Sommaire

A. But.....	2
B. Responsabilité.....	2
C. Notre promesse aux clients.....	2
D. Traitement de données réalisé par BLS Schifffahrt	4
1. À quelles fins traitons-nous vos données personnelles?	4
2. Quelles données sont traitées et à quelles fins sont-elles utilisées?.....	4
2.1. Achat de prestations.....	4
2.2. Utilisation de notre site web.....	5
2.3e Utilisation de la boutique en ligne	6
2.4e Application Bateau à vapeur BLS	6
2.5e Prise de contact via le formulaire de contact ou par e-mail.....	6
2.6e Contact téléphonique avec notre service clientèle	6
2.7e Contact dans le cadre d'une campagne sur les réseaux sociaux.....	7
2.8e Utilisation de notre station Interlaken West.....	7
2.9e Activités de marketing et prise de contact par BLS Schifffahrt	7
2.10. Études de marché.....	8
2.11e Participation à des jeux-concours, tirages au sort et manifestations similaires.....	8
3. Vos données sont-elles transmises à des tiers?.....	8
4. Vos données sont-elles communiquées à l'étranger?	9
5. Combien de temps vos données sont-elles stockées?	9
6. Sécurité des données	10
7. Utilisons-nous des outils de suivi et de publicité en ligne?	10
8. Que sont les plug-ins sociaux et comment sont-ils utilisés?	12
9. Affichage de publicités sur notre site web et dans nos applications	13
10. Quels sont vos droits?	13
11. Modification de la déclaration de protection des données.....	13
E. Mise à jour.....	13

A. But

Notre déclaration de protection des données vous informe de la façon dont nous traitons vos données lorsque vous utilisez www.bls-schiff.ch, d'autres pages web que nous exploitons ou nos applications (ci-après conjointement le «site web»), avez recours à nos services ou produits, entretenez des rapports avec nous dans le cadre d'un contrat, communiquez avec nous ou interagissez avec nous d'une autre manière. Le cas échéant, nous vous informerons, par écrit et en temps opportun, de toute opération de traitement non mentionnée dans la présente déclaration de protection des données. Par ailleurs, nous pouvons également vous informer du traitement de vos données de manière séparée, par exemple via des déclarations de consentement, des conditions contractuelles, des déclarations de protection des données supplémentaires, des formulaires et des avis.

B. Responsabilité

Conformément à la législation relative à la protection des données et sauf mention contraire (par ex. dans d'autres déclarations de protection des données, des formulaires ou des contrats), les opérations de traitement de données décrites dans la présente déclaration de protection des données relèvent de la responsabilité de BLS Schifffahrt AG, Lachenweg 19, 3604 Thoun, ci-après dénommée «BLS Schifffahrt».

En outre, en notre qualité d'entreprise de transport public, la loi nous impose d'agir en concertation au sein d'un «Service direct national» (SDN). À cette fin, les entreprises de transport (ET) et les communautés de transport public (voir une liste [ici](#)) ainsi que les tiers vendant des titres de voyage pour les transports publics échangent entre eux certaines données, et l'ensemble des ET et des communautés de transport public les conservent de manière centralisée dans des bases de données exploitées conjointement. Nous sommes donc responsables de toutes les opérations de traitement de données au même titre que ces ET et communautés. Pour toute demande relative à la protection de données et l'exercice de vos droits visés au chiffre 10, voici comment nous joindre:

BLS SA
Legal / Datenschutz
Genfergasse 11, 3001 Berne
datenschutz@bls.ch

De plus, conformément à l'art. 27 du RGPD, nous faisons appel au préposé à la protection des données suivant au sein de l'UE:

Swiss Infosec (Deutschland) GmbH
Friedrichstrasse 123, 10117 Berlin

C. Notre promesse aux clients

BLS Schifffahrt est une entreprise suisse de transport public. Les entreprises de transport public gèrent les données de leurs clients de manière confidentielle.

Nous, les entreprises de transport public, accordons une grande importance à la protection de vos droits individuels et de votre vie privée. Nous vous garantissons un traitement de vos données personnelles conforme aux dispositions de la législation relative à la protection des données en vigueur.

Les entreprises de transport public appliquent les principes suivants en gage du traitement confidentiel dont vos données font l'objet:

C'est vous qui décidez d'autoriser ou non le traitement de vos données personnelles.

Dans le cadre de la législation, vous pouvez à tout instant vous opposer au traitement de vos données, révoquer votre consentement à cet égard ou faire effacer vos données. Vous pouvez toujours voyager de manière anonyme, c'est-à-dire sans renseigner vos données personnelles.

En traitant vos données, nous vous offrons une valeur ajoutée.

Les entreprises de transport public utilisent vos données personnelles exclusivement pour vous offrir une valeur ajoutée tout au long du processus de mobilité (offres et informations personnalisées, assistance ou indemnisation en cas de perturbation, etc.). Par conséquent, nous utilisons vos données uniquement pour développer, fournir, optimiser et analyser nos prestations ou pour entretenir notre relation avec vous.

Nous ne vendons pas vos données.

