

LA PÓLIZA DE PRIVACIDAD DE ENTERPRISE

POLÍTICA DE PRIVACIDAD GLOBAL

Esta política se actualizó por última vez el 07 de mayo de 2018.

En ANC Car S.A., a través de nuestras filiales que operan con las marcas Enterprise Rent-A-Car, National Car Rental y Alamo Rent a Car, "Grupo ANC", "nosotros", "nuestro" o "nos"), respetamos su privacidad. Hemos implementado esta política de privacidad y la política de cookies para explicar nuestras prácticas de recopilación y uso de datos. Puede obtener más información en las secciones siguientes.

Qué información recopilamos

Información recopilada acerca de usted

Puede proporcionarnos determinada información al realizar una transacción o interactuar con nuestros sitios web y oficinas. Recopilamos los siguientes tipos de información personal:

Su nombre, información de contacto, fecha de nacimiento, número y fecha de caducidad del permiso de conducir e información de contacto de emergencia;

Información relativa al alquiler del vehículo, por ejemplo, oficina, fecha y tipo de alquiler, y preferencias;

Datos de su tarjeta de crédito, información sobre recompensas de Enterprise, Alamo o National, datos de su cuenta de usuario en línea, números de ID corporativos/de socio, datos del pasaporte e información acerca de las afiliaciones a programas de viajero frecuente o agencias de viajes asociadas;

Información facilitada acerca de sus preferencias de marketing o datos aportados durante su participación en encuestas u ofertas promocionales;

Fotografías que envíe de usted y su permiso de conducir o recibos proporcionados a través de funciones de cámara disponibles en algunas de nuestras aplicaciones móviles y sitios web;

Las terceras partes nos proporcionan información adicional sobre usted, incluidas las siguientes

Fuentes de referencia, tales como sitios de reserva en línea de terceros (que nos aportan información de contacto general y un número de confirmación de reserva para facilitar el alquiler), su empresa (información de contacto general) y su proveedor de seguros (información general de contacto y póliza).

Cuando corresponda, nuestros programas de recomendación.

Hoteles, aerolíneas y clubes de inscripción que nos proporcionan sus datos de contacto generales e información sobre la reserva.

Entidades de informes de crédito que, con fines de prevención del fraude, nos proporcionan información relacionada con la identidad.

Franquiciados que nos aportan información sobre sus transacciones de alquiler.

Proveedores de servicios, como el servicio de atención al cliente (información relacionada con la atención al cliente y consultas realizadas por usted), proveedores de encuestas a clientes (su respuesta a nuestras encuestas de atención al cliente) y proveedores de marketing (información para ayudarnos a comunicar mejor nuestros productos y servicios).

Con su consentimiento, accederemos a información basada en la ubicación o recopilaremos marcadores de ubicación de su dispositivo móvil o basados en su dirección IP. Utilizaremos esta información para proporcionarle notificaciones relacionadas con nuestras oficinas, información sobre devoluciones, ofertas locales u otros datos que pensemos que serán útiles para ofrecerle mejores servicios. No utilizamos esta información para localizarle de forma específica por ninguna otra razón que no sea la de prestarle nuestros servicios. Con su consentimiento, nuestra aplicación utilizará la cámara de su dispositivo. Si nos ha permitido utilizar su información de ubicación o la cámara de su dispositivo en el pasado y desea anular este permiso, modifique los ajustes en su dispositivo.

Privacidad de los niños

Nuestros sitios web y nuestro marketing en línea no están dirigidos a menores de 18 años ni menores de edad en el país correspondiente, y Grupo ANC no recopila de manera intencionada información personal relativa a ellos. No obstante, si cree que su hijo nos ha proporcionado su información personal y necesita solicitar su eliminación, póngase en contacto con nosotros a través del enlace de la parte superior de esta página.

Cómo utilizamos sus datos

Utilizamos la información que recopilamos de usted o sobre usted para brindarle nuestros servicios y con los siguientes fines:

Cuando es necesario firmar un contrato con usted y ofrecerle servicios durante su periodo de validez, por ejemplo:

Ayudarle a efectuar las transacciones que solicita, como la reserva, el alquiler o la compra de vehículos de motor.

