

POLITICA DE PRIVACIDAD

1. ¿Quién trata tus datos personales?

EUROPCAR IB, S.A., cuyo domicilio social se encuentra en Av. Partenón 16-18 Madrid, es el responsable del tratamiento de sus datos personales recogidos a través de su página web, nuestras aplicaciones móviles o nuestras agencias de alquiler para ofrecerte servicios de movilidad.

Los términos "Europcar", "nosotros" o "nuestro(a)" que usamos en esta política se refieren a EUROPCAR IB, S.A., De acuerdo con la normativa aplicable en materia de protección de datos personales, EUROPCAR IB, S.A., es el "Responsable del Tratamiento".

EUROPCAR IB, S.A., es un miembro del Grupo de Movilidad Europcar. El término "nuestro Grupo" se refiere al Grupo de Movilidad Europcar. Cuando nos comunique Datos Personales o cuando recopilemos Datos Personales sobre usted, nos comprometemos a utilizarlos de acuerdo con esta Política.

2. ¿Qué datos personales podemos recabar?

Como proveedor de servicios de movilidad, recogemos y tratamos varias categorías de datos personales en relación con este sitio web y nuestras aplicaciones móviles y con el fin de proporcionarte nuestros productos y servicios.

Por Datos Personales entendemos no sólo los datos que le identifican directamente, sino también los que le identifican indirectamente.

Las categorías de Datos Personales que recogemos en el contexto de nuestros servicios y el uso de nuestro sitio web y nuestras aplicaciones móviles incluyen lo siguiente:

- Tus datos identificativos: apellido, nombre, dirección de correo electrónico, número de teléfono, dirección postal, su código de cliente.
- Si procede, datos identificativos del conductor o conductores adicionales: apellido, nombre, dirección de correo electrónico, número de teléfono, dirección postal,
- Tu licencia de conducir y la de cualquier otro conductor,
- Datos de pago: números de cuenta, números de tarjeta, etc.
- Datos financieros: sus facturas,
- Según el caso, los datos relativos a las infracciones de tráfico
- Información sobre tu vuelo en caso de que el lugar de recogida de su vehículo sea un aeropuerto,
- Información sobre la reserva de tu vehículo, en particular para alimentar los programas de lealtad de los que sería miembro.
- Datos relativos a tu navegación en nuestro sitio web o en nuestras aplicaciones móviles;
- Datos relacionados con tus encuestas de satisfacción o con tus interacciones en nuestras redes sociales;
- Datos de voz, audiovisuales y electrónicos: grabaciones de tus comunicaciones por correo electrónico, chat o teléfono con nuestro departamento de atención al cliente;
- Información recogida a través de nuestro Vehículo Conectado (si el vehículo que alquilas es un vehículo conectado): estado del vehículo, información sobre daños o accidentes, datos de rendimiento del vehículo, datos operativos y de diagnóstico, información sobre el kilometraje, velocidades de aceleración y frenado, consumo y niveles de combustible, presión de los neumáticos, lecturas del odómetro, ubicación del vehículo y otra información sobre el mismo. Para cualquier información relativa al tratamiento de datos de los vehículos conectados a Europcar, por favor consulte la Política de Privacidad específica [[link https://www.europcar.com/files/live/sites/erc/files/connected-cars/privacy-policy.pdf](https://www.europcar.com/files/live/sites/erc/files/connected-cars/privacy-policy.pdf)].
- Datos relacionados con las cookies y otras tecnologías similares. Para información sobre el uso de cookies, por favor consulte nuestra política. [Link <https://www.europcar.es/EBE/module/render/Politica-de-Cookies>].

Recabamos la mayoría de sus datos personales directamente de ti, pero podemos recibir datos

de terceros, incluyendo las autoridades competentes encargadas de gestionar las multas por infracciones de tráfico

3. ¿Con qué fines tratamos tus datos personales?

