

# Conditions Générales

## Programme de Fidélité Europcar Privilege®

23 décembre 2022

Le programme de fidélité Privilege (ci-après dénommé « le Programme ») a pour objectif de récompenser les clients qui font régulièrement appel aux services de location de véhicules d'Europcar : ce Programme gratuit vous permet ainsi de bénéficier de réductions tarifaires et de différents avantages.

Ce programme est proposé et géré par Europcar International S.A.S.U, dont le siège social est situé 13 Ter Boulevard Berthier 75017 Paris, France, enregistrée sous le numéro 542 065 30 RCS PARIS.

Les présentes Conditions Générales viennent en complément des Conditions Générales d'Europcar (Conditions générales de location et conditions d'Assurance et de protection) régissant chacune des locations effectuées par un des membres.

Le programme s'applique uniquement à la marque Europcar et aux locations réservées directement auprès d'Europcar.

Des conditions particulières et supplémentaires s'appliquent pour les clients professionnels louant dans le cadre de leur société (voir partie II).

### **1. Qui peut s'inscrire au Programme Privilege ? Comment s'effectue cette inscription ?**

Pour bénéficier du programme de fidélité Privilege, vous êtes tenus de vous inscrire.

L'inscription au Programme se réalise uniquement sur internet, elle est gratuite, et implique de remplir un formulaire d'inscription et d'accepter les présentes Conditions Générales régissant le Programme Privilege. Le formulaire d'inscription au Programme Privilege est disponible dans la rubrique "Programme de Fidélité" des sites internet d'Europcar. Les adresses des sites internet peuvent être obtenues sur : [www.europcar.com](http://www.europcar.com).

L'inscription à ce Programme est ouverte à tout client :

- en âge de louer un véhicule (cet âge variant selon les pays, veuillez consulter les conditions particulières par pays)
- titulaire d'un permis de conduire en règle

L'inscription à ce Programme implique la création d'un compte Membre et implique la saisie de données personnelles (nom, prénom, adresse mail et adresse postale, n° de téléphone, date et lieu de naissance, et détails du permis de conduire).

L'identifiant client attribué ou mis à jour lors de la création du compte Membre, également nommé « Driver ID » ou « Europcar ID », deviendra votre numéro de membre Privilege.

Une fois inscrit au Programme, vous recevrez, sur l'adresse mail communiquée lors de votre inscription, un email de bienvenue vous confirmant votre qualité de nouveau membre du Programme Privilege (ci-après le Membre). Vous recevrez également un lien vous permettant de télécharger une carte virtuelle Privilege dans le Wallet de votre téléphone mobile (smartphone Apple iOS ou application GooglePay sur Android).

## 2. Comment se matérialise l'inscription au Programme Privilege ?

Les Membres Privilege se voient attribuer une carte Privilege virtuelle (ci-après la carte Privilege), qu'ils peuvent télécharger dans leur téléphone mobile. Cette carte est unique, personnelle et non cessible. Elle leur permet d'attester de leur qualité de Membre du programme Privilege, de suivre leur activité pour l'atteinte des différents statuts. Cette carte est également le support de la carte accréditive si le Membre bénéficie de cette fonctionnalité par l'intermédiaire de son entreprise.

La carte Privilege mentionne les données suivantes :

- Niveau du statut Privilege (Club / Executive / Elite / Elite VIP)
- Nom / prénom
- Nom de l'entreprise si applicable
- Identifiant membre (numéro de "Driver ID" ou "Europcar ID")
- Date d'expiration du statut Privilege en cours (à partir du statut Executive)
- L'adresse du site internet et le numéro de téléphone du call centre (via le lien "plus d'info" sur la carte virtuelle)

A tout moment, le Membre pourra retrouver l'ensemble des informations relatives à son compte Privilege sur sa carte Privilege virtuelle, mais aussi dans son Espace personnel sur le site web Europcar, sur l'application Europcar ainsi que dans tout email Privilege envoyé sur l'adresse mail associée à son profil/Driver ID.

