

**EDWARD HASBROUCK**

1130, avenue Treat, San Francisco, CA 94110, USA

Téléphone +1-415-824-0214

[edward@hasbrouck.org](mailto:edward@hasbrouck.org)

<http://hasbrouck.org>

Le 30 juillet 2009

Commission nationale de l'informatique et des libertés

Service des plaintes

8, rue Vivienne

CS30223

75083 Paris CEDEX 02

FRANCE

Objet : Saisine 09006481 (Hasbrouck)

Madame, Monsieur ;

Veillez trouver sous pli, tel que promis dans ma lettre du 9 juillet 2009, une traduction de ma plainte que je vous ai fait parvenir en anglais.

N'hésitez pas à communiquer avec moi si vous avez des questions. Vous pouvez me joindre par téléphone au +1-415-824-0214, ou par email <[edward@hasbrouck.org](mailto:edward@hasbrouck.org)>.

Veillez agréer, Monsieur, Madame, l'expression de mes sentiments les meilleurs,

Edward Hasbrouck

**EDWARD HASBROUCK**  
1130, avenue Treat, San Francisco, CA 94110, USA  
Téléphone +1-415-824-0214  
edward@hasbrouck.org  
http://hasbrouck.org

Le 9 juillet 2009

Commission nationale de l'informatique et des libertés  
Service des plaintes  
8, rue Vivienne  
CS30223  
75083 Paris CEDEX 02  
FRANCE

Objet : Saisine 09006481 (Hasbrouck)

J'accuse réception de la lettre du 26 juin 2009 de M. Alex Türk, président de la CNIL. Je demandais votre aide pour identifier la personne ou le service d'Air France responsable de répondre à une demande d'accès aux données personnelles.

Je suis reconnaissant de l'aide apportée par M. Xavier Delporte de la CNIL. En réponse à mes requêtes, M. Delporte a identifié la « Direction Juridique » comme étant le service responsable chez Air France, et il m'a fourni son numéro de télécopieur.

Toutefois, j'ai le regret de vous informer qu'en dépit de mes efforts diligents et l'aide de la CNIL, Air France n'a pas respecté la loi française relative au droit d'accès aux données personnelles. Air France a enfreint la loi de ces manières spécifiques :

- 1. Air France n'a identifié aucune personne ou bureau responsable de répondre aux demandes d'accès aux données personnelles et n'a fourni aucunes coordonnées permettant d'acheminer de telles demandes.**

Le site Internet et les renseignements écrits qui m'ont été fournis n'identifient aucune personne ou service responsable, aucun numéro de téléphone ou numéro de télécopieur, et aucune adresse spécifique (tel qu'un numéro de pièce, un service ou le nom d'un bureau), autre que l'adresse générale du complexe du siège social d'Air France. Dans sa lettre du 25 mars 2009 (copie ci-jointe), Madame Joan Gabel, conseillère juridique d'Air France aux États-Unis, a avoué que ma demande d'accès aux données personnelles envoyée à cette adresse générale n'a pas été acheminée au contrôleur des données personnelles, ou à la personne, ou au bureau responsables même si on pouvait clairement lire – au début de la lettre et sur l'enveloppe – « À l'attention du contrôleur des données ». De plus au début de la lettre, et ce, en français et en anglais, on pouvait lire : « Demande de droit d'accès aux informations » et « Objet: Demande de droit d'accès aux informations ». Air France a l'obligation de non seulement, (a) d'identifier publiquement la personne, le bureau ou le service, mais aussi, de (b) fournir les coordonnées de sorte que les demandes qui lui sont envoyées à cette adresse, ou effectuées à cette adresse « sur place », soient acheminées à la personne ou au service responsable. Air France n'a fait ni l'un, ni l'autre.

