

# Politique de Confidentialité du Site TGV INOUI

## 1. PREAMBULE

La protection de vos Données Personnelles est un enjeu important que TGV INOUI prend au sérieux et sur lequel l'entreprise souhaite établir la plus grande transparence. La présente politique de confidentialité (ci-après la « **Politique** ») est ainsi destinée aux personnes physiques afin de les tenir informées sur les traitements de données les concernant.

Nous vous présentons dans la présente Politique la manière dont vos Données Personnelles sont traitées dans le cadre de l'exploitation du site TGV INOUI (le « **Site** »), ainsi que les droits dont les utilisateurs consultant le Site (l'« **Utilisateur** ») disposent sur leurs Données Personnelles traitées.

Nous vous informons par ailleurs que SNCF Voyageurs a désigné un Délégué à la Protection des Données Personnelles (**DPO**) que vous pouvez contacter pour lui poser vos questions en lien avec la protection de vos Données Personnelles à l'adresse suivante : 1-3 rue Camille Moke - CS 20012 - 93212 La Plaine Saint-Denis Cedex France – Equipe Protection des Données – ou via notre [formulaire de contact](#).

## 2. DEFINITIONS

Voici les différents termes relatifs à la Protection des Données que vous retrouverez dans cette présente Politique. Vous pouvez également vous référer à l'article 4 du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) pour plus de détails.

« **Données Personnelles** » : désignent toutes les informations se rapportant à une Personne Concernée, qui permettent de l'identifier directement ou indirectement en les croisant entre-elles. Nom, prénom, identifiant, numéro de téléphone, adresse, etc. sont autant d'informations qui peuvent constituer des Données Personnelles.

« **Personne Concernée** » : désigne une personne physique faisant l'objet d'un traitement de Données Personnelles.

« **Responsable du Traitement** » : désigne la personne physique ou morale qui détermine les finalités et les moyens du Traitement des Données Personnelles. Le Responsable du Traitement concerné par cette Politique est TGV INOUI personne morale, entreprise de logistique et de transport ferroviaire.

« **Sous-traitant** » : désigne la personne qui traite des Données Personnelles sous l'autorité, sur instructions et pour le compte du Responsable du Traitement.

« **Autorité de contrôle** » : désigne l'autorité publique indépendante chargée de surveiller l'application du RGPD, en France l'Autorité de contrôle est la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

« **Traitement** » : désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations, portant sur des Données Personnelles, réalisée par le Responsable de Traitement. Cela peut notamment être la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, ainsi que la limitation, l'effacement ou la destruction.

« **Consentement** » : désigne toute manifestation de volonté, libre, spécifique, éclairée et univoque par laquelle la Personne Concernée accepte, par une déclaration ou par un acte positif clair, que des Données Personnelles la concernant fassent l'objet d'un Traitement. Par exemple, l'expression de choix en cochant des cases sur un formulaire ou des boutons « on / off » dans une fenêtre de dialogue affichée par le Site constituent des Consentements.

« **Cookies** » : désigne un fichier texte ou tout autre traceur déposé sur un terminal lors de la visite du Site. Un Cookie peut être utilisé pour collecter des informations relatives aux Personnes Concernées qui consultent le Site et leur adresser des services et contenus personnalisés.

« **Réglementation Applicable** » : en matière de protection des Données Personnelles, elle désigne le règlement européen N°2016/679 du 27 avril 2016 (le « RGPD ») et la loi Informatique et Libertés N°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

### 3. TRAITEMENTS DE DONNEES ET FINALITES DU TRAITEMENT

En tant que Responsable de Traitement, TGV INOUI est amené à traiter différents types de Données Personnelles dans la poursuite de 6 finalités différentes.

Les données traitées sont adéquates et pertinentes vis-à-vis des finalités poursuivies, et leur collecte est limitée au strict nécessaire.

