

# Politique de Confidentialité

## I. Quels types d'informations recueillons-nous ?

Les informations que nous recueillons sur vous

Europcar.be compile les renseignements personnels que vous nous fournissez volontairement.

Ces informations sont recueillies lorsque vous :

- vous inscrivez / devenez membre d'Europcar - faites une réservation en ligne - vous inscrivez à un programme d'Europcar - vous abonnez à la lettre d'information (Newsletter) et aux alertes e-mails d'Europcar - participez à une enquête, un concours, ou des tirages au sort - contactez Europcar L'information des Membres d'Europcar

Lorsque vous vous inscrivez pour devenir membre d'Europcar.be, nous recueillons votre nom, civilité, date et lieu de naissance, informations de contact (y compris nom complet, numéro de téléphone, adresse email et adresse postale) ainsi que votre numéro de passeport et de permis de conduire. Nous vous demandons également votre adresse email, un mot de passe, et nous vous posons une question secrète afin de vous permettre de récupérer votre mot de passe en cas d'oubli.

Toutes ces données nous permettent de créer un identifiant (n°ID) Europcar, qui sera un numéro d'identification d'utilisateur unique et personnel vous permettant d'accéder à votre fiche de location lors de la réservation et de la location. Il est également possible que nous recueillions des informations quand aux préférences en matière de location de chaque conducteur, y compris les destinations favorites, catégories de véhicules, programmes voyageurs fréquents, numéro de membre, et moyens de paiements préférés. Ces informations sont conservées dans l'espace 'Mon Compte' du site. Information sur les réservations en ligne

Lorsque qu'une réservation est passée, Europcar.be recueille le nom complet et les informations de contact du conducteur. Europcar.be recueille également les données de la carte de crédit, comprenant le numéro, le type de carte, le nom du propriétaire de la carte, la date d'expiration et ce afin de garantir votre réservation ou établir une facture en cas de réservation avec paiement anticipé. Pour plus d'information sur l'engagement d'Europcar pour assurer la sécurité de vos cartes de crédit, veuillez consulter l'article V sur la Protection des données.

Inscription au programme de carte Europcar

Lorsque vous vous inscrivez à un programme d'Europcar, nous recueillons vos données personnelles et de contact, les informations de contact de l'entreprise, le numéro de permis de conduire et de passeport, ainsi que l'information comme adhérent Voyageur Fréquent. Si vous désirez bénéficier du service dédié Service Ready, nous vous demanderons des renseignements concernant votre assurance et les moyens de paiement.

Information sur les enquêtes, concours et tirages au sort

Occasionnellement, Europcar.be peut offrir à ses membres ou aux visiteurs du site la possibilité de participer à une enquête, un concours, ou des tirages au sort. L'information recueillie par Europcar.be lorsque vous participez à une enquête, un concours, ou des tirages au sort peut inclure vos informations de contact.

Contacteur Europcar

Europcar.be recueille des renseignements personnels tels que votre nom complet, votre numéro d'identifiant conducteur Europcar, votre adresse email, et/ou vos informations de contact chaque fois que vous nous posez une question ou que vous apportez une suggestion dans la rubrique ' Nous contacter' du site Europcar.be.

Nos partenaires

Europcar a sélectionné et conclu des accords avec des entreprises externes renommées pour faire

profiter les membres et les visiteurs d'Europcar de multiples offres de services de voyage. Toutes les offres de services voyage faites à travers Europcar.be sont proposées par des partenaires externes et présentées comme telles. Bien que nous ne collaborions qu'avec des partenaires renommés, ceux-ci possèdent et appliquent des politiques de confidentialité et des pratiques différentes de celles d'Europcar.be. Nous vous recommandons donc d'examiner les politiques de confidentialité de nos partenaires d'affaires afin de bien vous informer sur leurs procédures pour la collecte, l'utilisation, et la divulgation des informations vous concernant.

#### Autre types de renseignements recueillis

Des renseignements sont recueillis automatiquement chaque fois que vous visitez le site Europcar.be. Europcar.be collecte des informations sur votre ordinateur et vous assigne un fichier témoin ou "cookie" (un petit fichier texte d'identification unique) lorsque vous visitez Europcar.be. Ce n'est pas vous qui fournissez personnellement l'information mais celle-ci est collectée automatiquement et sert à améliorer votre expérience pratique en tant qu'utilisateur. Nous utilisons ces cookies et autres technologies pour que le site mémorise votre mode d'utilisation des services lors de vos visites sur le site. Ces technologies peuvent également être utilisées en corrélation avec les emails au format html envoyés par Europcar.

