

# Privacybeleid Thalys

April 2018

BIENVENUE CHEZ NOUS  
VAN HARTE WELKOM  
WILLKOMMEN BEI UNS  
WELCOME TO OUR WORLD



Thalys<sup>1</sup> is bekommerd om het naleven van uw privéleven. We verbinden er ons toe om uw persoonsgegevens te beschermen en te verwerken in strikte naleving van de wetgeving over de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, in alle openheid. Neem een ogenblik de tijd om u te verdiepen in onze verbintenissen om uw persoonsgegevens te beschermen. Indien u meer wenst te weten over het gebruik en de bescherming van uw gegevens, nodigen we u uit om kennis te nemen van ons onderstaande Privacybeleid **Privacybeleid Thalys**.

## Onze verbintenissen op het vlak van bescherming van uw privéleven

### We gebruiken uw gegevens om u een unieke treinreiservaring in Europa te bieden.

We moeten uw gegevens, zoals uw naam, uw e-mailadres en de details van uw reizen verzamelen en bewaren. We worden ertoe gebracht uw gegevens te delen met onze vertrouwenspartners om u diensten van betere kwaliteit te bieden.

We gebruiken de gegevens die u met ons en onze verdelers deelt om u uw vervoersbewijzen te leveren, om u te laten weten of er wijzigingen aan uw reizen zijn of om u andere informatie met betrekking tot uw reisweg te leveren.

Daarenboven kunnen we, door te luisteren naar wat u - onze klanten - ons zegt, u online en aan boord van onze treinen nieuwe en betere diensten leveren.

### We gebruiken uw gegevens om u diensten te leveren die het best op u zijn afgestemd.

We analyseren de gegevens met betrekking tot de reizen van onze passagiers om innoverende en gulle commerciële aanbiedingen te ontwikkelen die aan alle profielen van onze reizigers zijn aangepast: vakantiereizigers, pendelaars, jongeren, senioren, gezinnen en groepen.

Indien u ervoor kiest om marketingmails van Thalys te ontvangen, geeft dit u de mogelijkheid om als eerste geïnformeerd te worden over: onze promoties, onze dienstenvoorstellen, onze wedstrijden om reizen te winnen, geschenken en nog veel meer, en over de commerciële aanbiedingen van onze partners. In dat geval zullen uw gegevens niet met deze partners gedeeld worden.

### U heeft de controle over uw gegevens.

Indien u geen marketingaanbiedingen van ons meer wil ontvangen, kan u op elk moment uw voorkeuren raadplegen en wijzigen door op de uitschrijvingslink te klikken die u onder elke e-mail vindt.

Indien u meer informatie wenst over de gegevens die we over u bezitten of indien u uw verbeterings-, overdraagbaarheids-, verwijderingsrecht van uw gegevens en uw verzetrecht en beperkingsrecht van de verwerking wil uitoefenen, kan u zich tot onze Klantendienst [customerinformationflow@thalys.com](mailto:customerinformationflow@thalys.com) of tot onze DPO : [data.protection@thalys.com](mailto:data.protection@thalys.com) richten.

### Veiligheid is een prioriteit voor ons.

Uw gegevens in alle veiligheid verzamelen, verwerken, opslaan en delen is een prioriteit. Om u onze producten en diensten te leveren, kunnen we uw gegevens delen met onze dienstverleners en stellen we alles in het werk om ervoor te zorgen dat zij even voorzichtig zijn wanneer ze uw gegevens verwerken.

---

<sup>1</sup>Het huidige Privacybeleid vertegenwoordigt het beleid dat door de vennootschappen THI Factory en Thalys International is aangenomen en gevolgd wordt.

