Déclaration de confidentialité d'Europcar Suisse / AMAG Services SA

Nous vous remercions de votre visite sur notre site web et de l'intérêt que vous portez à la protection des données. Les explications suivantes indiquent comment nous traitons les données à caractère personnel et montrent que nous prenons la protection de vos données personnelles très au sérieux.

1. Qui traite les données à caractère personnel collectées sur ce site web?

Dans le cadre de cette déclaration de confidentialité, la société

Europcar Suisse

AMAG Services SA

Steinackerstrasse 20,

CH 8302 Kloten

(désignée ci-après par «Europcar» et/ou «nous»)

communique sur le traitement des données à caractère personnel recueillies via le site web d'Europcar (désigné ci-après par le «site web»).

Cette déclaration de confidentialité s'applique uniquement à la page www.europcar.ch et aux sous-pages connexes, mais pas aux sites web contrôlés et exploités par des tiers. Veuillez consulter les déclarations de confidentialité des sites web contrôlés et exploités par des tiers, car ils sont hors de notre contrôle et nous ne sommes pas responsables de leur contenu ou des mesures de protection des données associées.

2. Responsabilité du traitement des données à caractère personnel collectées

Europcar est responsable du traitement des données à caractère personnel vous appartenant et recueillies via le site www.europcar.ch (le «site web»)

3. Pour quelles finalités Europcar collecte-t-elle vos données personnelles?

Europcar traite exclusivement les données personnelles que vous lui communiquez volontairement via ce site web pour les finalités suivantes:

a. Votre enregistrement comme client Europcar, la création de votre compte et l'attribution d'un identifiant Europcar à votre compte (profil conducteur).

Ce traitement est nécessaire pour vous identifier ainsi que pour préparer et faciliter vos futures réservations et

contrats de location.

a. Votre réservation et votre contrat de location:

- confirmer votre location;
- modifier et 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 de récupérer / restituer votre véhicule, pour répondre à vos questions ou suggestions);
- gérer vos locations (récupération et restitution du véhicule);
- gérer vos factures;
- gérer les recouvrements des sommes dues;
- gérer les potentielles réclamations;
- gérer le recouvrement d'indemnités en cas de dommages potentiels causés aux véhicules Europcar;
- gérer votre assurance.

Ce traitement est nécessaire pour permettre la réservation et l'exécution du contrat de location conclu avec Europcar.

a. Votre paiement des produits / services d'Europcar.

Ce traitement est nécessaire pour permettre l'exécution du contrat de location. Pour votre bonne information, Europcar ne peut conserver vos données de carte bancaire qu'avec votre consentement exprès afin de faciliter vos paiements ultérieurs.

a. L'amélioration des produits / services d'Europcar sur la base d'enquêtes clients, à condition d'avoir donné votre accord préalable.

a. Mener des activités de prospection commerciale et de marketing, y compris:

- l'envoi d'e-mails et de notifications par SMS concernant des offres spéciales / jeux-concours / promotions, à condition d'avoir donné votre accord préalable;

a. l'enregistrement de votre historique de location pour vous suggérer des produits / services préférés lorsque vous recherchez de nouvelles réservations / locations;

a. l'enregistrement de votre historique de location pour vous envoyer des offres spéciales et vous faire bénéficier d'avantages spéciaux selon le volume et la fréquence de vos locations;

a. l'envoi d'e-mails relatifs à une réservation que vous n'avez pas terminée ou relatant un état de votre demande de réservation;

i. la gestion de votre participation au programme de fidélité.

