

Términos y Condiciones Generales

Nuevo Programa de Fidelización de Europcar

El Nuevo Programa de Fidelización tiene como objetivo recompensar a los clientes que utilizan regularmente los servicios de alquiler de vehículos de Europcar. Este programa gratuito permite disfrutar de descuentos y diversas ventajas.

Este programa es propuesto y gestionado por Europcar International S.A.S.U., con sede en 13 Ter, Boulevard Berthier 75017 París, Francia, inscrita en el Registro de Comercio y Sociedades de París (RCS PARIS) con el número 542 065 30.

Estas Condiciones Generales complementan las Condiciones Generales de Europcar (Condiciones Generales de Alquiler y Condiciones de Seguros y Exenciones) que rigen cada uno de los alquileres realizados por uno de los Miembros.

El programa se aplica únicamente a la marca Europcar y a los alquileres reservados directamente con Europcar.

Condiciones adicionales específicas se aplican a clientes corporativos que alquilan vehículos en nombre de su empresa (ver Parte II).

1. Definiciones

Miembro: Cliente que ha aceptado las Condiciones Generales de Membresía del Programa.

Tarifa de Miembro: Un Miembro obtiene un descuento en todos los alquileres sobre el precio diario (más detalles en la sección 4.1.1.).

Beneficio: Ventaja permanente disponible para los Miembros dependiendo de su nivel.

Recompensa: Beneficio único otorgado al alcanzar un umbral específico dentro de un nivel, disponible para redimir en un plazo de 3 meses antes de su vencimiento.

Socio: Empresa que no opera bajo una marca de Europcar Mobility Group pero que participa en el Nuevo Programa de Fidelización proporcionando descuentos u ofertas especiales a sus Miembros.

Punto: Unidad ganada por un Miembro basada en una escala definida, ya sea a través de un alquiler elegible dentro del Programa o realizando ciertas acciones.

Nivel: Categoría asignada en función del número de puntos acumulados por los Miembros dentro de un período específico, determinando los Beneficios disponibles.

2. ¿Quién puede registrarse en el Nuevo Programa de Fidelización? ¿Cómo se realiza este registro?

Para participar en el Nuevo Programa de Fidelización, los Miembros deben registrarse.

El registro está disponible exclusivamente a través del sitio web de Europcar o su sitio móvil.

La Membresía del Nuevo Programa de Fidelización es gratuita y requiere completar un formulario de registro y aceptar los Términos y Condiciones del Programa. El formulario se encuentra en la sección "Nuevo Programa de Fidelización" de la página web o página web móvil de Europcar. Las direcciones web están disponibles en www.europcar.com.

Proceso de inscripción:

- Los clientes deben cumplir con la edad mínima para alquilar un vehículo, que varía según el país (consulte las condiciones específicas del país).

El proceso de inscripción implica::

1. Completar un formulario de registro con la siguiente información personal: nombre y apellidos, dirección de correo electrónico, dirección postal, número de teléfono, fecha y lugar de nacimiento.
2. Crear una cuenta de Miembro.
3. Proporcionar una dirección de correo electrónico personal y única.

Al registrarse en el Programa, los Miembros aceptan recibir correos electrónicos comerciales automáticos relacionados con el ciclo de vida del programa, como mensajes de bienvenida, presentación de ventajas y beneficios disponibles.

Después del registro, los Miembros recibirán:

- Un correo electrónico de confirmación con un enlace para validar su dirección de correo electrónico.
- Un correo electrónico de bienvenida que confirme su estado de membresía.

3. ¿Cómo Funciona el Nuevo Programa de Fidelización?

3.1. Presentación de los Niveles

El Nuevo Programa de Fidelización tiene 4 niveles diferentes que permiten acceder a distintos tipos de beneficios.

Los niveles dependen de la cantidad de puntos que los Miembros tengan.

Estos puntos otorgan a los Miembros un estatus de fidelización de la siguiente manera:

Discoverer : De 0 a 999 puntos.

Traveller : De 1,000 a 2,999 puntos.

Adventurer : De 3,000 a 9,999 puntos.

Navigator : A partir de 10,000 puntos.

3.2. Validez de los niveles

Los niveles son válidos durante 12 meses desde la fecha de registro o desde la actualización a un nivel superior.

Sin alquileres durante 12 meses consecutivos:

Después de la última factura relacionada con la acumulación de puntos, los Miembros volverán al mínimo de puntos de su nivel actual. Los puntos por encima de este mínimo se perderán.

Sin alquileres durante 24 meses consecutivos:

Si no hay alquileres desde la última factura relacionada con la acumulación de puntos durante 24 meses consecutivos, los Miembros serán degradados al mínimo de puntos del nivel inferior. Los puntos por encima de este mínimo también se perderán.

Inactividad de 35 meses:

Después de un período de 35 meses sin actividad, los Miembros recibirán un correo electrónico automático explicando que, si no realizan ninguna acción, serán considerados inactivos y sus datos serán eliminados al mes siguiente más un día.