# Privacybeleid Thalys

De doelstelling van dit Privacybeleid is u zo volledig en gemakkelijk mogelijk te informeren over de manier waarop we uw persoonsgegevens verwerken wanneer u onze internetsite (Thalys.com) en/of Thalys-diensten en -producten gebruikt. Het verklaart de volgende zaken:

- 1. Wie is “verantwoordelijk voor de verwerking” ? Wie is de bevoorrechte “DPO”-contactpersoon? Wie is betrokken?**
- 2. Welke gegevens verzamelen we?**
- 3. Met welke doeleinden en op welke juridische basis worden uw gegevens verwerkt?**
- 4. Hoe beschermen we uw gegevens?**
- 5. Aan wie worden uw gegevens doorgegeven?**
- 6. Hoe worden uw betalingsgegevens beheerd?**
- 7. Welke rechten heeft u en hoe oefent u deze uit?**
- 8. Waar kan u klacht neerleggen over de verwerking van uw gegevens door Thalys?**
- 9. Hoelang bewaren we uw gegevens?**
- 10. Hoe gebruiken we de cookies?**
- 11. Hoe blijft u op de hoogte van de wijzigingen aan ons Privacybeleid?**

1. Wie is “verantwoordelijk voor de verwerking” ? Wie is de bevoorrechte “DPO”-contactpersoon? Wie is betrokken?

« THI Factory »<sup>2</sup> en « Thalys International »<sup>3</sup> (hierna « Thalys ») zijn de verantwoordelijken voor de verwerking van uw persoonsgegevens waarover ze beschikken. Dit betekent dat we, Thalys, de doelstellingen en de middelen van de verwerking van deze gegevens bepalen en dat we uw aanspreekpunt en dat van de controleoverheden (de Belgische overheid voor gegevensbescherming) en van de andere Europese controleoverheden zijn voor alle vragen die betrekking hebben op het gebruik ervan.

We hebben als uniek contactpunt een gegevensbeveiligingsagent (“Data Protection Officer” of “DPO”) aangeduid binnen onze vennootschap die de volgende gegevens heeft:

**Data Protection Officer**

[data.protection@thalys.com](mailto:data.protection@thalys.com)

---

<sup>2</sup> De vennootschap « THI Factory » is een NV met zetel op het Marcel Broodthaersplein 4 - 1060 Brussel, België en ingeschreven in het Rechtspersonenregister van Brussel onder het ondernemingsnummer BTW BE 0541.696.005.

<sup>3</sup> De vennootschap « Thalys International » is een CVBA met zetel op het Marcel Broodthaersplein 4 - Brussel, België en ingeschreven in het Rechtspersonenregister van Brussel onder het ondernemingsnummer BTW BE 0455.370.557.

Ons Privacybeleid heeft betrekking op alle natuurlijke personen van wie de persoonsgegevens verwerkt worden als gewone gebruiker van de internetsite of als klant (met of zonder Thalys-account).

Dit bericht heeft echter geen betrekking op rechtspersonen.

## 2. Welke gegevens verzamelen we?

Uw persoonsgegevens (hierna “uw gegevens”) zijn gegevens waarmee u rechtstreeks (gegevens zoals uw familienaam en uw voornaam kunnen u onmiddellijk identificeren) of onrechtstreeks (gegevens zoals uw postcode, uw telefoonnummer of uw contractnummer kunnen u onrechtstreeks identificeren) geïdentificeerd kan worden.

In geval van interacties met u, kunnen we verschillende gegevens verzamelen volgens de betreffende product/dienstentypes :

- identificatiegegevens (familienaam, voornaam, adres, telefoonnummer, e-mailadres...);
- demografische gegevens (zoals geslacht, taal, leeftijd);
- beroepsgegevens;
- bijzonderheden van de reiziger;
- levensgewoonten en verbruiksgewoonten van goederen en diensten;
- beeld- en geluidsopnames;
- uw aankoophistoriek en uw financiële informatie zoals uw credit/debetkaartnummer of andere facturatiegegevens (enkel om tot een eventuele terugbetaling over te gaan);
- online login en paswoord;
- het identificatienummer van uw reis (“PNR” of “Passenger Name Record”);
- commercieel profiel (voorkeursproducten en -diensten, communicatiewijzen waaraan u de voorkeur geeft,..);
- geolokalisatiegegevens, met name uw IP-adres of uw fysieke plaats enkel wanneer u diensten vraagt die op geolokalisatie gebaseerd zijn;
- informatie met betrekking tot het surfen en het gedrag op onze internetsite (in functie van de geraadpleegde pagina’s, de bekeken producten, de uitgevoerde opzoeken, enz.).

