

NOTICE D'INFORMATION EN MATIERE DE PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Pour les CFL, le client est placé au centre de nos préoccupations.

Aussi et tout naturellement, la protection de vos données à caractère personnel constitue une priorité absolue pour les CFL, (respectivement pour chaque entité structure du Groupe CFL amenée à traiter vos données à caractère personnel pour les besoins de son activité).

La présente notice d'information vous apporte les informations nécessaires et vous explique la manière dont nous recueillons, utilisons, partageons, stockons et protégeons vos informations personnelles. Elle vous renseigne aussi sur vos droits et comment les mettre en œuvre.

1. Qui est le responsable du traitement ?

La Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois (les CFL), 9 place de la gare – L1616 Luxembourg, est le Responsable du traitement de données à caractère personnel vous concernant et que nous traitons.

A ce titre, nous sommes responsables de la manière dont nous recueillons, utilisons, partageons, stockons et protégeons vos données personnelles.

2. Quelles catégories de données à caractère personnel sont traitées et pour quelles finalités ?

La Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois (CFL) a pour mission d'assurer le transport de personnes, gérer les infrastructures, conduire les investissements en matériel roulant et dans le domaine de la modernisation de ses infrastructures. En outre, les CFL accordent une toute première priorité aux efforts qui permettent de garantir à l'ensemble de la clientèle le niveau de sécurité le plus élevé possible.

Pour mener à bien ces missions, nous collectons et traitons certaines de vos données à caractère personnel, qui peuvent être les suivantes :

Selon le type de finalité poursuivie, les catégories de données sont les suivantes :

- Données d'identification (nom, prénom, adresse(s), numéro (s) de téléphone, ...)
- Données de caractéristiques personnelles (date de naissance, sexe, nationalité, pièce d'identité et / ou autres documents identifiants administratifs...),

- Données d'identification électronique en cas d'accès à une application CFL (adresses IP, cookies, adresse email...),
- Données financières (numéros de carte de crédit ou de compte bancaire) en rapport avec votre achat de service,
- Données relatives à la composition de votre ménage pour la souscription de certains titres, cartes de transport,
- Données relatives à votre profession, emploi
- Images, photos, sons pour les traitements relatifs à la sécurité des infrastructures ou équipements roulants,

Dans certaines hypothèses, nous traitons également des catégories particulières de données à caractère personnel aussi appelées données sensibles :

- Données relatives aux infractions ou condamnations,
- Données relatives à la santé,

Dans tous les cas, les CFL s'engagent à veiller à ce que les données soient collectées pour les finalités déterminées ainsi qu'elles soient traitées de manière adéquate, pertinentes et uniquement pour ce qui est nécessaire au regard de la finalité poursuivie.

Les finalités poursuivies sont les suivantes :

- La gestion des services assurés par les CFL,
- La gestion de nos relations contractuelles,
- La gestion des abonnements et tout titre de transport,
- La gestion commerciale des voyageurs et des prospects,
- La prospection et le marketing,
- La gestion des réclamations et des incidents,
- L'analyse des besoins des voyageurs,
- L'élaboration de statistiques,
- La prévention et le traitement des infractions,
- La gestion des litiges contentieux ou précontentieux des CFL, la gestion des demandes d'encaissement, la gestion des rappels et recouvrements de créances,
- La personnalisation de votre accès au système,
- L'accompagnement des voyageurs en perte de mobilité ou handicapés.

3. Comment collectons, traitons, utilisons nous vos données ?

Nous collectons et utilisons les données à caractère personnel que vous nous fournissez lorsque vous utilisez nos services.

Les informations personnelles recueillies à l'aide de cookies, de balises Web et d'autres technologies similaires.

Pour chaque finalité décrite précédemment, la collecte et le traitement de vos données sont effectués.

- en conformité avec la réglementation applicable relative à la protection des données à caractère personnel en ce compris le GDPR (Règlement européen UE 2016/679 du 27 avril 2016), les Guidelines y afférents et les lois nationales mettant en œuvre le GDPR le cas échéant,
- légalement fondés
 - soit sur le fait que le traitement de vos données personnelles est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à votre demande,
 - soit sur la base de votre consentement,
 - soit sur le fait que le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle nous sommes soumis en qualité de responsable du traitement
 - soit un intérêt reconnu comme légitime,
 - soit quand le traitement de vos données est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public dont nous sommes investi (sécurité des voyageurs et des personnels, protection des biens, préventions et identifications des infractions ...)

