

ARTIKEL 1 - GEBRUIK VAN GEGEVENS

De informatie die u verstrekt aan de internetsite www.voyages-sncf.com maakt het Voyages-sncf.com, Agence voyages-sncf.com en hun partners (SNCF en haar filialen, luchtvaartmaatschappijen, toeristische dienstverleners, etc.),

- **mogelijk uw bestellingen te verwerken.** Conform artikel 32 van de Franse wet Informatica en Vrijheden van 6 januari 1978 worden de gegevens die Voyages-sncf.com, Agence voyages-sncf.com en hun Partners nodig hebben voor het verwerken en uitvoeren van bestellingen op de pagina's van de Site met een sterretje gemarkeerd. De andere gevraagde informatie die optioneel verstrekt kan worden, is bedoeld om u beter te leren kennen en de diensten die u worden aangeboden te verbeteren. De verzamelde informatie wordt tevens overgedragen aan de SNCF, haar filialen en andere dienstverleners voor de uitvoering van de bestelde prestaties. Bovendien wordt deze informatie bewaard als bewijs van naleving van wet- en regelgevende verplichtingen (betaling, geschillen, etc.)
- **personaliseren van de diensten die wij u aanbieden.** De gegevens die op u betrekking hebben stellen ons in staat de diensten en aanbiedingen die wij op onze internetsites aanbieden, de mobiele applicaties en de informatie die wij u aanbieden of ter beschikking stellen, te verbeteren en te personaliseren.
- **U nieuwsbrieven sturen.** De site biedt de internetgebruiker een zogenaamde "Informatiebrief" dienst. Deze nieuwsbrief geeft de internetgebruiker informatie over het optimaal gebruik van de site, nieuwtjes en de beste aanbiedingen van het moment. Wij meten het percentage van onze verzendingen dat geopend wordt om deze aan te passen aan uw behoeften. Tenzij u hiertegen bezwaar maakt volgens de voorwaarden zoals gedefinieerd in dit vertrouwelijkheidscharter, kan Voyages-Sncf.com bij aankoop door u van Voyages-sncf.com producten, per e-mail, onder andere in het kader van de Nieuwsbrief, informatie sturen om de site beter te leren kennen en te gebruiken, of om u promotieaanbiedingen te sturen betreffende niet-spoorproducten. Tenzij u hiertegen bezwaar maakt volgens de voorwaarden zoals gedefinieerd in dit vertrouwelijkheidscharter, kan Voyages-Sncf.com bij aankoop door u van Voyages-sncf.com producten, per e-mail, onder andere in het kader van de Nieuwsbrief, informatie sturen om de site beter te leren kennen en te gebruiken, of om u promotieaanbiedingen te sturen betreffende

spoorproducten. U kunt ervoor kiezen de Nieuwsbrief niet te ontvangen door eenvoudig in een klik uit te schrijven via de daarvoor bestemde link die is opgenomen in de Nieuwsbrief.

- Fraudebestrijding. Om betaling en het algemene functioneren van de site te beveiligen, worden de verzamelde persoonsgegevens tevens verwerkt om het frauderisiconiveau van elke bestelling te bepalen. Afhankelijk van de resultaten van de op de bestellingen uitgevoerde controle, kunnen beveiligingsmaatregelen worden getroffen, bestellingen worden geannuleerd of geweigerd. In geval van een incident (niet-betaling) worden de gegevens met betrekking tot de bestelling geregistreerd in een alertfiche van Voyages-sncf.com zodat Voyages-sncf.com bij volgende bestellingen extra controles kan uitvoeren.

L.

Wij informeren u over het feit dat de verwerking van de gegevens die u verstrekt aan Agence Voyages-sncf.com wordt uitgevoerd door Expedia Inc., een onderneming gevestigd in de Verenigde Staten, en dat dit uitsluitend gebeurt ten behoeve van het verwerken van uw bestellingen. Conform de bepalingen van artikel 69 van de Franse wet Informatica en Vrijheden, verplicht Expedia Inc. zich tot naleving van de Franse en Europese wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens en garandeert een afdoend beschermingsniveau bij de verwerking om naleving te garanderen van privacy en de fundamentele vrijheden en rechten van personen.

