Termos e Condições Gerais

Europcar Programa de Fidelização - Privilege For You

Privilege For You tem como objectivo premiar os clientes que utilizam regularmente os serviços de aluguer de veículos da Europcar. Este programa gratuito permite-lhe beneficiar de reduções de preços e de várias vantagens.

Este programa é proposto e gerido pela Europcar International S.A.S.U., com sede em 13 Ter, Boulevard Berthier 75017 Paris, França, inscrita no Registo Comercial e de Sociedades de Paris (RCS PARIS) com o número 542 065 30.

Os presentes Termos e Condições Gerais complementam as Condições Gerais da Europcar (Termos e Condições Gerais de Aluguer, Seguros e Proteções e) que regem cada um dos alugueres efetuados por um dos Membros.

O programa aplica-se apenas à marca Europcar e aos alugueres reservados diretamente com a Europcar.

Aplicam-se condições adicionais específicas para clientes empresariais que alugam para e em nome da sua empresa (ver Parte II).

Os presentes Termos e Condições Gerais complementam as Condições Gerais da Europcar (Condições Gerais de Aluguer e Termos e Condições do Seguro e Franquias), as quais são aplicáveis a cada aluguer efetuado por um Membro, sendo este o único titular do direito a beneficiar de quaisquer das vantagens aqui descritas.

1. Definições

Membro: Cliente que aceitou as Condições Gerais de Adesão ao Programa.

Desconto do membro: o Membro beneficiará de um desconto em todos os alugueres sobre o preço do aluguer diário (mais detalhes na secção 4.1.1.).

Benefício: vantagem sempre ativa para membros, dependendo do seu nível.

Recompensa: Um benefício único concedido ao atingir um limite específico dentro de um nível, disponível para resgate dentro de 90 dias antes de expirar.

Parceiro: Uma empresa não pertencente a uma marca do Europcar Mobility Group, que participa no Programa de Fidelização - Privilege For You, proporcionando descontos ou ofertas especiais aos seus Membros.

Pontos: Uma unidade ganha por um Membro com base numa escala definida, seja por meio de um aluguer elegível dentro do Programa ou pela realização de determinadas ações.

Nível: Nível atribuído com base na quantidade de pontos acumulados pelos Membros num determinado período, determinando os Benefícios que lhes são disponibilizados.

2. Quem pode participar no Programa de Fidelização - Privilege For You? Como é feita essa inscrição?

Para aderir ao Programa de Fidelização - Privilege For You, os Membros devem registar-se.

O registo está disponível exclusivamente através do website da Europcar, aplicação móvel ou site móvel.

A adesão ao Programa de Fidelização - Privilege For You é gratuita e pressupõe o preenchimento de um formulário de inscrição e aceitação dos Termos e Condições do Programa de Fidelização. O formulário de inscrição pode ser encontrado na secção "Programa de Fidelização Privilege For You" do website da Europcar ou da aplicação móvel ou site móvel, no seguinte endereço: www.europcar.pt/pt-pt/loyalty-program.

A elegibilidade para o registo depende dos requisitos que se seguem:

- Os clientes devem cumprir o requisito de idade mínima para alugar um veículo, que varia de acordo com o país (consulte os termos específicos do país)
- É necessária uma carta de condução válida.

O processo de inscrição envolve:

1. Preenchimento de formulário de registo com as informações pessoais pedidas, incluindo nome, apelido, endereço de e-mail, morada, telefone, data e local de nascimento e dados da carta de condução.
2. Criação de uma conta de Membro.
3. Fornecimento de um endereço de e-mail pessoal e exclusivo.

Ao inscrever-se no Programa, os Membros concordam em receber e-mails comerciais relacionados com o Programa.

O ID do cliente atribuído ou atualizado durante a criação da conta, referido como o "ID do Condutor" ou " Europcar ID ", passa a ser o número do Membro do Programa de Fidelização - Privilege For You.

Após a inscrição, os Membros receberão:

- Um e-mail de confirmação com um link para validar o seu endereço de e-mail. Os Membros terão 24 horas para confirmar o seu endereço de e-mail. Caso não confirmem o email, terão de reiniciar o processo de candidatura desde o início.
- Um e-mail de boas-vindas a confirmar o seu status de Membro.

3. Como funciona o Programa de Fidelização - Privilege For You?

3.1. Aplicabilidade do programa

Os benefícios e recompensas apenas podem ser resgatados nos países participantes do programa Privilege For You. (Exceção para a tarifa de 10% para membros).

Os pontos apenas podem ser acumulados em alugueres efetuados nos países participantes do programa Privilege For You.

3.2. Apresentação dos Níveis de Fidelidade

O Programa de Fidelização - Privilege For You tem **4 Níveis diferentes,** permitindo o acesso a diferentes tipos de Benefícios.

Os Níveis dependem da quantidade de pontos que os Membros possuem.

O número de Pontos de cada Membro determina o seu Nível de Fidelidade, do seguinte modo:

Discoverer : De 0 para 999 pontos;

Traveller : De 1.000 a 2.999 pontos;

Adventurer : De 3.000 a 9.999 pontos;

Navigator : A partir de 10.000 pontos;

3.3. Validade dos Níveis de Fidelidade

Os Níveis de Fidelidade são válidos por 12 meses a partir da data de registo ou da atualização para um Nível superior.

Se não existir qualquer aluguer durante 12 meses consecutivos, após a última fatura que tenha implicado ganho de Pontos, os Membros voltam ao mínimo de pontos do seu Nível de Fidelidade atual. Os Pontos acima deste mínimo serão perdidos. Se não existir qualquer aluguer desde a última fatura que implique ganho de Pontos por 24 meses consecutivos, os Membros baixarão de Nível, ficando com o número mínimo de Pontos do Nível abaixo. Os pontos acima deste mínimo serão perdidos.