#### Cookies et autres technologies Web

Nous recueillons des informations spécifiques à votre ordinateur afin d'améliorer l'efficacité du contenu du site et nous renseigner sur la fréquence des visites ou le trafic. Ces données servent à améliorer votre expérience pratique en tant qu'utilisateur grâce à un profilage sur votre façon de naviguer sur le site et développer ainsi des programmes et des contenus intéressants pour nos membres et pour les visiteurs du site.

Europcar.be utilise trois sortes de cookies : - Les 'Session cookies' (fichier témoin de session) : Ils permettent de tracer la progression de la navigation du visiteur lors d'une visite unique. Ils sont nécessaires au fonctionnement du site mais ne permettent en aucun cas de vous identifier personnellement. Les 'Session cookies' sont temporaires et sont automatiquement effacés lorsque vous abandonnez le site Europcar.be. - Les 'Persistent cookies' (fichier témoin persistant) : Ils permettent d'identifier les utilisateurs d'une visite à l'autre. Ils ne sont pas nécessaires au fonctionnement du site mais servent à améliorer votre expérience en tant qu'utilisateur. Nous ne recueillons aucune donnée personnelle. Il s'agit juste d'un numéro vous identifiant comme l'un de nos utilisateurs. Les 'Persistent cookies' demeurent sur votre disque dur jusqu'à ce que vous les effaciez ... - Les 'Third party cookies' (fichier témoin pour tiers) : il se peut que vous ayez remarqué que nous affichons des publicités d'entreprises externes sur notre site. Ces publicités peuvent occasionnellement vous envoyer un cookie. Nous n'avons aucun contrôle sur ces derniers. Votre navigateur ou un autre programme que vous avez installé peut vous permettre de limiter l'utilisation des cookies, des 'persistent cookies' ou de tous les types de cookies. Si vous choisissez d'interdire l'utilisation d'une session de cookies, vous risquez de ne pas pouvoir utiliser notre site ou certaines de ses fonctions, ou d'empêcher l'envoi de nos messages email au format html. Si vous choisissez d'interdire seulement l'utilisation des 'persistent cookies', vous pourrez continuer à bénéficier de toutes les fonctions de notre site et de recevoir nos messages email au format html; cependant, si vous optez pour ce choix, vous devrez saisir à nouveau certaines données à chaque nouvelle session sur le site lorsque vous ouvrirez (ou rouvrirez) votre courriel au format html. Les deux types de sessions comme les 'persistent cookies' peuvent également être utilisées en corrélation avec les emails au format html envoyés par Europcar. Certaines de nos pages Web et email au format html incluent également des "pixel tags", ligne de code, qui nous permettent d'accéder aux cookies et nous aident à suivre l'évolution du comportement général des visiteurs sur notre site web et des destinataires de nos communications via email. Les "pixel tags" permettent de collecter des données non personnelles qui nous permettent de déterminer les destinations de voyage favorites, prix moyens de location qui intéressent les visiteurs, devis et taux de changes, l'activité des clics et autres informations qui nous permettent d'améliorer la qualité de nos services. Information relative à l'ordinateur des utilisateurs

Europcar.be recueille certaines informations de type technique de votre ordinateur chaque fois que

vous allez sur une page au cours de la visite du site Europcar.be. Ces informations sont recueillies à partir du navigateur de votre ordinateur et peut inclure votre adresse IP, système opératif, programme de navigation (par ex. Netscape Navigator ou Internet Explorer), résolution d'écran et site référent.

## **II. Que faisons-nous des données que nous recueillons ?**

Les informations recueillies sur Europcar.be peuvent être utilisées pour :

- Vous enregistrer / devenir membre d'Europcar - Faire un devis / faire une réservation en ligne / modifier ou annuler une réservation actuelle - Envoyer un email vous informant de promotions commerciales spécifiques - Répondre à vos questions ou suggestions - Améliorer la qualité de votre navigation sur notre site Informations concernant l'enregistrement comme membre Lorsque vous vous enregistrez pour devenir membre d'Europcar.be, nous utilisons cette information pour créer un compte d'utilisateur. Une fois enregistré, vous recevrez un courriel de "Bienvenue à Europcar.be" qui contient votre numéro d'identifiant Europcar et une description des avantages à utiliser Europcar.be pour vos besoins de location de voitures.

Réservation en ligne

Les informations recueillies lorsque vous complétez votre profil de membre sont utilisées afin de confirmer et d'enregistrer vos réservations et vos locations, préparer vos factures, débiter votre carte de crédit (lorsque vous réservez à un tarif prépayé), vous envoyer la confirmation de la réservation par email, et vous fournir sur demande les services de locations améliorés (Service Ready Master Rental Agreement).