Nous ne communiquons vos données qu'à des tiers soigneusement sélectionnés et nommés dans la présente politique de protection des données, et uniquement aux fins mentionnées explicitement. Si nous confions le traitement de données à des tiers, ceux-ci sont tenus de respecter nos règles en matière de protection des données.

Nous vous garantissons la sécurité et la protection de vos données.

Les entreprises de transport public garantissent une gestion précautionneuse des données de leurs clients ainsi que la sécurité et la protection de vos données. Nous prenons les mesures organisationnelles et techniques nécessaires à cette fin.

Vous trouverez ci-dessous des informations détaillées sur la façon dont nous gérons vos données.

D. Traitement de données réalisé par BLS Schifffahrt

1. À quelles fins traitons-nous vos données personnelles?

Vous tenez à ce que vos données personnelles soient traitées avec précaution, et nous en avons conscience. Toutes les opérations de traitement de données poursuivent uniquement des objectifs bien précis. Ceux-ci peuvent découler, entre autres, d'une nécessité technique, d'exigences contractuelles, de dispositions légales ou d'un intérêt prépondérant, c'est-à-dire de motifs légitimes, ou bien de votre consentement explicite. Nous collectons, conservons et traitons des données personnelles si cela est nécessaire, par exemple pour établir, gérer et entretenir une relation avec des clients, pour communiquer avec vous, à des fins de marketing et de suivi, pour réaliser des études de marché ou encore pour perfectionner des services et des produits.

Nous sommes susceptibles d'évaluer certaines de vos caractéristiques individuelles aux fins mentionnées, de manière automatisée et sur la base de vos données («profilage») si nous souhaitons utiliser des données préférentielles, mais aussi pour identifier des risques d'abus et en matière de sécurité, pour réaliser des analyses statistiques ou à des fins de planification opérationnelle. Pour les mêmes finalités, nous pouvons également établir des profils, c'est-à-dire combiner des données comportementales et préférentielles, des données de base, des données contractuelles et des caractéristiques techniques qui vous sont associées afin de mieux comprendre vos différents centres d'intérêt et autres caractéristiques individuelles. Nous pouvons également établir des profils de déplacement anonymes et – avec votre consentement – personnalisés.

Pour des raisons d'efficacité et de cohérence des processus de décision, nous pouvons être contraints dans certaines situations d'automatiser des décisions discrétionnaires vous concernant et entraînant des effets juridiques, voire des inconvénients considérables («décisions individuelles automatisées», par exemple l'acceptation automatique des commandes dans notre boutique en ligne). Dans ce cas, nous vous en informerons et prévoirons les mesures nécessaires en vertu du droit applicable.

Pour en savoir plus sur les données traitées et les fins du traitement, veuillez lire les chapitres suivants.

2. Quelles données sont traitées et à quelles fins sont-elles utilisées?

2.1. Achat de prestations

Pour des raisons contractuelles, nous avons besoin, dans le cadre d'une commande en ligne ou de l'achat de certains services et produits, de données personnelles afin de fournir nos services et d'exécuter le contrat. Exemple: achat d'un abonnement ou d'un billet individuel.

Lors de l'achat de prestations personnalisées, nous collectons – suivant le produit ou le service concerné – les données suivantes:

- Photo personnelle
- Sexe, nom et adresse e-mail de la personne effectuant l'achat ou voyageant
- Autres informations, telles que l'adresse postale et la date de naissance
- Numéro de téléphone
- Mode de paiement
- Acceptation des conditions générales

Aux fins de l'exécution du contrat, nous collectons également des données sur les prestations auxquelles vous avez recours («données de prestation»). Il s'agit notamment – suivant le produit ou le service – des informations suivantes:

- Nature du produit ou service acheté
- Prix
- Lieu, date et heure de l'achat
- Canal d'achat (Internet, distributeur automatique, guichet, etc.)

- Date du voyage ou durée de validité et heure de départ
- Lieux de départ et d'arrivée et itinéraire

Afin de nous assurer que nous pouvons toujours vous joindre par voie postale, nous comparons votre adresse avec les données d'un prestataire et, le cas échéant, la mettons à jour.

La nécessité de l'exécution du contrat constitue la base juridique de ces opérations de traitement de données.

BLS Schifffahrt traite les données générées lors de l'achat de prestations puis les conserve dans une base de données centralisée et peut les utiliser à d'autres fins, notamment des activités de marketing et des études de marché. En outre, dans le cadre du contrôle des titres de transport, les données servent à identifier le détenteur d'un titre de transport personnel et à éviter toute utilisation abusive. Nous utilisons également les données dans le cadre de notre service après-vente afin de pouvoir vous identifier et vous assister si vous avez une demande ou rencontrez des difficultés et afin de traiter toute demande d'indemnisation. Enfin, les données sont utilisées afin de répartir équitablement entre les entreprises et communautés du Service direct national les recettes réalisées lors de l'achat de titres de transport.

Notre intérêt légitime constitue la base juridique de ces opérations de traitement de données.