Una vez que los datos sean eliminados, si los Miembros desean alquilar nuevamente, deberán crear una nueva cuenta y podrán suscribirse nuevamente al Nuevo Programa de Fidelización.

3.3. Acumulación de puntos

3.3.1. Acumulación de puntos a través de gastos

El Nuevo Programa de Fidelización permite a los Miembros ganar puntos de fidelización por cada gasto realizado directamente con Europcar como parte de su membresía en el programa.

Los puntos se acreditan al día siguiente de la emisión de la factura final.

No se pueden ganar puntos por facturas emitidas a través de myEuropcar.

Cargos no elegibles para acumular puntos:

Cargos por combustible, tarifas por multas, sobrecargos por daños, tarifas administrativas por daños, tarifas de limpieza, reparaciones por daños, tarifas de administración, tarifas por "no-show".

Conversión de puntos para todos los Miembros:

1€ = 1 punto (ver reglas de conversión en la sección 4.2.2).

La conversión se basa en el importe total gastado por los Miembros, incluyendo impuestos.

Redondeo de puntos:

Los puntos se redondean al número entero inferior si el decimal es estrictamente menor que 5.

Ejemplos:

1,49€ → 1 punto.

1,50€ → 2 puntos.

3.3.2. Acumulación de puntos a través de comportamientos

Los Miembros tendrán la oportunidad de ganar puntos adicionales mediante los siguientes comportamientos.

Estos comportamientos se muestran en la cuenta del Miembro.

- 3.3.2.1. Puntos de bienvenida
Acción única: Otorga 100 puntos una sola vez al inscribirse en el Nuevo Programa de Fidelización. No es repetible
- 3.3.2.2. Online check-in
Acción recurrente: Otorga 50 puntos cada vez que los Miembros realizan el check-in en línea, sin límite de repeticiones.
- 3.3.2.3. Birthday
Acción recurrente: Otorga 50 puntos anualmente, basándose en la fecha de nacimiento registrada en el perfil del Miembro.
- 3.3.2.4. Alquiler de un vehículo eléctrico (EV)
Acción recurrente: Otorga 150 puntos por cada alquiler de un vehículo eléctrico, sin límite de repeticiones. No otorgan puntos los vehículos híbridos. Depende de la factura: si el vehículo no está disponible, no se otorgarán puntos.
- 3.3.2.5. Reserva de servicios adicionales
Acción recurrente: Otorga 50 puntos por cada servicio adicional reservado a través del sitio web o la app móvil de Europcar. Si se reservan tres servicios adicionales, se obtendrán 150 puntos.
- No se otorgan puntos por servicios gratuitos (=0€).
- Servicios adicionales elegibles: Incluyen días extra de alquiler, cargos One-Way y de entrega y recogida, mejora de categoría, conductor adicional, Asistencia en carretera Plus, diferentes protecciones y paquetes de protecciones contra daños y robo, sistemas de navegación, equipos de invierno, opciones de combustible completo, sillas infantiles, y otros servicios
- 3.3.2.6. Programa de recomendación a un amigo
Acción recurrente: Otorga 50 puntos tanto al referente (quien recomienda) como al referido (quien recibe la recomendación).
Límite: 10 invitaciones por año por referente.
Los puntos se desbloquean solo cuando el referido se inscribe en el programa.
- 3.3.2.7. Reserva de paquetes Comfort o Comfort+
Paquete Comfort: Otorga 50 puntos.
Paquete Comfort+: Otorga 100 puntos.

3.3.3. Conversión de moneda local a euros

Para acreditar los puntos, los importes pagados en moneda local fuera de la zona euro serán convertidos a euros antes de aplicar los puntos ganados, tras la recepción de la factura en los sistemas de Europcar.

Los puntos del programa de fidelización no constituyen una moneda, no tienen valor monetario y no pueden ser canjeados por bonos o beneficios financieros.

3.3.4. Intransferibilidad de puntos

Los puntos no pueden ser transferidos a otro Miembro, ya que son estrictamente personales.

3.4. Alquileres elegibles para Puntos de Fidelización

Los alquileres realizados antes del registro en el programa no serán considerados.

Por cada alquiler elegible, los Miembros acumulan Puntos de Fidelización basados en el valor del alquiler.

Un alquiler solo puede registrarse en el Nuevo Programa de Fidelización si:

- Fue reservado directamente con Europcar (online, en la oficina o a través del Centro de Atención Telefónica)
- Ha sido pagado en su totalidad.
- Fue realizado por el Miembro correspondiente (o si la factura contiene al menos el nombre del Miembro o su Driver ID).

Un cliente que aún no es Miembro del Nuevo Programa de Fidelización puede ganar puntos por su alquiler si se registra en el programa antes de que finalice su alquiler.

