

## Charte de gestion des données personnelles et cookies

### Article 1 - Collecte et Traitement des données personnelles

Les données personnelles fournies sur le Site Voyages en Groupe, l'application mobile Voyages en Groupe et le formulaire de devis pour les groupes de plus de 60 personnes sont collectées et traitées par SNCF Voyageurs conformément au règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après « RGPD ») et de la loi du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles.

Le client organisateur du voyage est seul responsable des données qu'il communique à SNCF Voyageurs.

SNCF Voyageurs est le responsable du traitement de toutes les données personnelles collectées lors de la demande de voyage effectuée par le client organisateur.

#### 1.1. Données collectées

Les données personnelles collectées sont :

- Civilité ;
- Nom et prénom de l'accompagnateur et de l'organisateur ;
- Nom et type de l'organisme si l'organisateur agit pour le compte d'une personne morale ;
- Adresse e-mail de l'organisateur ;
- Numéro de téléphone portable de l'organisateur ;
- Données issues de votre navigation sur le Site et l'application mobile Voyages en Groupe

Les données personnelles visées ci-dessus sont considérées comme obligatoires.

L'accompagnateur du voyage autorise l'organisateur à nous fournir ses coordonnées à des fins d'exécution du contrat, en l'occurrence pouvoir contacter le groupe en cas de besoin pour le voyage.

#### 1.2. Finalités des traitements opérés

Les données personnelles sont collectées pour :

- La gestion de la relation client (prise de contact, création et gestion du compte client Voyage en Groupes by SNCF Voyageurs, informations et recommandations, suivi de la commande, gestion de la relation contractuelle, gestion des réclamations) ;
- L'envoi d'informations concernant le voyage (grèves, modifications du trajet, modifications de trains, retards et annulations, etc.) ;
- L'amélioration des services (analyse de l'activité, réalisation d'études statistiques et réalisation d'enquêtes de satisfaction) ;
- L'animation commerciale et organisation de jeux concours (sous réserve du consentement) ;
- La personnalisation des contenus, la proposition de publicités ciblées ou la mesure d'audience lors de la navigation sur le Site Voyages en Groupe.
-

### **1.3. Bases légales**

La base légale pour la gestion de la relation commerciale ainsi que l'envoi d'informations relatives au voyage est l'exécution du contrat.

La base légale pour l'établissement d'un devis de voyage est l'exécution de mesures précontractuelles.

La base légale pour l'envoi de l'enquête de satisfaction et de communications commerciales sur des produits analogues est l'intérêt légitime du Responsable de traitement.

La base légale pour l'animation commerciale, la personnalisation de la navigation et publicité ciblée est le consentement.

### **1.4. Destinataires des données collectées**

Les données collectées par SNCF Voyageurs sont destinées aux services concernés de SNCF Voyageurs, ainsi que, le cas échéant, aux entreprises extérieures pouvant être liées contractuellement à SNCF Voyageurs pour la distribution de l'Offre Groupes SNCF, l'analyse de l'activité et pour la réalisation d'analyses statistiques.

Dans le cadre de l'établissement d'un devis de voyage, il vous est proposé de demander à obtenir des informations sur des services annexes à votre voyage (bagages, restauration, etc.). Dans le cas où vous sélectionnez un de ces services, SNCF Voyageurs peut être amenée à partager vos coordonnées de contact afin de permettre aux partenaires concernés de vous recontacter et donner suite à votre demande. Ces partenaires peuvent faire partie du groupe SNCF ou être des partenaires externes.

SNCF Voyageurs peut être amené à transmettre des données personnelles à des tiers lorsque la loi le requiert.

### **1.5. Durée de conservation des données**

Les données à caractère personnel sont conservées de la dernière demande de devis au sein de la base de données dédiée aux clients groupe dans les limites indiquées ci-dessous :

Newsletter : 3 ans à partir de l'abonnement

Affaires avec achat : 3 ans à partir de la clôture de l'affaire

Affaires sans achats : à la clôture du devis, jusqu'à 4 mois

Certaines de ces données pourront être archivées afin d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat ou lorsque des obligations légales ou réglementaires le requièrent. L'accès aux données archivées sera strictement réservé aux services concernés de SNCF Voyageurs. Ces données ne pourront être archivées que pendant le temps nécessaire à l'accomplissement de ces obligations légales ou réglementaires ou pour une durée n'excédant pas la durée légale de prescription de droit commun.

-

### **1.6. Droits des personnes et exercice de ces droits**

Conformément à la législation applicable en matière de protection des données personnelles et notamment le règlement 2016/679 « Règlement général sur la protection des données », vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, de suppression, d'opposition au traitement de vos données personnelles.

Ces droits peuvent être exercés en contactant le Délégué à la Protection des Données :

- Via [ce formulaire](#)
- Ou par courrier à l'adresse postale : SNCF Voyageurs - Équipe Protection des Données TGV IC 1-3 rue Camille Moke CS 20012 – 93212 LA PLAINE SAINT DENIS CEDEX

Enfin, en cas de réclamation, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données (aux coordonnées indiquées ci-dessus).