Após um período de 35 meses de inatividade, os Membros receberão um e-mail automático explicando que, se não realizarem nenhuma ação, serão considerados inativos e seus dados serão eliminados no prazo de um mês e um dia.

Tendo o registo sido eliminado, se os Membros quiserem efetuar novamente um aluguer, terão que criar uma nova conta, podendo inscrever-se novamente no Programa de Fidelização - Privilege For You.

3.4. Equiparação de estatuto

Como parte do programa de fidelização de um parceiro ou de programas de fidelização de outras empresas de aluguer de automóveis, os Membros podem beneficiar da equiparação de níveis.

Os Membros serão equiparados ao estatuto de fidelização equivalente e terão acesso aos benefícios do Privilege For You.

Por exemplo, como membro Avis Preferred Plus, Hertz Five Star ou Sixt Platinum, os Membros podem aceder ao nível Traveller do programa Privilege For You. Se os Membros tiverem alcançado o nível Avis President's Club, Hertz President's Circle ou Sixt Diamond, poderão aderir ao programa Privilege For You e tornarem-se Adventurer.

Para aceder ao nível correspondente, os Membros terão de inscrever-se no programa Privilege For You através do website da Europcar e contactar o Serviço de Apoio ao

Cliente através da secção “Contacte-nos” ou por telefone.

3.5. Ganhar Pontos

3.5.1. Ganhar pontos através de despesas

O Programa de Fidelização - Privilege For You permite que os Membros ganhem Pontos de Fidelidade por cada despesa feita diretamente com a Europcar, se associadas ao Programa de Fidelização - Privilege For You.

Os Pontos são creditados aos Membros 24 horas após a emissão da fatura final (podendo demorar mais tempo em algumas estações referidas na secção 5).

Os Membros não podem acumular pontos por faturas dos produtos MyEuropcar ou do Europcar on Demand.

Alguns encargos, taxas ou penalizações não são elegíveis para acumulação de Pontos, estando detalhados a seguir:

Encargos de combustível, Taxa de administrativa, Taxa de pagamento com cartão, Taxas por multas, Serviço de reabastecimento, Indemnizações, Cobrança de danos, Taxas administrativas de danos, Isenção de recurso de multas, Franquia de condutor FVV - VCH INV, Franquia de condutor FVV - DVR INV, Recolha sem sucesso, Taxa administrativa governamental, Regularização de pequenos saldos, Taxa de manuseamento de numerário, Taxa administrativa por portagens, Taxa de limpeza, Entrega sem sucesso, Taxa de gestão, Regularização de reembolsos de pequenos saldos, Reparações por danos, Penalização por atravessar fronteiras, Devolução de viaturas em atraso, Substituição de equipamento especial, Reparações por danos com IVA a 0%, Franquia de seguro, Taxas administrativas por danos, Taxa de preparação, Penalização por desativação de OBD, Taxa de não comparência, Taxa de cancelamento, Custo de preparação e Sobretaxa obrigatória de reabastecimento.

Para todos os Membros, 1 euro (€) = 1 ponto (ver regras de conversão 3.4.3).

Esta conversão baseia-se no montante gasto pelos Membros (com todos os impostos incluídos).

Os pontos são arredondados para o número inteiro inferior se o dígito decimal for estritamente inferior a 5, e arredondados para cima se for superior a 5.

Por exemplo:

1,49€ → 1 ponto

1,50€ → 2 pontos

Para conversão para a sua moeda local, consulte a seção 3.4.3.

3.5.2. Ganhar pontos de Bónus através de ações

Os Membros terão a oportunidade de ganhar alguns pontos de Bónus extras com as ações detalhadas de seguida.

3.5.2.1. Pontos de boas-vindas

Os pontos de boas-vindas são uma ação única que atribui aos Membros 100 pontos uma única vez, aquando da sua subscrição ao programa.

3.5.2.2. Check-in on-line

O check-in online é uma ação recorrente que permite aos Membros acumular 50 pontos por cada aluguer concluído, sempre que o check-in seja efetuado online. Este benefício está limitado a uma recompensa por aluguer. Em caso de cancelamento do aluguer, os pontos atribuídos pelo check-in online poderão ser deduzidos da conta do Membro.

3.5.2.3. Aniversário

O aniversário é uma ação recorrente, que atribui aos Membros 50 Pontos anualmente, na data de nascimento registada no seu perfil.

3.5.2.4. Alugar um Veículo Elétrico

Alugar um veículo elétrico é uma ação recorrente que atribui aos Membros 150 Pontos sempre que alugam um veículo elétrico, sem qualquer limitação.
Os veículos híbridos não serão considerados para esta ação.
Esta ação depende da emissão da correspondente fatura (se o veículo não estiver disponível, não será atribuído nenhum Ponto)

3.5.2.5. Reserva de um extra

A reserva de um serviço adicional (extra ou seguro) através do website ou site móvel, na aplicação móvel da Europcar é uma ação recorrente que atribui 50 pontos aos Membros (se os clientes escolherem 3 extras, acumulará 150 pontos). Não serão atribuídos pontos por extras ou seguros adquiridos a terceiros.

Se os Membros reservarem um extra que tenha sido oferecido (=0€), não serão atribuídos Pontos.

Extras abrangidos: Upgrade de Aluguer Base, Proteção Pessoal contra Acidente, Aluguer de Equipamento Especial, Viatura a Gasóleo, Cadeiras de Criança, Super Proteção Pessoal contra Acidentes, Condutores Adicionais, Super Proteção contra Danos, Opção Depósito Cheio, Super Proteção contra Roubo, Proteção de Vidros e Pneus, Taxa de Serviço de Assistência, Sistema de Navegação, Pack Família, Wi-Fi Móvel, Check-In Tardio, Dispositivo Tablet, Assistência em Estrada Plus, Cobertura GoZen, Proteção de Tejadilho e Chassis, Serviços de Emergência em Viagem, Pacote de Proteção Medium, Pacote de Proteção Premium, Proteção Total contra Danos, Proteção Total contra Roubo, Proteção Total contra Danos por Perda, Kit de Telemóvel, Pacote de Proteção Selection, Viaturas Automáticas, Proteção Plus.