4. Qui a accès à vos données ?

Vous veillons à ce que le traitement de vos données à caractère personnel soient traitées dans le respect des finalités indiquées ci-avant.

Ces données sont partagées avec certains de nos services internes dans le strict respect des missions confiées à ces services.

5. Où vos données sont-elles traitées, vos données sont-elles transférées ?

Vos données sont traitées par les CFL qui prennent toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de protéger la sécurité de vos données à caractère personnel et principalement la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de vos données à caractère personnel.

Dans le strict cadre des finalités visées ci-avant et toutes les fois où il est nécessaire, nous partageons vos données à caractère personnel avec les autocaristes du réseau national RGTR (Régime Générale des Transports routiers) et d'autres entreprises ferroviaires (SNCF, SNCB,...) , associations et partenaires touristiques luxembourgeois (Entente touristique de la Moselle, Château de Vianden, Coopération Witz et Offices du Tourisme étrangers et européens ...), nos auditeurs, nos conseillers juridiques, les administrations luxembourgeoises ou les autorités étrangères compétentes.

Pour les transferts, nous imposons contractuellement aux prestataires des garanties de sécurité et de confidentialité de vos données à caractère personnel par le biais de mesures techniques et organisationnelles appropriées conformément à la réglementation et veillons au respect de ces garanties.

6. Pendant combien de temps conservons nous vos données ?

Nous conservons vos données à caractère personnel aussi longtemps qu'elles sont nécessaires à la réalisation de la finalités de leur traitement et aussi longtemps que nous puissions remplir nos obligations résultant des délais de prescription et / ou de toutes autres dispositions légales.

7. Quels sont vos droits à l'égard de vos données à caractère personnel ?

Dans les conditions prévues par la réglementation, vous avez le droit de :

- **Accéder** aux données à caractère personnel que nous détenons à votre sujet,
- **Faire rectifier** les données si elles sont inexactes ou incomplètes,
- **Faire effacer** dans certains cas, comme par exemple, toutes les fois où vos données ne sont plus nécessaires à la finalité poursuivie en vue de leur collecte et ou traitement et que nous ne l'avons pas encore fait en vertu de l'expiration d'obligations de prescriptions légales et réglementaires applicables à la durée de conservation des données,
- **Demander la limitation** d'un traitement de vos données à caractère personnel comme par exemple la limitation du traitement d'une donnée dont vous contestez l'exactitude et pendant la durée dont nous avons besoin pour vérifier votre demande,
- **De demander la portabilité** de vos données à caractère personnel afin de vous transmettre vos données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible ou de les faire transférer à un autre responsable de traitement,
- **De retirer à tout moment votre consentement** au traitement de vos données à caractère personnel sans que cela puisse compromettre la licéité du traitement fondé sur le consentement donné avant votre retrait et sauf si le traitement est fondé sur une base légale autre que votre consentement,
- **Vous opposer au traitement de vos données fondées** sur la seule poursuite de nos intérêts légitimes ou de nous interdire de les traiter, y compris pour le marketing direct,
- **D'introduire une plainte** auprès de l'Autorité compétente pour la protection des données à caractère personnel de votre pays et / ou du Grand-Duché de Luxembourg (Commission Nationale Pour la Protection des Données – CNPD, sise 1, avenue du Rock'n'Roll, L-4361 Esch-sur-Alzette – www.cnpd.public.lu).

8. Comment nous contacter et exercer vos droits ?

Vous pouvez adresser vos questions relatives au traitement de vos données à caractère personnel et / ou exercer vos droits cités précédemment à l'attention de la Déléguée de la Protection des Données/ DPO des CFL :

- Sur notre site internet www.cfl.lu en cliquant sur le lien **gdpr.cfl.lu**
- ou par courrier postal à l'attention de la Déléguée de la Protection des Données/ DPO

Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois , 9 place de la gare – L1616 Luxembourg

Toute plainte relative au traitement de vos données à caractère personnel peut être adressée à l'adresse courriel ou postale ci-dessus ou encore à l'autorité de contrôle du GD du Luxembourg Commission Nationale Pour la Protection des Données – CNPD, sise 1, avenue du Rock'n'Roll, L-4361 Esch-sur-Alzette – www.cnpd.public.lu).

9. Comment mettons-nous à jour la présente notice d'information ?

Afin de nous conformer au mieux à la réglementation en vigueur, nous nous engageons à mettre à jour la présente notice d'information chaque fois que nécessaire.

La dernière version en vigueur est mise en ligne sur notre site internet.