2.2. Utilisation de notre site web

Lorsque vous consultez notre site web, les serveurs de notre hébergeur enregistrent temporairement chaque accès dans un fichier-journal. Ils collectent alors les données techniques suivantes:

- Adresse IP de l'ordinateur d'où émane la demande d'accès
- Date et heure de l'accès
- Page web depuis laquelle l'accès s'effectue, le cas échéant avec le mot-clé de recherche utilisé
- Nom et URL du fichier consulté
- Recherches effectuées (horaire, fonction de recherche générale sur la page web, produits, etc.)
- Système d'exploitation de votre ordinateur (mis à disposition par l'agent utilisateur)
- Navigateur que vous utilisez (mis à disposition par l'agent utilisateur)
- Type d'appareil en cas d'accès depuis un téléphone portable
- Protocole de communication utilisé

Ces données sont collectées et traitées afin d'assurer la sécurité et la stabilité du système ainsi que d'analyser les erreurs et les performances, ce qui permet à notre hébergeur d'optimiser notre offre Internet. En outre, nous sommes ainsi en mesure d'adapter notre site web aux différents groupes cibles, c'est-à-dire l'enrichir de contenus ou informations ciblés susceptibles de vous intéresser.

En cas d'attaques visant l'infrastructure du réseau ou d'autres utilisations illégales ou abusives du site web, l'adresse IP et d'autres données sont analysées à des fins de clarification et de défense. De plus, en cas de procédure pénale, elles permettent d'identifier les utilisateurs concernés et d'engager des poursuites au civil ou au pénal à leur encontre.

Enfin, nous utilisons sur notre site web des cookies ainsi que des applications et des outils basés sur l'utilisation de cookies. Pour plus d'informations, veuillez consulter les chapitres de la présente déclaration de protection des données consacrés aux cookies, aux outils de suivi, aux publicités et aux plugins sociaux.

Notre intérêt légitime constitue la base juridique de ces opérations de traitement.

Nous ne garantissons pas que les pages Internet tierces accessibles via des liens fournis sur notre site web respectent la législation relative à la protection des données.

2.3e Utilisation de la boutique en ligne

Lorsque vous passez des commandes dans notre boutique en ligne, nous collectons les informations suivantes:

- Nom et adresse e-mail de la personne effectuant l'achat
- Adresse (adresse de facturation)
- Numéro de téléphone
- Produit commandé (numéro d'article, validité, classe)
- Voyageur
- Numéro de référence
- Date de commande
- Mode de paiement

Vous trouverez d'autres dispositions relatives à la protection des données dans la déclaration de protection des données de TREKKSOFT AG, Hauptstrasse 15, 3800 Matten, consultable [ici](#), et celle d'Idea Creation GmbH, Walchestrasse 15, 8006 Zurich, consultable [ici](#).

2.4e Application Bateau à vapeur BLS

L'application de réalité virtuelle Bateau à vapeur BLS fournit des informations complètes sur les bateaux à vapeur et le service de navigation. Vous pouvez afficher ces informations dans l'application indépendamment de votre localisation ou, via un code QR, directement sur les bateaux à vapeur Blümlisalp et Lötschberg. De plus, l'application permet d'afficher un bateau à vapeur et une machine à vapeur virtuels que vous pouvez faire pivoter librement sur votre appareil portable.

Les dispositions relatives à la protection des données lors de l'achat et de l'utilisation de l'application Bateau à vapeur BLS figurent dans les conditions générales de l'application Bateau à vapeur BLS, chiffre 7, consultables via [ce lien](#).

2.5e Prise de contact via le formulaire de contact ou par e-mail

Vous pouvez joindre notre service clientèle via un formulaire de contact ou en lui envoyant un e-mail. Si vous utilisez le formulaire de contact, vous devez renseigner au moins les données à caractère personnel suivantes:

- Civilité, nom et prénom
- Adresse e-mail

Nous utilisons ces données, et toute autre donnée fournie volontairement (en particulier l'adresse postale, le numéro de téléphone et la raison sociale), afin de pouvoir traiter votre demande de manière optimale et personnalisée. Par ailleurs, nous pouvons également utiliser les données que vous avez fournies dans le formulaire de contact ou votre e-mail adressé au service clientèle afin de réaliser des analyses internes visant à améliorer nos services et produits. Si vous répondez à la question facultative concernant la façon dont vous avez connu notre offre, nous utilisons également votre réponse à des fins de statistiques internes.

La base juridique de ces opérations de traitement de données est notre intérêt légitime ou, si votre demande vise la conclusion d'un contrat, la mise en œuvre des mesures précontractuelles que vous sollicitez.

2.6e Contact téléphonique avec notre service clientèle

Si vous joignez notre service clientèle par téléphone, votre conversation est susceptible d'être enregistrée à des fins de formation et stockée, au même titre que votre numéro de téléphone et l'heure de l'appel. Le cas échéant, un message au début de l'appel vous indique que la conversation peut être enregistrée.

La base juridique de ces opérations de traitement de données est notre intérêt légitime ou, si votre demande vise la conclusion d'un contrat, la mise en œuvre des mesures précontractuelles que vous sollicitez.

