

Notice d'information concernant le traitement des données à caractère personnel dans le cadre du  
recours à la Médiation SNCF Voyageurs

Les personnes souhaitant saisir la Médiatrice SNCF Voyageurs, ci-après les « réclamants », sont susceptibles de communiquer des données à caractère personnel les concernant.

Ces données pourront faire l'objet de traitement, automatisé ou non, au sens du Règlement Général sur la Protection des Données, dit RGPD, n° 2016/679 du 27 avril 2016, et de la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, modifiant la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dite loi Informatique et Libertés.

Les données à caractère personnel sont collectées via le formulaire en ligne figurant sur le site de la Médiation ou par courrier adressé à la Médiatrice. Le responsable du traitement est SNCF Voyageurs, SA sis au 9 rue Jean Philippe Rameau, 93200 Saint-Denis, France.

Les coordonnées du Délégué à la Protection des Données sont les suivantes :

[dpo-sncf-voyageurs@sncf.fr](mailto:dpo-sncf-voyageurs@sncf.fr) ; 9 rue Jean Philippe Rameau, 93210 Saint-Denis, France.

Les données à caractère personnel utilisées pour le traitement de votre réclamation sont les suivantes :

- Identité : nom, prénom, coordonnées postales et/ou e-mail
- L'objet de la réclamation,
- Les pièces justificatives adressées à l'appui de votre demande. Ces pièces justificatives peuvent constituer dans certains cas des données de santé.

Le réclamant est responsable des propos et informations communiqués dans la zone de commentaires prévue dans le formulaire de saisine.

Les données à caractère personnel des réclamants sont collectées aux fins de traitement des demandes de médiation adressées à la Médiatrice SNCF Voyageurs ainsi que pour la communication avec ces réclamants concernant leurs saisines et le règlement de leurs litiges. Ce traitement est basé sur l'exécution du contrat, à savoir les conditions générales d'utilisation du formulaire de réclamation du service de la Médiation, à l'exception du traitement des données de santé, dont la base légale se fonde sur le consentement des réclamants. Ce consentement est subordonné à la coche d'une case prévue à cet effet

La fourniture des informations citées ci-dessus est obligatoire pour la mise en œuvre de la médiation.

La non fourniture de ces données emporte l'impossibilité d'engager la médiation.

Le responsable de traitement s'engage à assurer la confidentialité des données à caractère personnel transmises par les réclamants. Ces données peuvent être communiquées au prestataire chargé de numériser les réclamations, Altereos. Si nécessaire et en fonction de la nature de la réclamation, les données pourront être transmises aux différents services de SNCF Voyageurs (équipe Médiation, service en charge de la relation client ou Direction Juridique si nécessaire) et/ou à des filiales

européennes de celle-ci (Eurostar International Limited ou THI Factory) ou aux Chemins de Fer de la Corse (si le dossier le nécessite), aux seules fins de traitement du litige.

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

Les données à caractère personnel transmises par les réclamants seront conservées pendant 5 ans après la fin du process de médiation.

Les utilisateurs disposent du droit de demander l'accès, la rectification, la limitation ou l'effacement de leurs données à caractère personnel conservées par le responsable du traitement. Ils peuvent en outre s'opposer au traitement de celles-ci. Ils disposent également du droit de définir les directives applicables à la conservation, l'effacement et la communication de ces données personnelles après leur décès. Enfin les réclamants peuvent demander la portabilité de leurs données à caractère personnel.

Pour exercer ces droits, une demande écrite relative à leur exercice doit être effectuée :

- Par courrier postal : SNCF Voyageurs – Délégué à la Protection des Données – Direction Juridique Conformité – 9, rue Jean-Philippe Rameau (Campus Wilson) – 93210 Saint Denis – France.
- Par mail : [dpo-sncf-voyageurs@sncf.fr](mailto:dpo-sncf-voyageurs@sncf.fr)

En cas de réclamation, les utilisateurs peuvent contacter le délégué à la protection des données personnelles de SNCF Voyageurs aux coordonnées indiquées ci-dessus. Les utilisateurs disposent également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle ([www.CNIL.fr](http://www.CNIL.fr)).

Enfin, l'attention des utilisateurs est appelée sur le fait qu'en application des articles 60-2, 77-1-2, et 99-4 du code de procédure pénale, SNCF Voyageurs peut être contrainte, dans le cadre de procédures judiciaires ou fiscales, de communiquer aux autorités publiques les données personnelles en sa possession, et que sa responsabilité ne saurait être recherchée à ce titre.