Los Puntos de Fidelización pueden visualizarse en la sección "Mi Cuenta" del sitio web de Europcar un día después de que se emita la factura del alquiler elegible en países como Australia, Austria, Bélgica, Francia, Alemania, Italia, Luxemburgo, Nueva Zelanda, Portugal, España, Suiza o el Reino Unido.

Para alquileres realizados en otros países de la red Europcar, el tiempo entre la facturación y la acumulación de puntos puede variar.

Al aceptar los Términos y Condiciones del Programa, los Miembros reconocen que los puntos no constituyen un medio de pago, no tienen valor monetario y no pueden canjearse por dinero, incluso si se pierden o no se utilizan.

No se acumulan puntos en los siguientes casos:

- Alquileres reservados con terceros, brokers, agencias de viajes, o como parte de un servicio de reemplazo de vehículo.
- Alquileres a tarifas específicas para clubes de automóviles.
- Alquileres con servicio de chófer.
- Alquileres cancelados.
- Alquileres que no fueron cancelados pero no se utilizaron (no-show).

Los puntos de los Miembros pueden ajustarse si se realiza una corrección en la factura (ya sea positiva o negativa).

La factura correspondiente debe estar a nombre del Miembro del Nuevo Programa de Fidelización o mencionar su nombre.

3.5. Baja del Programa

En cualquier momento, los Miembros pueden darse de baja del Programa. Sin embargo, no podrán recuperar sus Puntos, Beneficios, Recompensas ni niveles de categoría.

3.6. Consentimiento de marketing

Tras otorgar su consentimiento, los Miembros recibirán correos electrónicos promocionales relacionados con los servicios de Europcar.

4. ¿Cuáles son los beneficios que se ofrecen a un Miembro del Nuevo Programa de Fidelización?

Con el Nuevo Programa de Fidelización, los Miembros tienen acceso a una selección de beneficios relacionados con su nivel que se muestran en su Cuenta de Fidelización. Durante el proceso de reserva, los Miembros podrán ver sus beneficios si han iniciado sesión en su Cuenta de Fidelización

Resumen de beneficios proporcionados a los Miembros según su nivel:

	Discoverer	Traveller	Adventurer	Navigator
10% de descuento en tarifas públicas:	V	V	V	V
Descuentos especiales y ofertas	V	V	V	V
Recompensas de socios	V	V	V	V
Acelerador de puntuación de Miembro		10%	20%	30%
Mejora gratuita de categoría del vehículo			V	*V Mejora doble de categoría
Conductor adicional gratuito			V	V
Servicio prioritario en estación			V	V

4.1. Beneficios comunes para todos los Miembros, independientemente de su nivel

4.1.1. 10% de descuento en tarifas públicas de alquiler

Los Miembros pueden beneficiarse de un descuento del -10% en todos los alquileres sobre el precio diario, ya sea en estaciones, en el sitio web o a través del servicio de atención al cliente. Este beneficio se aplica a las tarifas públicas y excluye descuentos adicionales y ofertas especiales del Nuevo Programa de Fidelización.

No incluye servicios adicionales ni opciones.

No aplica a precios negociados.

No hay un mínimo de días de alquiler ni límite de categoría de coche.

Si el Miembro selecciona un paquete (bundle), el descuento del 10% se aplicará sobre el precio del paquete.

Aplica tanto a tarifas prepagadas como a tarifas de pago en mostrador.

4.1.2. Descuentos especiales y ofertas

Los Miembros del Nuevo Programa de Fidelización pueden disfrutar de ofertas puntuales y tarifas dedicadas que se comunican por correo electrónico o directamente en el sitio web o la aplicación móvil de Europcar.

Los detalles y las condiciones de estas ofertas siempre se especificarán en el canal de comunicación correspondiente.

Los Miembros pueden darse de baja de estas comunicaciones promocionales en cualquier momento a través del enlace proporcionado en cada correo electrónico promocional.

4.1.3. Recompensas de socios

Gracias al Nuevo Programa de Fidelización, los Miembros pueden obtener hasta un 15% de descuento en hoteles participantes de Accor. Este descuento sólo se puede utilizar a través de la cuenta personal del Miembro. Los Miembros deben iniciar sesión en su cuenta de Europcar y hacer clic en el banner ubicado en la parte inferior izquierda.

4.2. Beneficios específicos otorgados a los Miembros, según su nivel:

4.2.1. Acelerador de puntuación de puntos

Para Miembros Traveller, Adventurer y Navigator únicamente.

Después de cada alquiler de un Miembro, los puntos acumulados en su cuenta del Nuevo Programa de Fidelización se incrementarán en todos los alquileres según el siguiente acelerador de puntuación:

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

El porcentaje de puntos adicionales se aplicará sobre la factura (ver cargos excluidos) y se acreditará después de que finalice el alquiler. Los puntos adicionales, al igual que los puntos por ingresos, se otorgarán el día después de que se emita la factura final.

Ejemplo: Un Miembro Traveller reserva un vehículo por un importe facturado de 300 euros. Europcar otorgará 330 puntos (300 puntos = 300 x 1,1) gracias al estado de nivel 2 según el acelerador de puntuación personalizado.