3.5.2.6. Reserva de um pacote Comfort ou Comfort+

A reserva de um Comfort Bundle através do site da Europcar ou da aplicação móvel é uma ação recorrente que atribui 50 pontos por reserva.
A reserva de um pacote Comfort através do website da Europcar ou da aplicação móvel é uma ação recorrente que atribui 50 pontos por reserva.
Reservar um pacote Comfort+ no website ou na aplicação móvel da Europcar é uma ação recorrente que atribui 100 Pontos por reserva.

3.5.3. Conversão da moeda local para euros

Para creditar os Pontos, o montante pago em moeda local fora da zona euro será convertido em euros, de acordo com a seguinte taxa, https://www.ecb.europa.eu/stats/policy_and_exchange_rates/euro_reference_exchange_rates/html/index.en.html, antes da aplicação dos Pontos acumulados no momento da recepção da facturação nos sistemas Europcar.

Os Pontos do Programa de Fidelização não são equivalentes a moeda, não têm valor monetário e não podem ser trocados por bónus ou quaisquer benefícios financeiros.

3.5.4. Intransferibilidade de Pontos

Os Pontos não podem ser transferidos para outro Membro e são estritamente pessoais.

3.6. Alugueres elegíveis para Pontos de fidelidade

Alugueres finalizados antes da inscrição não serão considerados.

Para cada aluguer elegível, os Membros acumulam Pontos de Fidelidade correspondentes ao valor do aluguer.

Note-se que um aluguer só pode ser registado dentro do Programa de Fidelização - Privilege For You se:

- Foi reservado diretamente com a Europcar (online, na estação ou através do Serviço de Apoio ao Cliente)
- Foi pago integralmente
- Se tiver sido efetuada pelo Membro em possui o ID de Condutor associado ao programa de fidelização.

Um cliente que não seja ainda Membro do Programa de Fidelização - Privilege For You ganha pontos pelo seu aluguer, desde que se inscreva no Programa de Fidelização - Privilege For You antes do final do aluguer.

Os Pontos de Fidelidade podem ser consultados online na secção 'A Minha Conta' do website da Europcar ou site móvel ou da aplicação móvel, a emissão da fatura do aluguer elegível numa das estações e países aderentes.

Os membros de estações não participantes (não incluídas na lista de esta estações e países aderentes ou expressamente excluídas) não podem utilizar as Recompensas nos seus alugueres. A lista de estações está disponível aqui.

Ao concordar com os Termos e Condições do Programa, os Membros reconhecem e aceitam que os Pontos não constituem um meio de pagamento e não têm valor monetário, independentemente da forma como foram obtidos. Os Pontos não poderão ser trocados por dinheiro, incluindo Pontos perdidos ou não utilizados.

Nenhum Ponto será ganho nos seguintes alugueres:

- alugueres reservados com terceiros, intermediários, agências de viagens ou realizados como parte de um serviço de substituição de veículos e/ou com tarifas específicas
- alugueres com tarifas específicas para clubes automobilísticos
- alugueres realizados como parte de um serviço de carro com motorista (Chauffeur Drive)

- alugueres que foram cancelados
- alugueres que não foram cancelados, mas não foram concluídos (no-show)

Os Pontos dos Membros podem ser atualizados se for feita uma correção na fatura do Membro (positiva ou negativa).

Para que o Membro se qualifique para quaisquer Pontos de Fidelidade, Benefícios ou Recompensas, a fatura correspondente à reivindicação deverá estar em nome do Membro.

3.7. Consentimento de marketing

Se derem o seu consentimento, os Membros receberão marketing e-mails promocionais dos serviços da Europcar.

4. Quais são os benefícios oferecidos a um Membro do Programa de Fidelização - Privilege For You?

Com o Programa de Fidelização - Privilege For You, os Membros têm acesso a uma seleção de Benefícios relativos ao seu Nível, que serão exibidos na Conta Fidelidade. Durante o procedimento de reserva, os Membros poderão ver os seus Benefícios (se estiverem conectados à sua Conta Fidelidade).

Os membros não podem utilizar os benefícios em reservas MyEuropcar ou Europcar on Demand.

Resumo de todos os Benefícios oferecidos aos Membros, dependendo do seu Nível:

	Discoverer	Traveller	Adventurer	Navigator
10% de desconto nas tarifas públicas	V	V	V	V
Descontos e ofertas especiais	V	V	V	V
Recompensas de parceiros	V	V	V	V
Acelerador de pontuação de Membros		10%	20%	30%
Atualização do veículo. *Atualização dupla para o estatuto de Navigator			V	*V
Condutor adicional gratuito			V	V
Atendimento prioritário na estação			V	V

4.1. Benefícios comuns a todos os Membros, independentemente do seu Nível:

4.1.1. 10% de desconto nas tarifas públicas de aluguer

Na estação, no website, na aplicação móvel da Europcar ou através do Serviço de Apoio ao Cliente, os Membros podem beneficiar de um desconto de -10% em todos os alugueres sobre o preço do aluguer diário (não são considerados extras e serviços). O Benefício é aplicado sobre tarifas públicas. Estão excluídos descontos extras e ofertas especiais. Os -10% não se aplicam quando o aluguer é efetuado por um Membro com preços negociados. Não há limite mínimo de dias. Não há limitações quanto à categoria de veículo. Se o Membro tiver selecionado um pacote, a percentagem de 10% será aplicada sobre o seu preço. Aplica-se tanto às tarifas pré-pagas como às tarifas pagas ao balcão.