Un email de statut de son compte Privilege est envoyé tous les mois à l'adresse associée à son profil/Driver ID.

## 3. Quel est le fonctionnement du Programme Privilege ?

### 3.1. Présentation des Statuts

Le Programme Privilege comporte **4 statuts différents** permettant d'accéder à différents types d'avantages.

Chaque statut est valable deux (2) ans à compter de votre date d'inscription puis à compter de votre date d'accession à un nouveau statut :

Les statuts sont en effet fonction du nombre de jours de location éligibles ainsi que du nombre de locations éligibles que vous aurez effectuées auprès d'Europcar en vous connectant avec votre numéro de membre lors de la réservation en ligne ou sur l'application mobile ou en indiquant votre Identifiant Membre si vous réservez par téléphone, ces locations donnant droit à l'attribution de statuts Privilege :

**Privilege Club** : de 0 à 9 locations ou jusqu'à 39 jours de locations au cours des 24 mois suivant la date d'inscription ou la date d'entrée dans ce statut,

**Privilege Executive** : de la 10<sup>ème</sup> à la 24<sup>ème</sup> location ou 40 à 84 jours de location sous ce statut au cours des 24 mois suivant la date d'entrée dans ce statut,

**Privilege Elite** : de la 25<sup>ème</sup> à la 40<sup>ème</sup> location ou 85 à 129 jours de location sous ce statut au cours des 24 mois suivant la date d'entrée dans ce statut,

**Privilege Elite VIP** : plus de 40 locations ou plus de 130 jours de location sous ce statut au cours des 24 mois suivant la date d'entrée dans ce statut.

### 3.2. Fonctionnement des Statuts

Chaque Statut est attribué pour une durée maximale de deux (2) ans, au cours desquels l'activité du Membre au titre de ses locations de véhicules auprès d'Europcar va être comptabilisée :

- *Soit le Membre a une activité suffisante qui lui permet d'atteindre un Statut Privilege supérieur* : il change alors de Statut, et conserve ses crédits Privilege. Il en est informé par un courrier électronique sur l'adresse mail associée à son profil/Driver ID et sa carte virtuelle sera mise à jour.  
S'ouvre alors une nouvelle période de 24 mois durant lesquels il bénéficie des avantages liés à son nouveau statut,

- *Soit le Membre n'a pas une activité suffisante qui lui permet d'atteindre un Statut Privilege supérieur* : il obtient le renouvellement de son statut au même niveau pour 24 mois mais perd les crédits Privilege qu'il a accumulés, son compteur Privilege est remis à zéro.

Si au terme de cette nouvelle période de 24 mois, il n'a pas eu une activité suffisante pour accéder au Statut supérieur ou pour se maintenir dans son Statut, le Membre sera positionné sur un Statut inférieur et perdra ses crédits Privilege. Le Membre sera notifié de son nouveau Statut par un courrier électronique sur l'adresse mail associée à son profil/Driver ID.

- *Si un membre a été positionné dans le statut d'entrée Club et n'a pas une activité suffisante pour atteindre le niveau suivant*, il conservera le niveau de statut de Club et continuera à bénéficier des avantages de ce niveau à vie.

### 3.3. Locations éligibles à l'attribution de crédits Privilege

Les locations effectuées avant l'inscription au programme ne sont pas prises en compte.

Après l'inscription au programme, pour chaque location éligible, vous cumulez des crédits Privilege d'une part pour la location, et d'autre part en fonction du nombre de jours de location. (Par exemple, une location éligible de trois journées est comptabilisée à la fois pour une location éligible et pour trois jours éligibles.)

Chaque location ne permet de comptabiliser qu'un forfait maximum de 21 jours (une location de 22 jours consécutifs ou plus permettra ainsi de cumuler 21 jours de crédits Privilege).

Toutefois, lors de périodes promotionnelles prédéfinies, certaines récompenses spécifiques seront disponibles pour les locations à long terme au-delà de 21 jours : les membres seront informés de ces récompenses par un courrier électronique envoyé à l'adresse mail associée à son profil/Driver ID.