Le traitement de vos données à caractère personnel à des fins promotionnelles, c’est-à-dire toutes les informations sur les produits / services qui vous sont destinées sont soumises à votre consentement préalable. Si un mailing direct est envoyé à des clients existants avec le contenu de produits similaires, ces e-mails promotionnels peuvent être envoyés sans votre consentement préalable. Vous avez la possibilité de vous opposer à cette mesure publicitaire à tout moment. Pour vous opposer à l’utilisation de vos données à caractère personnel à des fins publicitaires, veuillez envoyer un e-mail à l’adresse: dataprotection@europcar.ch

a. Le traitement des prescriptions d’ordre, en particulier:

- transférer des données personnelles du client à l’autorité compétente si Europcar est dans l’obligation de divulguer ou de transmettre vos données personnelles (par exemple en cas de prescriptions d’ordre);

a. satisfaire aux procédures de recouvrement des frais de traitement, des factures de remorquage et des avis de coûts si Europcar, en tant que propriétaire du véhicule, est appelée à couvrir les frais de procédure en raison d’infractions aux règles de stationnement et d’arrêt ainsi que de charges impayées (par exemple, péages d’autoroute). Ce traitement est fondé sur une obligation légale.

- La gestion et la mise à jour d’une liste de profils de conducteurs (liste de surveillance) présentant certains risques contractuels, eu égard à:

- des incidents de paiement;

- des accidents de la circulation ou des dommages répétés causés par un locataire / conducteur;

- des accidents ou dommages causés intentionnellement par un locataire / conducteur;

- l’utilisation des véhicules Europcar en violation des conditions générales de location Europcar.

Ce traitement vise à réduire l’exposition d’Europcar aux risques pendant l’exécution des contrats de location et est fondé sur l’intérêt légitime d’Europcar. Si vous apparaissez sur cette liste de profil de conducteur à

risques, votre demande de réservation / location sera rejetée. Sous certaines conditions, vous pourrez contester cette décision en contactant dataprotection@europcar.ch.

a. Systèmes d'information et de communication

Les véhicules de la flotte Europcar sont largement équipés de série de systèmes d'information et de communication tels que les appareils de navigation et systèmes de téléphonie cellulaire. En proposant ces systèmes d'information et de communication, Europcar ne poursuit pas l'objectif de collecter des données à caractère personnel auprès des locataires et des conducteurs. En tant que locataire ou conducteur, vous êtes tenu de réinitialiser le système d'information et de communication du véhicule aux réglages d'usine avant de restituer le véhicule à la fin de la période de location et ainsi de supprimer toutes les données à caractère personnel collectées sur les appareils de navigation et les systèmes de téléphonie mobile. Chaque véhicule de la flotte Europcar est doté d'un manuel d'utilisation contenant les instructions pour réinitialiser les systèmes d'information et de communication aux réglages d'usine.

Pour votre information, Europcar traite certaines données personnelles vous concernant via des «cookies» et autres traceurs collectés à chaque visite de ce site web. Ces traitements sont opérés conformément à la Politique de cookies, que nous vous invitons à consulter. Vous pouvez accepter ou refuser ces cookies et autre traceurs en suivant les instructions fournies dans la Politique de cookies. Dans tous les cas, les utilisateurs du site web sont responsables de l'exactitude des données fournies. Europcar se réserve le droit d'exclure les utilisateurs qui ont fourni de fausses informations des services pour lesquels ils se sont enregistrés, sans préjudice de toutes autres mesures pouvant être engagées en vertu de la loi applicable. Si des données de tiers sont mises à la disposition, il doit être garanti que ce tiers a expressément consenti au transfert des données à Europcar aux fins de traitement décrites ci-dessus. Europcar doit être immédiatement informée en cas de modification des données à caractère personnel afin que les données soient toujours à jour. À cet égard, les clients et les parties intéressées s'engagent à fournir des données conformes à la vérité sur leurs données à caractère personnel et à s'assurer que toutes les données à caractère personnel mises à la disposition d'Europcar sont à jour.

Données de l'ordinateur

À chaque fois et lors d'une visite sur le site web Europcar, ou lors de l'accès à une seule page, notre site web collecte certaines données techniques de l'ordinateur de l'utilisateur du site web. Ces données sont collectées via le navigateur Internet de l'ordinateur et peuvent contenir des informations sur l'adresse IP, le système d'exploitation et le navigateur utilisé (par exemple, Firefox, Opera, Chrome, Safari, Netscape Navigator ou Internet Explorer, etc.), sur la résolution de l'écran et le site web à partir duquel le site Europcar a été consulté («référent»). Nous conservons ces données pendant une durée maximale d'un an, à moins que les exigences commerciales ne rendent nécessaire de stocker les données au-delà de cette date.