Recabamos tus datos personales para distintos fines y sobre las siguientes bases de legitimación:

Finalidades del tratamiento	Base de legitimación
La creación y gestión de su cuenta de cliente.	Este tratamiento está legitimado por la aceptación de los términos y condiciones de uso de nuestra página web o aplicaciones móviles.
<p>La gestión de tu reserva y/o contrato de alquiler para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - confirmar, modificar o cancelar tu reserva; - comunicarnos contigo en relación con tu reserva/alquiler (por ejemplo, para proporcionarte información sobre tu reserva/alquiler, para enviarte un recordatorio antes de tu check-in/check-out, para responder a tus preguntas o sugerencias); - gestionar tu alquiler - gestionar el pago y las facturas - la gestión y reclamación de cantidades debidas (incluidos costes adicionales como multas por infracciones de tráfico o indemnización por daños en el vehículo) - gestionar posibles reclamaciones; - la contratación y gestión del seguro del vehículo - la devolución de los artículos u objetos que pueda dejar olvidados en el vehículo y/o oficinas de alquiler 	<p>Estos tratamientos son necesarios para la reserva y el cumplimiento tu contrato de alquiler formalizado con nosotros.</p> <p>Puedes optar por registrar tu tarjeta de crédito para pagos adicionales.</p>
La comprobación de licencia de conducir. Esta validación se podrá realizar (i) manualmente por nuestro servicio de atención al cliente o (ii) utilizando un dispositivo de reconocimiento facial.	<p>(i) Este tratamiento es necesario para la ejecución del contrato de servicios de alquiler que hayas formalizado con nosotros.</p> <p>(ii) El empleo de la solución de reconocimiento facial está basada en tu consentimiento.</p>
Lucha contra el fraude en tarjetas de crédito	Este tratamiento está basado en nuestro interés legítimo en protegernos del fraude con tarjetas de crédito.
Realizar encuestas de satisfacción para mejorar su experiencia con nuestros productos/servicios	Este tratamiento se basa en nuestro "interés legítimo" en conocer mejor las necesidades de nuestros clientes y mejorar nuestros servicios y el servicio de atención al cliente.
Chatear en tiempo real en nuestra página web para proporcionarle asistencia inicial en línea	Este tratamiento está basado en nuestro interés legítimo en atender y resolver tus consultas sobre nuestros productos y servicios.
<p>Realizar actividades promocionales y de marketing, incluidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. el envío de notificaciones por correo electrónico y SMS para promociones / ofertas especiales; ii. el registro de tu historial de alquileres para sugerirte tus productos / servicios preferidos cuando busques nuevas reservas / alquileres; 	<p>Nuestras actividades de marketing y comerciales, i.e: envío de comunicaciones comerciales para promocionar nuestros productos / servicios están sujetas a tu consentimiento.</p> <p>En el caso de que ya seas nuestro Cliente podrás recibir comunicaciones comerciales sobre productos / servicios similares a los que hayas contratado. El envío de estas comunicaciones se basará en nuestro "interés legítimo" en promocionar nuestros productos y servicios.</p>

<ul style="list-style-type: none"> iii. la gestión de tu programa de fidelidad y tarjeta de socio; iv. el envío de correos electrónicos sobre una reserva que no haya completado o de un resumen de una consulta sobre una reserva; v. la organización de concursos y sorteos promocionales; vi. la gestión y actualización de nuestra base de datos de clientes / posibles clientes. 	<p>Otros tratamientos incluidas en esta categoría (v y vi) se basan en nuestro interés legítimo en desarrollar nuestra actividad.</p>
<p>La gestión de multas por infracciones, en particular:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. para transferir a las autoridades competentes la identidad del conductor (o posible conductor); ii. para cumplir el procedimiento de cobro de multas al que podemos estar sujetas. 	<p>Este tratamiento se basa el cumplimiento de las obligaciones legales a las que estamos sujetos, en concreto, el Real Decreto Legislativo 6/2015 de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.</p>
<p>La gestión y el mantenimiento del bloqueo de la cuenta de clientes con riesgos contractuales basados en:</p> <ul style="list-style-type: none"> – incidentes de pago que hayan dado lugar a procedimientos judiciales; – accidentes de vehículos o daños repetidos u ofensas a nuestros empleados ; – uso de nuestros vehículos incumpliendo las condiciones generales de alquiler de vehículos. 	<p>Este tratamiento se basa en nuestro interés legítimo, en particular, la defensa de nuestros derechos, para prevenir los riesgos y el fraude relacionados con la ejecución de tu contrato de arrendamiento y para prevenir y gestionar las ofensas hacia nuestros empleados.</p> <p>A este respecto, tratamos de mantener un equilibrio justo entre la necesidad de tratar sus datos personales y el respeto de sus derechos y libertades, en particular la protección de la intimidad. Si aparece en nuestro sistema de alertas de clientes, su solicitud de reserva será rechazada. Puede oponerse a esta decisión enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: dpo@europcar.com</p>
<p>Video- vigilancia en nuestras instalaciones.</p>	<p>Esta actividad de tratamiento se basa en nuestro interés legítimo en garantizar la seguridad de los bienes y las personas en nuestras instalaciones, por un efecto disuasorio o de manera que se pueda identificar a los autores de los daños, los robos o las agresiones.</p>
<p>Análisis de datos de navegación en nuestra página web y aplicaciones móviles</p>	<p>Este tratamiento se basa en nuestro interés legítimo en la mejora de nuestros productos y servicios.</p>

