcar). In quest'ultimo caso, i dati nel profilo Europcar del Socio vengono trasferiti automaticamente al suo account del Programma Fedeltà.

I dati trattati nell'ambito del Programma sono descritti nell' **Allegato 1 Informativa sulla privacy di questi** Termini e Condizioni.

9. La registrazione al Nuovo Programma Fedeltà può essere terminata?

9.1. Risoluzione su iniziativa del Socio

In qualsiasi momento, i Soci possono cancellare la loro iscrizione al Nuovo Programma Fedeltà contattando il Servizio Clienti Europcar.

Tale risoluzione comporta il recesso totale dal Nuovo Programma Fedeltà e l'interruzione dell'accumulo di tutti i punti fedeltà, benefici e premi, alla data della terminazione, dopo un periodo di 48 ore.

I Soci non potranno utilizzare i premi che sono già stati loro assegnati.

La risoluzione include la cancellazione di tutti i dati e delle attività di fidelizzazione nei nostri sistemi.

9.2. Risoluzione su iniziativa di Europcar

Europcar avrà il diritto di revocare la registrazione di un Socio del Nuovo Programma Fedeltà in caso di violazione da parte del Socio di questi Termini e Condizioni Generali, o più in generale in caso di violazione dei Termini e Condizioni Generali di Noleggio di Europcar, e in particolare in caso di frode o tentativo di frode.

Il Socio sarà informato tramite un'email inviata all'indirizzo email associato al profilo del Conducente.

In caso di inattività dell'account di un Socio per un periodo di tre anni, Europcar International terminerà l'adesione al Programma e cancellerà i dati associati.

10. Il Nuovo Programma Fedeltà può essere modificato?

Europcar può decidere di modificare il Nuovo Programma Fedeltà, in particolare i Benefici e i Premi ad hoc, i proposti nell'ambito di questo Programma e le relative condizioni (ambito geografico, meccanismi, ecc.). I Soci saranno informati con un preavviso minimo di un (1) mese tramite messaggi informativi inviati via email.

Europcar può anche decidere di terminare il Programma, a condizione che informi i Soci in anticipo, via email, con un preavviso minimo di tre (3) mesi. Nel caso in cui Europcar non proponesse un nuovo programma, i vecchi Soci continueranno a godere dei Benefici del loro attuale livello di categoria fino al termine del periodo di validità di due anni in corso.

Se Europcar dovesse offrire un nuovo programma, i Soci ne beneficeranno automaticamente, a meno che non decidano di annullare la loro iscrizione.

11. A chi rivolgerti se hai domande o reclami riguardo il Nuovo Programma Fedeltà?

Qualsiasi controversia relativa al Nuovo Programma Fedeltà deve essere indirizzata attraverso la nostra sezione "Contattaci".

Se hai domande relative al Programma, consulta la sezione "Aiuto/FAQ" nel menu in cima alla pagina principale della home page del sito di Europcar.

Europcar il Nuovo Programma Fedeltà

Condizioni speciali per i clienti commerciali

Queste Condizioni Speciali integrano i Termini e le Condizioni del Nuovo Programma Fedeltà e hanno lo scopo di chiarire le disposizioni specifiche applicabili ai clienti aziendali con tariffe negoziate. Le altre disposizioni dei Termini e Condizioni Generali del Programma rimarranno pienamente applicabili.

Il Programma è aperto alle aziende che contrattano noleggi di veicoli con Europcar sulla base di tariffe negoziate. La tariffa del Socio del Nuovo Programma Fedeltà non può essere combinata con la tariffa negoziata aziendale.

- I Soci aziendali guadagnano 1 punto per ogni 1 euro speso tramite tutti i loro noleggi.
- I Soci aziendali possono iscriversi tramite canali diretti.
- I Soci aziendali non possono iscriversi tramite
 - Europcar.business
 - Canali indiretti (eccetto GDS e XRS)
- I Soci aziendali guadagnano Punti tramite i loro noleggi aziendali o personali e ottengono Punti, Vantaggi e Premi, tramite i canali idonei.