- 2. Air France n'a pas donné suite à ma requête écrite dans les délais prescrits par la loi.**

Ma requête a été envoyée par la poste française de Paris le 21 janvier 2009. (Une deuxième copie

de la requête a été envoyée le jour même de San Francisco, à la suite de mon vol. Une troisième copie a été envoyée électroniquement en utilisant le formulaire « Contact » sur le site Internet d'Air France. Je crois que la copie envoyée de Paris a été reçue au siège social d'Air France à Roissy, le 22 janvier 2009. Air France allègue qu'une des copies de ma lettre a été erronément envoyée à son bureau en Floride, aux États-Unis. Toutefois, l'erreur d'Air France et le fait qu'elle a omis d'identifier la personne, ou le service responsable, ou de fournir une adresse suffisamment précise pour assurer que les demandes parviennent à la personne, ou au service responsable, n'ont aucune incidence sur son obligation de répondre à l'intérieur du délai de 60 jours. Air France avait l'obligation de répondre le 23 mars 2009 au plus tard. Air France ne m'a fourni aucune donnée avant le 31 mars 2009, huit (8) jours après le délai de prescription.

### **3. Air France a refusé de me permettre d'exercer mon droit d'accès et d'obtenir une explication de mes données « sur place ».**

Selon la lettre de M. Türk du 26 juin 2009 : « Vous avez été reçu, à l'occasion d'un voyage en France, dans les locaux de la société Air France, le 2 avril 2009, pour évoquer votre dossier. » Il se peut que je comprenne mal la signification de « Vous avez été reçu, » ou de « évoquer », mais j'estime qu'il n'est pas juste de dire que j'ai été reçu au siège social d'Air France, ou qu'on ait fait quoique ce soit pour m'expliquer mon dossier. Au contraire, on m'a catégoriquement refusé l'accès à l'édifice. J'ai décrit de façon détaillée et en anglais, les circonstances de ma visite au siège social d'Air France dans un article publié sur mon site Internet : <http://hasbrouck.org/blog/archives/001679.html>.

Je ne pouvais trouver aucune information ou instruction me permettant de faire une demande d'accès à mon dossier « sur place » sur le site Internet d'Air France. Comme je n'avais reçu aucune réponse à la suite de ma requête écrite, j'ai donné un préavis suffisant de mon intention de faire une demande d'accès à mes données « sur place » au siège social le 2 avril 2009, en faisant parvenir une télécopie en français à la « Direction Juridique » le 24 mars 2009 (au numéro de télécopieur qui m'avait été fourni par la CNIL), et par email en anglais à Madame Gabel les 25 et 31 mars (voir copies ci-jointes). On ne m'a pas fourni d'informations ou d'instructions sur le quand, où, ou comment présenter ma requête « sur place » à la suite de l'envoi de cette télécopie et de ces deux emails.

Lorsque je suis arrivé au siège social d'Air France et me suis identifié en donnant mon nom à la réception, la personne préposée à l'accueil, m'a remis une copie de la lettre de M. Bardy du 31 mars 2009 et une lettre d'explication de M. Bardy (voir copie ci-jointe) affirmant que : « Nous croyons que nous avons pleinement répondu à toutes vos questions et que nous avons respecté toutes les obligations de la ...loi française. » Mais lorsque j'ai indiqué que j'avais des questions sur mes données ainsi que sur la lettre de M. Bardy et que je désirais réclamer des informations supplémentaires et des explications sur mes données « sur place », on m'a dit que le personnel de la réception n'avait ni procédures, ni instructions pour répondre à de telles demandes, et n'accepterait pas des demandes d'accès aux données personnelles « sur place ».

Lorsque j'ai demandé à parler à M. Bardy ou à une autre personne responsable, ou tenté de savoir si M. Bardy ou toute autre personne responsable était disponible pour me parler, un messenger fut éventuellement dépêché dans l'édifice. Il est revenu avec une lettre non signée (copie ci-jointe). Cette lettre disait que: « M. BARDY n'est actuellement pas disponible pour recevoir, étant en réunion à l'extérieur.<sup>1</sup> » Ni la lettre, ni le messenger, ni encore le personnel à la réception, n'a pu me dire quand, ou si M. Bardy reviendrait ou serait disponible, ou encore si une autre personne responsable était disponible ou toute autre information sur le, quand, où, ou comment, je pourrais

<sup>1</sup> Note de la traduction : en français dans la version originale.

avoir accès à mes renseignements et obtenir une explication « sur place ». Aucune des personnes à qui j'ai parlées à l'extérieur de l'entrée de l'édifice n'a voulu me dire son nom, son titre ou s'identifier de quelque façon que ce soit, autrement que pour dire qu'elles n'étaient pas responsables de répondre aux demandes d'accès aux données personnelles. Ces personnes ont exprimé de la surprise mais n'avaient aucune explication ou de réponse, lorsque je leur ai montré une copie sur imprimante d'un dépliant du site Internet de la CNIL qui mentionne le droit d'accès aux données personnelles « sur place ».