4. ¿Quiénes son los destinatarios de la información personal que recogemos sobre usted?

4.1 Categorías de destinatarios

Sus datos personales se revelarán, según sea necesario / pertinente, a:

- a. personal autorizado de EUROPCAR IB y de las entidades del mismo grupo y/o de entidades de la red de franquicias de EUROPCAR IB, o a agentes / intermediarios de ventas nombrados por EUROPCAR IB, a los efectos descritos en esta política de privacidad;
- b. a nuestros subcontratistas, en particular, a nuestros proveedores de servicios informáticos para el alojamiento, el mantenimiento o el desarrollo, que nos ayudan a proporcionarle nuestros productos / servicios. Estos proveedores pueden ser entidades que son miembros de nuestro Grupo o proveedores de servicios externos
- c. agencias de publicidad, agencias de marketing, redes sociales y agencias digitales para ayudarnos a llevar a cabo campañas de publicidad, marketing y ventas y para analizar la eficacia de estas campaña
- d. sobre la información necesaria para la tramitación de multas, a Gesthispania o sus contrapartes extranjeras en el caso de multas cometidas en el extranjero;

- e. sobre la información procesada para la gestión y actualización de la relación de personas que presentan ciertos riesgos contractuales, a las autoridades de seguridad, a las autoridades públicas, a los distintos organismos judiciales y a las asociaciones de empresas dedicadas al alquiler de vehículos a los efectos de tener una visión común entre las empresas integrantes del sector del alquiler de vehículos.
- f. a nuestros socios o a los de nuestro Grupo, en particular para permitirle acumular puntos de fidelidad cuando sea miembro de su programa:

Partners de Europcar Mobilty Group:

- Accor Hotel
- Aeroflot
- Air Europa
- Emirates SkyWard
- Flying Blue
- Lufthansa
- Miles & More
- Qatar Privilege Club
- BIGLIFE SDN BHD (Air Asia)
- Delta Airlines
- ROYAL AIR MAROC
- Turkish Airlines
- TAP Miles & Go
- Asia Miles
- Singapore Krsiflyer
- Radisson Rewards
- Melia Rewards
- Gulf Air Falcon Flyer
- Oman Air Sindbad
- UIA Panorama Club
- American Express Rewards
- Fly SAS
- Finnair Plus
- AAdvantage

Partners de Europcar España:

- Accor
- Melia
- Air Europa
- Renfe

Lista de los socios de Europcar España:

- g. con relación a la información tratada para el pago de multas, a las autoridades de tráfico competentes, previstas por el Real Decreto Legislativo 6/2015, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial o a sus homólogos extranjeros en el caso de multas cometidas en el extranjero
- h. Compañías de seguros para proporcionar asistencia en carretera y asistencia en caso de accidente a los conductores con las que hayamos contratado.
- i. Entidades públicas: Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF), Aena SME, S.A., (AENA), para dar cumplimiento las obligaciones contractuales que hayamos asumido en los convenios suscritos con dichas entidades.
- j. SECURITIFLEET S.L. titular de nuestra flota de vehículos así como en su caso, otras entidades financieras titulares de nuestros vehículos y/o cualquier empresa de nuestro Grupo, con la única finalidad de cumplir con la obligación de identificar al conductor ante la autoridad competente en caso de que se cometa una infracción de tráfico con el vehículo que ha alquilado tanto en España como en otros países del EEE y, en particular, los Países Bajos.
- k. Ficheros de solvencia patrimonial: en el caso de que tengas una deuda cierta, exigible y exigible con nosotros, y te hayamos requerido pago previamente sin que lo hayas en el plazo establecido en las Condiciones Generales de Contratación podremos transmitir esta información a un fichero de información -base de datos- sobre solvencia patrimonial y crediticia

También podemos revelar sus datos personales, de acuerdo con las leyes y reglamentos aplicables, a las autoridades pertinentes

Uso de Facebook

Todas las funciones y servicios de Facebook disponibles en nuestro sitio web o aplicación se rigen por la Política de privacidad de Facebook, que puede leer para obtener más información sobre sus derechos y opciones de configuración.

Al utilizar uno de nuestros sitios web / aplicaciones, puede:

- Usar complementos sociales de Facebook, como "me gusta" o "compartir" nuestro contenido de la Plataforma de Facebook;
- Aceptar cookies de nuestro sitio web o aplicaciones (también conocidas como "Pixel de Facebook"), que nos ayudarán a comprender sus actividades, incluida la información sobre su dispositivo, cómo usa nuestros servicios, las compras que realiza y los anuncios que ve, ya sea que no tiene una cuenta de Facebook o ha iniciado sesión en Facebook.

Cuando utiliza estas funciones de Facebook, recopilamos datos que nos ayudan a:

- Mostrar anuncios que puedan ser de su interés en Facebook (o Instagram, Messenger o cualquier otro servicio de Facebook);
- Medir y analizar la efectividad de nuestro sitio web, aplicaciones y anuncios.

4.2 Transferencias internacionales

Con el fin de proporcionarle nuestros productos y servicios, podemos utilizar proveedores de servicios ubicados fuera de la Unión Europea (en particular en los Estados Unidos, Marruecos e Israel). En caso de que el vehículo se reserve en el extranjero, las transferencias de datos se realizarán en el país en cuestión con el fin de proporcionarle nuestras soluciones de movilidad.

En ocasiones, algunos destinatarios pueden estar situados en países reconocidos por la Comisión Europea como poseedores de un nivel adecuado de protección de los datos personales o en países que no han sido reconocidos por la Comisión Europea como poseedores de tal nivel de protección. En cualquier caso, hemos implementado medidas de protección adecuadas para proteger sus datos personales de acuerdo con la normativa de protección de datos.

Para obtener más información sobre los países a los que se pueden transferir sus datos personales, su nivel de protección de datos y las posibles medidas de protección implementadas por la CE click [aquí](https://microsite.europcar.com/newsletter/spain/PDF/ESP-ForthePrivacyPolicy-ListofCountries-02052018.pdf?_ga=2.174436194.158891692.1610530947-1153792336.1602578206) **[In case the link https://microsite.europcar.com/newsletter/spain/PDF/ESP-ForthePrivacyPolicy-ListofCountries-02052018.pdf?_ga=2.174436194.158891692.1610530947-1153792336.1602578206]**

5. ¿Durante cuánto tiempo conservaremos tus datos personales?