In bepaalde omstandigheden kunnen we eveneens speciale gegevenscategorieën verwerken met name gegevens met betrekking tot reizigers met beperkte mobiliteit en gegevens met betrekking tot minderjarigen. We verwerken deze met bijzondere aandacht.

### a) Gegevens van reizigers met beperkte mobiliteit

Indien u een reiziger bent met beperkte mobiliteit kunnen we sommige van uw gegevens verwerken in het kader van het beheer van uw vervoerovereenkomst om een zetel die aan uw situatie van persoon met beperkte mobiliteit is aangepast evenals assistentie bij de toegang tot de trein te voorzien.

De verwerking van deze gegevens zal enkel gebeuren met uw voorafgaandelijke expliciete toestemming en voor deze doelstellingen waarvoor u toelating gegeven hebt. De toegang tot deze gegevens is beperkt tot de personen die deze nodig hebben om hun taken uit te voeren en de toegelaten doelstelling te bereiken.

## b) Gegevens van minderjarigen (Kids Connection)

We kunnen de gegevens van een minderjarige (4 tot 14 jaar) in het kader van ons “Kids Connection”-programma verwerken om de aanwezigheid te voorzien van een professionele begeleider tijdens de volledige duur van de reis van deze minderjarige die alleen zou reizen.

Naast de identificatiegegevens van de minderjarige verzamelt Thalys de identificatiegegevens van de personen die de minderjarige aan het station afzetten en ophalen (met inbegrip van het identiteitskaartnummer) om hun identiteit te controleren.

## 3. Met welke doeleinden en op welke juridische basis worden uw gegevens verwerkt?

We verwerken uw gegevens voor verschillende doeleinden. Voor elke verwerking worden enkel de gegevens verwerkt die relevant zijn voor het vereiste doeleinde. De verwerking bestaat uit elke (manuele of geautomatiseerde) verrichting op een persoonsgegeven.

### A. Algemeen

In het algemeen gebruiken we uw gegevens:

- wanneer we uw toestemming verkregen hebben.

In dit geval gebeurt de verwerking die u aanvaardt enkel voor de doeleinden die specifiek beschreven werden bij het opnemen van de toestemming op onze site.

Met name bij het afsluiten van contracten met Thalys kan u uitdrukkelijk via een opt-in instemmen met het ontvangen van communicaties van Thalys en/of partners van Thalys (zonder dat er gegevens naar deze partners worden overgedragen). Indien u dit aanvaardt, zal Thalys u elektronisch nieuwsbrieven ('Newsletters') versturen die informatie bevatten van commerciële aard over nieuwe producten en diensten, promoties en voordelen, de mogelijkheid om aan spelen-wedstrijden deel te nemen, enz.

Indien u onze Newsletters niet wenst te ontvangen, kan u uw toestemming op elk ogenblik **intrekken** via de link die rechtstreeks in de Newsletter geïntegreerd is. U vindt bijkomende informatie hierover in het punt **Intrekking van uw toestemming**

- In het kader van de uitvoering van uw contract of voor het nemen van maatregelen voor het contract om:
  - u toe te laten een reis (aankopen of boekingen vanaf de Thalys.com-site en de sites van onze verdelers<sup>4</sup>) of producten/diensten die te maken hebben met de reizen die door Thalys worden aangeboden, aan te kopen;
  - u de producten of aangekochte diensten te leveren en op te volgen;
  - uw klachten te beheren en u een kwaliteitsvolle klantenservice te garanderen;
  - uw vraag, bericht of aanvraag te kunnen behandelen en te beantwoorden;
  - de geldigheid van uw vervoerbewijs te controleren;
  - u de informatie over uw reis te leveren (sms bij vertragingen van uw trein of andere informatie over uw reisweg, bijvoorbeeld indien uw trein werd afgeschaft);
  - over te gaan tot een terugbetaling indien noodzakelijk;
  - u toe te laten een Thalys-klantenaccount aan te maken en toegang te verkrijgen tot uw bestellingshistoriek en uw gegevens voor het beheer van uw account;

<sup>4</sup> In de spoorwegcontext betekent een “verdelers” de entiteit die de ticketverkoop bij de reizigers verzekert.