Il est à noter qu'une location ne peut être comptabilisée dans le Programme Privilege que si elle a été réservée en direct avec Europcar et intégralement réglée et si elle a été faite par le Membre ou que la facture comporte à minima son nom ou son Driver ID.

Les crédits Privilege peuvent être consultés en ligne dans la rubrique « Mon compte » du site internet Europcar, une semaine après la facturation d'une location éligible lorsque celle-ci a été effectuée en Allemagne, Australie, Autriche, Belgique, Espagne, France, Italie, Norvège, Nouvelle-Zélande, Portugal, Royaume-Uni ou Suisse, et six semaines après la facturation si la location a été effectuée dans un autre pays du réseau Europcar.

Les crédits Privilege ne constituent pas un moyen de paiement, et ne peuvent être convertis en espèces.

Aucun crédit Privilege ne sera attribué dans le cadre des locations du type :

- locations réservées auprès d'un tiers, d'un courtier, d'une agence de voyages, ou réalisées dans le cadre d'un service de remplacement de véhicule et/ou à des tarifs spécifiques,
- locations bénéficiant de tarifs spécifiques accordés aux clubs automobiles
- locations effectuées dans le cadre d'une activité de chauffeur VTC
- locations ayant été annulées,
- locations non annulées mais n'ayant pas été honorées (non-présentation)
- locations gratuites
- les locations qui se chevauchent sous le nom du même membre ne sont pas éligibles aux crédits Privilège : en cas de chevauchement de plusieurs locations, seule la première date de début sera prise en compte

Toutefois, elles permettront au Membre de bénéficier de tous les autres avantages liés au Programme (voir paragraphe suivant).

#### **4. Quels sont les avantages qui vous sont accordés en votre qualité de Membre Privilège ?**

Les avantages qui vous sont accordés en votre qualité de Membre Privilège sont de différentes natures, et varient selon votre statut :

- **Avantages communs à tous les Membres Privilège, quel que soit leur statut :**
  - **Récupération plus rapide du véhicule** : grâce à leur adhésion au programme de fidélité Privilège, les Membres Privilège qui auront fait une réservation en ligne pourront bénéficier d'un statut prioritaire à leur arrivée en station. Ils pourront accéder à la file prioritaire dédiée ou à un accès prioritaire au comptoir afin de récupérer leur véhicule.

Dans certaines agences, le contrat de location pourra également être préparé à l'avance au moyen des informations contenues dans le profil du client, ce qui lui permet de gagner du temps au comptoir, sous condition d'avoir rempli et maintenu à jour son profil (permis de conduire et données de carte de paiement).

Pour pouvoir bénéficier du Service, le membre Privilège doit effectuer sa réservation jusqu'à 2 heures avant la date et l'heure de retrait du véhicule.

Si le profil en ligne ne comporte pas de détails de paiement, l'enregistrement doit être effectué en ligne par le membre Privilège à sa convenance pendant ou après la réservation en ligne.

- **Paiement** : En acceptant les termes et conditions du programme Privilège et en saisissant toutes les données relatives au paiement, le membre Privilège accepte que tous les montants liés à la location de véhicules soient débités de sa carte de paiement, et ce, sans devoir signer le contrat de location au comptoir, sauf si la législation locale du pays où a lieu la location interdit une telle pratique.  
Si le Membre Privilège s'inscrit sans saisir les détails de son moyen de paiement et ses préférences en matière d'assurance, il aura la possibilité de saisir les détails de son moyen de paiement en effectuant son enregistrement en ligne pendant ou après chaque réservation.