Alertes/avis par email concernant les véhicules et les équipements disponibles sur demande

Dans le cas où vous avez réservé un véhicule ou un équipement 'disponible sur demande' qui ne serait pas disponible, Europcar.be peut vous téléphoner ou vous envoyer une notification par email pour vous en informer.

Notifications promotionnelles par email

Lors de votre enregistrement, si vous avez accepté de recevoir des communications par email vous informant de promotions commerciales spécifiques d'Europcar.be, nous utiliserons l'adresse email que vous avez saisie pour vous envoyer des informations à propos d'enquêtes, concours, tirages au sort, promotions, offres spéciales, ou tout autres avantages sur Europcar.be et ses partenaires d'affaires. Nous utiliserons votre adresse email ou votre numéro de téléphone pour vous informer de tout changement sur votre réservation.

Réponses à vos questions ou suggestions

Nous utiliserons votre adresse email ou votre numéro de téléphone pour vous répondre lorsque vous nous posez une question ou faites une suggestion.

Transfert des données

Afin de vous offrir des services efficaces, il se peut que de temps en temps Europcar.be transfère vos données personnelles à des sociétés tierces, externes, au sein et en dehors de l'union Européenne. Ce transfert n'implique aucune restriction et notre politique de confidentialité est pleinement applicable. En acceptant les termes de notre Politique de Confidentialité, par la présente vous autorisez Europcar Belgique à effectuer le transfert de vos données.

## **III. Communications d'Europcar.be**

Les clients et les Membres d'Europcar recevront des communications d'Europcar.be lorsqu'ils :

- S'enregistrent pour être membres d'Europcar.be
- Demandent un devis / font une réservation en ligne / modifient ou annulent une réservation existante
- Choisissent de recevoir les 'Meilleurs Offres' ou toute autre offre promotionnelle ou information marketing
- Gagnent un concours ou un tirage au sort

- Contactent Europcar afin de poser des questions/suggestions

### **Inscription pour devenir membre d'Europcar.be**

Après vous être enregistré, vous recevrez un email de "Bienvenue à Europcar.be" qui contient votre numéro d'identifiant Europcar et une description des avantages d'utiliser Europcar.be pour vos besoins de location de voitures.

### **Faire une réservation en ligne / Modifier ou annuler une réservation existante**

Chaque fois que vous effectuez une réservation en ligne sur le site d'Europcar.be, modifiez, ou annulez une réservation existante, vous recevrez une confirmation des détails de votre réservation par email. Dans le cas où vous avez réservé un véhicule ou un équipement 'disponible sur demande' et qui ne serait pas disponible, Europcar.be vous enverra une notification par email pour vous en informer.

### **Recevoir nos Meilleures offres ou toute autre offre spéciale de marketing promotionnel**

En tant que membre d'Europcar.be, si vous nous y autorisez, vous pouvez recevoir occasionnellement par email des informations vous signalant des promotions spéciales ou d'autres offres de voyage. Ces emails commerciaux ont pour but de vous informer sur les offres de voyage inédites et exclusives ou sur d'autres disponibles sur le site Europcar.be. Si vous acceptez de recevoir nos notifications par email, nous utiliserons l'adresse email que vous avez saisie lors de votre inscription afin de vous informer des tarifs actuels des destinations que vous avez choisies.

En tant que client d'Europcar, vous recevrez par email la confirmation / ou le rappel de votre identifiant Europcar (n°ID).

A tout moment, vous pouvez annuler votre souscription aux services d'alerte via email d'Europcar.be en vous désabonnant de la Newsletter ou de tout email promotionnel à tout moment en cliquant sur le lien 'annuler' dans le corps de l'email.

### **Contacteur Europcar afin de poser des questions/suggestions**

Pour demander de l'aide, envoyez une requête dans la section 'Contactez-nous' du site et nous vous répondrons par email ou par téléphone.

## **IV. Liens vers d'autres sites web**

Vous trouverez dans de nombreux endroits du site d'Europcar.be des liens externes vers d'autres sites qui ne sont pas régis selon les termes de la politique de confidentialité d'Europcar.be. Lorsque vous cliquez sur ces liens, les termes de la politique de confidentialité d'Europcar.be ne sont plus valables. Nous vous recommandons de lire les politiques de confidentialité de chacun d'entre eux afin de vous informer sur leur procédure de collecte, de traitement et de transfert de votre information.

## **V. Protection des Données - Comment sauvegardons-nous et protégeons-nous vos données à caractère personnel ?**

Nous voulons que tous nos membres et visiteurs se sentent rassurés lorsqu'ils utilisent les services en ligne d'Europcar.be et font des réservations de location de voiture en ligne, et nous nous engageons à protéger les informations recueillies.