- o u toegang te geven tot onze beeldendatabank;
- o u toegang te geven tot onze wifi aan boord van onze treinen.

We moeten sommige van uw gegevens verzamelen om uw contract uit te voeren. Indien u ervoor kiest om deze gegevens niet met ons te delen, zou dit de uitvoering van het contract onmogelijk kunnen maken.

- om alle **wettelijke en reglementaire verplichtingen** na te leven waaraan we onderworpen zijn, met name:
  - o preventie en opsporing van terroristische inbreuken en andere ernstige vormen van criminaliteit;
  - o uitvoering van de wetgeving (zoals de GDPR)
  - o fiscale en boekhoudkundige verplichtingen van Thalys.
- om redenen die te maken hebben met ons **rechtmatig belang** waarbij we erover waken een proportioneel evenwicht te bewaren tussen ons rechtmatig belang en de naleving van uw privéleven. In dit kader kunnen uw gegevens verwerkt worden met het doel om:
  - o de goederen van Thalys te beschermen;
  - o misbruik en fraude te voorkomen;
  - o elk misbruik aan het licht te brengen dat ernstige schade toebrengt of kan toebrengen aan het financiële statuut, de resultaten en/of de reputatie van Thalys;
  - o de regelmatigheid van onze operaties te controleren;
  - o de veiligheid aan boord en in de buurt van onze treinen in stand te houden;
  - o onze rechten uit te oefenen, te verdedigen en te vrijwaren, bijvoorbeeld bij geschillen, evenals het bewijs te leveren van een eventuele aantasting van onze rechten;
  - o bepaalde onregelmatigheden te bestraffen (afwezigheid van een geldig vervoerbewijs) door een boete op te leggen;
  - o onze relaties met u te beheren en te verbeteren;
  - o voortdurend onze internetsite en onze producten/diensten te verbeteren (met name via het afnemen van tevredenheidsonderzoeken en de analyse van de gegevens die via de cookies werden verzameld);
  - o over te gaan tot marktstudies over onze producten/diensten of om nieuwe producten/diensten te ontwikkelen;
  - o onze producten en diensten die u worden aangeboden bij te werken en aan te passen aan uw noden, met name door u op maat gemaakte diensten voor te stellen die u op basis van uw aangemaakt klantenprofiel kunnen interesseren;
  - o gegevens te analyseren, verslagen van commerciële activiteiten en verkopen op te stellen, de frequentie van de bezoeken en marketingprofielen op te stellen;
  - o te analyseren of u in aanmerking komt voor ons Thalys Inside-programma (op basis van uw aantal aangekochte reizen).

## B. Specifieke taken die met Chatbot te maken hebben

Wanneer u onze “chatbot”<sup>5</sup> op onze internetsite gebruikt, worden uw gegevens verwerkt om:

- Op een geautomatiseerde manier uw vragen te beantwoorden;
- Uw aanvragen tot terugbetaling en compensatie te beheren (in dit geval gebruiken we uw PNR en uw reisdatum);

<sup>5</sup> Een « chatbot » is een virtuele gesprekspartner die artificiële intelligentie gebruikt om met een mens een dialoog aan te gaan in een berichtendienst.

- Uw klacht te behandelen (in dit geval gebruiken we uw identificatiegegevens en uw e-mailadres);
- Onze “chatbot” te verbeteren (zelfstandig leren van het tool).

Het is in ons rechtmatig belang om u een efficiënt en snel middel voor te stellen om ons te contacteren en uw vragen en klachten te behandelen.