Sus datos personales se conservan durante periodos diferentes, en función de los fines del tratamiento:

Finalidad	Periodo de retención
La creación y gestión de su cuenta	Durante la duración de la relación comercial y 5 años después del fin de la misma.
La gestión de tu reserva y/o contrato de alquiler para: <ul style="list-style-type: none">- confirmar, modificar o cancelar tu reserva;- comunicarnos contigo en relación con tu reserva/alquiler (por ejemplo, para proporcionarte información sobre tu reserva/alquiler, para enviarte un recordatorio antes de tu check-in/check-out, para responder a tus preguntas o sugerencias);- gestionar tu alquiler- gestionar el pago y las facturas- la gestión y reclamación de cantidades debidas (incluidos costes adicionales como multas por infracciones de tráfico o indemnización por daños en el vehículo)- gestionar posibles reclamaciones;- la contratación y gestión del seguro del vehículo- la devolución de los artículos u objetos que pueda dejar olvidados en el vehículo y/o oficinas de alquiler	Durante 5 años después de la reserva

Monitorización de vehículos conectados	Los datos se conservan durante un período de 12 meses. En caso de daños o delitos contra la propiedad, investigación de daños y accidentes causados al vehículo, los datos personales pueden conservarse hasta que se resuelvan los casos (incluso hasta el archivo o resolución de cualquier procedimiento legal o judicial).
Prevención del fraude con tarjeta de crédito	13 meses desde que se hizo el pago efectivo
La mejora de nuestros productos y servicios de acuerdo con tus preferencias mostrada en las encuestas de satisfacción.	3 años desde el último contacto.
Chatear en tiempo real con nuestra página web	3 años desde el último contacto comercial
Actividades promocionales y de marketing: i. el envío de notificaciones por correo electrónico y SMS para promociones / ofertas especiales; ii. el registro de tu historial de alquileres para sugerirte tus productos / servicios preferidos cuando busques nuevas reservas / alquileres; iii. la gestión de tu programa de fidelidad y tarjeta de socio; iv. el envío de correos electrónicos sobre una reserva que no haya completado o de un resumen de una consulta sobre una reserva; v. la organización de concursos y sorteos promocionales; vi. la gestión y actualización de nuestra base de datos de clientes / posibles clientes	Si eres nuestro cliente, 3 años desde el final de la relación contractual Si no eres cliente, 3 años desde la recogida de tu información personal o desde la última solicitud de información realizada.
Pago de multas	Durante el tiempo necesario para identificar al conductor (o el posible conductor) responsable de la infracción que dé lugar a la multa. No obstante, la información pertinente puede conservarse durante más tiempo, desde que se reciba la multa, con sujeción a una política de archivo intermedio.
La gestión y el mantenimiento de una lista de clientes con riesgos contractuales basados en: – incidentes de pago que hayan dado lugar a procedimientos judiciales; – accidentes de vehículos o daños repetidos u ofensas a nuestros empleados ; – uso de nuestros vehículos incumpliendo las condiciones generales de alquiler de vehículos	3 o 5 años a partir de la fecha de creación o modificación del último alquiler y dependiendo de la naturaleza del incidente.
Video vigilancia en nuestras instalaciones	Desde unos días hasta un mes desde el momento de la grabación. Si hay indicios de delito o alteraciones en nuestros bienes o propiedad o de las personas presentes en las instalaciones, podrán mantenerse el tiempo necesario para la resolución de las correspondientes reclamaciones o acciones legales.
Análisis de datos de navegación en nuestra página web y aplicaciones móviles	https://www.europcar.es/EBE/module/render/Politica-de-Cookies

6. ¿Qué derechos puede ejercer con respecto al tratamiento de sus datos personales?

