



# Formulaire demande d'indemnisation

**Chère Cliente, Cher Client,**

Veillez nous excuser pour le retard et les inconvénients subis lors de votre voyage.

Si vous avez accusé un retard à l'arrivée à la gare d'arrivée d'au moins 60 minutes, vous êtes indemnisé de 25% du prix des titres de transport; si votre retard a été d'au moins 120 minutes, vous avez droit à une indemnité de 50% du prix des titres de transport. Attention: les montants d'indemnisation inférieurs à 4,00.-EUR ne sont pas remboursés.

Remplissez le présent formulaire endéans un délai de trois mois après la fin de votre voyage tout en joignant l'original du titre de transport valable et oblitéré, la réservation, le cas échéant, ainsi que les attestations de retard, factures, etc. Affranchissez l'enveloppe pré-adressée ci-jointe et postez-la tout simplement ou bien déposez-la à un des guichets voyageurs des gares CFL.

Si les titres de transport ont été émis par les CFL, la demande d'indemnisation est traitée par les services des CFL.

Si les titres de transport n'ont pas été émis par les CFL, la présente demande d'indemnisation est transmise par les CFL à l'entreprise émettrice des titres de transport pour traitement.

Une demande d'indemnisation peut également être directement transmise par vos soins à l'entreprise émettrice des titres de transport moyennant le formulaire propre à l'entreprise dont question.

Pour plus d'informations et de détails sur les droits des voyageurs, consultez le site internet [www.cfl.lu/fr/prr](http://www.cfl.lu/fr/prr), adressez-vous aux guichets des gares de Belval-Université, Bettembourg, Esch-sur-Alzette, Ettelbruck, Luxembourg, Mersch, Rodange, Pétange, Troisvierges et Wasserbillig ou bien contactez-nous par courriel à l'adresse [prr.av@cfl.lu](mailto:prr.av@cfl.lu)

Prière de compléter la demande de façon lisible en **lettres majuscules d'imprimerie** avec un stylo à bille de couleur noire ou bleue. Uniquement les demandes remplies de manière convenable et signées peuvent être prises en considération.

<b>1. Données du voyage</b>		Date de départ (jj/mm/aaaa)*	_____ . _____ . _____
Gare de départ*	_____	heure de départ selon horaire*	____ : ____ heures
Gare d'arrivée*	_____	heure d'arrivée selon horaire*	____ : ____ heures
Date d'arrivée réelle* (jj/mm/aaaa)	_____ . _____ . _____	en train (ICE/IC/RE/RB/etc.)*	_____ train nr.* _____
		heure d'arrivée réelle*	____ : ____ heures
Premier train retardé/supprimé*	(ICE/IC/RE/RB/etc.)*	_____ train nr.*	_____
		heure de départ selon horaire*	____ : ____ heures
Cochez ce qui convient et nommez la gare correspondante			
<input type="checkbox"/>	J'ai manqué la correspondance en gare de	_____	
<input type="checkbox"/>	Le dernier changement de train a eu lieu en gare de	_____	
<input type="checkbox"/>	J'ai renoncé au voyage suite au retard ou j'ai annulé mon voyage à la gare ci-après et je suis retourné(e)	_____	
<input type="checkbox"/>	J'ai interrompu mon voyage suite au retard à la gare ci-après et j'ai dû le poursuivre avec d'autres moyens de transport/train, ce qui m'a entraîné des coûts additionnels	_____	
* Champs obligatoires			

## 2. Données personnelles

Madame\*  Monsieur\*

Entreprise \_\_\_\_\_

Nom\* \_\_\_\_\_

Prénom(s)\* \_\_\_\_\_

Rue et No.\* \_\_\_\_\_

Code postal et localit \* \_\_\_\_\_

Pays\* \_\_\_\_\_

No. Téléphone \_\_\_\_\_

E-mail\* \_\_\_\_\_

## 3. Données bancaires

Nom de la banque\* \_\_\_\_\_

IBAN\* \_\_\_\_\_

Code BIC\* \_\_\_\_\_

## Attestation de retard

A remplir par le personnel ferroviaire, le cas échéant

### Retard réel

Train \_\_\_\_\_ du (date) \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . \_\_\_\_ à \_\_\_\_\_

en retard de \_\_\_\_\_ minutes ou  supprimé

Gare de départ \_\_\_\_\_ Gare de destination \_\_\_\_\_ du voyageur

### Retard prévisible

Retard de \_\_\_\_\_ minutes et plus Train Nr. \_\_\_\_\_



timbre à date du Bureau d'émission

\_\_\_\_\_  
Signature de l'agent des chemins de fer

## Adresse postale



**Service Activité Voyageurs Trains**

(AV1/Td)

B.P. 1803

L-1018 Luxembourg

Bureau acceptant la demande

\* Champs obligatoires

## **NOTICE D'INFORMATION EN MATIERE DE PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL – BULLETIN D' INDEMNISATION**

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.<sup>1</sup>

### **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)<sup>1</sup>**

### **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](http://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](http://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\***

<sup>1</sup> 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](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