#### **4. Air France ne m'a pas fourni une explication complète ou intelligible de mes données.**

Les seules explications des codes, champs et la signification des données qui m'ont été fournies étaient en français. Je ne crois pas qu'elles sont complètes et je ne les comprends pas toutes, mais j'ignore si cela est dû à ma compréhension limitée du français. La principale raison (quoique pas la seule) de ma démarche visant à exercer mon droit d'accès « sur place », après avoir reçu la lettre de M. Bardy du 31 mars 2009, était d'obtenir des éclaircissements en anglais sur les renseignements fournis sur les données et les codes fournis en français. Dans mon cas, Air France a annoncé ses services en anglais. J'ai effectué ma réservation et payé mon billet par le biais de son site Internet en langue anglaise. Mon contrat avec Air France était en anglais. Dans ces circonstances, j'estime qu'en vertu de la loi française, qui stipule que l'information doit être fournie « sous une forme accessible<sup>2</sup> » cela signifie qu'elle doit être fournie en langue anglaise.

#### **5. Air France ne m'a pas fourni toutes mes données personnelles en sa possession ou en la possession de ses fournisseurs.**

- (a) Air France a, en dossier, mon billet électronique mais ne me l'a pas fourni même si j'ai spécifiquement demandé qu'on me remette les dossiers relatifs à l'émission des billets. La ligne 19 du DP (Dossier du passager ou PNR), tel que fourni par Air France dans l'Annexe 1 de la lettre de M. Bardy du 31 mars 2009, montre l'existence d'un billet électronique dans le DP (PNR) Amadeus. Il est aussi mentionné dans l'Annexe 2 ("TKNE"). Mais le dossier du billet électronique ne m'a pas été divulgué. Même si Air France m'a fourni une copie de son dossier de la facturation à ma carte de crédit, elle ne comprend pas toute l'information qui doit normalement être incluse. Un véritable billet aurait dû inclure, et je crois qu'un billet électronique dans le DP (PNR) Amadeus comprend entre autres informations (1) les endossements sur les billets, (2) une indication à savoir si chaque arrêt constituait une escale permise (code « O ») ou une correspondance sans permission de faire escale (code « X »), (3) le calcul complet du tarif par segment, et (4) la ventilation des taxes, frais et autres charges (codés collectivement « XT », mais qui doivent être détaillés sur le billet). Cette analyse détaillée est essentielle pour déterminer quelles parties du montant XT ont été versées aux agences gouvernementales sous forme de taxes et de frais, et quelles sommes ont été payées à Air France sous forme de « suppléments ». Évidemment, Air France doit avoir eu un dossier de cette ventilation afin de comptabiliser ces montants et remettre les taxes et les frais collectés des passagers aux gouvernements appropriés.
- (b) Air France ne m'a fourni aucun dossier de mes visites à son site Internet, ni n'a répondu à ma requête spécifique d'avoir accès à ces dossiers. Normalement, un journal est créé lors de l'opération d'un serveur Internet et recense les adresses IP et les autres informations sur chaque visiteur. Air France n'a pas tenu compte de ma demande en vue d'obtenir ces dossiers. Donc, je ne sais pas si Air France a configuré ses serveurs

---

<sup>2</sup> Note de la traduction : en français dans la version originale.

Internet de sorte à ne pas créer ce type de journal, si Air France a déjà détruit les journaux de mes visites, ou encore si la société possède encore ces dossiers mais ne me les a pas divulgués.