TGV INOUI traite ces Données Personnelles dans la poursuite des finalités suivantes :

#### 1. Gestion de l'inscription et de l'authentification à Mon Identifiant SNCF

Afin de disposer de toutes les fonctionnalités proposées par Le Site, l'Utilisateur peut s'inscrire à Mon Identifiant SNCF lui permettant de créer un compte auquel il pourra se connecter depuis tous les Sites SNCF.

Les données personnelles collectées sont :

- Civilité (champ obligatoire)
- Nom (champ obligatoire)
- Prénom (champ obligatoire)
- Date de naissance (champ obligatoire)
- Adresse Mail (champ obligatoire)
- Numéro de téléphone (champ facultatif)
- Adresse postale (champ obligatoire)

Pour plus d'informations concernant ce Traitement, vous pouvez consulter la [Politique de gestion des données à caractère personnel](#) pour Mon Identifiant SNCF.

#### 2. Gestion des newsletters et de l'emailing

SNCF Voyageurs est susceptible d'interroger l'Utilisateur sur ses expériences d'achats et de voyages, ainsi que sur sa satisfaction concernant les services proposés. A ce titre,

L'Utilisateur est susceptible de recevoir des newsletters, courriers ou SMS relatifs à ces enquêtes de satisfaction et études. Il est possible d'opt-out de ce traitement en vous rendant sur votre espace « Mes Infos Personnelles ».

Les données personnelles collectées sont :

- Civilité (Champ obligatoire)
- Nom (Champ obligatoire)
- Prénom (Champ obligatoire)
- E-mail (Champ obligatoire)

### **3. Consultation des voyages passés et futurs**

Une fois connecté à son compte, l'Utilisateur peut consulter dans l'Espace « Mes Voyages » ses prochains voyages réservés sur son compte, ainsi que l'historique de ses précédents voyages.

Les données personnelles collectées sont :

- Civilité
- Nom
- Prénom
- Date de naissance
- Profil de voyageur
- Numéro de dossier voyage
- Numéro du billet
- Numéro de référence client
- Type de carte avantage utilisé

### **4. Gestion des réclamations sur le ChatBot TOUTOUI SNCF**

L'Utilisateur du Site peut envoyer une réclamation auprès du ChatBot TOUTOUI SNCF.

Les données personnelles pouvant être collectées par le ChatBot sont :

- Nom
- Prénom
- Numéro de dossier voyage
- Date de naissance
- Numéro de téléphone
- Adresse email
- Numéro de carte de fidélité

Pour plus d'informations, veuillez consulter les [Conditions Générales Utilisateur du ChatBot](#).

### **5. Gestion des Cookies**

Des Cookies sont également susceptibles d'être déposés lors de votre navigation sur le Site. Nos partenaires et nous-mêmes stockons et/ou accédons à des informations stockées sur un terminal, telles que les Cookies, et traitons les Données Personnelles pour obtenir des données d'audience et de statistiques afin de développer et améliorer nos services. Avec votre permission, nous pouvons donc utiliser des cookies marketing et de performance. Via l'espace « Cookies » dédié, vous pouvez consentir aux traitements décrits. Vous pouvez également refuser de donner votre consentement ou accéder à des informations plus détaillées et modifier vos préférences avant de consentir auxdits traitements. Vos préférences ne s'appliqueront qu'à ce site Web. Pour plus d'informations, veuillez-vous référer au « 10. GESTION DES COOKIES » plus bas dans cette Politique.

## **6. Gestion du programme de fidélisation**

Dans le cadre de la gestion des clients du programme de fidélisation, les données des clients FID suivantes sont susceptibles d'être collectées :

- Nom
- Prénom
- Numéro de Fidélisation
- Statut FID
- Numéro de téléphone
- Adresse email
- Adresse postale
- Date d'adhésion au programme
- Type et statut de carte FID
- Soldes de points prime

Seuls les clients adhérents au programme font l'objet de ce Traitement de données.

## **4. BASE LEGALE DU TRAITEMENT**

Les Traitements de Données exercés dans le cadre de l'exploitation du Site reposent sur les bases légales suivantes :

- Gestion de l'inscription et de l'authentification à Mon Identifiant SNCF

Consentement de l'Utilisateur, recueilli directement lors de l'inscription à Mon Identifiant SNCF.