Por favor, note que os membros não beneficiarão do desconto de 10% na aplicação móvel na Alemanha.

A tarifa de membro pode ser aplicada a um aluguer feito num país ou estação franqueada.

4.1.2. Descontos e ofertas especiais

Os Membros podem beneficiar de ofertas de tarifas dedicadas e pontuais, comunicadas por e-mail ou diretamente no website ou aplicação móvel da Europcar. Os detalhes e condições destas ofertas serão sempre especificados no canal de comunicação respetivo.

Os Membros podem cancelar a subscrição dessas comunicações promocionais, a qualquer momento, através do link disponibilizado em cada e-mail promocional ou na conta do cliente.

4.1.3. Parceiros recompensas

Graças ao Programa de Fidelização - Privilege For You, os Membros podem receber até 15% de desconto nos hotéis Accor participantes. Este desconto só pode ser utilizado através da conta pessoal de cada Membro. Os Membros devem fazer login na sua conta Europcar e clicar no banner fornecido no canto inferior esquerdo.

4.2. Benefícios específicos concedidos aos Membros, dependendo do seu Nível:

4.2.1. Acelerador de Pontos

Para Membros Traveler, Adventurer e Navigator

Após um aluguer, os pontos acumulados serão potencializados em todos os alugueres, de acordo com o seguinte acelerador de Pontos:

- Traveller +10%
- Adventurer: +20%

- Navigator: +30%

A percentagem de Pontos extras será aplicada na fatura (ver exclusões) e calculada após o término do aluguer. Os pontos extras, como pontos de receita, serão concedidos no dia seguinte à faturação.

> Ex: Membro Traveller reservou um veículo no valor faturado de 300 euros. A Europcar concederá 330 pontos (300 pontos=300x1,1) graças ao status tier 2 de acordo com a pontuação personalizada do acelerador.
>
> 360 pontos (300=300x1,2) se o Membro for Adventurer e 390 pontos (300=300x1,3) se o Membro for Navigator.

4.2.2. Upgrade gratuito do veículo

Este Benefício será proposto pelas estações de acordo com a disponibilidade da frota em países e será bloqueado durante os feriados locais (cujas datas podem ser encontrado em FAQ).

Se um cliente beneficiar de um upgrade gratuito para um aluguer de duração igual ou inferior a 14 dias, mas pretender prolongar o seu aluguer para além de 14 dias, deverá dirigir-se à agência de devolução da Europcar para efetuar o pagamento referente ao aluguer inicial e para que seja aberto um novo contrato de aluguer, uma vez que os Termos & Condições do upgrade gratuito deixam de ser aplicáveis (os upgrades gratuitos apenas são possíveis para alugueres até 14 dias).

O novo contrato de aluguer poderá incluir o custo do veículo de categoria superior (caso o cliente pretenda mantê-lo) ou, em alternativa, o veículo poderá ser alterado para a categoria originalmente reservada (antes do upgrade gratuito).

Para Membros Adventurer: upgrade numa (1) categoria de veículo (com base na primeira letra do código ACRISS), sujeito a disponibilidade. Este upgrade não é aplicável a alugueres de mais de 14 dias, ou a aluguer veículos ligeiros de mercadorias e às categorias de carros Premium e Luxo. A reserva deve ser efetuada com pelo menos 48 horas de antecedência em relação ao levantamento.

Para Membros Navigator: upgrade para duas (2) categorias de veículos (com base na primeira letra do código ACRISS), sujeito a disponibilidade. Este upgrade não é aplicável a alugueres de mais de 14 dias, nem a alugueres de veículos ligeiros de mercadorias e categorias de carros Premium e Luxo. A reserva deve ser efetuada com pelo menos 48 horas de antecedência em relação ao levantamento.

4.2.3. Condutor adicional gratuito

Para Membros Adventurer e Navigator

A opção “Condutor Adicional” é gratuita. Um (1) condutor adicional por aluguer.

4.2.4. Estação: atendimento prioritário

Para Membros Adventurer e Navigator

Graças à sua adesão, os membros do Nível **Adventurer e Navigator** que façam uma reserva com antecedência terão direito ao status de prioridade na chegada à estação. Poderão, assim, usufruir da linha Prioritária para levantar o seu veículo, se tal estiver disponível na estação.

Em algumas estações Europcar, o contrato de aluguer pode ser preparado antecipadamente através da informação contida no perfil do cliente, o que poupa tempo no balcão. O serviço de check-in automático está disponível desde que o Membro tenha preenchido o seu perfil e o mantenha atualizado (com os dados da carta de condução e do cartão de pagamento).
Para se qualificar para este serviço, os Membros deverão efetuar a reserva pelo menos um dia antes da data e hora do levantamento do veículo.

Caso o perfil online do Membro não inclua os dados de pagamento, o check-in online deverá ser realizado online pelo Membro, de acordo com a sua disponibilidade, durante ou após a reserva.

Os membros podem beneficiar do serviço de chegada tardia, o que significa que o veículo ficará reservado para o membro até ao encerramento da estação no final do dia agendado para o levantamento.

4.3. Recompensas ad hoc dependendo dos limites

Os Membros receberão recompensas ad hoc, chamadas "Recompensa", ao ultrapassarem determinados limites. Essas recompensas estão disponíveis na Conta Fidelidade do Membro.