ARTIKEL 2 - BEZWAARRECHT

Conform de bepalingen van de Franse wet nr. 78-17 van 6 januari 1978 hebt u een bezwaarrecht dat u kunt uitoefenen:

- door een brief te sturen aan de Klantendienst van Voyages-sncf.com, 2 place de la Défense - CNIT 1 - BP 440 - 92053 Paris La Défense Cedex - Frankrijk;
- voor bestellingen van spoorproducten, door een brief te sturen aan de Klantendienst van Voyages-sncf.com, 2 place de la Défense - CNIT 1 - BP 440 - 92053 Paris La Défense Cedex - Frankrijk;
- of voor beide types bestellingen, door het e-formulier in te vullen dat te vinden is in de rubriek "Hulp" ("Contact met ons opnemen") op de Site

Het bezwaarrecht kan ook gebruikt worden voor uitschrijving voor de Nieuwsbrief:

- Door op de uitschrijvingslink te klikken onderaan de Nieuwsbrief. Wij wijzen u op het feit dat deze verzoeken alleen in behandeling worden genomen als u hiervan een bevestiging hebt ontvangen. Als u geen bevestiging hebt ontvangen, kunt u een brief sturen aan de Klantendienst, 2 place de la Défense - CNIT 1 - BP 440 - 92053 Paris La Défense Cedex - Frankrijk of het e-formulier invullen dat te vinden is in de rubriek "Hulp" ("Contact met ons opnemen");
- Als u hebt aangegeven de Nieuwsbrief van Voyages-sncf.com en/of Agence Voyages-sncf.com niet langer te willen ontvangen, kunt u met hetzelfde e-mailadres nieuwe reserveringen of bestellingen plaatsen op de Site zonder nieuwe Nieuwsbrieven te ontvangen, tenzij u hier uitdrukkelijk om verzoekt.

[Top pagina](#)

ARTIKEL 3 - RECHT OP TOEGANG, WIJZIGING EN VERWIJDERING

Conform de bepalingen van de artikelen 38 tot 40 van de Franse wet nr. 78-17 van 6 januari 1978, hebt u een recht op toegang, wijziging, correctie en verwijdering van gegevens die op u betrekking hebben. U kunt dit recht uitoefenen:

- voor bestellingen van spoorproducten, door een brief te sturen aan de Klantendienst van Voyages-sncf.com, 2 place de la Défense - CNIT 1 - BP 440 - 92053 Paris La Défense Cedex - Frankrijk,
- voor bestellingen van niet-spoorproducten, door een brief te sturen aan de Klantendienst van Agence Voyages-sncf.com,
- of voor beide types bestellingen, door direct een e-formulier in te vullen dat te vinden is in de rubriek "Help" ("Contact met ons opnemen") op de Site.
- Als u een klantenaccount hebt, kunt u alle gegevens die zijn opgenomen in uw account wijzigen, corrigeren, updaten en aanpassen in de rubriek "Mijn persoonlijke informatie".

ARTIKEL 4 - COOKIES EN SURFEN OP DE SITE

Cookies zijn bestanden die op uw computer of terminal worden geïnstalleerd als u gebruik maakt van internet. Cookies zijn toegankelijk voor en worden geregistreerd door internetsites die u bezoekt en door ondernemingen die reclame plaatsen op internetsites om de browser die u gebruikt te herkennen.

Door op de Site te surfen stemt u in met de installatie en het gebruik van cookies die door onze Site worden geplaatst.

U kunt de installatie van cookies op uw computer accepteren of weigeren volgens de voorwaarden die beschreven worden in hierna vermeld Artikel 4.2 .

Naast het plaatsen van cookies, kan ook bepaalde niet-persoonlijke informatie worden verzameld als u onze Site bezoekt, zoals de versie van uw browser (Chrome, Firefox, Safari, Opera, Internet Explorer, etc.), het gebruikte type exploitatiesysteem (Linux, Windows 98, Mac Os, etc.) en het IP-adres (Internet Protocol) van de terminal die u gebruikt (computer, smartphone, tablet, etc.)