- **Récupération des clés** : Dans certaines agences Europcar, le Membre Privilege pourra se voir proposer de récupérer les clés du véhicule à partir d'un système de boîte à clés en libre-service ou via des cabines parking dans les grands aéroports. Ce dispositif lui permettra de récupérer ses clés de voiture et son contrat de location avec son identifiant Privilege en contournant le comptoir, et en se rendant directement au parking.
- **Réservation sécurisée** : le véhicule que vous avez loué vous attend jusqu'à la fermeture de l'agence, même si vous êtes en retard, ou jusqu'à 12h (midi) le lendemain du jour de retrait convenu, dans le cas des agences ouvertes 24h/24.
- Par année civile, **un week-end de location gratuit après la troisième location** effectuée au sein d'un statut.

Dès lors que le Membre Privilege a effectué trois (3) locations éligibles au sein d'un même statut, il se verra offrir, un week-end gratuit de location d'un véhicule de catégorie Compact (durée maximum de trois jours, nuit du samedi incluse). Cette offre sera attribuée au Membre cinq (5) jours ouvrés après comptabilisation de sa troisième location éligible sur son compte Privilege.

Le Membre Privilege en sera informé par un mail à l'adresse mail associée à son profil/Driver ID.

Ce courrier électronique comportera un lien spécifique renvoyant sur le site internet de réservation des locations de « week-end gratuit », ce qui permettra au Membre Privilege d'effectuer sa réservation en acceptant les Conditions Spécifiques, et de profiter ainsi de son week-end gratuit de location.

Cette offre est valable une fois par année civile même si le statut du membre change de nouveau dans l'année.

Toute réservation de « week-end gratuit » ne peut faire l'objet d'aucune modification, annulation ou remboursement et est non cessible.

*Pour prendre connaissance des Conditions spécifiques « Week-end gratuit », cliquez [ici](#)*

- **Un week-end de location gratuit** est offert également lorsque le Membre accède à un **Statut Supérieur**: week-end valable pour un maximum de 3 jours, nuit du samedi incluse, uniquement sur un véhicule de la catégorie Compact (non valable lorsqu'il s'agit d'un renouvellement ou d'un passage à un Statut inférieur)  
Cette offre sera attribuée au Membre au plus tard cinq (5) jours ouvrés après son passage effectif au Statut supérieur.

Le Membre Privilege en sera informé par un mail à l'adresse mail associée à son profil/Driver ID.

Ce courrier électronique comportera un lien spécifique renvoyant sur le site internet de réservation des locations de « week-end gratuit », ce qui permettra au Membre Privilege d'effectuer sa réservation en acceptant les Conditions Spécifiques, et de profiter ainsi de son week-end gratuit de location.

Cette offre est valable une fois par année civile même si le statut du membre change de nouveau dans l'année.

Toute réservation de « week-end gratuit » ne peut faire l'objet d'aucune modification, annulation ou remboursement et est non cessible.

*Pour prendre connaissance des Conditions spécifiques « Week-end gratuit », cliquez [ici](#)*

- **Des offres tarifaires dédiées**

Les membres Privilege peuvent bénéficier d'offres tarifaires dédiées sous condition de s'identifier avec leur identifiant membre (Driver ID / Europcar ID) lors de leur réservation ou de montrer leur carte Privilege à un agent.

Le contenu et les conditions de ces offres est disponible sur la page d'information Europcar Privilege des sites web de Europcar.

De plus, périodiquement, les Membres Privilege recevront des offres promotionnelles par email sur l'adresse email qu'ils ont renseignée, sous réserve qu'ils aient préalablement accepté de recevoir de telles offres de la part d'Europcar. Les Membres Privilege peuvent à tout moment se désinscrire de ces offres promotionnelles via le lien fourni dans chaque email promotionnel Privilege.

- **Des coupons de réduction**

Des coupons de réduction sont offerts aux Membres Privilege ayant procédé à plusieurs locations (voir conditions ci-après dans la rubrique "Avantages Spécifiques"). Ces coupons de réduction sont à valoir sur de futures locations.

Ils sont adressés aux Membres par courrier électronique sur l'adresse associée à son profil/Driver ID, ils sont assortis d'une durée de validité.

Cette offre est valable une fois par année civile même si le statut du membre change de nouveau dans l'année.