- Gestion des newsletters et de l'emailing

L'Utilisateur consent également par opt-in « Mes Informations Personnelles » en cochant les cases dédiées.

- Consultation des voyages passés et futurs

Concernant les Données renseignées dans le cadre de l'achat de prestations sur d'autres sites SNCF Voyageurs, la base légale retenue est alors l'exécution du contrat de vente entre l'Utilisateur et SNCF Voyageurs.

- Gestion des réclamations

La collecte de données dans le cadre de réclamations réalisées auprès du ChatBot repose sur les obligations contractuelles découlant la vente de prestation par SNCF Voyageurs.

L'intérêt légitime est également retenu pour ce qui est du traitement des données du ChatBot afin d'améliorer la qualité des services proposés.

- Gestion des cookies

Le Consentement est également recueilli lorsque l'Utilisateur accepte le dépôt de Cookies marketing ou de performance sur l'espace « Informations sur les Cookies » du Site. En revanche, pour le dépôt obligatoire de Cookies fonctionnels, la base légale retenue est l'intérêt légitime.

- Gestion du programme de fidélisation

Le Consentement du client Utilisateur lors de son inscription au programme est la base légale retenue pour cette finalité.

## 5. DESTINATAIRES DES DONNEES

Les Données collectées sur le Site sont uniquement à destination de SNCF Voyageurs et à des collaborateurs strictement qualifiés à y accéder. Elles ne sont transmises à aucun tiers hormis nos Sous-traitants.

Les Sous-Traitants et destinataires internes auxquels SNCF Voyageurs fait appel dans le cadre du traitement des données sont :

- Piano Analytics : Dans le cadre du traitement relatif aux cookies, ce prestataire collecte et traite des données statistiques à des fins de mesure d'audience.
- Numberly : Prestataire intervenant dans la réalisation et l'envoi des campagnes d'emailing à destination des personnes y consentant. Un suivi marketing est également réalisé par ce Sous-Traitant.
- IBM : Prestataire éditeur de l'application de ChatBot TOUTOUI SNCF.
- CRM Services : Gestionnaire du Site TGV INOUI pour le compte de SNCF Voyageurs.
- SNCF Connect & Tech : Hébergeur du Site TGV INOUI.
- Amazon Web Services : Hébergement des données Mon Identifiant SNCF. Sous-Traitant ultérieur de SNCF Connect & Tech.
- COMM VAULT : Archivage des sauvegardes Mon Identifiant SNCF. Sous-Traitant ultérieur de SNCF Connect & Tech.

- DATADOME : Sécurisation de l'outil d'authentification Mon Identifiant SNCF. Sous-Traitant ultérieur de SNCF Connect & Tech.

## 6. DUREE DE CONSERVATION

- Gestion de l'inscription et de l'authentification à Mon Identifiant SNCF

Les Données collectées dans le cadre de l'inscription et de l'utilisation de Mon Identifiant SNCF sont conservées tant que l'Utilisateur s'est connecté à son compte lors des 3 dernières années. Une fois passé ce délai, les données sont supprimées. L'Utilisateur est informé par mail 1 mois avant la suppression de son compte et doit alors se manifester avant la suppression s'il souhaite conserver son compte.

- Gestion des newsletters et de l'emailing

Les données sont conservées jusqu'à la désinscription de l'Utilisateur à la Newsletter

- Consultation des voyages passés et futurs

Les données relatives aux voyages sont conservées 3 ans à compter du voyage.

- Gestion des réclamations sur le ChatBot TOUTOUI

Les données sont conservées pendant la durée de la requête, puis elles sont par la suite supprimée par le prestataire, à l'exception des conversations entre le bot et les clients qui sont quant à elles anonymisées avant conservation pour servir à l'amélioration du service.

[Conditions Générales Utilisateur du ChatBot.](#)

- Gestion des cookies

Concernant le dépôt de Cookies, si le consentement au dépôt est conservé pendant une durée de 6 mois, les Données collectées par ces traceurs sont quant à elle conservées pendant une durée variante selon les cookies d'une durée maximum de 13 mois, visible dans les détails de [l'espace « Cookies » dédié](#).