4.1 DOEL VAN COOKIES

De cookies die op uw computer geplaatst kunnen worden, hebben het volgende doel:

1/ Technische cookies

- **Cookies die nodig zijn voor goed gebruik van de Site, met name:**
 - browsersessies (beheer winkelmandjes, inloggen klantenaccount)
 - vereenvoudigen van het bezoek (aanpassing aan weergavevoorkeuren van uw terminal (gebruikte taal, weergaveresolutie, navigatiesysteem van de site),
 - detectie van een vorig bezoek,
 - registratie van de voorkeuren van bezoekers,
 - automatisch opnieuw inloggen.
- Het door u weigeren of verwijderen van bepaalde cookies die vereist zijn voor het functioneren van de Site kan toegang tot bepaalde essentiële diensten van de Site verhinderen, zoals reservering van een dienst of toegang tot uw klantenaccount. In voorkomende gevallen wijzen wij alle aansprakelijkheid af voor de gevolgen van verminderd functioneren van de diensten van de Site ten gevolge van de onmogelijkheid om gebruik te maken van cookies die nodig zijn voor het functioneren en die door u zijn geweigerd of verwijderd.

2/ Follow-up cookies

- **Meten van gebruik:** statistische gegevens over frequentie en gebruik van de Site (bezochte rubrieken en inhoud) om ons te helpen de efficiëntie van onze interactieve online inhoud, de eigenschappen, de reclame en andere communicaties te meten en te beoordelen en zo het belang en de ergonomie van de geraadpleegde diensten op de Site te verbeteren.
- **Personalisering:** personaliseren in real time van de navigatie op de Site en het aanbieden van pertinente en gepersonaliseerde aanbiedingen, verbetering van de ergonomie;

3/ Reclame cookies

- **Reclame:** bijhouden en personaliseren van inhoud en reclame die wordt aangeboden als u de Site bezoekt en naar aanleiding van een bezoek aan de Site;
- **Sociale netwerken;** inloggen op sociale netwerken, delen van informatie op sociale netwerken;

4.2 DIVERSEN

Als u het gebruik van uw terminal deelt met een derde (alle types cookies)

Als uw terminal door meerdere personen wordt gebruikt of als uw terminal beschikt over meerdere browserprogramma's, kunnen wij niet volledig garanderen dat de reclamediensten en inhoud die bestemd is voor weergave op deze terminal bij raadpleging van de Site, overeenkomt met uw eigen gebruik van de Site en niet met die van een andere gebruiker van de terminal.

In voorkomende gevallen is het delen van het gebruik van deze terminal en de configuratie van de instellingen van de gebruikte browser betreffende cookies, uw eigen keuze en verantwoordelijkheid.

Cookies die door derden worden beheerd (follow-up cookies/reclame cookies)

Als u de Site bezoekt, kunnen derde-ondernemingen (reclamebedrijven, communicatiebureaus, bedrijven in publiekmetingen, etc.) hun cookies op uw terminal plaatsen onder voorbehoud van de keuzes die u eerder of op elk moment maakt volgens de voorwaarden zoals beschreven in hierna vermeld Artikel 4.2.

Deze cookies hebben voornamelijk tot doel u reclame-inhoud aan te bieden die waarschijnlijk overeenkomt met uw belangstelling, dankzij gegevens die zijn verzameld tijdens uw navigatie op de Site.

Het verzenden en gebruiken van cookies door derden is onderworpen aan beleidsregels inzake bescherming van de privacy van derden. Wij informeren u over het doel van cookies die bij ons bekend zijn en de middelen waarover u beschikt om uw keuze aan te geven in verband met deze cookies en hun respectievelijke afzenders.

