

Politique de confidentialité

1. Qui traite vos données personnelles?

Europcar France S.A.S, dont le siège social est situé au 13 ter boulevard Berthier à Paris (75017) en France est le « responsable du traitement » des données à caractère personnel ou données personnelles vous concernant, collectées et traitées via ce site internet, nos applications mobiles, ou nos agences de location afin de vous proposer des solutions de mobilité

Les termes « Europcar », « nous » ou « nos » que nous utilisons dans le cadre de cette politique désignent la société Europcar France. Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, Europcar France S.A.S est le « responsable du traitement ».

Europcar France S.A.S est membre du Groupe Europcar Mobility Group. Les termes « notre Groupe » désigne Europcar Mobility Group.

Lorsque vous nous communiquez des données à caractère personnel ou lorsque nous collectons des données à caractère personnel vous concernant, nous nous engageons à les utiliser conformément à cette Politique.

2. Quelles sont les données personnelles que nous collectons vous concernant ?

En tant que fournisseur de solutions de mobilité, nous collectons et traitons différentes catégories de données à caractère personnel ou « données personnelles » dans le cadre de ce site internet, de nos applications mobiles et afin de vous fournir nos produits et services.

Par données personnelles, nous entendons non seulement les données qui vous identifient directement, mais également celles qui le font indirectement.

Les catégories de données personnelles que nous collectons dans le cadre de nos services et de l'utilisation de notre site et de nos applications mobiles sont notamment les suivantes :

- Vos données d'identification : nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone, adresse postale, identifiant de compte,
- Le cas échéant, les données d'identification du/des conducteur(s) additionnel(s) : nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone, adresse postale,
- Votre permis de conduire et celui du/des éventuel(s) conducteur(s) additionnel(s),
- Des données de paiement : numéros de comptes, numéros de carte
- Des données financières : vos factures,
- Le cas échéant des données relatives aux infractions au code de la route
- Des informations sur votre vol dans l'hypothèse où le lieu de récupération de votre véhicule serait un aéroport,
- Des informations sur votre réservation de véhicule notamment pour alimenter les programmes de fidélité dont vous seriez membre.
- Des données relatives à la navigation sur notre site internet et nos applications mobiles;
- Des données concernant nos enquêtes de satisfaction ou provenant de vos interactions sur nos pages dédiées sur les médias sociaux ;
- Des données vocales, audiovisuelles et électroniques : les enregistrements de vos communications par e-mail, tchat ou téléphone avec notre service client;
- Données des véhicules connectés : l'état du véhicule, des informations relatives aux dommages ou accidents, des données relatives aux performances du véhicule, des données opérationnelles et de diagnostic, des informations relatives au kilométrage, les vitesses d'accélération et de freinage, la consommation de carburant et les niveaux de carburant, la pression des pneus, les relevés du compteur kilométrique, l'emplacement du véhicule ainsi que d'autres informations relatives au véhicule. Pour toute information relative aux traitements des données des véhicules connectés d'Europcar, nous vous invitons à consulter la politique de confidentialité dédiée [<https://www.europcar.com/files/live/sites/erc/files/connected-cars/privacy-policy.pdf>].
- Des données liées aux cookies et aux autres technologies analogues. Pour toute information relative à l'utilisation de ces cookies, vous pouvez consulter notre politique [<https://www.europcar.fr/conditions-generales/politique-cookies>].

Nous collectons l'essentiel de vos données personnelles directement auprès de vous, mais pouvons être amenés à recevoir des données de la part de tiers, et notamment des autorités compétentes en charge de la gestion des amendes relatives aux infractions aux règles de la circulation.

3 - Pour quelles finalités traitons-nous vos données personnelles ?