- Gestion du programme de fidélisation

Les données sont en partie conservées pendant toute la durée de l'adhésion de l'Utilisateur au programme de fidélisation. A partir de la sortie du programme de fidélisation, les données sont conservées au maximum pendant 3 ans à compter de la date de résiliation.

## 7. HEBERGEMENT ET TRANSFERTS EN DEHORS DE L'UNION EUROPEENNE

Le Site TGV INOUI est hébergé par SNCF Connect & Tech, Société par Actions Simplifiée au capital de 25 684 029 euros, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 432 672 236.

Siège social : 1/3 rue Camille Moke, CS 20012, 93212 LA PLAINE SAINT DENIS CEDEX

Numéro de téléphone : 01 85 65 29 70

Les données collectées et traitées par le Site sont par principe exclusivement hébergées et traitées en France, et ne font donc l'objet d'aucun transfert de données en dehors de l'Union Européenne.

## 8. SECURITE DES DONNEES ET INFORMATION DES UTILISATEURS

SNCF Voyageurs s'engage à protéger les Données Personnelles collectées. Par ailleurs, SNCF Voyageurs notifiera l'Utilisateur en cas de rectification ou de suppression des données. Dans le cas où l'intégrité, la confidentialité ou la sécurité des Données Personnelles de l'utilisateur est compromise, SNCF Voyageurs s'engage à informer l'Utilisateur par tout moyen.

SNCF Voyageurs conserve dans les systèmes informatiques du site et dans des conditions raisonnables de sécurité l'ensemble des données collectées.

## 9. DROITS DES UTILISATEURS SUR LEURS DONNEES PERSONNELLES

L'utilisateur dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, de suppression, de limitation des données à caractère personnel le concernant. Il dispose également d'un droit d'opposition au traitement de ses données pour des motifs légitimes.

L'utilisateur peut exercer l'ensemble de ces droits :

- En ligne : via le [formulaire de contact](#).
- Par courrier à l'adresse suivante : 1-3 rue Camille Moke - CS 20012 - 93212 La Plaine Saint-Denis Cedex France – Equipe Protection des Données

L'utilisateur peut également s'opposer, sans frais, à ce que ses données soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale, par SNCF Voyageurs et/ou ses partenaires. Il peut exercer ce droit en cliquant, à tout moment, sur le lien dédié situé au bas de chacun des courriers électroniques de prospection envoyés par SNCF Voyageurs. En outre, l'Utilisateur peut modifier à tout moment ses préférences concernant la réception de prospection commerciale sur son espace personnel accessible sur le Site.

En cas de réclamation, l'utilisateur peut contacter notre Délégué à la Protection des Données (via le formulaire indiqué ci-dessus).

L'Utilisateur dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (CNIL).

## 10. GESTION DES COOKIES

## 1. Définitions

Les cookies sont de petits fichiers d'information qu'un site ou une application peuvent enregistrer ou lire sur votre terminal (ex : ordinateur, tablette, smartphone).

Certains cookies sont seulement destinés à faciliter l'utilisation du site ou de l'application en enregistrant vos préférences, votre panier...

D'autres sont utilisés pour analyser votre navigation afin de proposer des contenus et services, notamment publicitaires, adaptés aux intérêts de nos visiteurs et améliorer nos services, mais également pour le partage de contenu sur les réseaux, ainsi que pour la prévention de la fraude.

## 2. Catégories de cookies déposés lors de votre navigation sur le site

Plus concrètement, nous utilisons des cookies et d'autres technologies de suivi selon les finalités suivantes :

### Cookies strictement nécessaires

Ces cookies sont nécessaires au fonctionnement du site Web et ne peuvent pas être désactivés dans nos systèmes. Ils sont généralement établis en tant que réponse à des actions que vous avez effectuées et qui constituent une demande de services, telles que la définition de vos préférences en matière de confidentialité, la connexion ou le remplissage de formulaires. Vous pouvez configurer votre navigateur afin de bloquer ou être informé de l'existence de ces cookies, mais certaines parties du site Web peuvent être affectées. Ces cookies ne stockent aucune information d'identification personnelle.