- (c) Dans sa lettre du 31 mars 2009, M. Bardy se prononce sur les données que détient Amadeus. J'en déduis, à partir de ces commentaires, qu'il y a eu communication au sujet de mes données entre Air France et Amadeus. Et, afin de déterminer s'il y avait un journal de mes visites sur le serveur du site Internet d'Air France, il aurait fallu qu'il y ait communication entre la Direction Juridique et d'autres services opérationnels et/ou fournisseurs travaillant pour le compte d'Air France. Aucune de ces communications ne m'a été fournie.
- (d) Les documents fournis par Air France démontrent qu'une des copies de ma demande a été envoyée au bureau des affaires juridiques d'Air France à New York, à la suite d'une directive de Madame Gabel « DOSSIER TRANSFÉRÉ À NYC.AH/CLOS PAR JOAN GABEL... Clôture définitive sans réponse<sup>3</sup> ». Cependant aucun des dossiers démontrant comment on a traité ma demande lorsqu'elle a été acheminée au bureau de New York ne m'ont été remis.
- (e) Le 25 février 2009 (26 février 2009, heure de Paris), j'ai reçu un message email en anglais du « Service de support technique du site Internet d'Air France » en lien avec la copie de ma demande d'accès soumise par le biais du site Internet d'Air France : « Nous faisons suivre votre message à la personne responsable de telles demandes » (je joins une copie de ce email). Mais, ni ce message, ni mes emails envoyés et reçus d'Air France (cités dans ce message), ni quelque dossier démontrant ce qui est subséquemment advenu de cette copie, ou à qui on l'a acheminée, ne m'ont été fournis.
- (f) Air France ne m'a fourni aucun dossier détenu par Amadeus démontrant qui a eu accès à mes données alors que j'avais spécifiquement demandé ces dossiers. Afin de donner suite à ma requête et afin d'assurer que ces dossiers ne soient pas détruits pendant que l'on étudiait ma requête, il aurait été nécessaire pour Air France de communiquer avec Amadeus pour l'avertir de conserver ces dossiers. Mais Air France ne m'a pas fourni aucun dossier se rapportant à ce genre de communications avec Amadeus au sujet de ma requête et le besoin de conserver les dossiers que j'avais réclamés. J'ignore s'il y a eu une telle communication (en contravention avec la responsabilité d'Air France de conserver ces dossiers pendant que ma requête était en instance), ou s'il y a eu une telle communication au sujet de mes données, ou si on a retenu le dossier pour motif illégitime.

#### **6. Air France et/ou ses fournisseurs ont détruit des portions de mes données pendant que ma requête était en instance.**

Selon la lettre de M. Bardy du 31 mars 2009, « Votre PNL a été détruit par SITA, quatre jours après votre dernier vol le 21 janvier 2009. » Cette démarche a contrevenu à la loi.

Je crois qu'Air France a reçu la première copie de ma requête à son siège social de Roissy le 22 janvier. (La requête fut mise à la poste à Paris le 21 janvier 2009.) Le fait qu'Air France n'a pas acheminé ma requête au service compétent au sein de sa société n'est pas ma faute et ne soustrait

<sup>3</sup> Note de la traduction. La citation originale se lit comme suit : « FILE TRANSFERRED TO NYC.AJ/CLOS PER JOAN GABEL.... Date de clôture 04MAR2009. »

pas Air France des pénalités relatives au non respect de la loi.

Dans ma requête j'ai clairement indiqué que : « Cette demande couvre toutes les données recueillies, conservées, qui ont été récupérées, traitées, ou dévoilées à des tierces parties par votre compagnie et par vos fournisseurs, fournisseurs sous-traitants, entrepreneurs, entrepreneurs sous-traitants y compris le code commun, en lien avec des alliances opérationnelles ou de partenariat avec des lignes aériennes et des chemins de fer... Je note que certains de ces dossiers peuvent ne pas être conservés de façon systématique tout au plus que quelques jours. C'est pourquoi, je vous demande spécifiquement, que vous preniez immédiatement des mesures pour assurer la conservation de ces données pendant que cette requête est en instance, y compris en avertissant immédiatement les services pertinents au sein de votre société et chacun de vos agents, sous-traitants, fournisseurs et fournisseurs sous-traitants incluant, mais non sans s'y limiter, les sociétés d'hébergement CRS/GDS, les compagnies et les partenaires avec des codes communs ou d'autres lignes aériennes et compagnies de chemin de fer, qui auraient pu avoir accès à mes données personnelles. Il est nécessaire d'agir vite pour assurer la conservation de ces données. »

Tout indique qu'Air France n'a pas tenu compte de cette partie de ma requête et n'a pas respecté ses obligations légales de conserver les données détenues par ses fournisseurs ou ses fournisseurs y compris Amadeus et SITA.