2.7e Contact dans le cadre d'une campagne sur les réseaux sociaux

Si vous utilisez des réseaux sociaux, BLS Schiffahrt peut, avec votre consentement vis-à-vis de l'exploitant du réseau social, activer des campagnes publicitaires visibles sur votre profil d'utilisateur. Ces campagnes peuvent vous inviter à contacter BLS Schiffahrt. Si vous nous contactez dans ce contexte, nous utiliserons les données personnelles suivantes, fournies par l'exploitant du réseau social dans le cadre de votre consentement:

- Civilité, nom, prénom
- Adresse e-mail

Nous traitons ces données exclusivement pour vous fournir les informations que vous demandez, sur la base juridique du consentement fourni par vos soins en nous contactant.

2.8e Utilisation de notre station Interlaken West

Conformément à l'art. 55 de la loi sur le transport de voyageurs (LTV) et aux dispositions d'exécution de l'Ordonnance sur la vidéosurveillance dans les transports publics (OVid-TP), BLS Schiffahrt surveille sa station Interlaken West à l'aide de caméras vidéo. Cette vidéosurveillance vise à protéger les clients, l'entreprise et l'infrastructure.

La vidéosurveillance enregistre des signaux d'image permettant d'identifier des personnes. Les enregistrements réalisés sont conservés de manière centralisée. Tous les enregistrements sont conservés pendant un maximum de 10 jours, puis effacés automatiquement. Les enregistrements ne sont sauvegardés que si des incidents sont constatés. Seuls des organes clairement définis de BLS Schiffahrt peuvent ordonner ou procéder à des sauvegardes.

En principe, les enregistrements sauvegardés contenant des données personnelles sont analysés le jour ouvrable suivant mais, pour des raisons opérationnelles ou techniques, l'analyse peut prendre exceptionnellement deux jours ouvrables supplémentaires. Des analyses sont réalisées dans les cas suivants:

- Incidents liés à la sécurité et actes de vandalisme;
- Décisions d'autorités en ce sens;
- Demandes de renseignements des personnes concernées.

Seuls les organes compétents autorisés de BLS Schiffahrt se chargent de l'analyse.

Les enregistrements sont conservés de façon à ce que des personnes non autorisées ne puissent pas y accéder. Les enregistrements sont détruits au plus tard au bout de 100 jours s'ils ne sont pas communiqués conformément aux explications ci-dessous.

Les enregistrements sont communiqués uniquement aux autorités suivantes:

- Autorités pénales fédérales et cantonales;
- Autorités auprès desquelles BLS Schiffahrt porte plainte ou fait valoir ses droits.

Les enregistrements ne sont communiqués que si cela est nécessaire pour la procédure. Dans ce cas, les enregistrements sont conservés jusqu'à la conclusion définitive de la procédure.

2.9e Activités de marketing et prise de contact par BLS Schiffahrt

Si vous ne vous y opposez pas, nous utilisons à des fins de marketing vos données client (en particulier votre nom, sexe, date de naissance, adresse, numéro client et adresse e-mail), vos données de prestation (notamment les données relatives à des prestations achetées, comme des abonnements ou des billets individuels) et les clics que vous réalisez sur notre site web ou dans les e-mails que nous vous avons

envoyés. En ce qui concerne l'analyse des clics, veuillez également consulter le chapitre consacré aux outils de suivi.

Nous analysons ces données afin d'adapter nos offres aux besoins et de vous envoyer ou présenter des informations et outils aussi pertinents que possible (par e-mail, courrier ou SMS, via des notifications push dans l'application, dans des annonces personnalisées sur le site web ou en personne au guichet). À cette fin, nous utilisons uniquement les données qui vous sont explicitement attribuées. Par ailleurs, nous utilisons des méthodes prévoyant de futurs achats éventuels sur la base de votre comportement d'achat actuel.

Notre intérêt légitime constitue la base juridique de ces opérations. Dans certains cas, régis par des normes strictes, les CFF ou une autre entreprise participant au Service direct national peuvent également vous contacter. À cet égard, veuillez consulter la section portant sur la «responsabilité conjointe dans le secteur des transports publics».

Vous pouvez refuser à tout instant que nous vous contactions. Dans ce cas, vous avez le choix entre les options suivantes:

- Chaque e-mail que nous ou d'autres entreprises de transport public vous envoyons contient un lien de désabonnement; cliquez dessus pour ne plus recevoir de messages de notre part.
- Vous pouvez également vous abonner ou vous désabonner en écrivant à schiff@bls.ch.

Consultez également les informations relatives au droit d'opposition à l'analyse des clics dans le chapitre consacré aux outils de suivi.

2.10. Études de marché

Afin d'améliorer en permanence la qualité de nos offres et services, nous réalisons régulièrement des études de marché. Nous pouvons donc être amenés à utiliser vos coordonnées pour vous inviter à participer à des enquêtes.

En règle générale, nous analysons toujours les informations que vous fournissez en lien avec des études de marché de BLS Schifffahrt sous forme anonymisée. La participation aux études de marché de BLS Schifffahrt est volontaire. Nous ne pouvons pas identifier les personnes y participant, et nous n'en avons pas l'intention. En participant aux enquêtes, vous acceptez que vos données soient utilisées de la manière indiquée.

Si vous ne souhaitez plus recevoir ces invitations à des enquêtes, vous pouvez écrire un e-mail en ce sens à schiff@bls.ch.

Notre intérêt légitime constitue la base juridique de ces opérations.