Nous collectons et traitons vos données personnelles pour différents finalités et sur les bases légales suivantes

Finalités du traitement	Base légale du traitement
La création et la gestion de votre compte client	Ce traitement est basé sur l'acceptation des conditions générales d'utilisation de notre site internet et de nos applications mobiles.
La gestion de votre réservation et de votre contrat de location, en particulier pour : - confirmer, modifier ou annuler votre réservation ; - échanger avec vous concernant votre réservation et votre location (par exemple, pour vous fournir des informations sur votre réservation et votre location, pour vous envoyer des notifications de rappel avant la restitution votre véhicule, ou pour répondre à vos questions ou suggestions) ; - gérer votre location; - gérer votre paiement et vos factures ; - gérer le recouvrement des sommes dues (y compris des frais ultérieurs tels que les amendes relatives aux infractions aux règles de la circulation, ou les indemnités en cas de dommages causés au véhicule) ; - gérer les réclamations ; - souscrire et gérer l'assurance de votre véhicule	Ces traitements sont nécessaires à l'exécution du contrat de fourniture de service de location que vous souscrivez auprès de nous. Vous pouvez choisir d'enregistrer votre carte bancaire pour vos paiements ultérieurs.
La vérification de votre permis de conduire Cette validation peut être réalisée (i) manuellement par notre service client ou (ii) grâce à un dispositif de reconnaissance faciale.	(i) Ce traitement est nécessaire pour l'exécution du contrat de fourniture de service de location que vous souscrivez auprès de nous. (ii) L'utilisation de la solution de reconnaissance faciale repose sur votre consentement.
La lutte contre la fraude à la carte bancaire	Ce traitement est fondé sur notre intérêt légitime à nous protéger contre les fraudes à la carte bancaire.
La réalisation d'enquêtes de satisfaction afin d'améliorer votre expérience de nos produits et services	Ce traitement est fondé sur notre intérêt légitime à savoir d'avoir une meilleure connaissance des besoins de nos clients et à améliorer nos prestations et notre service client.
Le fonctionnement du « chat » en temps réel sur notre site internet.	Ce traitement, est fondé sur notre intérêt légitime à savoir répondre aux questions des utilisateurs sur nos produits et services.
La réalisation d'activités de prospection commerciale et de marketing, y compris : (i) l'envoi d'emails et de notifications par SMS concernant des offres spéciales et des promotions ; (ii) l'enregistrement de votre historique de location pour vous suggérer nos produits et services lorsque vous recherchez de nouvelles réservations ou pour vous envoyer des offres spéciales et des avantages ; (iii) la gestion de votre programme de fidélité et de votre carte de membre ; (iv) l'organisation de concours et de tirages au sort ;	Les activités de prospection commerciale et de marketing, c'est à dire l'envoi de message à caractère commercial visant à promouvoir nos produits et services (i à iv) sont soumises à votre consentement. Dans l'hypothèse où vous seriez déjà notre client, vous pouvez recevoir des messages commerciaux pour des produits et services analogues à ceux que nous vous avons déjà fournis. L'envoi de ces messages sera basé sur notre intérêt légitime à communiquer sur nos produits et services. Les activités de traitement incluses dans la catégorie (v) sont basées sur notre intérêt légitime à simplifier

(v) l'envoi d'emails relatifs à une réservation que nous n'avez pas complété ou relatant un état de vos demandes de réservations (vi) la gestion et la mise à jour de nos bases de données de prospects	et à accélérer le processus de réservation pour nos clients. Les activités de traitements incluses dans la catégorie (vi) sont basées sur notre intérêt légitime à gérer notre base de données prospect.
La gestion des amendes relatives aux infractions aux règles de circulation, en particulier pour le transfert à l'Agence Nationale de Traitement Automatisé des Infractions l'identité du conducteur principal mentionné sur le contrat de location ;	Ce traitement est basé sur nos obligations légales, en particulier l'Article L121-6 du Code de la route
La gestion et la mise à jour d'une liste de clients présentant certains risques contractuels, eu égard à : <ul style="list-style-type: none"> ▪ des incidents de paiement ayant pour conséquence des procédures judiciaires ; ▪ des accidents de la circulation, des dommages répétés ou des incivilités à l'égard de nos collaborateurs ; ▪ l'utilisation de nos véhicules en violation des conditions générales de location. 	Ce traitement est fondé sur notre intérêt légitime en particulier notre intérêt à faire valoir nos propres droits, à prévenir les risques et les fraudes liés l'exécution de votre contrat de location, à prévenir et gérer les incivilités à l'égard de nos collaborateurs. À ce titre, nous veillons à préserver un juste équilibre entre la nécessité de traiter les données et le respect de vos droits et libertés, en particulier la protection de votre vie privée. Si vous apparaissez sur cette liste de clients à risques, votre demande de réservation sera rejetée. Vous pouvez contester cette décision en envoyant un email à l'adresse suivante : dpo@europcar.com
La vidéosurveillance dans nos locaux	Ce traitement est fondé sur notre intérêt légitime à assurer la sécurité des biens et des personnes dans nos stations, par un effet de dissuasion ou de manière à pouvoir identifier les auteurs des dommages, vols ou agressions.
L'analyse des données de navigation sur notre site internet et nos applications mobiles	Ce traitement est fondé sur notre intérêt légitime à améliorer nos produits et services.