Proporcionar servicio de atención al cliente relacionado con sus interacciones con nosotros o para responder a su consulta.

Inscribirle en nuestros programas de fidelidad y enviar información no promocional vinculada a su inscripción en estos programas.

Cuando es necesario para cumplir con una obligación legal, incluidos los siguientes casos:

Compartir información acerca de la ubicación de su vehículo con los servicios de emergencia en caso de que se vea involucrado en un accidente de tráfico.

Compartir información con las autoridades gubernamentales y reguladoras cuando lo exija la ley o en respuesta a un proceso, una obligación o una solicitud judicial.

Cuando es necesario para nuestros legítimos intereses, como se indica a continuación, y cuando nuestros intereses no son anulados por sus derechos de protección de datos, lo que incluye:

Comunicar información importante acerca de su alquiler, como las alertas de llegada y devolución. Estas comunicaciones, que son transaccionales por naturaleza, se enviarán por correo electrónico o SMS.

Ayudarnos a proporcionar mejores productos y servicios, por ejemplo, para evaluar el rendimiento de nuestro personal, evaluar la calidad de los productos y los servicios recibidos y ayudarnos a mejorar nuestros sitios web, instalaciones y servicios.

Recopilar estadísticas y análisis sobre el uso que hacen los clientes de nuestros sitios web, productos y servicios. Estas estadísticas se utilizan solo para ofrecer mejores servicios, productos, características y funcionalidades excepcionales a todos los usuarios actuales y futuros.

Elaborar un perfil sobre usted y sus interacciones con nosotros de forma que podamos poner a su disposición ofertas, oportunidades y servicios personalizados que puedan resultar de su interés.

Proteger nuestros derechos legales y gestionar la seguridad de nuestras redes y propiedades. Por ejemplo, usaremos sistemas de CCTV para garantizar la seguridad de nuestras instalaciones y mantendremos listas de clientes que suponen un riesgo de impago o seguridad.

Compartir sus datos con terceros para prevenir el fraude y proteger nuestros intereses y derechos comerciales, así como la privacidad, la seguridad y la propiedad, o los de un colectivo. Haremos esto para cobrar facturas sin pagar, evitar la responsabilidad por las penalizaciones en las que incurra (por ejemplo, multas de tráfico) y con el fin de procesar reclamaciones.

Compartir sus datos con terceros de forma que podamos buscar soluciones o limitar los daños con los que tratamos, o bien aplicar las condiciones de cualquier contrato de alquiler o los términos y

condiciones de nuestros sitios web. También compartiremos sus datos con terceros si se atenta contra los derechos de otro individuo.

Cuando haya dado su consentimiento, por ejemplo:

Ayudarnos a ofrecerle los vehículos más apropiados, como los que tienen dispositivos de conducción adaptativa. En algunos casos, esto nos obligará a inferir o recopilar información de manera explícita sobre su salud o condición física.

Permitirnos utilizar sistemas telemáticos (por ejemplo, para realizar un seguimiento del kilometraje y la ubicación en caso de robo y para avisarnos si los sistemas telemáticos han sido eliminados o manipulados).

Enviarle comunicaciones específicas de marketing o promocionales, oportunidades y servicios que puedan ser de su interés. Estas incluirán invitaciones para unirse a nuestros programas de fidelidad, anuncios de mejora de categoría, boletines electrónicos y comunicaciones en relación con formularios de inscripción o reservas en línea incompletos. Recibirá algunas de las ofertas a través de publicidad en sitios que no son de Enterprise, como las redes sociales.

Enviarle mensajes con comunicaciones urgentes relacionadas con su transacción (por ejemplo, retrasos en la construcción de la oficina del aeropuerto), oportunidades para ampliar la duración del alquiler, encuestas sobre la experiencia del cliente, promociones de marketing como cupones, descuentos, ofertas especiales de última hora o información sobre programas de fidelidad y recompensas.

Retención de su información personal

Conservamos su información personal durante el tiempo que necesitamos para cumplir con nuestros objetivos empresariales, como se indica a continuación:

Fines de marketing: conservamos datos vinculados a cookies y otros identificadores en línea hasta un máximo de tres años. Asimismo, conservamos otra información de marketing, como datos asociados a la suscripción por correo electrónico y la inscripción en programas de fidelidad, hasta un máximo de 7 años tras su última interacción con nosotros.

