

Politique de confidentialité

IZY

Juin 2018

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



Thalys¹ est soucieuse du respect de votre vie privée. Nous nous engageons à protéger et à traiter vos données à caractère personnel dans le strict respect de la législation en matière de protection de la vie privée, en toute transparence. Prenez une minute pour vous familiariser avec nos engagements de protection de vos données personnelles. Si vous voulez en savoir plus sur l'utilisation et la protection de vos données, nous vous invitons à prendre connaissance de notre **Politique de confidentialité** ci-dessous.

Nos engagements en matière de protection de votre vie privée

Nous utilisons vos données pour vous fournir une expérience de voyage en train unique en Europe.

Nous devons collecter et conserver vos données, telles que votre nom, votre adresse e-mail et les détails de vos voyages. Nous sommes amenés à partager vos données avec nos partenaires de confiance afin de vous fournir des services de meilleure qualité.

Nous utilisons les données que vous partagez avec nous et nos distributeurs, pour vous fournir vos billets de transport, pour vous faire savoir s'il y a des changements à vos voyages, ou vous fournir d'autres informations concernant votre itinéraire.

De plus, en écoutant ce que vous - nos clients nous disent, nous pouvons vous fournir de nouveaux et meilleurs services - en ligne et à bord de nos trains.

Nous utilisons vos données pour vous fournir des services qui vous conviennent le mieux.

Nous analysons les données relatives aux voyages de nos passagers pour développer des offres commerciales innovantes et généreuses, adaptées à tous les profils de nos voyageurs : loisirs comme professionnels, jeunes, seniors, familles et groupes.

Si vous choisissez de recevoir des e-mails marketing de Thalys cela vous donne l'opportunité d'être informé en avant-première sur : nos promotions, nos propositions de services, nos jeux concours pour tenter de gagner des voyages, des cadeaux, et plus encore, et les offres commerciales de nos partenaires. Sachez que dans ce cas, vos données ne seront pas partagées avec ces partenaires.

Vous avez le contrôle de vos données.

Si vous souhaitez ne plus recevoir d'offres marketing de notre part, vous pouvez consulter et modifier vos préférences, à tout moment, en cliquant sur le lien de désinscription présent au bas de chaque e-mail.

Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur les données que nous possédons sur vous ou si vous souhaitez exercer vos droits de rectification, à la portabilité, à l'effacement de vos données et vos droits d'opposition et de limitation du traitement, il vous suffit de vous adresser à notre Service Clientèle [en cliquant ici](#)², en sélectionnant "Demande d'information" et en choisissant "RGPD/ Mes données" dans le menu déroulant.

¹La présente Politique de confidentialité représente la politique adoptée et suivie par les sociétés THI Factory et Thalys International.

² <https://thalys.secure.force.com/?language=fr&country=be&form=complaint>

La sécurité est une priorité pour nous.

Collecter, traiter, stocker et partager vos données en toute sécurité est une priorité. Pour vous fournir nos produits et services, nous sommes amenés à partager vos données avec nos prestataires et mettons tout en œuvre pour que ceux-ci soient tout aussi prudents lorsqu'ils traitent vos données.

Politique de confidentialité IZY

L'objectif de cette Politique de confidentialité est de vous informer, de la manière la plus complète et aisée possible, sur la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel lorsque vous utilisez notre site internet (IZY.com) et/ou des services et produits Thalys. Elle explique :

1. Qui est « responsable du traitement » ? Qui est la personne de contact privilégiée « DPO » ? Qui est concerné ?
2. Quelles données collectons-nous ?
3. À quelles fins et sur quelles bases juridiques vos données sont-elles traitées ?
4. Comment protégeons-nous vos données ?
5. A qui vos données sont-elles transférées ?
6. Comment vos données de paiement sont-elles gérées ?
7. Quels sont vos droits et comment les exercer ?
8. Où pouvez-vous porter plainte au sujet du traitement de vos données par Thalys ?
9. Combien de temps conservons-nous vos données ?
10. Comment utilisons-nous les cookies ?
11. Comment rester au courant des modifications apportées à cette Politique de confidentialité ?