Liste des Cookies Nécessaires :

|                         |                 |
|-------------------------|-----------------|
| session-MonCompte       | durée : session |
| alert                   | durée : session |
| alert-is-closed         | durée : session |
| is-cookies-accepted     | durée : 12 mois |
| ECEPRD1VARNISH          | durée : 7h      |
| NJSECEPRD1              | durée : 7h      |
| JARECEPRD1              | durée : 7h      |
| iPlanetDirectoryPro     | Technique       |
| amlbcookie              | Technique       |
| cookiePAOCity           | durée : 30 min  |
| cookiePaoDc             | durée : 30 min  |
| referenceDataVersion    | durée : 30 min  |
| criticalDataVersion     | durée : 30 min  |
| criticalAlert-is-closed | durée : session |

### Cookies facultatifs

Certains cookies relatifs à l'analyse de la performance du site et du suivi de la navigation sont également susceptibles d'être déposés sur votre navigateur. Vous pouvez à tous moments accepter ou refuser le dépôt de ces cookies sur la page dédiée de ce site.

Cookies de performance :

|       |                                                      |
|-------|------------------------------------------------------|
| _pprv | durée 13 mois (info consent mode)                    |
| _pctx | durée 13 mois (stockage data pour piano sdk)         |
| _pcid | durée 13 mois (contient l'ID utilisateur pour Piano) |

Cookies marketing :

|         |                         |
|---------|-------------------------|
| _gcl_au | Google - durée : 3 mois |
|---------|-------------------------|

#### Cookies relatifs à Mon Identifiant SNCF

La connexion à Mon Identifiant SNCF peut également entraîner le dépôt de cookies spécifiques :

|                       |                                                                                                                                        |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| otp-jwt               | Permet de ne pas envoyer un code à usage unique par mail si l'utilisateur se connaît depuis un terminal / navigateur connu (364 jours) |
| mid-session-id        | Permet à l'utilisateur connecté d'accéder aux différentes ressources autorisées (29 minutes)                                           |
| datadome              | Permet d'activer le contrôle Datadome (un an)                                                                                          |
| SCFP12OAM / SCFP11OAM | Permet de fiabiliser l'accès au service (Durée de la session de l'Utilisateur)                                                         |
| SCFP12API / SCFP11API | Permet de fiabiliser l'accès au service (Durée de la session de l'Utilisateur)                                                         |
| SCFP12WEB / SCFP11WEB | Permet de fiabiliser l'accès au service (Durée de la session de l'Utilisateur)                                                         |
| mid-site-id           | Permet de fiabiliser l'accès au service (Durée de la session de l'Utilisateur)                                                         |
| session-jwt           | Détermine l'utilisation du tree sncfauth ou sncfauthpersistant dans OAM (5 heures)                                                     |

Pour vous assurer de l'exhaustivité des cookies précités et de leur mise à jour, vous pouvez vous référer à la page « Cookies » du Site.

**Vous pouvez à tout moment paramétrer vos cookies via le bouton "Paramètres des cookies" situé en bas de cette page.**

La plupart des navigateurs sont initialement configurés pour accepter les cookies, mais vous pouvez modifier les paramètres pour refuser les cookies ou être alertés lorsque des cookies sont envoyés. La configuration de chaque navigateur est différente. Elle est décrite dans le menu d'aide de votre navigateur, qui vous permettra de savoir de quelle manière modifier vos souhaits en matière de cookies.

## 11. MODIFICATION DE LA PRESENTE POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Nous pouvons être amenés à modifier la présente Politique, afin notamment de nous conformer à toute évolution de la Réglementation Applicable, ou en cas de changement technique relatif au Site. Le cas échéant, nous changerons la date de dernière modification présente ci-dessous pour plus de lisibilité.

Date de dernière modification de la Politique : 19/02/2024