Dipendenti di Europcar

I dipendenti che sono Soci del Nuovo Programma Fedeltà raccoglieranno Punti Fedeltà come qualsiasi altro Socio per tutti i noleggi contrattati con Europcar, a condizione che il loro numero di ID Socio (o ID Conducente) venga utilizzato per le prenotazioni e i noleggi.

I dipendenti interessati, come Soci del Nuovo Programma Fedeltà, possono mantenere i Benefici del loro Account Fedeltà e continuare a beneficiare del livello di categoria che avevano raggiunto alla data della loro uscita dall'azienda.

Allegato 1. Informativa sulla privacy del nuovo programma fedeltà.

1. Chi tratta i tuoi dati personali?

Europcar International S.A.S.U., iscritta al Registro del Commercio e delle Società di Parigi (RCS PARIS) con il numero 542 065 30. è il "Titolare del trattamento" dei tuoi Dati personali raccolti e trattati tramite questo sito web, le nostre applicazioni mobili o le nostre agenzie di noleggio al fine di offrirti soluzioni di mobilità.

I termini "Europcar", "noi", "ci" o "nostro" che utilizziamo in questa politica si riferiscono a Europcar International S.A.S.U. Ai sensi della normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali, Europcar International S.A.S.U è il "Titolare del trattamento".

Europcar International S.A.S.U. è Socio del Gruppo Europcar Mobilità. Il termine "il nostro Gruppo" si riferisce al Gruppo Europcar Mobility.

Quando ci comunichi Dati personali o quando raccogliamo Dati personali su di te, ci impegniamo ad utilizzarli in conformità con la presente policy.

2. Quali dati personali raccogliamo su di te?

Per Dati Personali intendiamo non solo i dati che ti identificano direttamente, ma anche i

dati che ti identificano indirettamente.

Le categorie di dati personali che raccogliamo nel contesto di il nostro programma fedeltà e l'uso del nostro sito web e delle nostre applicazioni mobili include quanto segue:

- I tuoi dati identificativi: cognome, nome, indirizzo e-mail, data di nascita, numero di telefono, indirizzo postale, ID conducente e identificativo del Socio dell'adesione partner.
- Numero e data della patente di guida, luogo e paese di rilascio della patente di guida e data di scadenza, se applicabile.
- Informazioni sul programma: data di registrazione, livello di livello e data di scadenza (dal livello Executive in poi), crediti fedeltà guadagnati (volume di giorni di noleggio idonei e numero di noleggi idonei), numero di contratto e nome (per livello di categoria fedeltà o nome dell'azienda) e, se applicabile, il nome del programma Frequent Traveller, il numero della carta Frequent Traveller e la data di scadenza.
- Informazioni sulla prenotazione (vedere gli articoli 3.3.1 e 3.3.2 delle presenti condizioni generali di contratto).
- Dati relativi alla tua navigazione sul nostro sito web o sulle nostre applicazioni mobili;
- Dati relativi ai vostri sondaggi sulla soddisfazione

Raccogliamo la maggior parte dei tuoi dati personali direttamente da te.

3. Per quali finalità trattiamo i tuoi Dati Personali?

Raccogliamo e trattiamo i tuoi Dati Personali per vari scopi e sulle seguenti basi giuridiche:

| Finalità del trattamento | Base giuridica del trattamento |
|--|--|
| Creazione dell'account del tuo programma fedeltà; | Tale attività di trattamento è basata sull'accettazione dei termini e delle condizioni di utilizzo del programma fedeltà |
| Assegnazione di punti per azioni specifiche (punti di benvenuto, compleanno, check-in online, noleggio di un veicolo elettrico, prenotazione di un servizio accessorio, programma di referral, pacchetti). | Questa attività di elaborazione si basa sull'accettazione dei termini e condizioni d'uso del programma fedeltà. |
| Gestisci il tuo conto fedeltà e assegnati il giusto "livello". | Tale attività di trattamento è basata sull'accettazione dei termini e delle condizioni di utilizzo del programma fedeltà |