1. Qui est « responsable du traitement » ? Qui est la personne de contact privilégiée « DPO » ? Qui est concerné ?

« THI Factory »³ et « Thalys International »⁴ (ci-après « Thalys ») sont les responsables du traitement de vos données à caractère personnel dont elles disposent. Cela signifie que nous, Thalys, déterminons les finalités et les moyens du traitement de ces données et que nous sommes votre interlocuteur ainsi que celui des autorités de contrôle (l'Autorité belge de protection des données et les autres autorités de contrôle européennes) pour toute question relative à l'utilisation de celles-ci.

³ La société « THI Factory » est une SA ayant son siège à 4, Place Marcel Broodthaers - 1060 Bruxelles, Belgique et inscrite au Registre des Personnes Morales de Bruxelles, sous le numéro d'entreprise TVA BE 0541.696.005.

⁴ La société « Thalys International » est une SCRL ayant son siège à 4, Place Marcel Broodthaers – Bruxelles, Belgique et inscrite au Registre des Personnes Morales de Bruxelles, sous le numéro d'entreprise TVA BE 0455.370.557.

Nous avons désigné comme point de contact unique au sein de notre compagnie un délégué à la protection des données (« Data Protection Officer » ou « DPO ») dont les coordonnées sont les suivantes :

Data Protection Officer

data.protection@thalys.com

Notre Politique de confidentialité concerne toutes les personnes physiques dont les données à caractère personnel sont traitées, que vous soyez simple utilisateur du site internet ou client.

En revanche, les personnes morales ne sont pas concernées par cette notice.

2. Quelles données collectons-nous ?

Vos données à caractère personnel (ci-après « vos données ») sont des données permettant de vous identifier soit directement (des données telles que votre nom et prénom permettent votre identification immédiate), soit indirectement (des données telles que votre code postal, votre numéro de téléphone ou votre numéro de contrat permettent votre identification de manière indirecte).

Lors de nos interactions avec vous, nous pouvons être amenés à collecter différentes données suivant les types de produits / services concernés :

- données d'identification (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique...);
- données démographiques (telles que le sexe, la langue, l'âge) ;
- particularités du voyageur ;
- habitudes de vie et de consommation de biens et de services ;
- enregistrement d'images et de sons ;
- informations financières telles que votre numéro de carte de crédit/débit ou d'autres informations de facturation ;
- identifiant de votre voyage (« PNR » ou « Passenger Name Record ») ;
- profil commercial (produits et services préférés, modes de communication préférés,...) ;
- données de géolocalisation, notamment votre adresse IP ou votre emplacement physique uniquement lorsque vous demandez des services basés sur la géolocalisation ;
- informations relatives à la navigation et au comportement sur notre site internet (en fonction des pages consultées, des produits visualisés, des recherches effectuées, etc.).

Si vous êtes un voyageur à mobilité réduite, nous sommes susceptibles de traiter certaines de vos données dans le cadre de la gestion de votre contrat de transport, en vue de prévoir un siège adapté à votre situation de personne à mobilité réduite, ainsi qu'une assistance lors de l'accès au train.

Le traitement de ces données ne se fera qu'avec votre consentement explicite préalable et pour ces finalités auxquelles vous aurez consenti. L'accès à ces données est limité aux personnes qui en ont besoin pour l'exercice de leurs tâches dans la poursuite de la finalité consentie.

3. À quelles fins et sur quelles bases juridiques vos données sont-elles traitées ?

Nous traitons vos données pour diverses finalités. Pour chaque traitement, seules les données pertinentes à la poursuite de la finalité en cause sont traitées. Le traitement consiste en toute opération (manuelle ou automatisée) sur une donnée à caractère personnel.

A. Généralités

De manière générale, nous utilisons vos données soit :

- lorsque nous avons obtenu votre consentement.

Dans ce cas, le traitement que vous acceptez a lieu uniquement pour les finalités spécifiquement décrites lors de la récolte du consentement sur notre site.

