

Notice d'information relative à la gestion des demandes de médiation

Version du 18 octobre 2024

Dans le cadre des demandes de médiation adressées à la Médiatrice SNCF Voyageurs, les données à caractère personnel que vous êtes amené à lui transmettre font l'objet d'un traitement sous la responsabilité de la Médiation de SNCF Voyageurs.

Support du traitement :

Les données à caractère personnel sont collectées via le formulaire de saisine en ligne de la Médiatrice SNCF Voyageurs (<https://mediation-sncf.my.site.com/mediation/s/?language=fr>) ou par courrier adressé à la Médiatrice SNCF Voyageurs à l'adresse suivante :

Médiatrice SNCF Voyageurs
TSA 37 701
59 973 TOURCOING CEDEX

En cas de saisine de la Médiatrice par voie postale, et lorsque votre dossier est déclaré recevable, vous serez informé du traitement de vos données ainsi que de la possibilité de vous y opposer, via une « lettre d'attente ».



Responsable :

SNCF Voyageurs - Médiation SNCF Voyageurs - TSA 37 701 - 59 973 TOURCOING CEDEX.



Objectif(s) de l'utilisation de vos données :

Vos données à caractère personnel sont collectées aux fins de traitement des demandes de médiation adressées à la Médiatrice SNCF Voyageurs ainsi que pour la communication concernant votre saisine et le règlement de votre litige.



Base légale :

L'utilisation de vos données est fondée sur le respect de l'obligation légale imposant à SNCF Voyageurs de permettre à tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de son litige avec SNCF Voyageurs en vertu des dispositions des articles L 611-1 à L 641-1 et R 612-1 à R 616-1 du Code de la consommation.

Par exception, la base légale du traitement de vos données de santé se fonde sur votre consentement.

Votre consentement se matérialise par la coche d'une case prévue à cet effet sur le formulaire en cas de saisine en ligne ou par l'envoi de documents comportant des données de santé en cas de saisine par courrier postal.

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment, étant précisé que le retrait du consentement n'a pas d'effet rétroactif sur le traitement déjà effectué.



Type de données :

Les données utilisées dans le cadre du traitement sont :

- Données d'identité : civilité, nom, prénom
- Coordonnées de contact : adresse postale et/ou e-mail
- L'objet de la réclamation
- Votre consentement, en cas de traitement de données de santé.
- Les pièces justificatives adressées à l'appui de votre demande. Ces pièces justificatives peuvent constituer dans certains cas des données de santé.



Durée de conservation des données :

Les données à caractère personnel que vous transmettez seront conservées pendant 3 ans à compter de la date de saisine de la Médiatrice SNCF Voyageurs.



Caractère obligatoire de la fourniture de vos données :

Dans le cadre d'une saisine en ligne, les réponses aux cases munies d'un astérisque sont obligatoires et nécessaires à la mise en œuvre de la médiation.

La non-fourniture des données mentionnées ci-dessus emporte l'impossibilité d'engager la médiation.

Vous êtes responsable des propos et informations communiqués dans la zone de commentaires prévue dans le formulaire de saisine ainsi que dans votre courrier de réclamation.



Destinataires des données :

Si nécessaire et en fonction de la nature de la réclamation, les données pourront être transmises aux différents services de SNCF Voyageurs concernés par la réclamation (par exemple, services en charge de la relation clients ou service juridique) ainsi qu'aux services concernés des filiales

européennes de SNCF Voyageurs (Eurostar International Limited ou THI Factory) ou des Chemins de Fer de la Corse.

Elles ne sont en aucun cas utilisées à des fins de prospection commerciale.

Transfert de vos données dans un pays extérieur à l'Union Européenne :

Vos données sont hébergées en France. Elles ne font l'objet d'aucun transfert en dehors de l'Union Européenne.

Prise de décision automatisée :

L'utilisation de vos données ne donne lieu à aucune prise de décision automatisée.

Les données fournies ne sont utilisées que dans le cadre strict de la législation en vigueur et en aucun cas, ni au cours du processus de médiation, ni lors de l'élaboration de l'avis de la Médiatrice, il n'est fait appel, sous quelque forme que ce soit, à un outil d'intelligence artificielle.

Exercer vos droits à la protection des données :

Vous disposez du droit de demander au responsable de traitement, dans les conditions et limites prévues par la réglementation, l'accès, la rectification, la limitation ou l'effacement de vos données à caractère personnel conservées par le responsable du traitement. Vous pouvez en outre vous opposer au traitement de celles-ci. Vous disposez également du droit de définir les directives applicables à la conservation et à l'effacement de vos données personnelles ainsi que du droit de définir des directives sur le sort de vos données personnelles après votre décès. Enfin vous pouvez demander la portabilité de vos données à caractère personnel.

Vous pouvez exercer ces droits en nous adressant votre demande :

- Par courrier, à Médiation SNCF Voyageurs - TSA 37 701 - 59 973 TOURCOING CEDEX
- Ou par email, à mediateur-voyageurs@sncf.fr

Attention, cette adresse mail ne permet pas de saisir la Médiatrice SNCF Voyageurs. Les réclamations envoyées sur cette adresse mail ne seront pas traitées.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits n'ont pas été respectés, vous disposez également du droit de [déposer une plainte auprès de la CNIL](#).