Utilisation de pixels de suivi

Certains de nos sites web et e-mails HTML contiennent des pixels de suivi (également connus sous le nom de «pixels invisibles») à l'aide desquels nous pouvons suivre le comportement des utilisateurs sur notre site web

et celui des destinataires de nos e-mails. Les pixels invisibles sont utilisés pour enregistrer les pages consultées, les visites, les données de navigation et le temps que les utilisateurs passent sur notre site. Ces données peuvent être utilisées, par exemple, pour déterminer les destinations populaires, les prix de location moyens, les prix proposés et les taux de change, le comportement du client en termes de clics et d'autres données pouvant être utilisées pour améliorer notre service client et adapter nos offres et services aux intérêts de nos clients.

En choisissant «Rejeter les cookies» lors de l'affichage de la Politique de cookies lorsque vous visitez le site, vous avez la possibilité de vous opposer à la collecte de ces données sur ce site web.

Utilisation de Google Universal Analytics

Notre site web utilise Google Universal Analytics, un service d'analyse web mis à disposition par Google Inc. (désigné ci-après par «Google»). Google utilise des «cookies», c'est-à-dire des fichiers texte, enregistrés sur votre ordinateur permettant d'analyser l'utilisation du site par les clients et les parties intéressées. Les informations obtenues grâce aux cookies et relatives à votre utilisation du site sont généralement transmises vers un serveur de Google aux États-Unis et y sont enregistrées. En cas d'activation de l'anonymisation des adresses IP sur ce site web, en Suisse et dans les pays de l'Union européenne ou dans les autres pays membres de l'Espace économique européen, votre adresse IP est toutefois préalablement raccourcie par Google. L'adresse IP complète n'est transférée vers un serveur de Google aux États-Unis et raccourcie là-bas que dans des cas exceptionnels. Sur mandat de l'exploitant du présent site web, Google utilise ces informations afin d'évaluer l'utilisation du site web, d'élaborer des rapports sur l'activité sur le site web et de fournir à l'exploitant du site web d'autres services liés à l'utilisation du site web et d'Internet. L'adresse IP transmise par le navigateur de l'ordinateur de l'utilisateur du site web dans le cadre de Google Universal Analytics n'est pas jointe à d'autres informations provenant de Google. Il est possible d'empêcher l'enregistrement de cookies en procédant à un réglage en ce sens dans les paramètres du navigateur. Nous soulignons toutefois que, dans ce cas, vous risquez de ne pas avoir accès à toutes les fonctions de notre site web.

Vous trouverez de plus amples informations sur tools.google.com/dlpage/gaoptout ou sur www.google.com/intl/de/analytics/privacyoverview.html (informations générales sur Google Analytics et la protection des données).

Utilisation de Google Maps

L'application mobile ou le site web mobile d'Europcar ainsi que l'application de réservation et l'application de recherche d'agences sur le site web utilisent les applications API Google Maps. Ces applications sont essentielles pour la fonctionnalité et la mise à disposition complète du service de réservation. En utilisant l'application mobile / le site web, l'application de réservation ou l'application de recherche d'agences, les utilisateurs acceptent la validité des conditions d'utilisation et des dispositions en matière de protection des données de Google. Les conditions d'utilisation de Google peuvent être consultées à l'adresse http://www.google.de/intl/de/policies/terms/regional.html. Les règles de protection des données de Google sont disponibles à l'adresse http://www.google.de/intl/de/policies/privacy/ . L'utilisation de Google Maps permet d'afficher la carte des environs appropriée et les agences Europcar les plus proches. La transmission de toutes les données de localisation à Google est anonyme; aucune information supplémentaire ne sera transmise à Google.

Localisation des véhicules

Les véhicules peuvent être équipés de systèmes de géolocalisation et de tracking à des fins de localisation. Le locataire donne expressément son accord à la société de location pour la localisation/le tracking lorsque a) le véhicule n'est pas restitué à la date convenue b) le véhicule est utilisé en dehors de la zone convenue par contrat c) il est volé d) en cas d'accident. La collecte, l'enregistrement et l'utilisation des données ont pour

seul but de protéger la flotte de véhicules. La société de location peut être tenue de fournir ces données sur ordre des autorités publiques.