**7. Air France n'a pas identifié adéquatement les récipiendaires de mes données personnelles ou les systèmes informatisés de réservation auxquels Air France souscrit.**

Air France fait allusion à « Amadeus », mais ne fournit aucuns détails ou coordonnées pour cette entité et n'identifie pas la personne ou le service chez « Amadeus » responsable de répondre à une demande d'accès aux données personnelles. Comme je l'ai noté dans ma demande initiale, Air France est tenue de fournir cette information (en tant qu'abonnée et en temps qu'usagère d'Amadeus) en vertu du Code de conduite pour l'utilisation de systèmes informatisés de réservation de l'Union européenne. Air France souscrit également à Sabre, Galileo, et le système de réservation informatisée Worldspan. Comme Air France a omis de fournir cette information, elle se trouve en non-conformité avec le Code de conduite pour l'utilisation de systèmes informatisés de réservation et la loi française.

**8. Air France ne m'a pas fourni les « Les informations permettant de connaître et de contester la logique qui sous-tend le traitement automatisé en cas de décision prise sur le fondement de celui-ci et produisant des effets juridiques à l'égard de l'intéressé.<sup>4</sup> »**

J'avais spécifiquement demandé qu'on me fournisse la logique utilisée dans le traitement automatisé de mes données, obtenues par le gouvernement des Etats-Unis, d'Air France (et/ou ses représentants ou fournisseurs, incluant Amadeus), dans le processus décisionnel, visant notamment à me permettre ou non, de monter à bord de mes vols. Air France a avoué qu'elle a fourni des informations –à partir des ses dossiers – à mon sujet au gouvernement des États-Unis pour ces fins. L'usage de ces données obtenues des compagnies d'aviation visant à prendre de telles décisions est spécifiquement abordé dans le règlement du gouvernement des États-Unis sur le Système d'information préalable sur les passagers – APIS – (72 *Federal Register* 48320-48345, 23 August 2007). Les décisions du gouvernement des États-Unis d'émettre un message « autorisé » ou « interdit de vol » sont clairement des décisions « produisant des effets juridiques à

---

<sup>4</sup> Note de la traduction : la citation est en français dans l'original.

l'égard de l'intéressé<sup>5</sup> ».

Dans la lettre qu'il m'adressait le 31 mars 2009, M. Bardy a écrit : « Cette requête est non justifiée au regard de votre voyage puisque les données utilisées par Air France étaient destinées uniquement à vous fournir le transport que vous aviez demandé, et vos données ne font pas présentement l'objet d'aucun traitement de cette nature chez Air France. » C'est faux, non seulement en ce qui a trait aux faits, mais aussi en vertu de la loi. Mes données personnelles obtenues d'Air France ont été utilisées par le gouvernement des États-Unis pour ces fins. Le fait de m'empêcher de monter à bord d'un avion n'a pas pour objet de me « fournir » du transport, mais n'avait aucun autre objectif que de m'empêcher d'obtenir du transport. Et, Air France est responsable de divulguer la logique qui sous-tend le traitement informatisé de mes données obtenues d'Air France, indépendamment que ce traitement ait été effectué par Air France, ses représentants ou fournisseurs ou une tierce partie (tel que le gouvernement des États-Unis) de qui il a reçu mes données. Que le traitement ait été effectué « chez Air France » n'est pas pertinent. Le critère pertinent est de savoir si la décision est « prise sur le fondement de celui-ci<sup>6</sup> », par exemple, si ces décisions sont basées sur des données contrôlées ou obtenues par Air France – ce qui est clairement le cas. Ayant fourni mes données personnelles au gouvernement des États-Unis, il incombe à Air France de divulguer toute la logique qui sous-tend le traitement et le processus décisionnel du gouvernement des États-Unis.