3. Quels sont les destinataires de vos données personnelles ?

3.1 Catégories de destinataires

Le cas échéant, vos données personnelles peuvent être communiquées :

- a. à nos salariés, à nos représentants autorisés, aux autres sociétés de notre Groupe et de notre réseau de franchisés, à nos agents et intermédiaires mandatés pour vous fournir nos produits et services ;
- b. à nos sous-traitants notamment à nos prestataires informatiques à des fins d'hébergement, de maintenance ou de développement, qui nous assistent pour vous fournir nos produits et services ou à des agences de recouvrement qui nous aident à recouvrer les commandes impayées. Il peut s'agir d'entités membres de notre Groupe ou de prestataires externes ;
- c. à nos compagnies de services d'assurance pour acheter et gérer l'assurance de votre véhicule ;
- d. des régies publicitaires, agences marketing, agences réseaux sociaux et numériques afin de nous aider à réaliser des campagnes publicitaires, marketing et commerciales et à analyser l'efficacité de ces dernières ;
- e. concernant les informations nécessaires aux traitements des contraventions, à l'Agence Nationale de Traitement Automatisé des Infractions ou à ses homologues étrangers en cas de contraventions commises à l'étranger ;
- f. concernant les informations traitées pour la gestion et la mise à jour de la liste des personnes présentant certains risques contractuels, à la branche loueurs du Conseil national des professions de l'automobile en vue de leur mutualisation entre les sociétés membres de cette Branche Loueurs.
- g. à nos partenaires ou à ceux de notre Groupe notamment pour vous permettre de collecter des points fidélité lorsque vous êtes membres de leur programme :

Liste des partenaires d'Europcar France :

- Aéroport de Paris
- MACIF

Liste des partenaires d'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
- Ubeeqo
- UIA Panorama Club

Nous pouvons également communiquer vos données personnelles conformément aux dispositions législatives et réglementaires applicables aux autorités compétentes.

Utilisation de Facebook

Toutes les fonctionnalités et les services de Facebook disponibles sur notre site internet ou nos applications sont régis par la Politique de confidentialité de Facebook, dont vous pouvez prendre connaissance pour obtenir davantage d'informations sur vos droits et les options de paramétrages.

En utilisant nos sites web et applications mobiles, vous pouvez :

- Utiliser les plug-ins sociaux Facebook, tels que « j'aime », ou « partager » notre contenu sur la plateforme Facebook ;
- Accepter les cookies à partir de notre site internet ou de nos applications (aussi dénommés « Facebook Pixel»), lesquels nous aideront à comprendre vos activités, y compris des informations de votre terminal, la manière dont vous utilisez nos services, les achats que vous faites et les publicités que vous regardez, que vous ayez ou non un compte Facebook ou que vous soyez connecté ou non à Facebook.

Lorsque vous utilisez ces fonctionnalités Facebook, nous collectons des données qui nous aident à :

- Afficher des publicités qui pourraient vous intéresser sur Facebook (ou Instagram, Messenger ou tout autre service Facebook) ;
- Mesurer et analyser l'efficacité de notre site internet et de nos applications et de nos publicités.