Notamment, lors de la conclusion de contrats avec Thalys, vous pouvez consentir explicitement par le biais d'un opt-in à la réception de communications de Thalys et/ou des partenaires de Thalys (sans transfert de données à ces partenaires). Si vous l'acceptez, Thalys vous transmettra par voie électronique des lettres d'information ('Newsletters') qui contiennent des informations à caractère commercial sur des nouveaux services et produits, des promotions et avantages, la possibilité de participer à des jeux-concours, etc.

Si vous ne souhaitez recevoir nos Newsletters, vous pouvez à tout moment **retirer** votre consentement, via le lien intégré directement dans la Newsletter. Vous trouverez des compléments d'information à ce propos sous le point **Retrait de votre consentement**

- Dans le cadre de l'exécution de votre contrat ou pour la prise de mesures avant contrat, afin de :
 - vous permettre l'achat d'un voyage (achats ou réservations à partir du site IZY.com) ou de produits/services liés aux voyages offerts par Thalys ;
 - vous fournir et suivre les produits ou services achetés ;
 - gérer vos réclamations et vous garantir un service après-vente de qualité ;
 - pouvoir s'occuper de votre question, message ou demande et d'y répondre ;
 - vérifier la validité de votre titre de transport ;
 - vous fournir les informations relatives à votre voyage (SMS en cas de retard de votre train, ou d'autres informations concernant votre itinéraire, par exemple la suppression de votre train) ;
 - procéder à un paiement et à un remboursement s'il y a lieu.

Nous avons besoin de collecter certaines de vos données pour exécuter votre contrat. Si vous choisissez de ne pas partager ces données avec nous, cela pourrait rendre l'exécution du contrat impossible.

- afin de respecter toutes les obligations légales et réglementaires auxquelles nous sommes soumis, notamment :
 - prévention et détection des infractions terroristes et autres formes graves de criminalité ;
 - mise en œuvre de la législation (tel que le RGPD) ;
 - obligations fiscales et comptables de Thalys.

- pour des raisons qui relèvent de notre **intérêt légitime**, auquel cas nous veillons à préserver un équilibre proportionné entre notre intérêt légitime et le respect de votre vie privée. Dans ce cadre, vos données peuvent être traitées dans le but de :
 - protéger les biens de Thalys ;
 - prévenir les abus et les fraudes ;
 - révéler tout abus portant ou susceptible de porter un préjudice sérieux au statut financier, aux résultats et/ou à la réputation de Thalys ;
 - contrôler la régularité de nos opérations ;
 - maintenir la sécurité à bord et à proximité de nos trains ;
 - exercer, défendre et préserver nos droits, par exemple lors de litiges, ainsi que se constituer la preuve d'une éventuelle violation de nos droits ;
 - sanctionner certaines irrégularités (absence de titre de transport valide) par le paiement d'une contravention ;
 - gérer et améliorer nos relations avec vous ;
 - améliorer en permanence notre site internet ainsi que nos produits/services (notamment à travers la réalisation d'enquêtes de satisfaction et l'analyse des données récoltées via les cookies) ;
 - procéder à des études de marché relatives à nos produits/services ou pour développer des nouveaux produits/services ;
 - ajuster nos produits et services qui vous sont offerts et de les adapter à vos besoins, notamment en vous proposant des services personnalisés susceptibles de vous intéresser sur la base de votre profil client créé ;
 - analyser les données, établir des rapports d'activité commerciaux et de ventes, la fréquence des visites ainsi qu'établir des profils marketing.

B. Spécificités liées à la pratique de « relance des paniers abandonnés »

Nous avons recours à la pratique dite de « relance de paniers abandonnés ». Cela signifie que lorsque vous avez entamé le processus de commande d'un voyage sans concrétiser l'achat (« abandon de panier »), nous vous recontactons afin de vous rappeler de terminer votre commande.

Dans ce cadre, nous utilisons votre adresse e-mail pour vous envoyer un e-mail de relance vous invitant à finaliser la commande entamée, dans la mesure où vous nous avez communiqué vos coordonnées en utilisant l'outil de commande.

Il est dans notre intérêt légitime de vous recontacter pour vous aider à finaliser votre commande.

L'e-mail de relance vous est envoyé le jour même de la commande non aboutie, sauf cas exceptionnels de problème technique.