#### **9. Air France n'avait pas mis en place des mesures adéquates pour assurer la protection de mes données.**

Selon la lettre de M. Bardy du 31 mars 2009, « le dossier de réservation sur votre compte, pour la période de validité, était accessible par Air France [et] toutes les agences de voyage, en autant qu'elles possédaient le numéro de dossier exact et votre nom. »

Le « numéro de dossier » du Système de réservation centrale (CRS) – appelé « *record locator* ou numéro localisateur de dossier), n'est pas un « mot de passe » adéquat et n'est pas suffisant pour protéger des données sensibles que contient le DP (PNR). Le numéro localisateur de dossier est imprimé sur les étiquettes à bagage et sur les talons des cartes d'embarquement qui doivent être présentés et peuvent être lus par qui que ce soit se trouvant à proximité lors de l'embarquement, près du carrousel à bagages ... etc. On n'informe jamais les passagers que n'importe qui peut avoir accès à leur DP (PNR) complet, simplement en lisant leur nom et le numéro localisateur de dossier sur leur bagage, une étiquette de bagage ou une carte d'embarquement abandonnée.

#### **10. Air France a permis – sans préavis et sans mon consentement – le transfert de mes données personnelles, y compris des données sensibles, à des pays qui n'ont pas de mesures adéquates pour assurer la protection des données.**

Selon la lettre de M. Bardy citée ci haut, mes données personnelles auraient pu être accessibles, et donc transférées à n'importe quel pays au monde où Air France a un bureau ou un représentant. Mon DP (PNR) renfermait des données sensibles, notamment une demande pour un certain type de repas pouvant indiquer ma religion.

Air France a des bureaux et des représentants dans au moins une centaine de pays qui n'ont pas de loi assurant un niveau adéquat de protection de mes données personnelles. Ni Air France, ni son fournisseur Amadeus, n'ont mis en place aucune mesure technique que ce soit pour restreindre l'accès à partir de ces pays, ou afin de limiter cet accès aux seuls bureaux ou agents

<sup>5</sup> Note de la traduction: la citation est en français dans l'original.

<sup>6</sup> Note de la traduction: la citation est en français dans l'original.

qui ont besoin du DP (PNR) pour fournir leurs services. En fait, Air France n'a pas de mesures techniques imposant une limite d'accès aux données du DP (PNR). N'importe quel représentant d'Air France, où qu'il se trouve au monde, peut avoir accès à tout DP (PNR), pour n'importe quelle raison, et sans avertissement ou consentement.

Air France ne m'a pas informée que mes données, y compris des données sensibles, pourraient être transférées vers d'autres pays, autre que celui où j'ai acheté mes billets ou, où j'ai voyagé, à moins que je n'aie spécifiquement demandé l'aide d'un bureau ou d'un agent d'un autre pays (et consenti à ce que mes données soient transférées à ce pays). Je n'ai trouvé aucun avertissement en ce sens, ni sur le site Internet d'Air France, ni dans les documents qui m'ont été remis.

Je n'ai pas consenti, et n'aurais pas consenti, à ce que mes données, y compris des données sensibles, soient disponibles à travers le monde et sans restriction. J'ai choisi de voyager avec Air France, plutôt qu'avec une compagnie aérienne basée aux États-Unis, en partie parce que je tenais à ce que mes données personnelles, y compris des données sensibles, soient protégées en vertu de la loi française. Je me suis fié à Air France pour qu'elle protège mes données et qu'elle s'assure que ses représentants et fournisseurs protègent mes données.

**11. Air France et son fournisseur Amadeus n'ont conservé aucun dossier sur les personnes qui ont récupéré mon DP (PNR), de quel pays ou quels pays ils l'ont récupéré, ou quelle partie de mon DP (PNR) ils ont récupérée. Ou, advenant qu'ils aient conservé de tels dossiers, ils les ont, soit détruits avant de répondre à ma requête, ou ils ne me les ont pas divulgués.**

Comme Air France et son fournisseur Amadeus ont soit (illégalement) omis de conserver un dossier pour documenter qui aurait eu accès à mon DP (PNR) et dans quel pays ou quels pays, ou ont (illégalement) détruits ces dossiers, ou ont (illégalement) omis de me les divulguer, il m'est impossible de savoir dans quels pays mes données personnelles, y compris des renseignements sensibles, ont été transférés.