3.2 Transferts internationaux

Afin de vous fournir nos produits et services, nous pouvons faire appel à des prestataires situés en dehors de l'Union Européenne (notamment aux Etats-Unis, au Royaume-Uni, au Maroc, en Israël). Dans l'hypothèse où le véhicule est réservé à l'étranger, des transferts de données seront réalisés dans le pays en question afin de vous fournir nos solutions de mobilité.

Selon les hypothèses, certains destinataires pourront être situés dans les pays reconnus par la Commission Européenne comme apportant un niveau de protection des données personnelles adéquat ou non. En toute hypothèse, nous avons mis en place des mesures de protection appropriées pour protéger vos données personnelles, conformément à la réglementation relative à la protection des données.

Pour plus d'informations concernant les pays vers lesquels vos données personnelles peuvent être transférées, leur niveau de protections des données et les mesures de protection potentiels mise en place par Europcar, cliquez ici [Include the link to the document PDF "List of countries - Europcar corporate and franchisees_2020"].

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

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

Finalités de traitement	Durées de conservation des données
La création et la gestion de votre compte client	Pour la durée de la relation commerciale et 5 ans après la fin de relation commerciale.
La gestion de votre réservation et de votre contrat de location	Pendant 5 ans après la fin de la prestation
La vérification de votre permis de conduire	La durée du compte client Dans le cas de la reconnaissance faciale, la photo « selfie » est supprimée après le traitement
La lutte contre la fraude à la carte bancaire	13 mois à compter du paiement effectif
La réalisation d'enquêtes de satisfaction	3 années à compter de notre dernier contact
Le fonctionnement du « chat » en temps réel sur notre site internet	3 années à compter de votre dernier contact commercial avec nous
La réalisation d'activités de prospection commerciale et de marketing	<ul style="list-style-type: none">▪ Si vous êtes client d'Europcar, 3 années à compter de la fin de votre relation commerciale avec nous.▪ Si vous n'êtes pas client d'Europcar, 3 années à compter de la collecte de vos données personnelles ou à compter de votre dernière demande d'informations à notre égard
La gestion des amendes relatives aux règles de la circulation	Pour la durée nécessaire à l'identification du conducteur responsable de la commission de l'infraction à l'origine de la contravention, qui ne peut excéder 45 jours à compter de la réception de la contravention. Cependant, les informations pertinentes peuvent être conservées pour une durée plus longue à compter de la réception de la contravention, dans le cadre d'une politique d'archivage intermédiaire.
La gestion et mise à jour d'une liste de clients présentant certains risques contractuels	3 ou 5 ans à compter de la date de création ou de modification de la dernière location et en fonction de la nature de l'événement
La vidéosurveillance dans nos locaux	Quelques jours jusqu'à un mois.
L'analyse des données de navigation sur notre site internet et nos applications mobiles	Voir la politique relative aux cookies [https://www.europcar.fr/conditions-generales/politique-cookies]

6. Quels droits pouvez-vous exercer concernant le traitement de vos données personnelles ?

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

- **accéder** aux données personnelles traitées vous concernant et obtenir de plus amples informations sur les caractéristiques des traitements que nous mettons en œuvre ;
- **faire rectifier, mettre à jour et effacer** vos données personnelles, étant précisé que l'effacement ne peut être réalisé que lorsque (i) les données ne sont plus nécessaires eu égard aux finalités pour lesquelles elles ont été traitées, (ii) vous retirez votre consentement et il n'existe aucune autre base légale pour le traitement, (iii) vous vous opposez au traitement de vos données personnelles et il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement (iv) il a été démontré que vos données personnelles

ont été traitées de manière illicite, (v) les données personnelles doivent être effacées afin respecter une de nos obligations légales