Véhicules connectés

Informations recueillies via nos véhicules connectés (Connected Vehicles; si le véhicule que vous avez loué est un véhicule connecté) sont collectées: Liens

4. Transmission des données collectées

Nous pouvons communiquer des données à caractère personnel aux sociétés du groupe Europcar, ainsi qu'à leurs franchisés, sous-traitants et partenaires afin de vous fournir les services sollicités et les avantages auxquels vous avez souscrit. Si vous souhaitez utiliser nos produits et services en dehors de la Suisse, nous transmettons vos données au pays de location concerné aux fins de l'exécution du contrat. Selon les circonstances, certains destinataires peuvent se trouver dans des pays reconnus par la Commission européenne comme offrant un niveau de protection adéquat pour le transfert de données à caractère personnel ou dans des pays qui ne sont pas reconnus par la Commission européenne comme offrant un niveau de protection adéquat. Vous trouverez ici un aperçu de tous les lieux: Lien

Europcar fait également appel à des prestataires externes pour fournir une assistance technique ou autre pour diverses applications, telles que les agences web. Les données à caractère personnel peuvent être mises à la disposition de ces prestataires externes et d'autres sous-traitants si cela est nécessaire dans le cadre de la fourniture de ces services.

La transmission de données à caractère personnel à un tiers ne peut avoir lieu qu'après conclusion d'un accord sur le traitement des données de commande avec ce tiers, par lequel ce dernier est tenu de protéger les données à caractère personnel à l'aide de mesures de sécurité appropriées et de proscrire toute utilisation de ces données à ses propres fins.

Nous sommes en droit de divulguer des données à caractère personnel à des tiers:

- dans l'éventualité d'une acquisition ou de la vente d'une société ou d'actifs. Dans ce cas, nous pouvons transmettre vos données personnelles à des vendeurs ou acheteurs potentiels de la société ou des actifs.

- si Europcar ou une grande partie de ses actifs est reprise par un tiers. Dans ce cas, les données à caractère personnel collectées par Europcar concernant ses clients font partie des actifs.

- si nous sommes dans l'obligation de divulguer ou de transmettre vos données personnelles afin de nous conformer à une obligation légale, d'appliquer ou de mettre en œuvre nos conditions d'utilisation, les conditions générales de location (à consulter sur www.europcar.ch/fr/conditions-generales/conditions-generales-de-location ainsi que d'autres accords ou pour protéger les droits, la propriété ou la sécurité d'Europcar, des clients ou d'autres personnes dès lors qu'il existe un intérêt légitime. Nous attirons votre attention sur le fait qu'en cas d'intérêt légitime, vos données à caractère personnel seront divulguées à la demande des autorités policières si vous avez enfreint le code de la route ou commis une infraction pénale pendant la période de location.

Les partenaires ne sont pas autorisés à utiliser les données personnelles fournies à leurs propres fins ou à des fins publicitaires ou à les transmettre à des tiers.

5. Sous-traitants d'Europcar

Pour atteindre les objectifs susmentionnés, vos données seront transmises aux destinataires suivants en tant que sous-traitants:

- Europcar International
- Agences de publicité
- Agences pour le marketing par moteur de recherche
- Agences de marketing par e-mail

Vos données peuvent également être transmises aux destinataires ou catégories de destinataires suivants si nécessaire:

- À: Groupe AMAG

  Finalité: Audit interne

- À: Agence d'information sur le crédit

  Finalité: Évaluation de la solvabilité

- À: Représentants légaux, tribunaux

  Finalité: faire valoir et défendre des droits

- Services de dépannage

  Finalité: Hotline 24 heures sur 24

Exercice des droits

- À: Société de recouvrement

  Finalité: recouvrement de créances, caution

- À: Expert comptable

  Finalité: dans le cadre des obligations légales en matière de notification

- À: Banques

  Finalité: pour le traitement du trafic des paiements

De plus, aucune transmission à des tiers n’a lieu de la part d’Europcar, tels qu’à des éditeurs d’adresses et des sociétés de marketing directe.