4.3.1. Recompensas e limites

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

4.3.2. Validade e condições de uso

- Os membros não podem utilizar os benefícios em reservas MyEuropcar ou Europcar on Demand.
- Em alguns limites, os Membros desbloqueiam uma Recompensa específica (Discoverer) ou um conjunto de Recompensas (Traveller, Adventurer and Navigator), podendo os Membros escolher apenas uma Recompensa.
- As Recompensas desbloqueadas serão comunicadas por e-mail aos Membros e durante o processo de reserva.
- As Recompensas só podem ser reservadas online (através do site da Europcar ou do site móvel ou da aplicação móvel). As Recompensas não podem ser atribuídas nem adicionadas a uma reserva feita na estação ou através do serviço de apoio ao cliente.
- Se os Membros desbloquearem uma Recompensa após a reserva, terão acesso a essa Recompensa numa próxima reserva.
- Uma Recompensa pode ser usada juntamente com os Benefícios ou uma oferta especial numa reserva.
- Quando os Membros passam mais de um limite ao mesmo tempo, apenas a Recompensa mais alta é desbloqueada.
- As Recompensas não são cumulativas. Os Membros só poderão utilizar apenas uma por reserva.
- As Recompensas são válidas durante 90 dias, após os pontos serem creditados na conta do cliente.
- A Recompensa deve ser pré-reservada online antes do final da validade de 90 dias, mas o aluguer em questão pode acontecer após o período de 90 dias.
- Se os Membros cancelarem uma reserva em que tinha sido utilizada uma Recompensa, a Recompensa será perdida e não será reembolsada. Em determinadas circunstâncias, a Recompensa poderá ser recuperada através do contacto com o serviço de apoio ao cliente.
- Se os Membros baixarem de Nível, poderão ganhar novamente uma Recompensa que já anteriormente haviam desbloqueado.
- Se os membros descerem para o nível Traveller, Discoverer ou Adventurer, voltam a desbloquear a recompensa associada ao limiar correspondente.
- As Recompensas disponíveis podem ser alteradas com as atualizações do Programa.

4.3.3. Lista de possíveis Recompensas

4.3.3.1. Cupões de desconto

Os cupões de desconto são aplicáveis a alugueres futuros e são de utilização única. Os Membros deverão selecionar o cupão durante a reserva antes da confirmação do pagamento.

Os valores dos cupões podem variar dependendo dos limites de Pontos ultrapassados pelos Membros.

Os cupões apenas são válidos quando aplicados de acordo com os termos e condições especificados. Se um cupão for utilizado indevidamente — por exemplo, não sendo aplicado por um membro do Privilege for You, online (selecionado exclusivamente durante o processo de reserva sem a devida validação) — o valor do aluguer, excluindo o desconto do cupão, permanecerá integralmente devido e a pagar.

4.3.3.2. Condutor adicional gratuito na próxima reserva

A opção "Condutor Adicional" é gratuita. Um (1) motorista adicional por reserva.

4.3.3.3. Assistência em Viagem Plus gratuita

O extra Assistência em Viagem Plus é gratuito. A Recompensa precisa de ser pré-reservada. Não existe limite em termos de número de dias (mínimo ou máximo).

Os membros com uma tarifa negociada (profissional ou outra) não poderão selecionar a Assistência em Viagem Plus do programa de Fidelização como recompensa surpresa.

4.3.3.4. 25% de desconto na cadeira de bebé no próximo aluguer

Os Membros beneficiam de um desconto de 25% numa (1) cadeira de bebé no aluguer seguinte. A recompensa precisa de ser pré-reservada. Não existe limite para o número de dias.

A Recompensa pode ser aplicada na cadeira de bebé Booster (-135 cm); Cadeira de criança 1-3 anos / 9-18 KG); Cadeira de criança 0-12M / 0-13KG); Cadeira de criança (4-7 anos / 15-30 KG)

Equipamento sob consulta: as estações podem aceitar ou recusar uma reserva consoante a disponibilidade do equipamento.. Se uma estação recusar o aluguer, o Membro pode optar por conservar a reserva sem o equipamento ou cancelar a reserva. Se a estação não conseguir conceder a Recompensa devido à indisponibilidade, a Recompensa será perdida. Em alguns casos, a Recompensa poderá ser recuperada através do contacto com o serviço de apoio ao cliente.

5. Acessibilidade do Programa de Fidelização - Privilege For You

O Programa de Fidelização - Privilege For You estará acessível pela primeira vez nos seguintes países: Austrália, Áustria, Bélgica, França, Alemanha, Itália, Luxemburgo, Nova Zelândia, Portugal, Espanha, Suíça e Reino Unido.

Se os Membros realizarem um aluguer num desses países, poderão utilizar os seus Benefícios e Recompensas. De igual modo, também acumularão Pontos com base na fatura do aluguer, após a devolução do veículo. O aluguer do veículo tem

obrigatoriamente de ocorrer num dos países elegíveis, conforme especificado na fatura, para ser considerado no Programa de Fidelização- Privilege For You.

O Programa de Fidelização - Privilege For You será, em breve, implementado a nível mundial, a fim de permitir que os Membros dele usufruam na maioria dos países em que a Europcar está presente.

Adicionalmente, algumas estações francesas (franchisadas) não oferecerão quaisquer Benefícios, Recompensas ou pontos de fidelização, exceto a tarifa de membro (10%) em reservas efetuadas através do website, site móvel ou aplicação da Europcar.

Os Membros acumularão pontos pelo seu aluguer nas estações francesas participantes, sendo os pontos creditados até um mês após a fatura final. Se os pontos não forem creditados após um mês, os Membros deverão contactar o serviço de apoio ao cliente.

Lista das estações em causa aqui.

6. Quais são as suas obrigações como Membro do Programa de Fidelização - Privilege For You?

Ao se registarem no Programa de Fidelização - Privilege For You, os Membros reconhecem que leram e concordaram com estes Termos e Condições do Programa.

Como tal, os Membros concordam em cumprir com os termos destes Termos e Condições.