La durée de conservation de votre e-mail avant effacement est de 7 jours maximum.

C. Profilage

Pour mieux répondre à vos besoins et vos attentes, et vous proposer les meilleurs services et tarifs les plus adaptés :

- nous déterminons des profils de clients généraux ou spécifiques, notamment :
 - le type de voyageur que vous êtes ;
 - votre profil, qui est une synthèse des informations que vous avez partagées avec nous, et/ou des produits / services que vous avez utilisés ;

- nous procédons à l'examen de l'aperçu des produits et services que vous avez achetés ;
- nous mesurons votre utilisation (sous-)optimale d'un produit ou d'un service.

Il est dans notre intérêt légitime de procéder à ce profilage pour améliorer votre expérience client.

Nous vous rassurons sur le fait que ce profilage n'est pas destiné à la prise de décisions automatisées ayant des conséquences négatives pour vous.

4. Comment protégeons-nous vos données ?

Thalys s'engage à préserver la confidentialité et la sécurité de vos données et à mettre en place des mesures de sécurité appropriées afin d'éviter la perte, la destruction, l'usage abusif, la modification involontaire ou la divulgation de vos données :

- En actualisant les mesures de sécurité au fil de l'évolution de la technologie, selon les besoins ;
- En s'assurant que vos données ne soient pas accessibles à des personnes non autorisées ;
- En demandant un justificatif d'identité avant de pouvoir vous fournir toute information personnelle vous concernant, dans le cadre des procédures de sécurité ;
- En procédant à des back-ups périodiques et en stockant ces données sur des serveurs sécurisés ;
- En supprimant ou anonymisant vos données 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.

5. A qui vos données sont-elles transférées ?

Thalys s'engage à ne pas vendre, louer ou céder vos données à des tiers.

En vue de la fourniture de certains services et produits, Thalys peut communiquer vos données vous à des tiers ainsi qu'à ses sous-traitants.

A. Tiers

Si nous y sommes obligés en vertu d'une obligation contractuelle ou légale ou si un intérêt légitime le justifie, Thalys peut transférer certaines de vos données à des tiers, entre autres, aux fins suivantes :

- A des partenaires de Thalys (par exemple, des hôtels, des sociétés de location de voiture, transporteurs⁵) pour la gestion et l'exécution de votre contrat de voyage ou contrat de transport.
- Aux autorités compétentes, dans le cadre de procédures juridiques.

Ces tiers agissent en tant que "responsables du traitement" lors de l'exécution de ces traitements de données. Nous attirons votre attention sur le fait que ces tiers possèdent une Politique de confidentialité qui peut dévier de la nôtre. Pour plus d'informations concernant ces traitements, nous vous renvoyons donc aussi à la Politique de confidentialité de ces tiers qui est d'application.

⁵ Dans le contexte ferroviaire, un transporteur désigne individuellement ou collectivement les entreprises ferroviaires qui exploitent le service de transport Thalys et avec lesquelles le contrat de transport est conclu.

B. Sous-traitants pour le compte de Thalys

Pour gérer notre entreprise et nous aider à vous fournir certains produits et services (par exemple : fonctionnement de notre site internet, réalisation d'enquêtes de satisfaction, ...), nous faisons appel à des partenaires spécialisés qui agissent comme sous-traitants et sont liés contractuellement à nous. Ceux-ci doivent alors suivre nos instructions et respecter la confidentialité des données reçues au nom de Thalys et ne peuvent en aucun cas les utiliser dans un but autre que l'exécution de prestations pour le compte de Thalys.

Thalys s'assure que ces sous-traitants :

- ne disposent que des données qui sont nécessaires à l'exercice de leurs tâches et,
- s'engagent vis-à-vis de Thalys à, d'une part, traiter ces données de manière sûre et confidentielle et, d'autre part, à ne les utiliser que pour l'exécution de leurs tâches.

C. Transferts à l'étranger

A titre exceptionnel, dans le cadre de certains traitements, des données peuvent être transférées à des sous-traitants situés en dehors de l'Espace Economique Européen.

