

## Politique de Confidentialité Thalys

Juillet 2015

### 1. Objet

Thalys<sup>1</sup> est soucieuse du respect de la vie privée de ses clients et, dans tous les cas où Thalys traite vos données à caractère personnel, elle le fait conformément aux dispositions de la loi belge du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel ainsi que de ses arrêtés d'application.

La présente Politique de Confidentialité décrit les mesures prises pour la protection de votre vie privée lors de l'utilisation des sites internet<sup>2</sup> et/ou des services et produits Thalys et les droits dont vous disposez à cet égard en tant qu'utilisateur et/ou client Thalys.

Nous vous invitons à lire attentivement la présente Politique de Confidentialité et à prendre connaissance de son contenu. Des adaptations futures ne sont pas à exclure; toute adaptation apportée sera publiée sur cette page. Nous vous recommandons dès lors de lire régulièrement ladite Politique de Confidentialité.

En accédant et en poursuivant votre navigation sur les sites Thalys et/ou en utilisant les services et produits Thalys, vous déclarez avoir pris connaissance et avoir accepté, sans restriction ni réserve, la présente Politique de Confidentialité.

### 2. Consentement

En utilisant les sites Internet et/ou des services et produits Thalys, qu'ils vous soient offerts directement par Thalys ou par ses Partenaires (la SNCF, la SNCB, les NS et la DB), vous acceptez la collecte et le traitement de manière automatisée de certaines de vos données à caractère personnel conformément aux fins décrites ci-après. Thalys s'engage à conserver vos données à caractère personnel (que vous fournissez ponctuellement y compris les données que nous collectons lorsque vous utilisez nos sites internet et/ou services) pour une période raisonnable limitée à l'accomplissement de l'objectif poursuivi lors de leur collecte ou à la durée que la loi exige.

---

<sup>1</sup> La présente Politique de Confidentialité représente la politique adoptée et suivie par les sociétés THI Factory et Thalys International (voir 11. 'Définitions'), qui seront reprises sous la dénomination 'Thalys' tout au long de ce document.

<sup>2</sup> Thalys.com

ThalysTheCard.com

ThalysInside.com

Thalysnet.com

Application mobile Thalys

Dans certaines circonstances particulières, votre consentement peut être demandé après la collecte des données à caractère personnel, mais avant leur utilisation (par exemple, lorsque nous souhaitons utiliser les données à caractère personnel dans un but qui n'a pas été préalablement déterminé).

### **3. Traitement des données à caractère personnel**

Thalys peut être amenée à vous demander certaines données à caractère personnel pour l'utilisation des sites internet et/ou pour l'offre de certains services et produits Thalys, notamment la recherche de titres de transport, l'inscription au programme Thalys TheCard ou encore la souscription d'un abonnement Thalys ThePass. Par ailleurs, lors de chaque visite sur l'un des sites Internet de Thalys, le serveur web de Thalys reconnaît automatiquement votre adresse IP et/ou votre nom de domaine.

#### Description des données à caractère personnel

Vous êtes susceptibles de nous communiquer les types de données à caractère personnel suivants :

- Vos coordonnées personnelles et professionnelles (notamment vos noms, données démographiques telles que le sexe, la langue, l'âge, le profil – expérience professionnelle et centre d'intérêts, adresse, numéro de téléphone, numéro de téléphone portable et adresse électronique),
- Des informations financières telles que votre numéro de carte de crédit/débit ou d'autres informations de facturation,
- D'autres informations uniques : identifiant, mot de passe, produits et services préférés, modes de communication préférés,
- Données de géolocalisation, notamment votre adresse IP ou votre emplacement physique lorsque vous demandez des services basés sur la géolocalisation.

Nous prenons toutes les mesures raisonnables pour que les données à caractère personnel que nous détenons soient à jour et pour supprimer les données à caractère personnel qui s'avèrent erronées ou qui ne sont plus nécessaires. Nous vous encourageons à accéder à votre/vos compte(s) (si applicable) pour consulter vos données à caractère personnel de temps en temps afin de s'assurer qu'elles soient à jour.

#### Traitement des données à caractère personnel

Ces données à caractère personnel sont traitées à des fins de gestion de clientèle et permettent à Thalys de donner suite à votre demande, notamment de titre de transport, d'améliorer en permanence les sites internet et les services et produits qui vous sont offerts et de les adapter à vos besoins.

Par ailleurs, grâce à ces données, Thalys pourra vous transmettre par voie électronique et/ou par courrier des lettres d'informations ('*Newsletter*') et d'autres informations à caractère commercial sur de nouveaux services et produits, des promotions et avantages, etc.