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (CNIL).

## Article 2. Les cookies déposés sur le Site Voyages en Groupe by SNCF

### Qu'est-ce qu'un cookie ?

Ce sont des fichiers déposés dans le navigateur de votre ordinateur ou terminal lors de votre navigation sur le Site Voyages en Groupe by SNCF Voyageurs.

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.

### Cookies strictement nécessaires :

Ces cookies sont nécessaires au bon fonctionnement du [Site Voyages en Groupe by SNCF Voyageurs](#) et à votre navigation, et ne peuvent pas être désactivés dans nos systèmes.

Fournisseur	Utilisation	Description	Durée de conservation
Didomi	Cookies de stockage	Sessions de navigation (connexion compte client, session technique de navigation, serveurs utilisés)	1 année et 1 jour
Didomi	Cookies d'amélioration de services	Simplification de la visite avec adaptation aux critères d'affichage de votre ordinateur ou terminal (langue utilisée, résolution d'affichage, système d'exploitation, navigateur utilisé, paramètre d'accessibilité)	1 année et un jour

## Voyages en groupes by SNCF Voyageurs

Didomi	Cookies d'amélioration de services	Enregistrement des préférences utilisateurs	1 année et un jour
websocket.travelplanet.click	Cookies de stockage	Reconnexion automatique au compte client (quand activé)	1 année et un jour

### Cookies de mesure d'audience/performance :

Ces cookies nous permettent de déterminer le nombre de visites et les sources du trafic, afin de mesurer et d'améliorer les performances du Site Voyages en Groupe. Ils nous aident également à identifier les pages les plus / moins visitées et d'évaluer comment les visiteurs naviguent sur le Site Voyages en Groupe

Conformément aux recommandations de la CNIL en vigueur, certains cookies de mesure d'audience sont exemptés de consentement, dans la mesure où sont respectées les mesures suivantes :

- Les cookies ont une finalité strictement limitée à la mesure de l'audience de nos sites et application, pour le compte exclusif de Voyage en Groupe by SNCF Voyageurs,
- Les cookies ont uniquement pour objectif de produire des données statistiques anonymes, ainsi ils ne permettent pas un suivi global de la navigation et ne sont pas transmis à des tiers.

Fournisseur	Utilisation	Description	Durée de conservation
Didomi	Cookie de performance	Données statistiques de fréquentation et d'utilisation du Site Voyages en Groupe (rubriques et contenus visés, parcours) afin de mesurer et étudier le fonctionnement et l'efficacité de nos services, et ainsi d'en améliorer l'intérêt et l'ergonomie.	1 année et un jour
Didomi	Cookie de performance	Tests comparés de plusieurs versions du Site Voyages en Groupe (AB Testing) afin d'améliorer l'intérêt et l'ergonomie de nos services.	1 année et un jour

### Cookies à fins de personnalisation :

Ces cookies permettent d'améliorer et de personnaliser les fonctionnalités du Site Voyages en Groupe. Ils peuvent être activés par nos équipes, ou par des tiers dont les services sont utilisés sur les pages du Site Voyages en Groupe.

Fournisseur	Utilisation	Description	Durée de conservation
Euconsent	Cookies pour personnalisation	Personnalisation en temps réel de la navigation sur nos services et proposition d'offres pertinentes et personnalisées ;	1 année et un jour
lo	Cookies pour personnalisation	Amélioration de l'ergonomie ;	1 année et un jour

websocket.travelplanet.click	Cookies pour personnalisation	Identification de problèmes de navigation afin de proposer l'assistance d'un téléconseiller.	1 année et un jour
------------------------------	-------------------------------	--	--------------------

### Cookies pour une publicité ciblée :

Ces cookies peuvent être mis en place au sein du Site Voyages en Groupe par nos partenaires publicitaires.

Fournisseur	Utilisation	Description	Durée de conservation
Didomi	Cookies pour une publicité ciblée	Comptage et personnalisation des contenus et publicités proposés lorsque vous visitez le Site Voyages en Groupe	1 année et un jour
Hodjar	Cookies pour une publicité ciblée	Affichages publicitaires sur des sites externes ou réseaux sociaux	1 année et un jour
MetaAds	Cookies pour une publicité ciblée	Affichages publicitaires sur des sites externes ou réseaux sociaux	1 année et un jour
Linkedin	Cookies pour une publicité ciblée	Affichages publicitaires sur des sites externes ou réseaux sociaux	1 année et un jour
Piano Analytics	Cookies pour une publicité ciblée	Comptage et personnalisation des contenus et publicités proposés lorsque vous visitez le Site Voyages en	1 année et un jour
Instagram	Cookies pour une publicité ciblée	Affichages publicitaires sur des sites externes ou réseaux sociaux	1 année et un jour
Tik Tok	Cookies pour une publicité ciblée	Affichages publicitaires sur des sites externes ou réseaux sociaux	1 année et un jour
X	Cookies pour une publicité ciblée	Affichages publicitaires sur des sites externes ou réseaux sociaux	1 année et un jour

### Comment exprimer mes choix concernant les cookies ?

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.