2.11e Participation à des jeux-concours, tirages au sort et manifestations similaires

Lorsque nous organisons des jeux-concours, tirages au sort ou manifestations de ce genre, nous traitons vos données personnelles (coordonnées, renseignements sur votre participation, etc.) pour la mise en œuvre des concours et tirages au sort, et éventuellement pour communiquer avec vous dans ce cadre. Vous trouverez de plus amples informations dans les conditions de participation correspondantes.

3. Vos données sont-elles transmises à des tiers?

En lien avec nos contrats, le site web, nos services et produits ou nos obligations légales, pour défendre nos intérêts légitimes et aux autres fins mentionnées, nous pouvons transmettre vos données personnelles à des tiers établis en Suisse et à l'étranger, en particulier aux catégories de destinataires suivantes:

- **Sociétés du groupe:** vous trouverez [ici](#) une liste des sociétés de notre groupe. Conformément à la présente déclaration de protection des données, les sociétés du groupe peuvent utiliser les données aux mêmes fins que nous.
- **Entreprises participant au Service direct national:** en notre qualité d'entreprise de transport public, la loi nous impose de réaliser certaines prestations de transport avec d'autres entreprises de transport et communautés («Service direct national»). Afin d'assurer le bon déroulement de

vos voyages, les membres du Service direct national (SDN), un regroupement de plus de 240 entreprises de transport (ET) et communautés de transport public, s'échangent des données personnelles et des coordonnées aux fins suivantes:

- Vous amener de A vers B
 - Contrôler les titres de transport
 - Assurer le service après-vente
 - Répartir les recettes
 - Permettre l'authentification unique (single sign-on, SSO)
 - Réaliser des activités de marketing conjointes (dans un cadre limité). Dans ce contexte, c'est par principe BLS qui prend contact avec vous si nécessaire. Les autres ET et communautés participant au SDN ne vous contactent que dans des cas exceptionnels et selon des normes strictes ou bien si l'analyse de vos données montre qu'une offre particulière du transport public pourrait être avantageuse pour vous en votre qualité de client-e. La prise de contact par les CFF constitue une exception. Ceux-ci gèrent le marketing associé aux prestations du Service direct national (AG et demi-tarif, par ex.) pour le compte du SDN et, à ce titre, peuvent vous contacter régulièrement.
- **Prestataires:** nous travaillons avec des prestataires établis en Suisse et à l'étranger qui, pour notre compte ou en coopération avec nous, traitent des données vous concernant ou reçoivent, de notre part et sous leur propre responsabilité, des données vous concernant (prestataires informatiques, sociétés d'expédition (comme la Poste suisse), sociétés de gestion d'adresses, sociétés de marketing, dont des prestataires gérant les outils de suivi, les plugins sociaux et les publicités, sociétés d'études de marché, sociétés de surveillance, banques, assurances). Dans les domaines de l'informatique et de la gestion des clients, nous faisons régulièrement appel aux prestataires Microsoft Ireland Operation Limited et Zendesk, Inc. de San Francisco, États-Unis.
 - **Partenaires contractuels:** les destinataires possibles incluent également les partenaires contractuels avec lesquels nous coopérons dans les domaines suivants et auxquels nous sommes donc amenés à transmettre des données vous concernant:
 - Émetteurs des cartes d'abonnement
 - Prestataires de loisirs dans le cadre de l'utilisation d'offres communes
 - Prestataires impliqués dans l'intermédiation de voyages ou dans les voyages transfrontaliers
 - **Autorités:** nous pouvons transmettre des données personnelles à des offices, des tribunaux et d'autres autorités de Suisse et de l'étranger si la législation l'exige ou si nous le jugeons nécessaire pour préserver nos intérêts. Après que nous les leur avons envoyées, les autorités traitent les données vous concernant sous leur propre responsabilité.

4. Vos données sont-elles communiquées à l'étranger?

Comme indiqué au chiffre 3, nous communiquons également des données à d'autres entités qui ne sont pas toutes établies en Suisse. Aussi, vos données peuvent faire l'objet d'un traitement aussi bien en Europe que dans un pays tiers.

Si un destinataire se trouve dans un pays non doté d'une législation appropriée en matière de protection des données, nous obligeons, par voie contractuelle, le destinataire à respecter la protection des données applicable (à cette fin, nous utilisons les clauses contractuelles types révisées de la Commission européenne, consultables [ici](#)) s'il n'est pas déjà soumis à des règles de protection des données reconnues par la loi et si nous ne pouvons pas nous appuyer sur une disposition dérogatoire. En effet, une dérogation peut s'appliquer aux procédures judiciaires à l'étranger, mais aussi en cas d'intérêt public supérieur, si l'exécution d'un contrat nécessite une telle communication de données, si vous y avez consenti ou s'il est question de données que vous avez rendues accessibles à tous et que vous ne vous opposez pas à leur traitement.

5. Combien de temps vos données sont-elles stockées?

Nous conservons les données personnelles uniquement pendant la durée nécessaire

- pour fournir les services que vous souhaitez ou auxquels vous avez consenti dans la mesure prévue par la présente déclaration de protection des données;
- pour utiliser les services de suivi mentionnés dans la présente déclaration de protection des données dans le cadre de notre intérêt légitime.