In voorkomende gevallen kunnen cookies van derden hen gedurende de geldigheid van deze cookies in staat stellen:

- het aantal weergaves te tellen van de reclame-inhoud die via onze reclameruimte wordt verspreid, de reclame te identificeren die aldus wordt weergegeven, het aantal gebruikers tellen dat op elke reclame heeft geklikt, zodat zij de verschuldigde bedragen kunnen berekenen en statistieken op kunnen stellen;
- uw terminal te herkennen bij een later bezoek op elke andere site of dienst waarop deze derde eveneens cookies plaatst, en in voorkomende gevallen deze sites en diensten van derden of de reclame die verspreid wordt aan te passen aan de navigatie van uw terminal die bij hen bekend is;
- de presentatie van de inhoud van derden aan te passen aan de weergavevoorkeuren van uw terminal (gebruikte taal, weergaveresolutie, gebruikt exploitatiesysteem, etc.)
- informatie te onthouden betreffende een formulier dat u hebt ingevuld bij derden (inschrijving voor een van hun diensten) of producten, diensten of informatie die u hebt gekozen bij die betreffende derde: aankoop van prestaties van een derde, etc.).

4.3 HOE KUNT U UW KEUZE BETREFFENDE COOKIES BEKENDMAKEN?

Keuzes die u direct uit via uw terminal

U kunt het registreren van cookies accepteren of weigeren in uw terminal via de instellingen van uw internetbrowser. Let op, elke browser heeft een eigen configuratie Deze wordt beschreven in het hulpmenu van uw browser waar u kunt kijken hoe u uw voorkeuren inzake cookies kunt wijzigen. Voor de volgende veel gebruikte browsers vindt u de informatie hieronder:

- Voor Internet Explorer™ : <http://windows.microsoft.com/fr-FR/windows-vista/Block-or-allow-cookies>
- Voor Safari™ : <http://support.apple.com/kb/PH5042>

- Voor Chrome™ : <http://support.google.com/chrome/bin/answer.py?hl=fr&hlrm=en&answer=95647>
- Voor Firefox™ : <http://support.mozilla.org/fr/kb/Activer%20et%20d%C3%A9sactiver%20les%20cookies>
- Voor Opera™ : <http://help.opera.com/Windows/10.20/fr/cookies.html>

Uw online keuzes op interprofessionele platforms

U kunt inloggen op de site Youronlinechoices die wordt aangeboden door digitale reclame professionals die zich hebben verenigd in de Europese vereniging EDAA (European Digital Advertising Alliance) en die in Frankrijk beheerd wordt door het Interactive Advertising Bureau (IAB) France.

U kunt kijken welke ondernemingen zijn ingeschreven op dit platform en die u de mogelijkheid bieden cookies te weigeren of te accepteren die door deze ondernemingen worden gebruikt voor het aanpassen aan navigatie-informatie van reclame die eventueel wordt weergegeven als u uw online serviceterminal raadpleegt waarop zij cookies plaatsen: <http://www.youronlinechoices.com/fr/controler-ses-cookies/>.

Dit Europese platform wordt gedeeld door honderden professionals in internetreclame en vormt een gecentraliseerde interface waarop u uw keuzes bekend kunt maken betreffende cookies die eventueel gebruikt kunnen worden om de weergegeven reclame aan te passen aan de navigatie van uw terminal. Wij wijzen u erop dat deze procedure de weergave van reclame op de internetsite die u bezoekt niet verhindert. Dit blokkeert alleen technologieën waarmee reclame aangepast wordt aan de navigatie van uw terminal en uw belangstelling.

ARTIKEL 5 - ANDERE COMMUNICATIES

Gebruikers kunnen in de volgende gevallen communicaties ontvangen van de site Voyages-sncf.com:

- Aanmaken van een klantenaccount: U ontvangt een welkomste-mail met uw logingegevens en wachtwoord.
- Verzoek om sluiting van klantenaccount: in geval van sluiting van een account, ontvangt de internetgebruiker een kennisgeving van de sluiting van het account.
- Aankoop van reizen, reservering of annulering: Voor elke reservering, aankoop, wijziging of annulering van een reisreservering, ontvangt u per e-mail een bevestiging