360 puntos (300 = 300 x 1,2) si el Miembro es Adventurer.

390 puntos (300 = 300 x 1,3) si el Miembro es Navigator.

4.2.2. Mejora gratuita de categoría del vehículo

Este beneficio será propuesto por las estaciones según la disponibilidad de la flota en los países y no se aplicará durante los días festivos locales (las fechas se pueden encontrar en las preguntas frecuentes).

Solo para miembros Adventurer: mejora de una (1) categoría de vehículo

(según la primera letra del código ACRISS), sujeta a disponibilidad. Esta actualización no es aplicable a alquileres de más de 14 días, ni a alquileres de furgonetas y camiones, ni a las categorías de autos Premium y de lujo.

Solo para miembros Navigator: mejora de dos (2) categorías de vehículo (según la primera letra del código ACRISS), sujeta a disponibilidad. Esta actualización no es aplicable a alquileres de más de 14 días, ni a alquileres de furgonetas y camiones, ni a las categorías de autos Premium y de lujo.

4.2.3. Conductor adicional gratuito

Solo para miembros de nivel Adventurer y Navigator

La opción "Conductor Adicional" es gratuita. Un (1) conductor adicional por alquiler.

4.2.4. Servicio prioritario en estación

Solo para miembros de nivel Adventurer y Navigator

Gracias a su Membresía, los miembros de nivel Adventurer y Navigator que realicen una reserva con antelación tendrán derecho a un estatus prioritario a su llegada a la estación de alquiler. Podrán acceder a la línea Prioritaria para recoger su vehículo si está disponible en la estación de alquiler.

En algunas ubicaciones de Europcar, el contrato de alquiler puede prepararse con antelación utilizando la información contenida en el perfil del cliente, lo que ahorra tiempo en el mostrador. El servicio de check-in online está disponible siempre que los miembros hayan completado su perfil y lo mantengan actualizado (en cuanto a los datos del permiso de conducir y tarjeta de pago).

Los miembros del Nuevo Programa de Fidelización deben realizar su reserva al menos un día antes de la fecha y hora de la recogida del vehículo.

Si el perfil online del miembro no incluye detalles de método de pago, debe ser realizado antes de la recogida del vehículo por el Miembro del Nuevo Programa de Fidelización.

4.3. Recompensas personalizadas según los umbrales

Los miembros recibirán recompensas personalizadas llamadas "Recompensas", al superar ciertos umbrales.

Estas recompensas estarán disponibles en la cuenta de fidelidad del Miembro.

4.3.1. Umbrales de Recompensas

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

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

4.3.2. Validez y condiciones de uso

- En algunos umbrales de puntos, los miembros desbloquean ya sea una recompensa específica (nivel 1) o un conjunto de recompensas (niveles 2, 3 y 4) de las cuales los miembros solo pueden elegir una recompensa.
- Las recompensas desbloqueadas se comunicarán por correo electrónico a los miembros.
- Las recompensas solo se pueden reservar online.
- Si los Miembros desbloquean una recompensa después de realizar su reserva, podrán acceder a su recompensa para una próxima reserva.
- Una Recompensa se puede usar junto a los Beneficios en una reserva.
- Cuando los Miembros superan más de un umbral al mismo tiempo, solo se desbloquea la Recompensa más alta.
- Las Recompensas no son acumulativas.
- Las recompensas son válidas 90 días después de la fecha de la factura del paso de umbral correspondiente.
- La Recompensa debe reservarse en línea antes de que finalice el período de validez de 90 días, pero la reserva correspondiente puede realizarse después de dicho período.
- Si los Miembros cancelan una reserva en la que se utilizó una Recompensa, esta se perderá y no se extenderá su validez.
- Si los Miembros descienden de nivel, pueden volver a ganar una Recompensa que ya habían desbloqueado.
- Si los Miembros descienden al nivel Discoverer, Traveller o Adventurer, desbloquean nuevamente la Recompensa vinculada al umbral correspondiente.
- La propuesta de Recompensas puede evolucionar con las actualizaciones del programa.

4.3.3. Lista de Recompensas Posibles

4.3.3.1. Cupones de descuento

Los cupones de descuento son aplicables a futuros alquileres y son de un solo uso. Los Miembros deben seleccionar el cupón en el proceso de reserva antes de confirmar el pago. Las cantidades pueden variar según los umbrales de puntos superados por los Miembros.

4.3.3.2. Conductor adicional gratuito en la próxima reserva

La opción de "Conductor adicional" será gratuita para un (1) conductor adicional por alquiler.

4.3.3.3. Asistencia en carretera Plus gratuita

La asistencia en carretera Plus será gratuita. La Recompensa debe ser reservada previamente. No hay límite en cuanto a los días mínimos o máximos de alquiler.