Nous stockons les données contractuelles plus longtemps, car nos obligations légales de conservation l'exigent. Nos obligations de conservation de données découlent de réglementations en matière de comptabilité et de fiscalité. Si nous n'avons plus besoin de ces données pour vous fournir les services, nous les bloquons. Cela signifie que nous ne sommes autorisés à les utiliser que pour remplir nos obligations de conservation.

6. Sécurité des données

Nous avons recours à des mesures de sécurité techniques et organisationnelles adéquates afin de protéger vos données personnelles conservées par nos soins contre toute manipulation, perte partielle ou totale ou consultation par des tiers non autorisés. Nos mesures de sécurité sont améliorées en permanence selon les progrès technologiques. Nous prenons également très au sérieux la protection des données internes à l'entreprise. Nos collaborateurs et les prestataires externes auxquels nous faisons appel sont soumis à une obligation de confidentialité et se sont engagés à respecter les dispositions de la législation relative à la protection des données. Nous prenons des précautions adéquates pour protéger vos données. Néanmoins, la transmission d'informations via Internet et d'autres moyens de communication électroniques comporte toujours certains risques pour la sécurité. Aussi, nous ne saurions garantir la sécurité des informations communiquées de cette façon.

7. Utilisons-nous des outils de suivi et de publicité en ligne?

Nous utilisons sur notre site web différents outils nous permettant, à nous ainsi qu'à des tiers auxquels nous faisons appel, de vous reconnaître lors de votre visite et, parfois, de vous suivre pendant plusieurs visites. Nous vous informons sur ce point dans ce chapitre.

Notre objectif premier est de pouvoir distinguer vos visites (réalisées depuis votre système) de celles d'autres utilisateurs afin de garantir le bon fonctionnement du site web, de réaliser des analyses et de proposer des contenus personnalisés. Notre intention n'est pas de vous identifier, si tant est que nous ou des tiers auxquels nous faisons appel puissions le faire en combinant ces informations avec des données d'enregistrement. Même sans données d'enregistrement, les outils utilisés sont conçus de façon à vous reconnaître en tant que visiteur ou visiteuse individuel-le à chaque accès; par exemple, notre serveur (ou les serveurs de tiers) vous attribue, à vous ou votre navigateur, un numéro d'identification particulier (appelé «cookie»).

Ces cookies sont gérés par les outils de gestion de consentement suivants:

Piwik PRO GmbH, Kurfürstendamm 21, 10719 Berlin

Vous pouvez configurer votre navigateur de façon à ce qu'il bloque ou remplace certains cookies ou d'autres outils similaires ou supprime les cookies installés. Vous pouvez également compléter votre navigateur avec des logiciels empêchant le suivi par certains tiers. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet sur les pages d'aide de votre navigateur (généralement dans la rubrique «Protection des données») ou sur les sites web de tiers que nous énumérons ci-dessous.

Nous distinguons les catégories de cookies suivantes:

- **Cookies nécessaires:** certains cookies sont nécessaires au fonctionnement du site web ou de certaines de ses fonctions. Par exemple, ils vous permettent de passer d'une page à l'autre sans perdre les informations que vous avez saisies dans un formulaire. De plus, ils vous garantissent de rester connecté-e. Ces cookies sont temporaires. Si vous les bloquez, il se peut que le site web ne fonctionne pas correctement. D'autres cookies sont nécessaires pour permettre au serveur d'enregistrer vos décisions ou vos saisies au-delà d'une session (c'est-à-dire une consultation du site web) si vous demandez cette fonction (choix de la langue, autorisation accordée, connexion automatique, etc.). Ces cookies restent installés pendant 12 mois maximum.
- **Cookies d'analyse:** afin d'optimiser notre site web et de mieux l'adapter aux besoins des utilisateurs, nous utilisons des cookies enregistrant et analysant l'utilisation qui est faite de notre

site web, parfois au-delà de la session. À cette fin, nous avons recours aux services d'analyse de prestataires tiers énumérés ci-dessous. Nous vous demandons votre consentement avant d'utiliser ces cookies. Les cookies d'analyse restent installés pendant 10 ans maximum.

- **Cookies de marketing:** nous et nos partenaires publicitaires avons intérêt à proposer des publicités adaptées aux groupes cibles, c'est-à-dire à ne les montrer qu'aux personnes que nous souhaitons atteindre. Nous avons énuméré ci-dessous nos partenaires publicitaires. À cette fin, et si vous y consentez, nous et nos partenaires publicitaires utilisons également des cookies permettant de collecter les contenus consultés ou les contrats conclus. Nous et nos partenaires publicitaires pouvons ainsi vous proposer de la publicité dont nous pouvons estimer qu'elle vous intéresse, que ce soit sur notre site web ou sur d'autres sites web affichant nos publicités ou celles de nos partenaires publicitaires. Suivant le cas de figure, ces cookies restent installés de quelques jours à 12 mois.
- **A/B testing et personnalisation:** ces cookies utilisent les données pour adapter notre site web à vos besoins individuels et à vous proposer davantage de contenus pertinents.