- **Wedstrijd:** Voyages-sncf.com en/of Agence de Voyages-sncf.com kunnen spelen en wedstrijden organiseren en u een Nieuwsbrief sturen zodat u hieraan kunt deelnemen nadat u voorafgaand het reglement hebt geaccepteerd. In het geval u zich inschrijft voor spelen en wedstrijden, kunnen Voayges-sncf.com en/of Agence Voyages-sncf.com u een e-mail betreffende uw deelname sturen.
- **Verzoek om hulp of indienen van vragen/suggesties:** Voyages-sncf.com of Agence voyages-sncf.com antwoorden via e-mail op verzoeken van de internetgebruiker om hulp bij het raadplegen van zijn bestellingen, het inloggen op de Site of toegang tot zijn klantenaccount.
- **E-mailing:** In het kader van spelen en wedstrijden waarvoor u zich hebt ingeschreven en nadat u voorafgaand toestemming hebt gegeven, kunt u van tijd tot tijd commerciële aanbiedingen ontvangen van derde-partners van Voyages-sncf.com en/of Agence Voyages-sncf.com.
- **E-mailing:** Voyages-sncf.com en/of Agence voyages-sncf.com kunnen u van tijd tot tijd trouwe klantenaanbiedingen aanbieden

ARTIKEL 6 - BESCHERMING VAN VERSTREKTE INFORMATIE

Voyages-sncf.com en Agence voyages-sncf.com zijn zich bewust van het vertrouwen dat de internetgebruiker in hen stelt als hij inlogt op de Site om reizen te organiseren en te kopen, en besteden zorgvuldig aandacht aan de bescherming van de informatie die zij verzamelen. Om deze bescherming te garanderen, is een beveiligingsprogramma opgesteld voor de informatie die is opgeslagen op hun systemen.

De informaticasystemen van Voyages-sncf.com en Agence Voyages-sncf.com zijn voorzien van gegevensversleuteling en een software beschermingsvoorziening.

ARTIKEL 7 - BEWAARTERMIJN GEGEVENS

Conform de wettelijke bepalingen bewaren wij uw persoonsgegevens voor een beperkte termijn:

- identificatiegegevens (naam, e-mailadres, etc.): 3 jaar vanaf de laatste datum van inloggen op de Site;
- Bestelgegevens (reizen, aantal passagiers, etc.): 3 jaar vanaf de datum van uw bestelling;

- Bankgegevens: maximaal 13 maanden, ten behoeve van beheer na verkoop; of de geldigheidsduur van uw bankkaart (uitsluitend met uw voorafgaand akkoord);
- Prospectgegevens: 1 jaar vanaf de datum van de laatste activiteit op de Site;
- Verbindingslogs: 1 jaar vanaf elke verbinding;
- Cookies: maximaal 13 maanden vanaf plaatsing op uw computer of terminal waarmee u de site hebt geraadpleegd.

ARTIKEL 7 - PARTNERSITES EN SOCIALE NETWERKEN

De internetgebruiker heeft via hyperlinks toegang tot de sites van partners die niet zijn onderworpen aan deze bepalingen betreffende bescherming van persoonsgegevens. De internetgebruiker wordt daarom gewezen op het belang van het raadplegen van de regels die van toepassing zijn op het gebruik en de verspreiding van de informatie die hij aan dergelijke sites verstrekt.

De Site gebruikt tevens plug-ins van sociale netwerken, waaronder Facebook, Twitter, LinkedIn, Google+, etc. (hierna gezamenlijk de "Sociale netwerken")

Als u gebruik maakt van deze plug-ins door bijvoorbeeld op de "Like" of "Delen" knop te klikken, wordt de informatie die gekoppeld is aan uw navigatie op de Site en uw lidmaatschap van deze netwerken doorgegeven aan en geregistreerd door een server van de onderneming die het betreffende Sociale netwerk exploiteert en gedeeld volgens de instellingen van uw gebruikersaccount op deze Sociale netwerken conform de gebruiksvoorwaarden van het betreffende Sociale netwerk

Als u niet wilt dat een Sociaal netwerk de informatie die verzameld is door de tussenpersoon van de Site koppelt aan een gebruikersaccount van het betreffende Sociale netwerk, moet u uitloggen van het betreffende Sociale netwerk voordat u de Site bezoekt. In alle gevallen wordt het gebruik van deze plug-ins of knoppen beheerd door deze Sociale netwerken en uitsluitend beheerst door de voorwaarden die van toepassing zijn op uw lidmaatschap van dit Sociale netwerk