4.3.3.4. 25% de descuento en asiento infantil en el próximo alquiler

Los Miembros del Nuevo Programa de Fidelidad obtienen un 25% de descuento en un (1) asiento infantil en el próximo alquiler. La Recompensa debe reservarse previamente. No hay límite en la duración del alquiler.

La Recompensa aplica a los siguientes tipos de sillitas (-135 cm) ; Sillita Infantil 1-3 years / 9-18 KG) ; Sillita Infantil 0-12M / 0-13 KG) ; Sillita Infantil (4-7 years / 15-30 KG)

Equipos bajo solicitud : Las estaciones pueden aceptar o rechazar una reserva según el inventario disponible.

Si una estación rechaza una reserva, el Miembro puede elegir conservarla o cancelarla.

Si el cliente no cancela la reserva y no la utiliza, la Recompensa se perderá, ya que se considerará como un "No Show".

5. Accesibilidad del Nuevo Programa de Fidelización

El Nuevo Programa de Fidelización estará inicialmente disponible en los siguientes países: Australia, Austria, Bélgica, Francia, Alemania, Italia, Luxemburgo, Nueva Zelanda, Portugal, España, Suiza y el Reino Unido.

Las estaciones de franquicia en Francia no podrán ofrecer Beneficios ni Recompensas.

Si los Miembros del Nuevo Programa de Fidelización realizan un alquiler en uno de estos países, podrán usar sus Beneficios y Recompensas. También acumularán Puntos basados en la factura del alquiler tras la devolución del vehículo. El alquiler del vehículo **debe realizarse en uno de los países elegibles**, al igual que la emisión de la factura, para que se aplique el proceso de recompensas del Nuevo Programa de Fidelización.

Algunos países podrían adaptar sus procesos para permitir que los Miembros del Nuevo Programa de Fidelización ganen Puntos después de un alquiler. Sin embargo,

actualmente no están disponibles las Recompensas ni los Beneficios en esos países.

El Nuevo Programa de Fidelización se implementará próximamente a nivel mundial para que los Miembros puedan disfrutarlo en la mayoría de los países donde opera Europcar.

Las reservas realizadas con socios en Canadá, China, Cuba, Estados Unidos y Japón no son elegibles para Puntos, Beneficios ni Recompensas.

6. ¿Cuáles son tus obligaciones como Miembro del Nuevo Programa de Fidelización?

Al registrarse en el Nuevo Programa de Fidelización, los Miembros reconocen haber leído y aceptado los Términos y Condiciones del Programa.

Los Miembros se comprometen a cumplir con los términos establecidos en estos Términos y Condiciones.

Los Miembros declaran que la información proporcionada en el formulario de registro del Nuevo Programa de Fidelización es verdadera, completa y precisa.

Los Miembros se comprometen a informar a Europcar sobre cualquier cambio en los datos personales ingresados, incluyendo dirección de correo electrónico, dirección de facturación, licencia de conducir o método de pago, actualizando su perfil en Europcar.

Si no lo hacen, no podrán responsabilizar a Europcar por las consecuencias (pérdidas, gastos, etc.) derivadas de esta falta de notificación.

Todas las recompensas otorgadas a los Miembros serán notificadas a la dirección de correo electrónico vinculada al perfil del Conductor.

7. ¿Cuáles son las obligaciones de Europcar en el marco del Nuevo Programa de Fidelización?

Europcar se compromete a cumplir con todas las leyes aplicables. Europcar no será responsable si la legislación local prohíbe otorgar alguno de los beneficios establecidos en el Programa.

8. ¿Cómo se procesan tus datos personales en el marco del Nuevo Programa de Fidelización?

Registrarse en el Programa requiere el procesamiento de la información personal de los Miembros para: gestionar la Membresía del Programa, calcular los beneficios y enviar información relacionada con el Programa (por ejemplo, correos electrónicos sobre tu nivel en el Programa o tus beneficios).

Estos datos se recopilan directamente de los Miembros al registrarse en el Programa o indirectamente, si ya eres cliente de Europcar. En este segundo caso, los datos del perfil de Europcar del Miembro se transfieren automáticamente a su cuenta del Programa de Fidelización.

Los datos procesados en el marco del Programa se detallan en el Anexo 1. Política de

9. ¿Puede cancelarse la inscripción en el Nuevo Programa de Fidelización?

9.1. Terminación a iniciativa del Miembro:

Los Miembros pueden cancelar su Membresía en el Nuevo Programa de Fidelización en cualquier momento contactando al Servicio de Atención al Cliente de Europcar.

Esta terminación implica: la retirada total del Nuevo Programa de Fidelización, La interrupción de la acumulación de puntos, Beneficios y Recompensas a partir de la fecha de cancelación, después de un período de gracia de 48 horas, la imposibilidad de utilizar las Recompensas ya otorgadas.

También incluye la eliminación de todos los datos y actividades de fidelización en los sistemas de Europcar.