Vous pouvez les révoquer à tout instant via les paramètres des cookies sur notre site web dans le pied de page à droite sous « paramètres des cookies ».

Nous utilisons actuellement les offres des prestataires et partenaires publicitaires suivants (pour autant qu'ils utilisent vos données ou des cookies installés sur votre appareil pour gérer leur publicité) :

- **Piwik PRO Analytics Suite:** Piwik PRO GmbH (société établie en Allemagne) fournit le service Piwik PRO Analytics Suite, qui met l'accent sur la vie privée des utilisateurs et la sécurité des données et s'adapte aux besoins d'organisations du secteur privé ou du secteur public. L'outil, qui comprend les modules «Analytics», «Tag Manager» et «Consent Manager», est parfaitement conforme au RGPD. Piwik PRO Analytics permet de suivre les comportements des utilisateurs sur le site web (sessions, nombre de consultations de pages, pages d'arrivée et de départ, conversions personnalisées portant sur les achats, la durée des sessions, etc.). Les rapports fournis sur le comportement des utilisateurs nous servent de base pour améliorer l'expérience des utilisateurs sur le site web.
- **ClickDimensions:** ClickDimensions est une solution d'automatisation du marketing spécialement développée pour Microsoft Dynamics. ClickDimensions est intégrée directement à l'outil CRM Microsoft Dynamics 365. Microsoft Ireland Operations Limited (société établie en Irlande) fournit ce service et traite les données pour notre compte. De même, Microsoft Ireland Operations Limited fait appel à ClickDimensions LLC (société établie aux États-Unis) pour le traitement des données. ClickDimensions permet d'analyser, de planifier, d'organiser, de mettre en œuvre et de contrôler les mesures de marketing. La fonction principale de ClickDimensions a trait au marketing par e-mail. ClickDimensions permet de rédiger, d'envoyer et de suivre des e-mails. Après l'envoi d'un e-mail à des fins de marketing, cette solution fournit des informations en temps réel qui permettent par exemple de déterminer quels destinataires ont consulté une page web ou ce qui les a intéressés.

Vous trouverez de plus amples informations [ici](#).

- **Pixel espion:** lorsque nous envoyons des e-mails, nous avons recours aux services de marketing par e-mail de tiers. Pour cette raison, nos e-mails peuvent contenir un «pixel espion» ou des outils similaires. Un pixel espion est une image invisible mesurant 1x1 pixel et associée à l'identifiant d'utilisateur de la personne abonnée aux envois d'e-mails.

À chaque envoi de newsletter / mailing correspondent des informations sur le fichier d'adresses utilisé, le contenu, l'objet et le nombre d'e-mails envoyés. De plus, le pixel espion permet de voir quelles adresses n'ont pas encore reçu l'e-mail, à quelles adresses l'e-mail a été envoyé et pour quelles adresses l'envoi a échoué. Il permet également de connaître le taux d'ouverture, les adresses ayant ouvert le mailing et les adresses qui se sont désabonnées de la liste de diffusion.

Il est possible, via les services correspondants, d'analyser les informations susmentionnées. Ceux-ci permettent aussi de suivre les clics effectués et de les analyser. Nous utilisons ces données à des fins statistiques et pour optimiser les contenus de nos messages. Nous sommes ainsi en mesure de mieux axer les informations et offres contenues dans nos e-mails aux centres d'intérêt individuels des différents destinataires. Le pixel espion est supprimé si vous supprimez l'e-mail.

Si vous souhaitez empêcher l'utilisation du pixel espion dans nos e-mails, veuillez configurer votre messagerie de façon à ce qu'elle n'affiche pas de contenu HTML dans les messages – si elle ne le fait pas déjà par défaut. Des instructions en ce sens sont disponibles par exemple [ici](#).

8. Que sont les plugins sociaux et comment sont-ils utilisés?

Nous pouvons gérer des pages et d'autres présences en ligne («fanpages», «canaux», «profils», etc.) sur les réseaux sociaux et d'autres plates-formes exploitées par des tiers et y collecter les données vous concernant qui sont décrites au chiffre 2 et ci-dessous. Ces données nous sont transmises par vous-même et les plates-formes lorsque vous nous contactez via notre présence en ligne (par exemple en communiquant avec nous, en commentant nos contenus ou en consultant notre présence). En parallèle, les plates-formes analysent l'utilisation que vous faites de nos présences en ligne et recourent ces données avec d'autres données vous concernant dont les plates-formes disposent (votre comportement et vos préférences, par exemple). Elles traitent également ces données pour leur propre compte et sous leur propre responsabilité, notamment à des fins de marketing et d'étude de marché (par ex. pour personnaliser leur publicité) et pour gérer leur système (les contenus qu'elles vous présentent, par ex.).