Om onze “chatbot” te gebruiken hebben we enkel uw PNR nodig om uw vragen te kunnen beantwoorden en uw terugbetalingsaanvragen te beheren en uw identificatiegegevens en uw e-mailadres om uw klacht te kunnen behandelen. Indien u onze “chatbot” ongevraagde gegevens geeft, gaat u ermee akkoord dat deze gegevens gebruikt worden voor de verbetering van onze chatbot (zelfstandig leren van het tool)

### C. Specifieke handelingen die te maken hebben met de “herlancering van de onvoltooide winkelmandjes”

We maken gebruik van de praktijk van de zogenaamde “herlancering van de onvoltooide winkelmandjes”. Dit betekent dat wanneer u het bestelproces van een reis hebt aangevangen zonder de aankoop te verrichten (“onvoltooid winkelmandje”) we u opnieuw contacteren om u eraan te herinneren uw aankoop af te ronden.

In dit kader gebruiken we uw e-mailadres om u een herinneringsmail te sturen waarin u uitgenodigd wordt de aangevangen bestelling af te ronden, in zoverre u ons uw gegevens heeft meegedeeld door het bestellingstool te gebruiken.

Het is in ons rechtmatig belang u opnieuw te contacteren om u te helpen uw bestelling af te ronden.

De herinneringsmail wordt u de dag zelf van de afgebroken bestelling verzonden, behoudens uitzonderlijke gevallen van technische problemen.

De bewaringsduur van uw e-mail vooraleer deze gewist wordt, bedraagt maximum 7 dagen.

### D. Profilering

Om beter aan uw noden en uw verwachtingen te beantwoorden en u de beste diensten en de best aangepaste tarieven voor te stellen:

- bepalen we algemene of specifieke klantenprofielen, met name:
  - het reizigerstype dat u bent;
  - uw profiel, dat een samenvatting is van de informatie die u met ons gedeeld heeft en/of van de producten/diensten die u gebruikt heeft;
- we gaan over tot het onderzoek van het overzicht van de producten en diensten die u gekocht heeft;
- we meten uw optimaal (ondergewaardeerd) gebruik van een product of een dienst.

Het is in ons rechtmatig belang om tot deze profilering over te gaan om uw klantenervaring te verbeteren.

We stellen u gerust over het feit dat deze profilering niet bedoeld is om geautomatiseerde beslissingen te nemen die voor u negatieve gevolgen hebben.

## 4. Hoe beschermen we uw gegevens?

Thalys verbindt er zich toe de vertrouwelijkheid en de veiligheid van uw gegevens te beschermen en passende veiligheidsmaatregelen in te voeren om het verlies, de vernietiging, het misbruik, de onvrijwillige wijziging of de verspreiding van uw gegevens te vermijden:

- Door de veiligheidsmaatregelen bij te werken volgens de evolutie van de technologie wanneer dit nodig is;
- Door er zich van te verzekeren dat uw gegevens niet toegankelijk zijn voor niet gemachtigde personen;
- Door in het kader van de veiligheidsprocedures een identiteitsbewijs te vragen vooraleer we u alle persoonsinformatie leveren die op u betrekking heeft;
- Door regelmatig back-ups te nemen en deze gegevens op beveiligde servers op te slaan;
- Door uw gegevens te verwijderen of anoniem te maken wanneer de wettelijke of contractuele periode afloopt of indien Thalys deze niet meer nodig heeft om de doelstelling te verwezenlijken die bij de verzameling ervan vooropgesteld werd.

## 5. Aan wie worden uw gegevens doorgegeven?

Thalys verbindt er zich toe uw gegevens niet aan derden te verkopen, te verhuren of af te staan.

Om bepaalde diensten en producten te leveren, mag Thalys uw gegevens aan derden en aan haar onderaannemers meedelen.