6. Partenaires Europcar et liens vers d’autres sites web

Nous nous sommes associés à des tiers réputés pour vous offrir une grande variété de services. Tous les services offerts sur l’ensemble de notre site web par des partenaires externes sont décrits comme tels. Bien qu’Europcar ne travaille qu’avec des fournisseurs tiers réputés, il se peut que certains d’entre eux appliquent une politique de confidentialité différente. Vous trouverez également dans de nombreux endroits de notre site web des liens externes vers d’autres sites web qui ne sont pas régis selon les termes de la politique de confidentialité d’Europcar. Lorsque vous cliquez sur ces liens, les termes de la politique de confidentialité d’Europcar ne sont plus valables. C’est pourquoi nous recommandons à tout visiteur de notre site web de lire les politiques de confidentialité de chacun de ces sites web tiers afin de s’informer sur leur procédure de collecte, de traitement et de transfert de vos informations. Europcar n’assume aucune responsabilité quant au contenu des sites web tiers inclus dans ces liens, ni quant à l’utilisation de ces sites web.

7. Conservation des données à caractère personnel et sécurité des données

Nous voulons que nos clients et les visiteurs utilisent notre site web et y effectuent des réservations de location de voiture en toute confiance. Nous nous engageons donc à protéger les informations personnelles recueillies.

Nous conserverons uniquement vos informations personnelles aussi longtemps que cela s’avère nécessaire aux fins prévues par le droit suisse et décrites dans la présente politique de confidentialité. Europcar et ses partenaires externes prendront toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour empêcher tout traitement non autorisé ou illicite, ainsi que toute perte, destruction ou dégradation accidentelle de vos informations personnelles.

Europcar met en œuvre toutes les mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées afin de maintenir le niveau de sécurité nécessaire à l’égard des données personnelles traitées et de protéger ces dernières contre le traitement non autorisé ou illicite, ainsi que la perte, destruction ou dégradation accidentelle.

Nous fournissons un environnement en ligne sécurisé. Nos systèmes recourent à un cryptage de données et utilisent des technologies de brouillage ainsi que des pare-feux respectant les normes de l’industrie. Lorsque vous transmettez par Internet des informations personnelles à notre site web, vos données sont protégées grâce au système de transfert sécurisé de la technologie Secure Socket Layer (SSL).

Chaque transaction effectuée par carte de crédit sur notre site web est réalisée sur un serveur sécurisé, Secure Server Technology,

qui offre de nombreuses fonctionnalités de protection, comprenant:

- Authentification: cette fonction garantit à votre navigateur que vos données sont transmises au serveur informatique adéquat et que celui-ci est sécurisé.

- Cryptage: le chiffrement assure la confidentialité des données, de façon à ce que celles-ci puissent être lues exclusivement par le serveur sécurisé.

- Intégrité des données: cette fonction vérifie les données en cours de transfert pour en garantir l'intégrité.

En cas de violation de la protection de vos données personnelles, susceptible d'entraîner un risque élevé pour vos droits et libertés, nous vous en informerons immédiatement et, si possible, dans les 72 heures.

Veuillez noter que vous êtes responsable de la conservation en lieu sûr et de la confidentialité des données utilisateur ou des mots de passe qui vous ont été transmis ou communiqués.

8. Vos droits

Vous pouvez faire valoir les droits suivants concernant le traitement de vos données personnelles:

Droit d'accès

Vous avez le droit d'obtenir la confirmation que vos données personnelles sont ou ne sont pas traitées et, le cas échéant, dans quelle mesure.

Droit de rectification

Vous pouvez demander à tout moment la rectification de données personnelles inexactes ou que des données à caractère personnel incomplètes soient complétées.

Droit à la suppression

Vous pouvez demander la suppression de vos données personnelles si la finalité pour laquelle elles ont été collectées ne s'applique plus, si leur traitement est illicite, si le traitement interfère de manière disproportionnée avec vos intérêts légitimes de protection ou si le traitement des données est basé sur votre consentement et que vous l'avez révoqué.