Chaque année civile, les membres se voient également offrir un bon de réduction le jour de leur anniversaire dans le cadre des avantages du programme Privilege. Le bon est valable 3 mois à compter de leur date de naissance, il est à usage unique applicable pour une durée et un montant d'achat minimum. Les membres Privilege seront informés via un e-mail envoyé à l'adresse e-mail liée au profil du conducteur.

- **Des tarifs hôteliers préférentiels**

Les membres Privilege peuvent bénéficier d'une réduction de 15 % sur les tarifs des hôtels Accor en réalisant leur réservation à partir de leur compte Europcar ou à partir du lien communiqué dans leur email de relevé de compte.

- **D'autres avantages auprès des partenaires d'Europcar** : Europcar a noué des partenariats avec différents programmes Voyageur fréquent mis en place par des compagnies aériennes, des hôtels et d'autres services de voyage/transport. Vous pouvez cumuler des points/miles avec ces programmes lorsque vous louez des véhicules auprès d'Europcar. Il est également possible de cumuler des crédits Privilege et des points/miles auprès de nos partenaires pour la même location. Plus de détails et la liste de nos partenaires sont disponibles sur le site Internet d'Europcar. Des conditions générales spécifiques s'appliquent à chaque programme proposé par les partenaires d'Europcar.

- **Avantages spécifiques accordés aux Membres Privilege, en fonction de leur statut :**

- Membres **Privilege Club**

- Coupon de réduction de 10€ accordé après la deuxième location éligible (coupon offert une seule fois par année civile)

- Membres **Privilege Executive**

- Coupon de réduction de 20€ accordé après la cinquième location éligible (coupon offert une seule fois par année civile)
  - Surclassement d'une catégorie sous réserve de disponibilité. Ce surclassement n'est pas applicable sur les locations réalisées dans le cadre du Week-end gratuit Privilège attribué par Europcar, sur les locations de plus de 14 jours et sur les locations de véhicules utilitaires.
- **Membres Privilège Elite**
    - Coupon de réduction de 30€ accordé après la cinquième location éligible (coupon offert une seule fois par année civile)
    - Surclassement de deux catégories sous réserve de disponibilité. Ce surclassement n'est pas applicable sur les locations réalisées dans le cadre du Week-end gratuit Privilège attribué par Europcar sur les locations de plus de 14 jours et sur les locations de véhicules utilitaires
    - L'option « Conducteur supplémentaire » gratuite, à hauteur de un (1) conducteur supplémentaire par location
- **Membres Privilège Elite VIP**
    - Coupon de réduction de 30€ accordé après la quatrième location éligible (coupon offert une seule fois par année civile)
    - Surclassement de deux catégories sous réserve de disponibilité. Ce surclassement n'est pas applicable sur les locations réalisées dans le cadre du Week-end gratuit Privilège attribué par Europcar, sur les locations de plus de 14 jours et sur les locations de véhicules utilitaires
    - L'option « Conducteur supplémentaire » gratuite, à hauteur de un (1) conducteur supplémentaire par location
    - L'adhésion offerte au « Priority Pass » pendant un an, et un premier accès offert : ce service, facturé à l'abonnement puis à chaque accès, vous permet de bénéficier de l'accès à plus de 1000 salons Priority Pass dans les aéroports, dans le monde entier (adhésion offerte lorsque le Membre accède à ce statut Elite VIP, non valable en cas de renouvellement). Son adhésion d'un an offerte au « Priority Pass » sera confirmée au Membre Privilège VIP par un email envoyé sur l'adresse électronique associée à son profil/Driver ID. Le membre Privilège devra cliquer sur le lien fourni pour confirmer son adhésion gratuite et obtenir sa carte de membre Priority Pass.

## 5. Quels sont les pays dans lesquels le Programme Privilège n'est pas accessible ?

Les locations réservées auprès de partenaires au Canada, en Chine, à Cuba, aux Etats-Unis, et au Japon ne sont pas éligibles à l'attribution de crédits Privilège.

