

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?

1.1. Pour les titres de transport émis par les CFL:

La Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois (les CFL), 9 place de la gare – L-1616 Luxembourg, est le Responsable du traitement de données à caractère personnel vous concernant et que nous traitons et nous sommes responsables de la manière dont nous recueillons, utilisons, partageons, stockons et protégeons vos données personnelles dans le cadre du présent formulaire.

1.2. Pour les titres de transport non émis par les CFL, vos données personnelles collectées au moyen du présent formulaire sont transmises par les CFL (sous-traitant) à l'entreprise émettrice des titres de transport qui traitera votre demande.

L'entreprise émettrice des titres de transport est le responsable du traitement.¹

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

Afin de vous garantir un service sécurisé et de qualité, les catégories de données personnelles traitées par le présent formulaire sont les suivantes :

- Données d'identification (nom, prénom, adresse(s), numéro (s) de téléphone,...)
- Données d'identification électronique (adresse email...),
- Données financières (numéros de compte bancaire) en rapport avec votre achat de service,

Dans tous les cas, les CFL s'engagent à veiller à ce que vos 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 incidents et réclamations dont indemnisation du client voyageur selon PRR - Règlement (CE) No 1371/2007 du 23.10.2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires

Conditions générales de transport pour le transport ferroviaire des voyageurs (GCC-CIV/PRR)¹

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

Pour la 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
 - sur le fait que le traitement de vos données personnelles est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie,
 - sur la base de votre consentement,
 - 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

4. Qui a accès à vos données?

Nous veillons à ce que le traitement de vos données à caractère personnel soient traitées dans le respect de la finalité indiquée 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?

Dès lors que votre demande est relative à des titres de transport d'une société émettrice différente que les CFL, les CFL transmettent vos données personnelles à la société émettrice des titres du transport au moyen de mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de protéger la sécurité de vos données à caractère personnel.

6. Pendant combien de temps conservons nous vos données?

Nous conservons vos données à caractère personnel pendant 10 ans afin 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](http://www.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 – L-1616 Luxembourg

J'ai pris connaissance de la notice d'information relative au traitement de mes données à caractère personnel et j'y consens*

¹ Vous trouverez la liste des entreprises émettrices sur notre site internet

<http://www.cfl.lu/espaces/voyageurs/fr/Documents/DroitsVoyageurs/interlocuteurs2014.pdf>

http://www.cfl.lu/espaces/voyageurs/fr/Documents/DroitsVoyageurs/GCC_CIV-PRR_edition_2017_12_10.pdf

Le/la soussigné(e) certifie que les données indiquées ci-avant sont sincères et véritables, qu'il/elle est le/la propriétaire légitime de tous les documents en annexe et qu'il/elle a noté que les documents originaux ne peuvent pas être retournés.

Lieu et date*

Signature*

*Champs obligatoires