9.2. Terminación a iniciativa de Europcar:

Europcar podrá cancelar la inscripción de un Miembro del Nuevo Programa de Fidelización en caso de: incumplimiento de los Términos y Condiciones Generales del Programa y por incumplimiento de los Términos y Condiciones Generales de Alquiler de Europcar, especialmente en casos de fraude o intento de fraude.

El Miembro será informado mediante un correo electrónico enviado a la dirección vinculada al perfil del Conductor.

En caso de inactividad de la cuenta de un Miembro durante un período de tres años, Europcar International cancelará la Membresía del Programa y eliminará los datos asociados.

10. ¿Puede modificarse el Nuevo Programa de Fidelización?

Europcar puede decidir modificar el Nuevo Programa de Fidelización, incluyendo los Beneficios, Recompensas personalizadas y las condiciones del Programa (alcance geográfico, mecanismos, etc.). Los Miembros serán informados de estas modificaciones con un mínimo de un (1) mes de antelación, a través de mensajes informativos enviados por correo electrónico.

Europcar también puede decidir finalizar el Programa, siempre que informe a los Miembros con antelación, por correo electrónico, con un aviso mínimo de tres (3) meses. Si Europcar no propone un programa alternativo, los antiguos Miembros seguirán disfrutando de los Beneficios de su nivel actual hasta el final de su período de validez de dos años desde la finalización del Programa.

Si Europcar implementa un nuevo programa, los Miembros serán informados del cambio y serán incluidos automáticamente en él, a menos que decidan cancelar su Membresía.

11. ¿A quién debes contactar si tienes preguntas o quejas sobre el Nuevo Programa de Fidelización?

Cualquier disputa relacionada con el Nuevo Programa de Fidelización debe ser dirigida a través de la sección "Contáctanos".

Si tienes preguntas sobre el Programa, consulta la sección "Ayuda/FAQ" en el menú ubicado en la parte superior de la página principal de los sitios web de Europcar.

Europcar Nuevo Programa de Fidelización

Condiciones Especiales para Clientes Corporativos

Estas Condiciones Especiales complementan los Términos y Condiciones del Nuevo Programa de Fidelización y tienen como objetivo aclarar las disposiciones específicas aplicables a clientes corporativos con tarifas negociadas. Las demás disposiciones de los Términos y Condiciones Generales del Programa seguirán siendo plenamente aplicables.

El Programa está abierto a empresas que contraten alquileres de vehículos con Europcar a través de tarifas negociadas. La tarifa del Miembro del Nuevo Programa de Fidelización no puede combinarse con la tarifa negociada corporativa.

- Los Miembros Corporativos ganan 1 punto por cada 1 euro gastado en todos sus alquileres.
- Los Miembros Corporativos pueden inscribirse a través de canales directos.
- No pueden inscribirse a través de:
 - Europcar.business
 - Canales indirectos (excepto GDS and XRS)
- Los Miembros Corporativos acumulan Puntos por sus alquileres corporativos o personales y obtienen Puntos, Beneficios y Recompensas a través de canales elegibles.

Empleados de Europcar

Los empleados que sean Miembros del Nuevo Programa de Fidelización acumularán Puntos de Fidelización como cualquier otro Miembro por todos los alquileres contratados con Europcar, siempre que su número de identificación de Miembro (o ID de Conductor) se utilice para las reservas y alquileres.

En caso de dejar la empresa, los empleados mantendrán los Beneficios de su Cuenta de Fidelización y continuarán disfrutando del nivel de fidelización alcanzado hasta la fecha de su salida de Europcar.

Anexo 1. Política de Privacidad del Nuevo Programa de Fidelización

1. ¿Quién procesa tus datos personales?

Europcar International S.A.S.U., registrada en el Registro Mercantil y de Sociedades de París (RCS PARIS) con el número 542 065 30, es el "Responsable del Tratamiento" de tus Datos Personales recogidos y procesados a través de este sitio web, nuestras aplicaciones móviles o nuestras agencias de alquiler para ofrecerte soluciones de movilidad.

Los términos "Europcar", "nosotros", "nos" o "nuestro/a" utilizados en esta política se refieren a Europcar International S.A.S.U. De acuerdo con las normativas aplicables sobre protección de datos personales, Europcar International S.A.S.U. es el "Responsable del Tratamiento".

Europcar International S.A.S.U. forma parte de Europcar Mobility Group. El término "nuestro Grupo" se refiere a Europcar Mobility Group.

Cuando nos proporcionas Datos Personales o cuando los recopilamos, nos comprometemos a utilizarlos conforme a esta Política.

2. ¿Qué Datos Personales recopilamos sobre ti?

Por Datos Personales entendemos tanto aquellos datos que te identifican directamente como aquellos que te identifican indirectamente.