| | |
|---|--|
| <p>Conduzione di attività di sviluppo aziendale e marketing per gestire il programma fedeltà, tra cui:</p> <p>i- invio di email e SMS di notifiche su offerte speciali e promozioni;</p> <p>ii- registrare la cronologia dei tuoi noleggi per suggerirti i nostri prodotti e servizi quando cerchi nuove prenotazioni o per inviarti offerte speciali e vantaggi;</p> <p>iii- organizzazione di concorsi e operazioni a premi;</p> <p>iv - la gestione e l'aggiornamento del database dei prospect.</p> | <p>Le nostre attività commerciali e di marketing, ovvero l'invio di messaggi commerciali per promuovere i nostri prodotti e servizi (da i a iv) sono soggette al tuo consenso (account EC).</p> <p>Nel caso in cui sei già nostro cliente, potresti ricevere messaggi commerciali per prodotti e servizi simili a quelli che ti abbiamo già fornito.</p> <p>L'invio di questi messaggi sarà basato sul nostro legittimo interesse a comunicare sui nostri prodotti e servizi.</p> <p>Le attività di trattamento incluse nella categoria (v) si basano sul nostro legittimo interesse a semplificare e accelerare il processo di prenotazione per i nostri clienti.</p> <p>Le attività di trattamento incluse nella categoria (vi) si basano sul nostro legittimo interesse a gestire il nostro database di potenziali clienti.</p> |
| <p>Analisi dei dati di navigazione sul nostro sito web e sulle applicazioni mobili</p> | <p>Questo trattamento si basa sul nostro legittimo interesse a migliorare i nostri prodotti e servizi.</p> |

4. Chi sono i destinatari dei tuoi Dati Personali?

In caso di necessità i Tuoi dati personali potranno essere comunicati a:

- A. ai nostri dipendenti, ai nostri rappresentanti autorizzati, alle altre società del nostro Gruppo e alla nostra rete di franchising, ai nostri agenti e intermediari incaricati di fornire questo programma. ai nostri subappaltatori, in particolare ai nostri fornitori di servizi IT per scopi di hosting, manutenzione o sviluppo, che ci assistono nella fornitura dei nostri prodotti e servizi o alle agenzie di recupero crediti che ci aiutano a recuperare gli ordini non pagati. Queste possono essere entità che fanno parte del nostro Gruppo o fornitori di servizi esterni;
- B. alle nostre società di servizi assicurativi per acquistare e gestire l'assicurazione per il tuo veicolo;
- C. agenzie pubblicitarie, agenzie di marketing, social network e agenzie digitali per aiutarci a realizzare campagne pubblicitarie, di marketing e di vendita e per analizzare l'efficacia di tali campagne;
- D. ai nostri partner o a quelli del nostro Gruppo, in particolare per permetterti di raccogliere punti fedeltà quando sei Socio del loro programma;

Elenco dei partner Europcar :

Spagna : Más Renfe, El Club Carrefour

Francia: BNP Paribas, Generali

Australia, Nuova Zelanda: Velocity Frequent Flyer

Elenco dei partner di 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

Potremmo anche divulgare i tuoi dati personali alle autorità competenti in conformità con le leggi e i regolamenti applicabili.

5. Per quanto tempo conserviamo i tuoi Dati Personali?

I tuoi dati personali sono conservati per periodi di tempo diversi, a seconda delle finalità del trattamento in questione:

| Finalità del trattamento | Periodi di conservazione dei dati |
|--|--|
| La creazione e la gestione del tuo account del Programma Fedeltà. | Per tutta la durata del rapporto commerciale e 3 anni dopo la fine del rapporto commerciale. |
| Chattando in tempo reale sul nostro sito web. | 3 anni dal nostro ultimo contatto commerciale |
| <p>Conduzione di attività di sviluppo commerciale e di marketing, tra cui:</p> <p>Invio di e-mail e notifiche SMS su offerte speciali e promozioni;</p> <p>Registrare la cronologia dei tuoi noleggi per suggerirti prodotti/servizi durante la ricerca di nuove prenotazioni o per inviarti offerte speciali e vantaggi;</p> <p>invio di email relative ad una prenotazione da noi non completata o segnalazione dello stato delle tue richieste di prenotazione;</p> <p>gestire il programma fedeltà e la tessera associativa;</p> <p>organizzazione di concorsi ed estrazioni di premi;</p> <p>la gestione e l'aggiornamento del database dei prospect.</p> | 3 anni dalla cessazione del rapporto commerciale con EC. |
| Analisi dei dati di navigazione sul nostro sito web e sulle applicazioni mobili | Vedi la politica sui cookie (aggiungi collegamento) |