Les données personnelles que vous fournissez à Europcar.be sont stockées dans un environnement d'hébergement sécurisé et contrôlé. Nos systèmes sont cryptés ou utilisent des technologies de brouillage, ainsi que les firewalls (pare-feu) habituellement utilisés. Lorsque vous envoyez par Internet des informations personnelles à Europcar.be, vos données sont protégées grâce au système de transferts sécurisés de la technologie Secure Socket Layer (SSL).

Toutes les transactions faites sur Europcar.be avec votre carte de crédit sont effectuées sur un serveur

sécurisé - Secure Server Technology -, qui encrypte toutes les informations et offre de nombreux systèmes de protection, comprenant :

\* Authentification : assure à votre navigateur que vos données sont envoyées au serveur adéquat et que celui-ci est sécurisé.

\* Encryptage : le chiffrement permet d'assurer la confidentialité des données en les codant, de façon à ce que celles-ci ne puissent être lues que par un serveur sécurisé.

\* Code d'Intégrité des données : vérifie que les données transférées ne puissent pas être altérées.

Pour voir le Certificat de Verisign, [cliquez ici](#).

## **VI. Comment accéder, actualiser, corriger ou supprimer vos données personnelles stockées ?**

A tout moment vous pouvez voir et/ou actualiser votre profil personnel, qui comprend l'inscription comme membre, les informations conducteur, les préférences en matière de location de voiture dans l'espace "Mon Compte" via le lien qui se trouve sur la barre de navigation principale du site web Europcar.be. Vous pourrez modifier votre mot de passe, votre question secrète, actualiser ou corriger votre numéro de téléphone, votre adresse, votre email, et les informations sur votre permis de conduire, ainsi qu'actualiser vos préférences en location de voiture et de voyage y compris l'assurance, les moyens de paiement et l'inscription comme voyageur fréquent.

Nous faisons notre possible pour nous assurer que vos données personnelles sont valides, à jour et complètes afin d'en permettre l'utilisation pertinente. Selon les dispositions de la loi française sur la protection des données à caractère personnel, vous avez le droit d'accéder, d'actualiser, de corriger ou de supprimer vos données personnelles stockées par Europcar. Vous pouvez corriger des erreurs factuelles en nous les communiquant. Pour toute information concernant l'exercice de ces droits, vous trouverez l'adresse de notre siège social dans la rubrique "A propos d'Europcar" sur notre site web. Alternativement, vous pouvez obtenir cette information en nous écrivant à :

Europcar France  
Administration des Données 3 avenue du Centre 78881 St Quentin en Yvelines Cedex France  
Pour protéger votre confidentialité et votre sécurité, nous prendrons les mesures nécessaires afin de vérifier votre identité avant d'autoriser ou de réaliser lesdites corrections.

## **VII. Notre Politique dite de 'Opt-in' - Comment puis-je donner mon accord afin de recevoir des emails promotionnels ?**

En tant que membre d'Europcar vous recevrez occasionnellement, via email, des informations sur nos Produits et Services, les nouveautés sur le site, les publicités personnalisées et les offres en fonction de vos intérêts personnels, telles que des offres spéciales, des promotions, des concours, des tirages au sort et autres opportunités de voyage disponibles sur le site Europcar.be et/ou sponsorisées par nos voyageurs prestataires de service et annonceurs. Vous recevrez ces informations directement de notre part ou de la part des prestataires tiers.

Vous recevrez ces emails nous concernant sur demande. Vous pouvez y souscrire depuis la page d'accueil du site.

A tout moment, vous pouvez annuler votre souscription aux services d'alerte via email d'Europcar.be en vous désabonnant de la Newsletter ou de tout email promotionnel à tout moment en cliquant sur le lien 'annuler' dans le corps de l'email.

Europcar se réserve le droit de limiter les inscriptions à ceux qui le sollicitent. Les membres seront notifiés via email avant que toute action ne soit prise.

## **VIII. Modifications de la Politique de Confidentialité**

La Politique de Confidentialité a été rédigée puis publiée sur Europcar.be le 5 novembre 2007. En cas de modification par Europcar de sa Politique de Confidentialité, vous serez informés de ces modifications et aurez toute liberté d'accepter ou non ces modifications. Dans ce cas, nous ne pourrons plus vous fournir les services disponibles sur le site.

Sans compter de futures actualisations, nous serons régis par les dispositions établies dans la Politique de Confidentialité en vigueur au moment de votre inscription.

Pour toute question concernant notre Politique de Confidentialité, veuillez nous envoyer un email.