### A. Derden

Indien we ertoe verplicht zijn krachtens een contractuele of wettelijke verplichting of indien een rechtmatig belang dit rechtvaardigt, mag Thalys bepaalde van uw gegevens aan derden overdragen, onder andere, met de volgende doeleinden:

- Aan partners van Thalys (bijvoorbeeld hotels, autoverhuurbedrijven, vervoerders<sup>6</sup>) voor het beheer en de uitvoering van uw reisovereenkomst of vervoersovereenkomst.
- Aan de bevoegde overheid in het kader van gerechtelijke procedures.

Deze derden handelen als “verantwoordelijken van de verwerking” bij de uitvoering van deze gegevensverwerkingen. We vestigen uw aandacht op het feit dat deze derden een Privacybeleid hebben dat kan afwijken van het onze. Voor meer informatie over deze verwerkingen verwijzen we u dus ook naar het Privacybeleid van deze derden dat van toepassing is.

### B. Onderaannemers voor rekening van Thalys

Om onze onderneming te beheren en ons te helpen u bepaalde producten en diensten (bijvoorbeeld: werking van onze internetsite, verwezenlijking van tevredenheidsonderzoeken, beheer van onze Chatbot,...) te leveren, doen we een beroep op gespecialiseerde partners die als onderaannemers handelen en contractueel met ons verbonden zijn. Ze moeten dan onze instructies volgen en de vertrouwelijkheid naleven van de gegevens die ze in naam van Thalys ontvangen hebben en mogen deze in geen geval gebruiken voor een ander doel dan de uitvoering van de prestaties voor rekening van Thalys.

Thalys verzekert er zich van dat deze onderaannemers:

---

<sup>6</sup>In de spoorwegcontext betekent een vervoerder individueel of collectief de spoorwegmaatschappijen die de vervoersdienst van Thalys exploiteren en met wie er een vervoerscontract werd afgesloten.



- slechts over de gegevens beschikken die noodzakelijk zijn om hun taken uit te voeren en
- zich tegenover Thalys verbinden om enerzijds deze gegevens op een veilige en vertrouwelijke manier te verwerken en, anderzijds, deze enkel voor de uitvoering van hun taken te gebruiken.

### C. Overdrachten naar het buitenland

Uitzonderlijk kunnen in het kader van bepaalde verwerkingen gegevens worden overgedragen naar onderaannemers die zich buiten de Europese Economische Ruimte bevinden.

In dit geval waken we er volgens de van kracht zijnde wetgeving over dat het beveiligingsniveau dat in de met onze onderaannemers te sluiten contracten wordt geëist, verhoogd wordt om een afdoende beveiliging van uw gegevens te garanderen.

Indien u het wenst, kan u een kopie verkrijgen van de aangepaste contractclausules door u te richten tot onze DPO: [data.protection@thalys.com](mailto:data.protection@thalys.com).

## 6. Hoe worden uw betalingsgegevens beheerd?

Alle financiële transacties die u met uw betalingsmiddelen op de Thalys-site uitvoert, worden op een beveiligde server ("Secure Server Technology") uitgevoerd, die zorgt voor:

- een authenticatie die uw identiteit controleert en u een beveiligde surfervaring en toegang tot uw gegevens garandeert;
- een versleuteling die de vertrouwelijkheid van uw gegevens verzekert door deze te wijzigen zodat ze niet door anderen gelezen kunnen worden;
- een integriteit van de gegevens die controleert of de overgedragen gegevens niet gewijzigd werden.

De betaling gebeurt via het betalingssysteem van onze verdelers. In dat geval worden uw financiële gegevens die met de betaling te maken hebben, beheerd door onze verdelers en bij deze laatste opgeslagen.

## 7. Welke rechten heeft u en hoe oefent u deze uit?

Overeenkomstig de wetgeving beschikt u over een toegangs-, verbeterings-, verwijderings- en overdraagbaarheidsrecht van uw gegevens. In bepaalde gevallen heeft u eveneens het recht u tegen hun verwerking te verzetten of deze te beperken.

Deze rechten zijn kosteloos en kunnen op elk ogenblik uitgeoefend worden.