## 6. Quelles sont vos obligations en qualité de Membre Privilège ?

En vous inscrivant au Programme Privilège, vous reconnaissez avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales du Programme, et les accepter dans toute leur teneur.

Vous vous engagez à ce titre à respecter les dispositions des présentes Conditions Générales.

Vous garantissez que les informations renseignées sur le formulaire d'inscription au Programme Privilège sont exactes, complètes et précises.

Vous vous engagez à informer Europcar de toute modification des données personnelles que vous aviez renseignées, et notamment de votre adresse email, adresse de facturation, permis de conduire ou de votre moyen de paiement. Vous informerez également Europcar par écrit de toute circonstance susceptible de nuire à votre aptitude à conduire, ainsi que de la perte ou du vol de vos identifiants de connexion à votre compte personnel.

A défaut, vous ne pourrez tenir Europcar pour responsable des conséquences (pertes, dépenses, ..) résultant de cette absence de notifications.

Tous les avantages accordés à un Membre lui sont en effet notifiés sur l'adresse électronique qu'il a renseignée lors de son inscription et qui est renseignée dans son profil/Driver ID.

## **7. Quelles sont les obligations d'Europcar dans le cadre de ce Programme Privilege ?**

Europcar s'engage à respecter l'ensemble des législations qui lui sont applicables. De ce fait, il ne pourra voir sa responsabilité engagée dans le cas où une législation locale interdirait l'attribution d'un des avantages prévus dans le cadre du Programme. Ainsi au Portugal ou en Afrique du Sud, Europcar ne sera pas en mesure de faire bénéficier ses Membres de tous les avantages liés à l'Enregistrement automatique puisque les contrats doivent être impérativement signés avant toute location et ne peuvent être dématérialisés.

## **8. Comment sont traitées vos données personnelles dans le cadre du Programme Privilege ?**

L'inscription à notre Programme nécessite de traiter des Données Personnelles qui vous concernent à des fins d'adhésion au Programme, de calcul de vos avantages et d'envoi d'information relatives à votre Programme (par exemple des courriers électroniques relatif à votre statut dans le Programme ou à vos avantages).

Ces données sont collectées à l'occasion de votre inscription à notre Programme, soit directement auprès de vous, soit indirectement si vous êtes déjà client Europcar. Dans ce second cas, les données figurant dans votre profil Europcar alimentent automatiquement votre compte Privilege.

Les données traitées dans le cadre du Programme sont les suivantes :

- Des données d'identification (nom, prénom, genre, date, lieu de naissance)
- Des données de contact (adresse de courrier électronique, pays de résidence et la langue de préférence,
- Des informations relatives au Programme : la date d'inscription, le statut et la date d'expiration (à partir du statut Executive), les crédits Privilege obtenus (nombre de jours éligibles et nombre de locations éligibles), le numéro et le nom du contrat (du niveau Privilege ou de la société), le numéro de carte accréditive (si client professionnel) et le nom du programme de voyageur fréquence, numéro de carte de voyageur fréquent et date d'expiration

Les données suivantes sont également collectées afin de vous faire bénéficier du service d'Enregistrement en ligne automatique offert aux membres du Programme :

- Numéro de permis et date, lieu et pays d'émission du permis ainsi que la date d'expiration, si applicable
- Préférences en termes d'assurances
- Le moyen de paiement peut également être conservé avec votre accord.

Le responsable de ces traitements de données personnelles est Europcar International S.A.S.U dont le siège social est situé 13 Ter Boulevard Berthier 75017 Paris, France.



Ces traitements sont basés sur l'acceptation des conditions générales du Programme. Le cas échéant, Europcar peut solliciter votre consentement pour recevoir des courriers électroniques promotionnels. Veuillez noter que certains emails d'information notamment ceux concernant votre statut (y compris vos changements de statuts) et l'attribution d'avantages, sont nécessaires au bon fonctionnement du Programme. Dès lors, si vous souhaitez ne plus les recevoir, vous devrez vous désinscrire du Programme. Les destinataires de ces données sont les personnels habilités de la société Europcar, les agences et les prestataires qui assistent Europcar dans le cadre de son offre de produits et de services.