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

- acceder a tus datos personales y obtener información adicional sobre las características de nuestro tratamiento;
- hacer que se **corrijan, actualicen y supriman** tus datos personales, si bien, la supresión sólo puede llevarse a cabo cuando (i) tus datos ya no sean necesarios en relación con los fines para los que fueron tratados, (ii) retires tu consentimiento y no exista ninguna otra base legal para el tratamiento, (iii) te opongas al tratamiento de tus datos personales y no exista una razón legítima para el tratamiento, (iv) se haya establecido que tus datos personales han sido tratados ilegalmente, (v) los datos personales deban ser suprimidos para cumplir con una de nuestras obligaciones legales;
- oponerte al tratamiento de tus datos personales basado en un interés legítimo que puedes comprobar revisando la tabla recogida en el apartado “¿Con qué fines tratamos sus datos personales?” y particularmente en el apartado “Base de legitimación”.
- oponerte al tratamiento de tus datos personales para fines comerciales;
- recibir los datos personales que nos has facilitado o solicitamos que los comuniquemos a un tercero cuando el tratamiento de tus datos personales (i) se haya realizado con medios automatizados y (ii) se base en tu consentimiento o en la ejecución de un contrato que nos vincule
- solicitar la limitación del tratamiento de tus Datos Personales, lo que significa que no podremos utilizar tus Datos Personales durante un período de tiempo definido. Puede ejercer este derecho cuando:
 - impugnes la exactitud de tus datos personales durante un período de tiempo que nos permita verificar la exactitud de los mismos;
 - el tratamiento de los datos personales es ilegal y te opones a la eliminación de tus datos personales y en cambio solicitas que se restrinja su uso;
 - ya no necesitamos tus datos personales pero siguen siendo necesarios para el establecimiento, el ejercicio o la defensa de reclamaciones legales;
 - te opones al tratamiento por motivos relacionados con tu situación particular, mientras que nosotros comprobamos si los motivos legítimos perseguidos por Europcar IB S.A tienen prioridad sobre los tuyos.
- retirar tu consentimiento al tratamiento basado en tu consentimiento
- presentar una queja a una Autoridad de Supervisión. En España la Autoridad Supervisora es Agencia Española de Protección de datos en Madrid, c/Jorge Juan, 6 o en el sitio web: www.agpd.es.

7. ¿Cómo puedes ejercer tus derechos?

Si desea saber más sobre las disposiciones de esta política de privacidad o ponerse en contacto con nuestro delegado de protección de datos, también puede escribirnos a la siguiente dirección EUROPCAR IB, SA, Atención al Cliente, Avda Partenón, 16- 18 Madrid 28042 o por correo electrónico a: dpo@europcar.com

Para ejercer sus derechos, debe demostrar su identidad indicando claramente sus apellidos, nombres, identificación del conductor y cualquier información útil que nos permita identificarlo (como el lugar y la fecha de su último alquiler de un vehículo). También deberá indicarnos la dirección de correo electrónico o la dirección física a la que desea que se le envíe la respuesta.

8. ¿Cómo protegemos tus datos personales?

EUROPCAR IB se compromete a proteger la información que recopila a través de su página web.

En particular, EUROPCAR IB utiliza las medidas de seguridad física, técnica y organizativa adecuada para evitar el procesamiento no autorizado o ilegal, la pérdida accidental, la destrucción o el daño de sus datos personales.

Los sistemas de EUROPCAR IB están configurados con cifrado de datos o tecnologías de codificación y cortafuegos estándar de la industria. Cuando envía información personal a una página web de EUROPCAR IB a través de Internet, sus datos están protegidos por la tecnología "Transport Layer Security" (TLS) para garantizar una transmisión segura.

Cualquier transacción con tarjeta de crédito que realice a través de las páginas web de EUROPCAR IB se realiza a través de nuestra tecnología de servidor seguro. Esta tecnología en particular:

- a) asegura a su navegador que sus datos se envían al servidor informático correcto y que el servidor es seguro;
- b) codifica los datos, de modo que nadie más que el servidor seguro pueda leerlos;
- c) comprueba los datos que se transfieren para asegurarse de que no hayan sido

alterados.

9. ¿Qué reglas se aplican al procesamiento de tus Datos personales cuando hace click en links colocados en nuestra página web, que te redirigen a nuestros socios u otras páginas?

En esta página encontrarás varios enlaces a las webs de nuestros socios (por ejemplo, para servicios de viajes). Nos gustaría llamar tu atención sobre el hecho de que esta Política de privacidad no se aplica al procesamiento de tus Datos personales por parte de nuestros socios u otros terceros, lo que puede ocurrir cuando visita sus sitios web, y que no somos responsables de dicho procesamiento de datos.

Si desea información sobre cómo estos socios y terceros procesan sus datos personales, lo invitamos a consultar sus Políticas de privacidad.

10. Cambios a esta Política de privacidad

Esta Política de privacidad se actualizó por última vez el 13 de abril de 2021.