### A. Algemene rechten

- **Toegangsrecht:** u heeft het recht om toegang te krijgen tot de gegevens die op u betrekking hebben en er een kopie van te ontvangen.
- **Verbeteringsrecht:** we nemen alle redelijke maatregelen opdat de gegevens die we bezitten, bijgewerkt zijn en om de gegevens die foutief blijken of die niet meer noodzakelijk zijn voor de verwerking te verwijderen. We moedigen u aan om regelmatig uw account te openen (indien van toepassing) en uw gegevens te raadplegen om er u van te vergewissen dat ze bijgewerkt zijn. Indien u vaststelt dat uw gegevens onjuist of onvolledig zijn, heeft u het recht ons te vragen deze te verbeteren.

- **Verwijderingsrecht (“recht om vergeten te worden”)**: in bepaalde omstandigheden (bijvoorbeeld wanneer u uw toestemming intrekt of wanneer de verwerkte gegevens niet meer noodzakelijk zijn voor het doel van de verwerking) heeft u het recht ons te vragen uw gegevens te verwijderen.
- **Recht op beperking van de verwerking**: u kan vragen om de verwerking van uw gegevens te beperken, waarna uw gegevens niet meer verwerkt zullen worden (maar wel bewaard blijven).
- **Overdraagbaarheidsrecht**: u heeft het recht om te verkrijgen dat de gegevens die u ons heeft geleverd aan u worden overgedragen in een gestructureerd formaat of rechtstreeks door Thalys naar een andere verantwoordelijke voor de verwerking worden overgedragen.
- **Verzetrecht**:
  - Wanneer de verwerking van uw gegevens gebaseerd is op een rechtmatig belang, heeft u het recht u hier op elk ogenblik tegen te verzetten. Weet echter dat in dit geval Thalys het recht heeft u haar rechtmatige redenen voor te leggen die de verderzetting van de verwerking motiveren.
  - U heeft altijd het recht u op elk ogenblik en kosteloos te verzetten tegen de verwerking van uw gegevens in het kader van direct marketing en er kan u door Thalys geen enkele uitzondering tegengeworpen worden. Dit omvat eveneens het recht u tegen de profilering te verzetten in de mate waarin deze met direct marketing in verband staat.

## B. Intrekking van uw toestemming

Wanneer de verwerking door Thalys op uw toestemming gebaseerd is, kan u deze op elk ogenblik intrekken. Deze intrekking zal de wettelijkheid van de verwerking van uw gegevens die gebeurd is tijdens de periode voor de intrekking van uw toestemming niet op losse schroeven zetten.

In het kader van direct marketing betekent dit dat u zich op elk ogenblik kan uitschrijven uit de nieuwsbrieven (‘Newsletters’) en andere commerciële communicatie van Thalys. U wordt dan in “opt-out” gezet. U kan zich uitschrijven door u te wenden tot onze Klantendienst ([customerinformationflow@thalys.com](mailto:customerinformationflow@thalys.com)) of tot onze DPO ([data.protection@thalys.com](mailto:data.protection@thalys.com)), of door op de uitschrijvingslink te klikken die zich onderaan elke e-mail bevindt. U kan zich eveneens uitschrijven via uw Thalys-account.

Gelieve er rekening mee te houden dat de uitoefening van uw verzetrecht tegen het sturen van direct marketing enkel van toepassing is voor het gegeven e-mailadres. Indien u commerciële berichten op meerdere e-mailadressen ontvangt, zal de uitschrijvingsprocedure zoveel als nodig herhaald moeten worden via “mijn Thalys-account” (indien van toepassing) of via de “Uitschrijven”-link die in elke e-mail staat. Indien u zich via brief uitschrijft, moet u de specifieke e-mailadressen opgeven die u wil deactiveren.

## C. Tot wie moet u zich richten?

Om uw rechten uit te oefenen, richt u zich tot onze Klantendienst ([customerinformationflow@thalys.com](mailto:customerinformationflow@thalys.com)) of onze DPO ([data.protection@thalys.com](mailto:data.protection@thalys.com)).