Si nécessaire pour vous fournir nos produits et services conformément aux finalités précitées, Europcar International transférera vos données personnelles en dehors de l'UE vers les tiers mentionnés ci-dessus.

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 dans des pays qui n'ont pas été reconnus par la Commission Européenne comme apportant un tel niveau de protection. En toute hypothèse, Europcar International a mis en place des garanties appropriées pour protéger vos données personnelles, conformément au règlement européen n°2016/679.

Vos données personnelles sont conservées pendant toute la durée d'inscription au Programme. Dans l'hypothèse où votre compte Privilege serait inactif depuis plus de 3 ans, Europcar International se réserve le droit de mettre fin à l'adhésion au Programme et de supprimer les données associées.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), vous pouvez accéder et obtenir copie des données vous concernant, vous opposer au traitement de ces données, les faire rectifier ou les faire effacer. Vous disposez également d'un droit à la limitation du traitement de vos données et à la portabilité de vos données dans les conditions énoncées par le RGPD. Pour exercer ces droits, vous pouvez contacter [dpo@europcar.com](mailto:dpo@europcar.com)

Dans l'hypothèse où vous auriez consenti à recevoir des courriers électroniques promotionnels, vous pourrez retirer votre consentement à tout moment en vous désinscrivant de ces offres via le lien figurant en bas de chaque email promotionnel Privilege.

Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à l'autorité locale compétente : l'Autorité de protection de données.

Veuillez noter que lorsque que vous procédez à une location ou avez recours aux autres services d'Europcar, la politique de protection des données accessible en ligne sur notre site internet est également applicable : <https://www.europcar.be/EBE/module/render/Confidentialite>

## **9. L'inscription au Programme Privilege peut-elle être résiliée ?**

### **9.1. Résiliation à l'initiative du Membre**

A tout moment, le Membre peut annuler son inscription au Programme Privilege en contactant le service Client Europcar.

Cette résiliation implique le retrait total du Programme, et l'arrêt du cumul des crédits Privilege à la date de résiliation.

Le Membre pourra toutefois encore utiliser les coupons et/ou le Week-end gratuit qui lui avaient déjà été attribués, dans la limite de leur date de validité.

La carte Privilege reste la propriété d'Europcar la carte virtuelle sera automatiquement désactivée par Europcar.

## **9.2. Résiliation à l'initiative d'Europcar**

Europcar est en droit de mettre fin à l'inscription du Membre Privilege au Programme en cas de violation par ce dernier des présentes Conditions Générales, ou plus généralement en cas de violation des Conditions Générales de location d'Europcar, et notamment en cas de fraude ou tentative de fraude.

Le Membre en sera informé par courrier électronique adressé sur l'adresse mail associée à son profil/Driver ID.

A partir d'une durée de trois ans en cas d'inactivité du compte du Membre, Europcar International se réserve le droit de mettre fin à l'adhésion au Programme et de supprimer les données associées.

La carte Privilege reste la propriété d'Europcar et la carte virtuelle sera automatiquement désactivée par Europcar.

## **10. Le Programme Privilege peut-il être modifié ?**

Europcar peut décider de modifier le Programme et notamment les avantages qui sont proposés dans le cadre de ce Programme : les Membres en seront informés moyennant un préavis minimum d'un mois au travers de messages d'information qui leur seront adressés par email.

Europcar pourra également décider de mettre un terme au Programme sous réserve d'en informer préalablement les Membres, par email, en respectant un préavis minimum de trois (3) mois. A défaut pour Europcar de proposer un nouveau Programme de fidélité, les Membres continueront à bénéficier des avantages liés à leur Statut en cours jusqu'au terme de la période de deux ans en cours.