Veuillez noter que d'autres raisons peuvent empêcher la suppression immédiate de vos données, par ex. obligations de conservation légales, procédures en cours, revendication, exercice ou défense de droits en justice, etc.

Droit à la restriction du traitement de données

Vous avez le droit d'exiger la restriction du traitement de vos données dans les conditions suivantes:

- Si vous contestez l'exactitude de vos données pendant une période qui nous permet de vérifier l'exactitude des données;

- Si le traitement de vos données est illicite, mais que vous refusez la suppression de ces dernières et demandez à la place une restriction de leur utilisation;

- Si nous n'avons plus besoin des données aux fins prévues mais que vous en avez encore besoin pour faire

valoir, exercer ou défendre des droits, ou

- Si vous avez fait opposition au traitement de vos données.

Droit à la portabilité des données

Vous pouvez exiger de notre part d'obtenir les données que vous nous avez fournies dans un format structuré, courant et lisible par une machine, dès lors que le traitement des données repose sur un consentement ou sur l'exécution d'un contrat conclu entre nous et si ce traitement est assuré par des moyens automatisés.

Droit d'opposition

Si nous traitons vos données dans le cadre d'une mission d'intérêt public ou d'une mission relevant de l'exercice de l'autorité publique, ou si nous invoquons la nécessité de sauvegarder notre intérêt légitime pendant le traitement, vous pouvez vous opposer à ce traitement des données pour autant qu'un intérêt de protection prépondérant existe. Vous pouvez vous opposer à l'envoi de publicité à tout moment sans invoquer de motif.

Droit de recours

Si vous estimez que nous avons enfreint la législation suisse ou européenne sur la protection des données lors du traitement de vos données et que vos droits ont été violés, nous vous demandons de nous contacter afin que nous puissions clarifier la situation. Bien entendu, vous avez également le droit de porter plainte auprès de l'autorité suisse de protection des données ou d'une autorité de contrôle européenne.

Droit de retirer votre consentement

Toutes les déclarations de consentement que vous avez effectuées peuvent être retirées indépendamment les unes des autres à tout moment. Dès vous retirez votre consentement, nous ne traitons plus vos données aux fins énoncées dans la déclaration de consentement, de sorte que les droits, avantages, etc. correspondants ne soient plus applicables.

Si vous souhaitez exercer l'un de ces droits, vous pouvez contacter directement Europcar à l'adresse e-mail dataprotection@europcar.ch. En cas de doute, nous pouvons vous demander des informations supplémentaires pour vérifier votre identité afin de protéger votre vie privée et la sécurité de vos données.

9. Abonnement et désabonnement à la newsletter électronique Europcar

La newsletter électronique d'Europcar ou du groupe Europcar fournit des informations sur les offres, prix, produits, services et jeux-concours en cours. Nous n'envoyons la newsletter par e-mail qu'à tous ceux qui ont donné leur consentement (opt-in).

Les destinataires de la newsletter par e-mail peuvent se désabonner à tout moment en utilisant un lien inclus dans la newsletter ou sur le site web d'Europcar. Le consentement peut être donné à tout moment par écrit à Europcar Suisse / AMAG Services SA, Service Protection des données, Steinackerstrasse 20, CH 8302 Kloten ou par e-mail à dataprotection@europcar.ch ou bien par courrier postal.

10. Modification de la politique de confidentialité

Notre politique de confidentialité peut faire l'objet de mises à jour. Nous vous recommandons donc de consulter régulièrement ce document afin d'avoir parfaite connaissance de nos engagements en matière de sécurité et de confidentialité.

Europcar vous informera de toute modification importante de la politique de confidentialité par une annonce bien en vue sur le site web. La date de dernière modification est indiquée à la fin de la politique de confidentialité.

11. Contact

Pour toute question concernant la politique de confidentialité, vous pouvez contacter Europcar.

Europcar Suisse

AMAG Services SA

Service Protection des données / Data protection

Steinackerstrasse 20

CH – 8302 Kloten

E-mail: dataprotection@europcar.ch