Transacciones de alquiler: conservamos los datos asociados a su contrato de alquiler hasta un máximo de 7 años a partir de la fecha del alquiler, de acuerdo con otros requisitos legales locales. Mantenemos registros de los pagos realizados durante 2 años a partir de la fecha de la transacción (en función de la oficina de alquiler).

Consultas relacionadas con el servicio de atención al cliente: conservamos las consultas generales durante tres años, a menos que presente una reclamación, en cuyo caso mantenemos los datos de dicha reclamación durante siete años.

Disputas y cumplimiento de la ley: si nos vemos involucrados en litigios o investigaciones gubernamentales o de organismos reguladores, conservamos los datos a lo largo de todo el

periodo de litigio o investigación y durante los siguientes 5 años. Si un acuerdo establece que debemos conservar los datos durante más tiempo, entonces lo haremos durante el periodo necesario para aplicar el acuerdo. Si proporcionamos datos a las autoridades, mantenemos un registro de ello durante un año después de la finalización de la investigación.

Con quién compartimos información

Filiales

Compartimos la información que recopilamos de usted y sobre usted con nuestras filiales ("Filiales") para facilitar las transacciones que ha solicitado y (con su consentimiento) con fines de marketing. Consulte la página de filiales para obtener una lista. Esta lista queda sujeta a cambios cada cierto tiempo, por lo que debe consultarla periódicamente para comprobar las modificaciones. Los empleados de nuestras filiales en los departamentos de TI, marketing, operaciones y servicio de atención al cliente utilizarán sus datos, tal y como se describe en la presente Política de privacidad, lo que incluye, si así lo exige la ley correspondiente, enviarle información sobre productos y servicios o responder a sus consultas.

Casa Matriz

La naturaleza del negocio y las operaciones nos obliga a compartir su reserva y la información de esta con nuestra Casa Matriz Enterprise Holdings. Para estas transacciones, el Franquiciado es un controlador de datos independiente, o el equivalente según la ley aplicable, y mantendrá su propia política de privacidad con respecto a los datos de alquiler que usted proporcione al Franquiciado. Es recomendable que consulte la política de privacidad del Franquiciado aplicable a su transacción.

Para identificar quién es el controlador, o su equivalente según la ley aplicable, de sus datos personales, visite la página de contacto.

Nuestros proveedores de servicios y socios comerciales

Compartiremos sus datos con terceros, como (1) proveedores de pagos, administración y asistencia técnica o sustituciones de aseguradoras, alquileres corporativos u otros socios o clientes para facilitar sus transacciones de alquiler y programas de recompensas con socios del grupo Enterprise Holdings; (2) empresas que llevan a cabo análisis de consumidores o encuestas de satisfacción en nuestro nombre; (3) proveedores de comunicaciones que envían en nuestro nombre correos electrónicos y otras comunicaciones de marketing y servicios; (4) proveedores de

atención al cliente, como el proveedor de nuestro chat en vivo, con el fin de proporcionarle un servicio de atención al cliente; (5) proveedores de cobro de deudas; (6) procesadores de reclamaciones; y (7) nuestros socios de marketing y publicidad, así como medios de comunicación de terceros, incluidos sitios de redes sociales, con quienes compartimos información agregada o anónima acerca de nuestros clientes, para que puedan enviar mensajes de publicidad personalizados en nuestro nombre, analizar, mejorar y gestionar nuestros datos, dirigir servicios de análisis móviles, además de mantener y mejorar nuestros servicios (en virtud de los acuerdos de confidencialidad pertinentes).

Autoridades gubernamentales

Sus datos personales también pueden compartirse con autoridades gubernamentales, tal y como se ha descrito anteriormente.