Nous recevons des données vous concernant lorsque vous communiquez avec nous via nos présences en ligne, consultez nos contenus sur les plates-formes correspondantes, visitez nos présences en ligne ou y intervenez (en publiant ou en commentant des contenus, par exemple). Par ailleurs, ces plates-formes vous demandent ou collectent notamment des données techniques, des données d'enregistrement, des données de communication et des données comportementales et préférentielles vous concernant. Ces plates-formes effectuent régulièrement une analyse statistique de la façon dont vous interagissez avec nous et dont vous utilisez nos présences en ligne, nos contenus ou d'autres parties de la plate-forme (ce que vous consultez, commentez, «likez», partagez, etc.). Ce faisant, elles recourent ces données avec d'autres informations vous concernant (comme votre âge, votre sexe et d'autres données démographiques). Ceci leur permet d'établir des profils vous concernant et des statistiques relatives à l'utilisation de nos présences en ligne. Elles utilisent ces données et profils pour vous présenter, de manière personnalisée, notre publicité ou d'autres publicités et contenus et pour gérer les activités sur la plate-forme, mais aussi à des fins d'étude de marché et des utilisateurs et pour nous remettre, à nous et d'autres entités, des données vous concernant et relatives à l'utilisation de notre présence en ligne. Nous pouvons influencer, dans une certaine mesure, les analyses réalisées par ces plates-formes sur l'utilisation de nos présences en ligne.

Nous traitons ces données aux fins visées au chiffre 2, notamment à des fins de communication, de marketing et d'étude de marché. Nous pouvons partager (par exemple via notre publicité sur la plate-forme ou ailleurs) les contenus que vous avez publiés (par exemple commentaires sur une annonce). Nous ou les exploitants des plates-formes pouvons également effacer ou restreindre des contenus que vous avez publiés ou vous concernant (commentaires inappropriés, par exemple) conformément aux règles d'utilisation.

Vous trouverez de plus amples informations sur les opérations de traitement réalisées par les exploitants des plates-formes dans les déclarations de protection des données de ces dernières. Vous y apprendrez également dans quels pays elles traitent vos données, de quels droits vous disposez en tant que personne concernée (accès, effacement, etc.) et comment vous pouvez les exercer ou obtenir davantage d'informations. À l'heure actuelle, nous utilisons les plates-formes suivantes:

- Facebook: nous gérons une [page Facebook](#). L'entité responsable de l'exploitation de la plate-forme pour les utilisateurs d'Europe est Facebook Ireland Ltd., Dublin, Irlande. Vous pouvez consulter sa politique de confidentialité [ici](#).
- Instagram: nous possédons une [page Instagram](#). L'entité responsable de l'exploitation de la plate-forme pour les utilisateurs d'Europe est Facebook Ireland Ltd., Dublin, Irlande. Vous pouvez consulter sa politique de confidentialité [ici](#).
- YouTube: nous disposons d'une [chaîne YouTube BLS Schifffahrt](#). L'entité responsable de l'exploitation de la plate-forme pour les utilisateurs d'Europe est Google Ireland Ltd., Dublin. Vous pouvez consulter sa politique de confidentialité [ici](#).

9. Affichage de publicités sur notre site web et dans nos applications

Nous ne faisons pas appel à des prestataires tiers (serveurs de publicité) pour afficher et gérer des publicités personnalisées sur notre site web et dans nos applications.

10. Quels sont vos droits?

Vous disposez des droits suivants au titre de vos données personnelles:

- Vous pouvez demander à obtenir des renseignements sur les données personnelles stockées vous concernant.
- Vous pouvez demander à faire corriger, compléter, bloquer ou effacer vos données personnelles. Vos données ne sont pas effacées, mais bloquées, si des dispositions légales s'opposent à leur effacement (obligations légales de conservation, par exemple).
- Vous pouvez demander à ce que nous vous remettions certaines données personnelles dans un format électronique courant ou à ce que nous les transmettions à un autre responsable.
- Si vous avez créé un compte client, vous pouvez le supprimer ou le faire supprimer.
- Vous pouvez vous opposer à l'utilisation de vos données à des fins de marketing et d'étude de marché.
- Vous pouvez révoquer à tout instant votre consentement avec effet pour l'avenir.
- Vous avez le droit de donner votre avis quant aux différentes décisions automatisées et pouvez demander à faire vérifier la décision par une personne physique.

Si vous voulez exercer les droits susmentionnés auprès de nous ou de l'une des sociétés de notre groupe, veuillez nous contacter par écrit ou par e-mail; vous trouverez nos coordonnées dans la section B. Afin d'éviter tout abus, nous devons vérifier votre identité (par exemple au moyen d'une copie de votre pièce d'identité en l'absence d'une autre solution).

Si vous n'êtes pas d'accord avec la façon dont nous appliquons vos droits ou gérons vos données, merci de nous le faire savoir. Vous avez également le droit, en particulier si vous résidez au sein de l'EEE, au Royaume-Uni ou en Suisse, de porter plainte auprès de l'autorité de contrôle de la protection des données de votre pays.

Vous trouverez une liste des autorités compétentes de l'EEE [ici](#).

Vous pouvez contacter l'autorité de contrôle britannique [ici](#).

Vous pouvez contacter l'autorité de contrôle suisse [ici](#).

11. Modification de la déclaration de protection des données

Il peut de temps à autre être nécessaire d'apporter des modifications à la présente déclaration de protection des données. BLS Schifffahrt se réserve donc le droit de modifier la déclaration de protection des données à tout instant, avec effet à une date ultérieure. La version publiée sur le site web est la version actuellement en vigueur.

E. Mise à jour

Dernière mise à jour en novembre 2022