Os Membros declaram que as informações fornecidas no formulário de registo do Programa de Fidelização - Privilege For You são verdadeiras, completas e exatas.

Os Membros concordam em informar a Europcar sobre quaisquer alterações nos dados pessoais que tenham inserido, incluindo endereço de e-mail, endereço de faturação, carta de condução ou forma de pagamento, atualizando o seu perfil da Europcar.

Se Membros não atualizarem os seus dados quando necessário, não poderão responsabilizar a Europcar pelas consequências (perdas, despesas, etc.) resultantes desta ausência de atualização.

Todas as Recompensas concedidas aos Membros são-lhes comunicadas para o endereço de e-mail associado ao perfil.

7. Quais são as obrigações da Europcar ao abrigo do Programa de Fidelização - Privilege For You?

A Europcar cumpre estritamente todas as leis que lhe sejam aplicáveis. Deste modo, não nos responsabilizamos caso a legislação local proíba a concessão de qualquer um dos Benefícios ou Recompensas previstos no Programa.

8. Como são tratados os seus dados pessoais no âmbito do Programa de Fidelização - Privilege For You?

A inscrição no nosso Programa requer o tratamento de determinadas informações pessoais do Membro para fins de adesão ao Programa, para cálculo de Benefícios e para envio de comunicações sobre o Programa (por exemplo, e-mails sobre seu Nível no Programa ou sobre os seus Benefícios)**.**

Esses dados são recolhidos quando os Membros se registam no nosso Programa, direta ou indiretamente (se já for cliente Europcar). Neste segundo caso, os dados do perfil Europcar do Membro são automaticamente transferidos para a Conta Fidelidade do Membro.

O tratamento de dados ao abrigo do Programa encontra-se explicitado no **Anexo 1. Política de Privacidade** destes Termos e Condições.

9. Pode o registo no Programa de Fidelização - Privilege For You ser cancelado?

9.1. Cancelamento por iniciativa do Membro

A qualquer momento, os Membros podem cancelar a sua adesão ao Programa de Fidelização - Privilege For You, entrando em contacto com o Atendimento ao Cliente da Europcar.

O cancelamento do Programa de Fidelização - Privilege For You determina a cessação da acumulação de todos os Pontos, Benefícios e Recompensas, na data do cancelamento, após um período de carência de 48 horas.

Os Membros deixarão de poder usar as Recompensas que já lhes foram concedidas.

O cancelamento determina a exclusão de todos os dados e atividades de fidelidade nos nossos sistemas.

9.2. Cancelamento por iniciativa da Europcar

A Europcar terá o direito de cancelar o registo de um Membro do Programa de Fidelização - Privilege For You em caso de violação por parte do Membro destes Termos e Condições Gerais ou, mais genericamente, em caso de violação dos Termos e Condições Gerais de Aluguer da Europcar, e, em particular, em caso de fraude ou tentativa de fraude.

O Membro será informado através de um e-mail enviado para o endereço de e-mail associado ao seu perfil .

No caso de inatividade da conta de um Membro após um período de três anos, a Europcar vai cancelar o registo no Programa e excluir os dados associados.

10. Pode o Programa de Fidelização - Privilege For You ser alterado?

A Europcar pode decidir, em qualquer momento, alterar o Programa de Fidelização - Privilege For You, em particular, os Benefícios e Recompensas ad hoc dependentes de limites propostos no âmbito deste Programa e as condições do Programa (âmbito geográfico, mecanismos...). Os Membros serão informados disso com a antecedência mínima de um (1) mês, através de mensagens informativas que lhes serão enviadas por email.

A Europcar também poderá decidir encerrar o Programa, desde que informe os Membros antecipadamente, por e-mail, com um aviso mínimo de três (3) meses.Se a Europcar não oferecer um programa, os membros existentes continuarão a usufruir do seu nível atual até ao final do atual período de validade de dois anos.

Se Europcar implementar um Programa, os Membros serão informados da alteração e serão automaticamente incluídos no mesmo, exceto se decidirem cancela a sua adesão.

11. Quem deve contactar se tiver alguma dúvida ou reclamação sobre o Programa de Fidelização - Privilege For You?

Qualquer disputa relativa ao Programa de Fidelização - Privilege For You deve ser submetida na secção “Fale Connosco” dos websites da Europcar.

Se tiver alguma dúvida sobre o Programa, por favor, verifique na secção "Ajuda/FAQ" no menu no topo da página inicial dos websites da Europcar.

Condições Especiais para Clientes Empresariais

Estas Condições Especiais complementam os Termos e Condições do Programa de Fidelização - Privilege For You e destinam-se a esclarecer as disposições específicas aplicáveis aos clientes empresariais com preços negociados. As demais disposições dos Termos e Condições Gerais do Programa permanecerão integralmente aplicáveis.

O Programa está aberto a empresas que contratem alugueres de veículos com a Europcar com base em tarifas negociadas. A tarifa do Membro do Programa de Fidelização - Privilege For You não pode ser adicionada à tarifa negociada pela empresa.

- Os Membros Empresariais ganham 1 ponto por 1 euro gasto em todos os seus alugueres (IVA incluído).
- Os-Membros Empresariais podem inscrever-se através dos canais diretos.
- Membros Empresariais não se podem inscrever através de:
    - Europcar Business
    - Canais indiretos
- Membros Empresariais ganham Pontos através dos seus alugueres comerciais ou pessoais e ganham Pontos, Benefícios e Recompensas, por meio de canais qualificados.

Funcionários da Europcar

Os funcionários que são Membros do Programa de Fidelização - Privilege For You receberão Pontos como qualquer outro Membro, relativamente a todos os alugueres contratados com a Europcar, desde que o seu número de identificação de membro (ou ID de condutor) seja utilizado para reservas e alugueres.