- **vous opposez** aux traitements de vos données personnelles basés sur un intérêt légitime, lesquels vous pouvez identifier en consultant le tableau figurant dans la partie "À quelles fins traitons-nous vos données à caractère personnel" et en particulier la colonne "Base juridique du traitement".
- **vous opposez** au traitement de vos données personnelles à des fins de prospection commerciale
- **recevoir** les données personnelles que vous nous avez fournies ou nous demandez de les transmettre à un tiers lorsque le traitement de vos données personnelles (i) a été réalisé par des moyens automatisés et (ii) est fondé sur votre consentement ou bien sur l'exécution d'un contrat qui nous lie ;
- **demandez la limitation** des traitements de vos données personnelles ce qui signifie que ne pourront plus utiliser vos données personnelles pendant une durée définie. Vous pouvez exercer ce droit lorsque :
 - a) vous contestez l'exactitude des données personnelles vous concernant, et ce pendant une durée permettant nous de vérifier l'exactitude de vos données personnelles;
 - b) le traitement des données personnelles est illicite et que vous vous opposez à leur effacement et exigez à la place la limitation de leur utilisation;
 - c) nous n'avons plus besoin de vos données personnelles mais que celles-ci vous sont encore nécessaires pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice;
 - d) vous vous opposez au traitement pour des raisons tenant à votre situation particulière, pendant la vérification portant sur le point de savoir si les motifs légitimes poursuivis par Europcar prévalent sur les vôtres
- **retirer votre consentement** à un traitement fondé sur votre consentement
- **donner des directives** relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données personnelles **après votre décès**
- **introduire une réclamation** auprès d'une autorité de contrôle. En France, l'autorité de contrôle est la CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 ou sur le site internet : cnil.fr.

7. Comment exercer vos droits ?

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

Europcar France Service Relation Client 13 ter boulevard Berthier 75015, France

ou par courrier électronique à : dpo@europcar.com

Pour exercer vos droits, vous devez justifier de votre identité en indiquant clairement vos nom, prénoms, driver ID et toutes informations utiles nous permettant de vous identifier (comme le lieu et la date de votre dernière location de véhicule). Vous devez également nous indiquer l'adresse de courrier électronique ou l'adresse physique à laquelle vous souhaitez que la réponse vous soit envoyée.

8. Comment protégeons-nous vos données personnelles ?

Nous nous engageons à protéger vos données personnelles.

En particulier, nous utilisons des mesures physiques, techniques et organisationnelles appropriées pour prévenir tout traitement non-autorisé ou illicite, toute perte ou destruction accidentelle de vos données personnelles.

Nos systèmes informatiques sont configurés pour permettre le chiffrement de vos données personnelles, et nous avons mis en place des mesures de brouillage, et des pare-feux conformes aux standards de l'industrie. Lorsque vous nous communiquez des données personnelles via un réseau Internet, vos données sont protégées par la technologie de « *Transport Layer Security* » (TLS) pour s'assurer que cette transmission soit sécurisée.

Toutes les transactions faites via notre site internet avec votre carte bancaire sont effectuées sur un serveur sécurisé – « *secure server technology* ». Notamment, cette technologie:

- a. assure à votre navigateur que vos données sont envoyées au serveur adéquat et que celui-ci est sécurisé ;

- b. assure le chiffrement/cryptage de vos données, de façon à ce que celles-ci ne puissent être lues que par un serveur sécurisé ; et
- c. vérifie que les données transférées ne puissent pas être altérées.

9. Quelles règles s'appliquent au traitement de vos données personnelles lorsque vous cliquez sur des liens placés sur notre site internet, redirigeant vers des sites de nos partenaires ou d'autres sites ?

Vous trouverez sur ce site divers liens vers les sites internet de nos partenaires (par exemple, pour des services de voyage). nous souhaitons attirer votre attention sur le fait que cette Politique de Confidentialité ne s'applique pas aux traitements de vos données personnelles opérés par nos partenaires ou d'autres tiers, pouvant intervenir lorsque vous consultez leurs sites internet, et que nous ne pas responsable de ces traitements de données. Dans l'hypothèse où vous souhaiteriez des informations sur la manière dont ces partenaires et tiers traitent vos données personnelles, nous vous invitons à consulter leurs Politiques de Confidentialité.

10. Modifications de cette Politique de Confidentialité

Cette politique de confidentialité a été mise à jour le 05/03/2020.