Las categorías de Datos Personales que recopilamos en el contexto de nuestro programa de fidelización, el uso de nuestro sitio web y nuestras aplicaciones móviles incluyen:

- **Datos de identificación:** nombre, apellido, dirección de correo electrónico, fecha de nacimiento, número de teléfono, dirección postal, ID de Conductor y número de identificación de miembro en programas asociados.
- **Información del permiso de conducir:** número, fecha, lugar y país de emisión, así como la fecha de caducidad, si corresponde.
- .
- **Información del Programa:** fecha de registro, nivel de fidelización y fecha de expiración (a partir del nivel Ejecutivo), créditos de fidelización acumulados (volumen de días de alquiler elegibles y número de alquileres elegibles), número de contrato y nombre (para el nivel de fidelización o nombre de la empresa) y, si aplica, el nombre del programa de Viajero Frecuente, número de la tarjeta de Viajero Frecuente y fecha de caducidad.
- **Información de tu reserva (véanse los puntos 3.3.1 y 3.3.2 de las presentes Condiciones Generales)**
- .
- **Datos de navegación:** relacionados con tu uso de nuestro sitio web o nuestras aplicaciones móviles.
- **Datos de encuestas de satisfacción.**

La mayoría de tus datos personales los recopilamos directamente de ti.

3. ¿Con qué fines procesamos tus Datos Personales?

Recopilamos y procesamos tus Datos Personales para diferentes propósitos y sobre las siguientes bases legales:

Finalidades del tratamiento	Base legal del tratamiento
------------------------------------	-----------------------------------

<p>Creación de tu cuenta en el programa de fidelización:</p>	<p>Esta actividad de tratamiento se basa en la aceptación de los términos y condiciones de uso del programa de fidelización</p>
<p>Asignación de puntos por acciones específicas: puntos de bienvenida, celebración de tu cumpleaños, uso del check-in online, alquiler de un vehículo eléctrico, reserva de servicios adicionales, participación en el programa de referidos (invita a un amigo) y reservas de paquetes o bundles.</p>	<p>Esta actividad de tratamiento se basa en la aceptación de los términos y condiciones de uso del programa de fidelización.</p>
<p>Gestión de tu cuenta de fidelización y asignación del nivel correspondiente</p>	<p>Esta actividad de tratamiento se basa en la aceptación de los términos y condiciones de uso del programa de fidelización.</p>
<p>Desarrollo comercial y actividades de marketing para gestionar tu programa de fidelización:</p> <p>i- Enviar correos electrónicos y notificaciones por SMS sobre ofertas especiales y promociones</p> <p>ii- Registrar tu historial de alquileres para sugerirte productos y servicios en futuras búsquedas de reservas, o para enviarte ofertas y beneficios exclusivos.</p> <p>iii- Organizar concursos y sorteos.</p> <p>iv - Gestionar y actualizar la base de datos de prospectos.</p>	<p>Nuestras actividades comerciales y de marketing, es decir, el envío de mensajes comerciales para promocionar nuestros productos y servicios (i a iv), están sujetas a tu consentimiento (cuenta EC).</p> <p>En caso de que ya seas nuestro cliente, puedes recibir mensajes comerciales sobre productos y servicios similares a los que ya te hemos proporcionado.</p> <p>El envío de estos mensajes se basará en nuestro interés legítimo en comunicar sobre nuestros productos y servicios.</p> <p>Las actividades de tratamiento incluidas en la categoría (v) se basan en nuestro interés legítimo en simplificar y acelerar el proceso de reserva para nuestros clientes.</p> <p>Las actividades de tratamiento incluidas en la categoría (vi) se basan en nuestro interés legítimo en gestionar nuestra base de datos de prospectos..</p>
<p>Análisis de datos de navegación en nuestro sitio web y aplicaciones móviles:</p>	<p>Este tratamiento se basa en nuestro interés legítimo en mejorar nuestros productos y servicios.</p>

4. ¿Quiénes son los destinatarios de tus datos personales?

Si es necesario, tus datos personales pueden ser comunicados a:

a. Nuestros empleados, representantes autorizados, otras empresas de nuestro Grupo y nuestra red de franquicias, nuestros agentes e intermediarios designados para proporcionarte este Programa. También a nuestros subcontratistas, en particular proveedores de servicios de TI para alojamiento, mantenimiento o desarrollo, que nos asisten en la prestación de nuestros productos y servicios, o agencias de cobro que nos ayudan a recuperar pedidos impagados. Estos pueden ser entidades miembros de nuestro Grupo o proveedores externos de servicios.

b. Nuestras compañías de servicios de seguros para la adquisición y gestión de seguros para tu vehículo.

c. Agencias de publicidad, agencias de marketing, redes sociales y agencias digitales que nos ayudan a realizar campañas publicitarias, de marketing y ventas, así como a analizar la efectividad de estas campañas.

d. Nuestros socios o los del Grupo, en particular para permitirte acumular puntos de fidelización si eres miembro de su programa:

Lista de socios de Europcar España:

El Club Carrefour

Más Renfe

Lista de socios del Europcar Mobility Group:

AAdvantage

Accor Hotel

Aeroflot

Air Europa

American Express Rewards

Asia Miles

Biglife SDN BHD (Air Asia)

Delta Airlines

Ecos Mobility & Hospitality Private Limited

Emirates SkyWard

Finnair Plus

Fly SAS

Flying Blue

Gulf Air Falcon Flyer

Lufthansa

Melia Rewards

Miles & More

Oman Air Sindbad

Qatar Privilege Club

Radisson Rewards

Routes Car Rental

Royal Air Maroc

Shouqi Car Rental & Leasing Limited Liability Company

Silvercar

Singapore Krsiflyer
TAP Miles & Go
Times Mobility Co LTD
Turkish Airlines
Europcar on Demand
UIA Panorama Club

También podemos divulgar tus datos personales de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables a las autoridades competentes.