Thalys peut analyser les données, établir des rapports d'activité commerciaux et de ventes, la fréquence des visites ainsi qu'établir des profils marketing. Thalys peut également utiliser vos informations pour des études de marché et de satisfaction ou de développement de services et produits et à des fins de développement stratégique afin de parvenir au développement de nouveaux produits et/ou services et apporter des améliorations à ses plans de communication afin qu'ils cadrent davantage avec votre profil. Ces données à

caractère personnel peuvent être également utilisées en vue de vous laisser prendre part à un concours et de vous informer du déroulement et de l'issue de celui-ci.

Thalys ne divulguera aucune information sur ses utilisateurs et/ou clients dans un cadre autre que celui fixé par la présente Politique de Confidentialité des données à caractère personnel ou à moins d'une contrainte judiciaire ou légale.

#### **4. Transfert des données à caractère personnel**

Thalys s'engage à ne pas vendre, louer ou céder vos données à caractère personnel à des tiers sauf indication contraire décrite dans la présente Politique de Confidentialité.

En vue de la fourniture de certains services et produits, Thalys se réserve le droit de communiquer les données à caractère personnel vous concernant à ses Partenaires ainsi qu'à ses sous-traitants.

Par ailleurs, et pour autant que vous y ayez consenti préalablement de manière expresse, Thalys pourra communiquer vos données à caractère personnel à des prestataires liés contractuellement à Thalys et qui offrent des services ou produits susceptibles de vous intéresser. A titre d'exemple, hôtels, compagnies de location de véhicules, agences de voyage, etc.

Tant ces prestataires que les sous-traitants et les Partenaires de Thalys sont tenus par contrat de respecter la confidentialité des données à caractère personnel reçus au nom de Thalys et ne peuvent en aucun cas les utiliser dans un but autre que l'exécution de prestations pour Thalys.

Ces Partenaires et prestataires possèdent et appliquent des politiques de confidentialité et des pratiques différentes de celles de Thalys. Nous vous recommandons donc d'examiner les politiques de confidentialité de nos Partenaires et prestataires afin de bien vous informer sur leurs procédures pour la collecte, l'utilisation et la divulgation des informations vous concernant.

En acceptant les termes de notre Politique de Confidentialité, par la présente vous autorisez Thalys à effectuer le transfert de vos données à caractère personnel comme décrit ci-dessus.

#### **5. Sécurité et confidentialité**

Thalys s'engage à préserver la confidentialité de vos données à caractère personnel et a mis en place des mesures de sécurité destinées à éviter toute perte, tout usage abusif, toute altération ou toute divulgation de ces données à caractère personnel. Nous actualiserons les mesures de sécurité au fil de l'évolution de la technologie, selon les besoins.

Des mesures de sécurité ont été mises en place pour s'assurer que les données à caractère personnel ne soient pas accessibles à des personnes non autorisées. Dans le cadre des procédures de sécurité mises en place par Thalys, nous pourrions vous demander un justificatif d'identité avant de pouvoir vous fournir toute information personnelle vous concernant.

Toutes les transactions financières que vous effectuez sur les sites de Thalys avec vos moyens de paiement sont effectuées sur un serveur sécurisé (*'Secure Server Technology'*) qui permet :

- une authentification qui vérifie votre identité et vous garantit une navigation et un accès sécurisés vers vos données à caractère personnel,
- un cryptage qui assure la confidentialité de vos données à caractère personnel en les modifiant afin que celles-ci ne puissent être lues par autrui,
- une intégrité des données qui contrôle si les données à caractère personnel transférées n'ont pas été altérées.

Les données à caractère personnel enregistrées par Thalys seront détruites par Thalys à l'expiration de la période légale ou contractuelle ou si Thalys n'en a plus besoin pour l'accomplissement de l'objectif poursuivi lors de leur collecte.

## 6. Droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition

Conformément à la législation, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Vous avez également le droit de vous opposer à leur traitement, dans les limites de la loi du 8 décembre 1992 relative au traitement de données à caractère personnel. Ces droits sont gratuits et peuvent être exercés à tout moment.

Vous pouvez exercer vos droits :

- Soit en adressant un courrier à :

Thalys

- pour les membres Thalys TheCard: Service Thalys TheCard;
- pour les membres Thalys ThePass : Service Thalys ThePass ;
- pour tous les autres cas (notamment pour les utilisateurs des sites Thalys.com et ThalysInside, de l'application mobile Thalys.com et les abonnés à la *Newsletter Thalys*) : Service Clientèle.

B.P. 14

B-1050 Bruxelles

- Soit, le cas échéant, en consultant « mon compte Thalys » sur le site Thalys.com, ou « votre compte » sur le site ThalysThecard.com et/ou sur le site ThalysInside.com.