Venta, fusión o cambio en el control

Es posible que sus datos se transfieran a otra empresa en caso de traspaso, cambio de la propiedad, reestructuración o cesión de la totalidad o una parte de las empresas o activos de Grupo ANC . Esto puede ocurrir si las partes han formalizado un contrato según el cual la recopilación, el uso y la divulgación de la información se encuentra limitada a los mencionados propósitos de la transacción comercial, incluida la determinación de proceder o no con la transacción comercial. Se le notificará por correo electrónico o mediante una notificación destacada en nuestros sitios web durante treinta (30) días sobre cualquier cambio en la propiedad o el control de su información personal, o según lo exija o permita la ley.

Testimonios

Podemos publicar testimonios de clientes en nuestros sitios web con datos personales. Utilizamos un proveedor de terceros para gestionar este proceso. Este proveedor es responsable de obtener su consentimiento según proceda, eliminar contenido si lo solicita y contestar cualquier pregunta que pueda tener.

Transferencias y procesamiento de datos globales

Con el fin de operar y brindarle servicios a nivel mundial, entidades de todo el mundo pueden transferir y acceder a la información que nos proporciona o que recopilamos. Esas entidades incluyen:

Oficinas franquiciadas o corporativas: si realiza una reserva que debe tramitar una franquicia en otro país o una oficina corporativa de Enterprise (por ejemplo, en Estados Unidos, Canadá, Alemania, España, Francia, Irlanda y Reino Unido), transferiremos su información personal a ese país a fin de facilitar la transacción solicitada.

Sistemas de información globales de Enterprise establecidos en Estados Unidos: Enterprise mantiene sus sistemas de información globales en los Estados Unidos. Si usted nos proporciona o nosotros recopilamos información personal sobre usted fuera de los Estados Unidos, transferiremos y conservaremos dicha información en los Estados Unidos.

Proveedores de servicios de terceros: utilizamos proveedores de servicios de terceros que se encuentran fuera de los países en los que disponemos de oficinas corporativas, como centros de llamadas de atención, procesadores de reclamaciones y proveedores de TI. Cuando transferimos su información personal a nuestros proveedores de servicios de terceros fuera del EEE, utilizamos cláusulas contractuales estándar aprobadas por la Comisión Europea.

Sus derechos

Otros de sus derechos pueden incluir: 1) solicitar una copia de su información personal; 2) corregirla; 3) eliminar ciertas categorías o tipos de información; 4) restringir cierto tipo de procesamiento; 5) obtener la información que usted proporciona en un formato estructurado y legible mecánicamente, y 6) transferir parte de esta información a otras organizaciones.

Tiene derecho a oponerse al procesamiento de la información personal sobre la base de nuestros intereses legítimos. En los casos en los que hemos pedido su consentimiento para procesar la información, usted tiene derecho a retirar este consentimiento en cualquier momento.

Tiene derecho a interponer una reclamación ante un órgano de control en relación con nuestro procesamiento de su información personal y/o la forma en que hemos respondido o gestionado cualquier duda que nos haya planteado.

Nos reservamos el derecho a no permitir el acceso a su información o de limitar sus derechos (si dicha divulgación está prohibida por ley o si se pueden violar los derechos de otra persona). En algunos casos, esto puede significar que podremos conservar su información personal incluso si usted retira su consentimiento.

Preferencias de marketing

Tiene derecho a oponerse al marketing directo, así como a la creación de perfiles con fines de marketing directo. Podrá rechazar las comunicaciones de marketing directo de Enterprise Holdings y nuestras filiales y franquiciados siguiendo las instrucciones incluidas en las comunicaciones que reciba. También puede ponerse en contacto con nosotros directamente mediante el enlace de la parte superior de esta página.

Puede rechazar la visualización de anuncios que aparecen en sitios que no son de Enterprise haciendo clic en el icono de opciones de anuncios en el anuncio o a través de los ajustes de privacidad en el sitio.

Cambios en estas políticas

Cuando sea necesario, actualizaremos la Política de privacidad y la Política de cookies para reflejar los cambios en nuestras prácticas de privacidad. Si llevamos a cabo cualquier cambio, se lo notificaremos por correo electrónico (en la dirección de correo electrónico especificada en su cuenta), por medio de un anuncio en este sitio o por cualquier otro medio según lo exija o permita la ley, antes de que dicho cambio entre en vigor. Le recomendamos que revise periódicamente este sitio para estar al tanto de la última información relativa a nuestras prácticas de privacidad.