Os trabalhadores em causa, enquanto membros do Programa de Fidelização - Privilege For You, poderão reter o Benefício da sua Conta e continuar a beneficiar do Nível que atingiram à data da sua saída da empresa.

<u>Anexo 1.</u> Política de Privacidade do Programa de Fidelização - Privilege For You.

1. Quem trata os seus dados pessoais?

A Europcar International S.A.S.U., inscrita no Registo Comercial e de Empresas de Paris (RCS PARIS) como n.º 542 065 30. é a "Responsável pelo Tratamento" dos seus Dados Pessoais recolhidos e tratados através deste website, das nossas aplicações móveis ou das nossas agências de aluguer, para lhe oferecer soluções de mobilidade.

Os termos "Europcar", "nós", "nos" ou "nosso" que utilizamos nesta política referem-se à Europcar International S.A.S.U. De acordo com a regulamentação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais, a Europcar International S.A.S.U é o "Responsável pelo Tratamento".

Europcar International S.A.S.U. é membro do Grupo de Mobilidade Europcar. O termo "nosso Grupo" refere-se ao Europcar Mobility Group.

Quando você nos comunica Dados Pessoais ou quando recolhemos Dados Pessoais sobre você, comprometemo-nos a usá-los de acordo com esta Política.

2. Que Dados Pessoais recolhemos sobre si?

Por Dados Pessoais entendemos não apenas dados que o identificam diretamente, mas também dados que o identificam indiretamente.

As categorias de Dados Pessoais que recolhemos no contexto do *nosso Programa de Fidelização* e do uso do nosso website e das nossas aplicações móveis incluem as seguintes:

- Os seus dados de identificação: apelido, nome próprio, endereço de e-mail, data de nascimento, número de telefone, morada, identificação de condutor (ID) e identificador de membro parceiro.

- Informações do programa: data de registo, nível atingido (do nível Traveller em diante), créditos de fidelidade ganhos (volume de dias de aluguer elegíveis e número de alugueres elegíveis), número do contrato e nome (para nível de fidelidade ou nome da empresa) e, se aplicável, o nome do programa Frequent Traveler, número do cartão Frequent Traveler e data de validade.
- Informações sobre sua reserva (ver 3.3.1 e 3.3.2 das presentes Condições Gerais)

- Dados relativos à sua navegação no nosso website ou nas nossas aplicações móveis;
- Dados relativos aos seus inquéritos de satisfação.

Recolhemos a maioria dos seus dados pessoais diretamente de você.

3. Para que finalidades tratamos os seus Dados Pessoais?

Recolhemos e tratamos os seus Dados Pessoais para diversas finalidades e com base nas seguintes bases legais:

Finalidades do tratamento	**Base jurídica do tratamento**
Criar a sua conta do Programa de Fidelização.	Esta atividade de tratamento baseia-se na aceitação dos termos e condições de utilização do Programa de Fidelização

Atribuição de pontos por ações específicas (pontos de boas-vindas, aniversário, check-in online, aluguer de um veículo elétrico, reserva de um serviço adicional, programa de recomendação, pacotes).	Esta atividade de tratamento é baseada na aceitação dos termos e condições de uso do Programa de Fidelização.
Gestão da sua conta de fidelidade e atribuição do "nível" certo.	Esta atividade de tratamento baseia-se na aceitação dos termos e condições de utilização do Programa de Fidelização
Condução de atividades de desenvolvimento de negócios e marketing para gerir o seu Programa de Fidelização, incluindo: i- envio de e-mails e notificações por SMS sobre ofertas e promoções especiais; ii- registar o seu histórico de aluguer para lhe sugerir os nossos produtos e serviços quando procurar novas reservas ou para lhe enviar ofertas e benefícios especiais; iii- organização de concursos e sorteios de prémios; iv - a gestão e atualização da base de dados de prospects. v - Enviar e-mails sobre uma reserva que não tenhamos concluído, ou sobre o estado dos seus pedidos de reserva;	As nossas atividades comerciais e de marketing, ou seja, o envio de mensagens comerciais para promover os nossos produtos e serviços (i a iv) estão sujeitas ao seu consentimento (conta EC). Caso já seja nosso cliente, poderá receber mensagens comerciais de produtos e serviços semelhantes aos que já lhe fornecemos. O envio destas mensagens será baseado no nosso legítimo interesse em comunicar sobre os nossos produtos e serviços. As atividades de tratamento incluídas na categoria (V) baseiam-se no nosso interesse legítimo em gerir a nossa base de dados de potenciais clientes.
Análise de dados de navegação no nosso website e aplicações móveis	Este tratamento baseia-se no nosso interesse legítimo em melhorar os nossos produtos e serviços e com o consentimento da nossa política de cookies,.

4. Quem são os destinatários dos seus Dados Pessoais?

Se necessário, os seus dados pessoais poderão ser comunicados:

a. aos nossos funcionários, aos nossos representantes autorizados, a outras empresas do nosso Grupo e à nossa rede de franquias, aos nossos agentes e intermediários mandatados para lhe fornecer *este programa*. aos nossos subcontratados, em particular aos nossos

prestadores de serviços de TI para fins de alojamento, manutenção ou desenvolvimento, que nos ajudam a fornecer-lhe os nossos produtos e serviços ou agências de cobrança que nos ajudam a recuperar alugueres não pagos. Podem ser entidades membros do nosso Grupo ou prestadores de serviços externos;

b. às nossas companhias de serviços de seguros para adquirir e gerir seguros para o seu veículo;

c. agências de publicidade, agências de marketing, redes sociais e agências digitais para nos ajudar a realizar campanhas de publicidade, marketing e vendas e analisar a eficácia dessas campanhas;

d. aos nossos parceiros ou aos do nosso Grupo, em particular para lhe permitir acumular pontos de fidelidade quando for membro do seu programa:

Lista de parceiros Europcar [Portugal]:

TAP Miles & Go

Lista de parceiros do Grupo Europcar Mobility:

AAdvantage
Accor Hotel
Aeroflot
Air Europa
American Express Rewards
Asia Miles
Biglife SDN BHD (Air Asia)
Delta Airlines
Ecos Mobilidade e Hospitalidade Privada Limitada
Emirates Sky Ward
Finnair Plus
Fly SAS
Flying Blue
Gulf Air Falcon Flyer
Lufthansa
Melia Rewards
Miles & More
Oman Air Sindbad
Qatar Privilege Club
Radisson Rewards
Rotas Aluguel de Carros
Royal Air Marroc
Empresa de responsabilidade limitada Shouqi Car Rental & Leasing
Silvercar
Singapura Krsiflyer
TAP Miles & Go
Times Mobilidade Co LTD
Turkish Airlines
Europcar on Demand
UIA Panorama Club

Também poderemos divulgar os seus dados pessoais, de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis, às autoridades relevantes.

5. Durante quanto tempo conservamos os seus Dados Pessoais?

Os seus dados pessoais são conservados por diferentes períodos de tempo, dependendo das finalidades do tratamento em causa:

Finalidades do tratamento	**Períodos de retenção de dados**
A criação e gestão da sua conta do Programa de Fidelização.	Durante a duração da relação comercial e durante 3 anos após o término da relação comercial.
Conversação em tempo real no nosso website.	3 anos desde o nosso último contacto comercial
Condução de atividades de desenvolvimento de negócios e marketing, incluindo: Envio de e-mails e notificações por SMS sobre ofertas e promoções especiais; Registar o seu histórico de aluguer para lhe sugerir produtos/serviços na procura de novas reservas ou para lhe enviar ofertas e benefícios especiais; enviar e-mails relacionados com uma reserva que não concluímos ou reportar o estado dos seus pedidos de reserva; gerir o seu Programa de Fidelização e cartão de Membro; organização de concursos e sorteios de prémios; a gestão e atualização da base de dados de prospects.	3 anos a partir do final da relação comercial com a EC.
Análise de dados de navegação no nosso website e aplicações móveis	Ver política de cookies (adicionar link)

6. Que direitos pode exercer relativamente ao tratamento dos seus Dados Pessoais?

Dentro dos limites e condições permitidos pela regulamentação em vigor, poderá:

- **aceder** aos seus Dados Pessoais e obter mais informações sobre as características do tratamento que realizamos;

- solicitar que os seus dados pessoais **corrigidos, atualizados e eliminados**,

especificando-se que a eliminação só pode ser efetuada quando (i) os dados já não forem necessários relativamente às finalidades para as quais foram tratados, (ii) você retirar o seu consentimento e não existir outra base legal para o tratamento, (iii) você se opõe ao tratamento dos seus dados pessoais e não existirem interesses legítimos prevalecentes que justifiquem o tratamento (iv) foi estabelecido que os seus dados pessoais foram tratados ilicitamente, (v) os dados pessoais tenham de ser apagados para cumprir uma obrigação jurídica a que estejamos adstritos;

- **opor-se** ao tratamento dos seus Dados Pessoais com base em interesses legítimos, o que poderá verificar consultando a tabela apresentada na parte "Para que finalidades tratamos os seus Dados Pessoais" e, em particular, a coluna "Base jurídica do tratamento"

- **opõe-se** ao tratamento dos seus Dados Pessoais para fins de prospeção comercial

- **receber** os dados pessoais que nos forneceu ou solicitar-nos que os transmitamos a terceiros quando o tratamento dos seus dados pessoais (i) tiver sido realizado por meios automatizados e (ii) for baseado no seu consentimento ou na execução de um contrato que nos vincula

- **solicitar a limitação** do tratamento dos seus Dados Pessoais, o que significa que não poderemos utilizar os seus Dados Pessoais por um período de tempo definido. Você pode exercer esse direito quando:

a) contestar a exatidão dos seus Dados Pessoais por um período de tempo que nos permita verificar a exatidão dos seus Dados Pessoais;

b) o tratamento de Dados Pessoais for ilegal e se opuser ao apagamento dos seus Dados Pessoais, exigindo, em vez disso, que a sua utilização seja limitada;

c) não precisarmos mais dos seus Dados Pessoais, mas estes continuarem a ser necessários para a declaração, o exercício ou a defesa de um direito num processo judicial;

d) se opuser ao tratamento por motivos relacionados com a sua situação particular, enquanto verificamos se os motivos legítimos prosseguidos pela Europcar International prevalecem sobre os seus.

- **retirar o seu consentimento** para tratamento com base no seu consentimento

- **apresentar uma queixa** a uma autoridade de controlo. Em França, a Autoridade Supervisora é a CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 ou no site: cnil.fr. Em Portugal, poderá contactar a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD), com sede na Av. D. Carlos I, 134, 1º, 1200-651, em Lisboa.

7. Como exercer os seus direitos?

Se desejar saber mais sobre as disposições desta política de privacidade ou entrar em contacto com nosso Encarregado de Proteção de Dados, pode também escrever-nos escrever para o seguinte endereço:

Europcar International S.A.S.U. Departamento de Relacionamento com o Cliente: 13ter boulevard Berthier 75017, França

ou por e-mail para: **dpo@europcar.com**

Para exercer os seus direitos, deverá comprovar a sua identidade, indicando claramente o seu apelido, nome, identificação de condutor e quaisquer informações úteis que nos permitam identificá-lo (como o local e a data do seu último aluguer de veículo). Deve igualmente indicar-nos o endereço de e-mail ou o endereço físico para o qual pretende que lhe seja enviada a resposta.