5. ¿Cuánto tiempo conservamos tus datos personales?

Tus datos personales se conservan durante diferentes períodos de tiempo, dependiendo de las finalidades del tratamiento correspondiente:

Finalidades del tratamiento	Períodos de conservación de datos
La creación y gestión de tu cuenta del Programa de Fidelización.	Por la duración de la relación comercial y durante 3 años después de su finalización
Chat en tiempo real en nuestro sitio web.	3 años desde nuestro último contacto comercial.
Llevar a cabo actividades de desarrollo comercial y marketing, incluyendo: Envío de correos electrónicos y notificaciones por SMS sobre ofertas especiales y promociones; Registro de tu historial de alquileres para sugerirte productos/servicios al buscar nuevas reservas o enviarte ofertas y beneficios especiales; Envío de correos electrónicos relacionados con una reserva no completada o para informar sobre el estado de tus solicitudes de reserva; Gestión de tu programa de fidelización y tarjeta de membresía; Organización de concursos y sorteos; Gestión y actualización de la base de datos de prospectos.	3 años desde la finalización de la relación comercial con Europcar.
Análisis de los datos de navegación en nuestro sitio web y aplicaciones móviles	Consulta la política de cookies (política de cookies).

6. ¿Qué derechos puedes ejercer con respecto al tratamiento de tus Datos Personales?

Dentro de los límites y condiciones permitidos por la normativa vigente, puedes:

Acceder a tus Datos Personales y obtener más información sobre las características del tratamiento que llevamos a cabo.

Rectificar, actualizar y eliminar tus Datos Personales, especificando que la eliminación solo puede realizarse cuando:

(i) los datos ya no sean necesarios para los fines para los que fueron tratados,

(ii) retires tu consentimiento y no exista otra base legal para el tratamiento,

(iii) te opongas al tratamiento de tus datos personales y no exista un motivo legítimo imperioso para continuar con el tratamiento,

(iv) se haya establecido que tus datos personales han sido tratados de manera ilícita,

(v) los datos personales deban ser eliminados para cumplir con una de nuestras obligaciones legales.

Oponerte al tratamiento de tus Datos Personales basado en un interés legítimo, lo cual puedes verificar consultando la tabla en la sección "¿Con qué fines tratamos tus Datos Personales?" y, en particular, la columna "Base legal del tratamiento".

Oponerte al tratamiento de tus Datos Personales con fines de prospección comercial.

Recibir los datos personales que nos has proporcionado o solicitar que los transfiramos a un tercero cuando el tratamiento de tus datos personales (i) se haya realizado por medios automatizados y (ii) esté basado en tu consentimiento o en la ejecución de un contrato vinculante.

Solicitar la limitación del tratamiento de tus Datos Personales, lo que significa que no podremos usar tus Datos Personales durante un período de tiempo definido. Puedes ejercer este derecho cuando:

a) Disputes la exactitud de tus datos personales durante un período que nos permita verificar dicha exactitud;

b) El tratamiento de datos personales sea ilícito y te opongas a la eliminación de los mismos, solicitando en su lugar que se restrinja su uso;

c) Ya no necesitemos tus Datos Personales, pero estos sean necesarios para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones legales;

d) Te opongas al tratamiento por motivos relacionados con tu situación particular, mientras verificamos si los motivos legítimos de Europcar International prevalecen sobre los tuyos.

Retirar tu consentimiento para aquellos tratamientos basados en tu consentimiento.

Presentar una reclamación ante una Autoridad de Control. En Francia, la Autoridad de Control es la CNIL:

Dirección: 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07

Sitio web: cnil.fr.

7. ¿Cómo puedes ejercer tus derechos?

Si deseas obtener más información sobre las disposiciones de esta política de privacidad o ponerte en contacto con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPO), puedes escribirnos a la siguiente dirección:

Europcar International S.A.S.U.

Servicio de Relación con el Cliente:
13ter boulevard Berthier, 75017, Francia

O enviarnos un correo electrónico a: **dpo@europcar.com**

Para ejercer tus derechos, deberás acreditar tu identidad indicando claramente tu apellido, nombre, ID de conductor y cualquier información útil que nos permita identificarte (como el lugar y la fecha de tu último alquiler de vehículo). También debes proporcionarnos la dirección de correo electrónico o postal a la que deseas que enviemos nuestra respuesta.