Si Europcar propose un nouveau Programme de fidélité en remplacement du programme Privilege, les Membres en bénéficieront automatiquement sauf à ce que ces derniers décident de mettre un terme à leur adhésion.

## **11. Qui contacter en cas de questions ou de réclamations relatives au Programme Privilege ?**

Toute contestation relative au Programme Privilege doit être adressée au Service Client par le biais d'un formulaire de requête Privilege accessible dans la rubrique "Aide / FAQ" du menu de haut de page d'accueil des sites Europcar.

Dans le cas où le Membre contesterait la non-prise en compte, au terme d'un délai de six (6) semaines, d'une de ses locations dans l'attribution de crédits Privilege, le Membre devra renseigner l'ensemble des rubriques, et notamment le numéro de réservation ou de contrat de location, la date, l'agence de retrait et l'agence de retour.

Pour que le Membre « Privilege » puisse prétendre à des crédits Privilege, la facture correspondant à la réclamation doit être libellée au nom du Membre Privilege ou le mentionner.

Pour toute question relative au Programme, le Membre peut également déposer un message dans la rubrique « Nous contacter » du site internet Europcar, en mentionnant le sujet suivant « Programme de Fidélité Europcar », ou contacter le Service Client par téléphone, ou prendre connaissance des FAQ qui sont mises à disposition sur le site et régulièrement enrichies.

## **Programme de Fidélité Europcar Privilege®**

### **Conditions Particulières pour les clients professionnels**

23 décembre 2022

Les présentes Conditions Particulières viennent en complément des Conditions Générales du Programme de Fidélité Privilege, et sont destinées à préciser les dispositions spécifiques s'appliquant aux clients professionnels. Les autres dispositions des Conditions Générales du Programme demeurent pleinement applicables.

Le Programme est en effet ouvert aux sociétés réalisant des locations de véhicules auprès d'Europcar et disposant de ce fait de tarifs négociés et qui peuvent décider de faire profiter leurs collaborateurs de ces tarifs pour leurs déplacements professionnels, en leur attribuant ou non une carte accréditive.

Les cartes de paiement accréditives Privilege permettent aux collaborateurs des sociétés de régler les locations de véhicules faites dans le cadre de leur activité professionnelle.

Pour ce faire, la société procède à une demande d'ouverture de compte "Business Account" Europcar avec autorisation d'émettre des cartes accréditives qui seront des cartes Privilege au nom de chaque collaborateur. Cette carte de paiement accréditive Privilege est nominative et dématérialisée, elle est attribuée au collaborateur désigné par la société, et pourra être utilisée comme moyen de paiement pour la location des véhicules auprès d'Europcar.

La carte Privilege mentionne les données suivantes :

- Niveau du statut Privilege (Club / Executive / Elite / Elite VIP)
- Nom / prénom
- Nom de l'entreprise
- Identifiant membre (numéro de "Driver ID" ou "Europcar ID")
- Date d'expiration du statut Privilege en cours (à partir du statut Executive)
- L'adresse du site internet et le numéro de téléphone du call centre (via le lien "plus d'info" sur la carte virtuelle)

et des données spécifiques pour les cartes accréditives :

- Libellé "Charge card"
- Date d'expiration de la carte accréditive
- Numéro de contrat société
- Numéro de "Business Account" (compte société de facturation)
- Numéro de séquence de la carte

Le Collaborateur, Membre du Programme Privilege, collectera des crédits Privilege, comme n'importe quel autre membre, au titre de toutes les locations réalisées auprès d'Europcar, dès lors que son numéro d'identifiant membre (ou Driver ID) est utilisé pour ses réservations et locations.

Si le Collaborateur quitte la société, il appartiendra à la société de notifier à Europcar le départ de son collaborateur en demandant la suppression de la carte de paiement accréditive Privilege dont il bénéficiait à titre nominatif.

Le Collaborateur, Membre du Programme Privilege, pourra conserver le bénéfice de son compte Privilege, et continuer à bénéficier du Statut qu'il avait atteint à la date de son départ de l'entreprise.