Dans ce cas, conformément à la législation en vigueur, nous veillons à augmenter le niveau de sécurité exigé dans les contrats à conclure avec nos sous-traitants, de manière à garantir une protection adéquate de vos données.

Si vous le souhaitez, vous pouvez obtenir une copie des clauses contractuelles adaptées en vous adressant à notre DPO : data.protection@thalys.com.

6. Comment vos données de paiement sont-elles gérées ?

Toutes les transactions financières que vous effectuez sur le site d'IZY 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 ;
- un encryptage qui assure la confidentialité de vos données en les modifiant afin que celles-ci ne puissent être lues par autrui ;
- une intégrité des données qui contrôle si les données transférées n'ont pas été altérées.

Le paiement se fait via le système de paiement de nos distributeurs⁶. Dans ce cas, vos données financières liées au paiement sont gérées par nos distributeurs et stockées chez ces derniers.

7. Quels sont vos droits et comment les exercer ?

Conformément à la législation, vous disposez d'un droit d'accès, d'un droit de rectification, d'un droit de suppression et d'un droit à la portabilité de vos données. Dans certains cas, vous avez également le droit de vous opposer à leur traitement ou de limiter celui-ci.

⁶ Dans le contexte ferroviaire, un « distributeur » désigne l'entité qui va s'assurer de la vente des billets auprès des voyageurs.

Ces droits sont gratuits et peuvent être exercés à tout moment.

A. Droits généraux

- **Droit d'accès** : vous avez le droit d'accéder aux données qui vous concernent et d'en recevoir une copie.
- **Droit de rectification** : nous prenons toutes les mesures raisonnables pour que les données que nous détenons soient à jour et pour supprimer les données qui s'avèrent erronées ou qui ne sont plus nécessaires au traitement.

Nous vous encourageons à de temps en temps accéder à votre compte (si applicable) pour consulter vos données afin de s'assurer qu'elles soient à jour. Si vous constatez que vos données sont inexactes ou incomplètes, vous avez le droit de nous demander de les rectifier.

- **Droit à l'effacement (« droit à l'oubli »)** : dans certaines circonstances (par exemple lorsque vous retirez votre consentement ou lorsque les données traitées ne sont plus nécessaires pour la finalité du traitement), vous avez le droit de nous demander de supprimer vos données.
- **Droit à la limitation du traitement** : vous pouvez demander la limitation du traitement de vos données, auquel cas vos données ne seront plus traitées (mais seront conservées).
- **Droit à la portabilité** : vous avez le droit d'obtenir que les données que vous nous avez fournies vous soient transmises dans un format structuré, ou soient transmises directement par Thalys à un autre responsable du traitement.
- **Droit d'opposition** :
 - Lorsque le traitement de vos données est basé sur un intérêt légitime, vous avez le droit de vous y opposer à tout moment. Cependant, sachez que dans ce cas, Thalys a le droit de vous présenter ses motifs légitimes justifiant la poursuite du traitement.
 - Vous avez toujours le droit de vous opposer, à tout moment et sans frais, au traitement de vos données dans le cadre du direct marketing et aucune exception ne peut vous être opposée par Thalys. Cela comprend également le droit de vous opposer au profilage dans la mesure où il est lié au marketing direct.

B. Retrait de votre consentement

Lorsque le traitement par Thalys est basé sur votre consentement, vous pouvez à tout moment le retirer. Ce retrait ne remettra pas en cause la légalité du traitement de vos données effectué durant la période précédant votre retrait de consentement.

Dans le cadre du marketing direct, cela signifie que vous pouvez à tout moment vous désinscrire des lettres d'information ('Newsletters') et autres communications commerciales Thalys. Vous serez alors mis en « opt-out ». Vous pouvez vous désinscrire en vous adressant à notre Service Clientèle [en cliquant ici](https://thalys.secure.force.com/?language=fr&country=be&form=complaint)⁷, en sélectionnant "Demande d'information" et en choisissant "RGPD/ Mes données" dans le menu déroulant, ou en cliquant sur le lien de désinscription présent au bas de chaque e-mail. Vous pouvez également vous désinscrire via votre compte Thalys.

