

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

La présente notice d'information vous apporte les informations nécessaires afin de vous expliquer 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 – L-1616 Luxembourg, est le Responsable du traitement de données à caractère personnel vous concernant et que nous traitons. Nous sommes responsables de la manière dont nous recueillons, utilisons, partageons, stockons et protégeons vos données personnelles dans le cadre du présent formulaire.

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, numéros carte de crédit) en rapport avec votre achat de service.

Les données obligatoires à renseigner par vous sont signalées dans les formulaires de collecte par un astérisque.

Les finalités poursuivies sont les suivantes :

- la gestion de votre demande de remboursement,
- comptabilité.

En cas de refus de fournir lesdites données à caractère personnel, l'étude de votre demande de remboursement ne pourra pas être réalisée.

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.

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

Pour les finalités décrites précédemment, le traitement de vos données est effectué :

- 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 le fait que le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle nous sommes soumis en qualité de responsable du traitement (par exemple, les obligations issues [du règlement européen sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires](#) et des [conditions générales de transport pour le transport ferroviaire des voyageurs](#)).

- sur un intérêt reconnu comme légitime.

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

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

- la Direction Activités Voyageurs,
- la Direction Administratif et Financier,
- la Division Juridique et Assurances,
- le Service Audit Interne.

Dans le cadre de votre demande de remboursement, il est possible que vos données à caractère personnel soient transmises à d'autres compagnies de transport en fonction du billet ou de l'abonnement impliqué.

5. 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 inexacts ou incomplètes,
- **faire effacer** dans certains cas vos données, comme par exemple, toutes les fois où vos données ne sont plus nécessaires à la finalité poursuivie et que nous n'avons plus d'obligation contractuelle ou légale de conservation,
- **demandeur 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,
- **demandeur 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,
- **vous opposer au traitement** de vos données fondé sur la seule poursuite de nos intérêts légitimes ou nous interdire de les traiter, y compris pour le marketing direct,
- **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).

6. 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 (CFL), 9, place de la gare – L-1616 Luxembourg.

Le/la soussigné(e) certifie que les données indiquées ci-avant sont exactes, 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.

Le/la soussigné(e) certifie avoir pris connaissance de la notice l'informant comment ses données à caractère personnel sont traitées.

Lieu et date*

Signature*