### Désinscription aux communications commerciales et « droit à l'oubli »

- Désinscription (mise en opt-out) :
  - Vous pouvez à tout moment vous désinscrire des lettres d'information ('Newsletter') et autres communications commerciales Thalys par courrier libre, téléphone ou en cliquant sur le lien de désinscription présent au bas de chaque email.
  - Merci de bien vouloir noter que l'exercice de votre droit d'opposition contre l'envoi du marketing direct n'est applicable que pour l'adresse email donnée. Si vous recevez des envois commerciaux sur plusieurs adresses email, la démarche de désinscription devra être répétée autant de fois que nécessaire, soit via « mon compte Thalys » (si applicable), soit via le lien « Désinscription » figurant sur chaque envoi. Si vous vous désinscrivez par courrier, vous devrez spécifier les adresses emails que vous voulez voir désactiver.
- « Droit à l'oubli » :
  - Toute demande expresse de suppression totale de vos données à caractère personnel doit être effectuée à l'adresse suivante : [customerdata@thalys.com](mailto:customerdata@thalys.com), en renseignant les coordonnées complètes (nom, prénom, email(s), adresse postale complète) et en communiquant une copie de votre pièce d'identité.

## **7. Cookies**

Lors de votre première connexion aux sites internet de Thalys, nous plaçons des sites de témoin de connexion (« cookies ») sur votre ordinateur notamment afin d'identifier votre pays et, le cas échéant, la langue que vous préférez utiliser. Ces cookies facilitent l'utilisation de nos sites et nous permettent de vous proposer des offres adaptées à vos centres d'intérêt.

Vous pouvez refuser l'installation du cookie sur votre ordinateur, mais un tel refus peut provoquer une fonctionnalité diminuée, un ralentissement voire empêcher l'accès à certains services des sites.

Pour plus d'informations sur les cookies et la manière dont vous pouvez les enlever selon le type de navigateur utilisé, nous vous invitons à lire le document suivant : <https://www.thalys.com/be/fr/cookies>

## **8. Liens vers d'autres sites internet**

Les sites de Thalys peuvent contenir des liens vers d'autres sites sur lesquels Thalys n'exerce aucun contrôle et qui ne sont pas couverts par la présente Politique de Confidentialité. Les politiques de confidentialité de ces autres sites peuvent différer de la présente politique. Thalys décline toute responsabilité quant au contenu des sites des sociétés tierces. Avant d'autoriser la collecte et l'utilisation de vos données à caractère personnel à toute société, nous vous invitons à vous renseigner sur leur politique de protection de la vie privée.

## **9. Commission de la protection de la vie privée**

Pour tout renseignement complémentaire ou toute plainte relative au traitement de vos données à caractère personnel, vous pouvez vous adresser à la Commission de la protection de la vie privée, rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles, auprès de laquelle Thalys a déclaré le traitement.

Lien : [www.privacycommission.be/fr](http://www.privacycommission.be/fr)

## **10. Législation applicable**

- Loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel (Moniteur Belge, 18 mars 1993) ;
- Arrêté royal portant exécution de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, en date du 13 février 2001 (Moniteur Belge, 13 mars 2001) ;
- Loi du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information (Moniteur Belge, 17 mars 2003) ;
- Arrêté royal du 4 avril 2003 visant à réglementer l'envoi de publicités par courrier électronique (Moniteur Belge, 28 mai 2003).

## **11. Définitions**

- « Thalys » désigne le service de trains à grande vitesse qui circulent dans quatre pays, à savoir la Belgique, la France, l'Allemagne et les Pays-Bas, ainsi que les différentes marques et signes distinctifs qui sont exploités sous la dénomination Thalys.
- « THI Factory » désigne la société anonyme de droit belge dont le siège social est sis Place Stéphanie, 20 à 1050 Bruxelles (TVA BE 0541.696.005, RPM Bruxelles), qui détient une licence d'entreprise ferroviaire et un certificat de sécurité en France et en Belgique lui permettant d'exploiter les lignes des réseaux ferrés belge et français en vue de la réalisation de services de transport de voyageurs entre la France et la Belgique. Pour l'exploitation d'autres réseaux ferrés, THI Factory s'appuie sur des entreprises ferroviaires Partenaires.
- « Thalys International » désigne la société coopérative à responsabilité limitée de droit belge, dont le siège social est sis Place Stéphanie, 20 à 1050 Bruxelles (TVA BE 0455.370.557, RPM Bruxelles) et qui est la société en charge d'élaborer et de définir la mise en œuvre de la politique d'offre des prestations fournies aux voyageurs dans les trains à grande vitesse Thalys en vue de développer l'activité économique de la SNCF (Société nationale des chemins de fer français) et de la SNCB (Société nationale des chemins de fer belges).
- « Partenaires » de Thalys :
  - o La Société nationale des chemins de fer belges (SNCB) pour la partie du trajet effectuée sur le territoire belge ;
  - o La Société nationale des chemins de fer français (SNCF) pour la partie du trajet effectuée sur le territoire français ;
  - o La Nederlandse Spoorwegen (NS) pour la partie du trajet effectuée sur le territoire néerlandais ;
  - o La DB Fernverkehr (DB) pour la partie du trajet effectuée sur le territoire allemand.