6. Quali diritti puoi esercitare in merito al trattamento dei tuoi Dati Personali?

Nei limiti e alle condizioni consentite dalla normativa vigente, potrai:

- **accedere** ai tuoi Dati Personali ed ottenere ulteriori informazioni sulle caratteristiche del trattamento che svolgiamo;
- Puoi richiedere la correzione, l'aggiornamento e la cancellazione dei tuoi Dati Personali, specificando che la cancellazione può essere effettuata solo quando (i) i dati non sono più necessari in relazione agli scopi per cui sono stati trattati, (ii) ritiri il tuo consenso e non esiste un'altra base giuridica per il trattamento, (iii) ti opponi al trattamento dei tuoi dati personali e non esistono motivi legittimi impellenti per il trattamento, (iv) è stato accertato che i tuoi dati personali sono stati trattati in modo illecito, (v) i dati personali devono essere cancellati per ottemperare a uno dei nostri obblighi legali.

- **ti opponi** al trattamento dei tuoi Dati Personali basato su un interesse legittimo, che puoi verificare consultando la tabella presente nella sezione "Per quali scopi trattiamo i tuoi Dati Personali" e in particolare la colonna "Base giuridica del trattamento".

- **ti opponi** al trattamento dei tuoi Dati Personali per scopi di prospezione commerciale

- **ricevere** i dati personali che ci hai fornito o richiedere che vengano trasmessi a una terza parte quando il trattamento dei tuoi dati personali (i) è stato effettuato con mezzi automatizzati e (ii) si basa sul tuo consenso o sull'esecuzione di un contratto che ci vincola

- **richiedere la limitazione** del trattamento dei tuoi Dati Personali, il che significa che non potremo utilizzare i tuoi Dati Personali per un periodo di tempo definito. Puoi esercitare questo diritto quando:

a) contesti l'accuratezza dei tuoi dati personali per un periodo di tempo che ci consente di verificare l'accuratezza dei tuoi dati personali;

b) il trattamento dei dati personali è illegale e ti opponi alla cancellazione dei tuoi dati personali e chiedi invece che ne sia limitato l'utilizzo;

c) non abbiamo più bisogno dei tuoi Dati Personali ma essi sono ancora necessari per accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria;

d) ti opponi al trattamento per motivi relativi alla tua situazione particolare, verificando se i motivi legittimi perseguiti da Europcar International prevalgano sui tuoi.

- **revocare il tuo consenso** al trattamento basato sul tuo consenso

- **presentare un reclamo** ad un'Autorità di Vigilanza. In Francia l'Autorità di Vigilanza è la CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIGI CEDEX 07 o sul sito: cnil.fr.

7. Come eserciti i tuoi diritti?

Se desideri saperne di più sulle disposizioni della presente informativa sulla privacy o contattare il nostro Responsabile della Protezione dei Dati, puoi anche scriverci al seguente indirizzo

Europcar International S.A.S.U. Dipartimento Relazioni con i Clienti: 13ter boulevard Berthier 75017, Francia

oppure via e-mail a: dpo@europcar.com

Per esercitare i tuoi diritti, devi dimostrare la tua identità indicando chiaramente il tuo cognome, nome, ID del conducente e qualsiasi informazione utile che ci consenta di identificarti (come il luogo e la data dell'ultimo noleggio del veicolo). Dovrai inoltre fornirci l'indirizzo e-mail o l'indirizzo fisico al quale desideri che ti venga inviata la risposta.