Indien u ons een vraag met betrekking tot uw rechten verstuurt, vragen we u uw volledige gegevens mee te delen (familienaam, voornaam, e-mailadres(sen), volledig postadres) en een recto/verskopie van uw identiteitskaart bij te voegen om misbruiken te vermijden en om de veiligheid van uw gegevens te verzekeren.

## 8. Waar kan u klacht neerleggen over de verwerking van uw gegevens door Thalys?

Indien u meent dat de wetgeving over de persoonlijke levenssfeer geschonden werd, heeft u het recht om een klacht over de verwerking van uw gegevens in te dienen bij de gegevensbeveiligingsoverheid waarvan de gegevens de volgende zijn:

Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer  
Drukpersstraat 35  
1000 Brussel  
Tel.: +32 2 274 48 00  
Mail : [commission@privacycommission.be](mailto:commission@privacycommission.be)

## 9. Hoelang bewaren we uw gegevens?

Wanneer uw gegevens op basis van uw toestemming verzameld worden, gebruiken we deze enkel totdat u uw toestemming intrekt. Vanaf de intrekking van uw toestemming worden uw gegevens bewaard voor de minimumduur die nodig is om de technische maatregelen te nemen die noodzakelijk zijn voor de verwijdering of het anoniem maken van uw gegevens.

Wanneer uw gegevens gebruikt worden om u onze diensten te leveren (bv.: beheer van uw reis, antwoord op uw vragen en aanvragen,...) worden deze gegevens bewaard voor een redelijke periode die beperkt is tot de verwezenlijking van het doel dat bij het verzamelen ervan werd nagestreefd, met inbegrip van de minimumduur die nodig is om de technische maatregelen te nemen die noodzakelijk zijn voor de verwijdering of het anoniem maken van uw gegevens.

In alle gevallen worden uw gegevens bewaard gedurende de wettelijke verjaringstermijn of elke andere bewaartermijn die door de wet zou worden opgelegd.

## 10. Hoe gebruiken we de cookies?

Het heeft geen belang of u Thalys-klant of een gewone bezoeker van de site bent, wanneer u de Thalys-internetsite gebruikt, plaatsen we "cookies" op uw computer. Een "cookie" is een bestandje dat door onze server naar de harde schijf van uw computer, tablet of smartphone gezonden wordt waarmee uw surftoestel geïdentificeerd kan worden en waarmee bepaalde persoonsgegevens verzameld kunnen worden.

We gebruiken verschillende soorten cookies:

- "strikt noodzakelijke cookies en functionele cookies": hiermee worden bijvoorbeeld uw land en de taal die u verkiest te gebruiken geïdentificeerd om het gebruik van onze site voor u zo eenvoudig en zo aangenaam mogelijk te maken.
- "prestatiecookies": hiermee verzamelen we bezoekstatistieken van onze site om deze nog gebruiksvriendelijker te maken en een inhoud voor te stellen die beter aan uw behoeften beantwoordt;
- "commerciële cookies": hiermee kunnen we u aanbiedingen voorstellen die aan uw interessegebieden zijn aangepast. Dit "cookies"-type zal echter enkel op uw computer geïnstalleerd worden indien u hierin heeft toegestemd.

U kan de installatie van "cookies" op uw computer weigeren maar een dergelijke weigering kan een verminderde functionaliteit, een vertraging veroorzaken en zelfs de toegang tot sommige diensten van de site verhinderen.

Voor meer informatie over de “cookies” nodigen we u uit ons specifiek beleid op het gebied van “cookies” te lezen.

## 11. Hoe blijft u op de hoogte van de wijzigingen aan ons Privacybeleid?

In een veranderende wereld waarin de technologie voortdurend evolueert, wijzen we er u op dat dit Privacybeleid wijzigingen kan ondergaan.

We nodigen u dan ook uit om de laatste onlineversie van dit Beleid regelmatig te raadplegen en we zullen u via de internetsite of via de andere gebruikelijke communicatiekanalen (bijvoorbeeld per e-mail) over elke aanpassing van het Privacybeleid informeren.