⁷ <https://thalys.secure.force.com/?language=fr&country=be&form=complaint>

Veillez toutefois noter que l'exercice de votre droit d'opposition contre l'envoi du marketing direct n'est applicable que pour l'adresse e-mail donnée. Si vous recevez des envois commerciaux sur plusieurs adresses e-mail, 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 e-mail. Si vous vous désinscrivez par courrier, vous devrez spécifier les adresses e-mails que vous voulez voir désactiver.

C. A qui vous adresser ?

Pour exercer vos droits, il vous suffit de vous adresser à notre Service Clientèle [en cliquant ici](#)⁸, en sélectionnant "Demande d'information" et en choisissant "RGPD/ Mes données" dans le menu déroulant.

Quand vous nous envoyez une demande relative à vos droits, veillez à nous renseigner vos coordonnées complètes (nom, prénom, e-mail(s), adresse postale complète) et nous vous prions d'y joindre une copie recto de votre pièce d'identité, et ceci afin d'éviter des abus et pour garantir la sécurité de vos données.

8. Où pouvez-vous porter plainte au sujet du traitement de vos données par Thalys ?

Si vous estimez qu'il y a une violation de la législation en matière de vie privée, vous avez le droit d'introduire une plainte relative au traitement de vos données auprès de l'Autorité de protection des données dont les coordonnées sont les suivantes :

Autorité de Protection des Données
Rue de la Presse 35
1000 Bruxelles
Tél : +32 2 274 48 00
Mail : commission@privacycommission.be

9. Combien de temps conservons-nous vos données ?

Lorsque vos données sont collectées sur base de votre consentement, nous les utilisons uniquement jusqu'à ce que vous retiriez votre consentement. A partir du retrait de votre consentement, vos données sont conservées pendant la durée minimale nécessaire pour accomplir les mesures techniques nécessaires à la suppression ou l'anonymisation de vos données.

Lorsque vos données sont utilisées pour vous fournir nos services (ex : gestion de votre voyage, réponse à vos questions et demandes, ...), ces données sont conservées pour une période raisonnable limitée à l'accomplissement de l'objectif poursuivi lors de leur collecte, y compris pendant la durée minimale nécessaire pour accomplir les mesures techniques nécessaires à la suppression ou l'anonymisation de vos données.

En tous les cas, vos données sont conservées durant la période de prescription légale ou tout autre délai de conservation qui serait imposé par la loi.

⁸ <https://thalys.secure.force.com/?language=fr&country=be&form=complaint>

10. Comment utilisons-nous les cookies ?

Peu importe que vous soyez client IZY ou simple visiteur du site, lorsque vous utilisez le site internet IZY, nous plaçons des « cookies » sur votre ordinateur. Un « cookie » est un petit fichier envoyé par notre serveur sur le disque dur de votre ordinateur, tablette ou smartphone qui permet d'identifier votre appareil de navigation et de récolter certaines données à caractère personnel.

Nous utilisons différents types de cookies :

- « cookies strictement nécessaires et cookies fonctionnels » : ils permettent par exemple d'identifier votre pays et la langue que vous préférez utiliser, afin de vous rendre l'utilisation de notre site la plus simple et agréable possible ;
- « cookies de performance » : ils nous permettent de collecter des statistiques de fréquentation de notre site dans le but de rendre celui-ci plus convivial et de proposer un contenu mieux adapté à vos besoins ;
- « cookies commerciaux » : ils nous permettent de vous proposer des offres adaptées à vos centres d'intérêt. Toutefois, ce type de « cookies » ne sera installé sur votre ordinateur que si vous y avez consenti.

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

Pour plus d'informations sur les « cookies », nous vous invitons à lire notre Politique spécifique en matière de « cookies ».

11. Comment rester au courant des modifications apportées à cette Politique de confidentialité ?

Dans un monde qui change et où les technologies évoluent sans cesse, nous attirons votre attention sur le fait que cette Politique de confidentialité est susceptible de subir des modifications.

Nous vous invitons donc à consulter régulièrement la dernière version en ligne de cette Politique et nous vous informerons via le site internet ou par les autres canaux de communication habituels (par exemple, par e-mail) de toute adaptation de la Politique de confidentialité.