En conséquence, je dois supposer que toutes les données de mon DP (PNR), y compris des renseignements sensibles, peuvent avoir été transférés dans tous et chaque pays où Air France a un bureau ou une agence.

Air France possède des bureaux et/ou des représentants à travers le monde, y compris dans plus de 100 pays, dont l'Union européenne n'a pu certifier qu'ils offrent une protection adéquate des données.

Je demande que la CNIL considère le transfert potentiel de mes données personnelles, y compris les données de nature sensible, à chacun de ces 100+ pays, comme des violations distinctes de la loi par Air France.

La Directive sur la protection des données à caractère personnel de l'Union européenne et la *Loi sur la protection des données personnelles* en France sont en vigueur depuis plusieurs années. Air France et Amadeus ont eu amplement le temps de modifier leurs systèmes et/ou d'en créer de nouveaux afin de se conformer à ces lois. Ils devraient avoir des systèmes en place pour assurer la protection des données du DP (PNR) plutôt que de les divulguer à qui que ce soit muni d'un numéro localisateur de dossier et d'un nom. Ils devraient avoir en place des systèmes pour faire respecter des restrictions sur la nécessité et sur le transfert transfrontalier des données du DP (PNR) ; pour exiger le préavis et le consentement permettant d'accéder au DP (PNR), et pour conserver des archives pour savoir qui a eu accès au DP et à partir de quel pays (sans doute par le

biais d'un protocole d'accès semblable au protocole régissant les changements dans « l'historique » du DP).

Les violations de la loi explicitées dans cette plainte – particulièrement l'absence de procédures adéquates pour répondre aux demandes d'accès aux données personnelles, l'absence et le manque de contrôles régissant la sécurité des données du DP (PNR) et les transferts transfrontaliers, l'absence de restriction sur la nécessité, le préavis et le consentement permettant d'accéder au DP (PNR) et l'absence de mesures d'archivage des accès aux données, y compris les transferts transfrontaliers – sont extrêmement graves. Ces violations perdurent depuis des années et touchent des dizaines de milliers de clients d'Air France chaque année. Il pourrait s'agir de plus d'une centaine de violations de la loi et ce, pour chacun des passagers d'Air France.

En raison du caractère grave, systémique, prolongé et continu de ces violations, je réclame que vous imposiez l'amende maximale prévue par la loi française, soit 300,000 euros pour chacune des 100+ violations recensées dans cette plainte. En raison de la gravité de ces violations, et parce qu'une société de l'importance d'Air France pourrait absorber une amende de 30 millions d'euros, en tant que coûts d'exploitation et pourrait estimer plus économique de payer l'amende plutôt que de mettre ses systèmes à niveau en conformité à la loi, je demande que vous réclamiez d'Air France des sanctions pénales pour ces violations.

N'hésitez pas à communiquer avec moi si vous avez des questions. Vous pouvez me joindre par téléphone au +1-415-824-0214, ou par email à <edward@hasbrouck.org>.

Je vous demande encore d'excuser mon français limité. Je comprends que vous faites normalement affaire en français, contrairement à Air France lorsque la société fait affaires avec des clients comme moi aux États-Unis. Comme j'étais incapable d'expliquer ma plainte avec suffisamment de clarté et de précisions en français, je l'ai rédigé en anglais. Je tente de trouver quelqu'un qui pourra me la traduire en français et je vous enverrai la traduction de cette lettre dès que possible.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs,

Edward Hasbrouck

Pièces jointes (par ordre d'envoi) :

- 1) Lettre à Air France, 21 janvier 2009 (3 pages)
- 2) Email d' Air France, 26 février 2009 (2 pages)

- 3) Télécopie à Air France, 24 mars 2009 (1 page)
- 4) Lettre de Madame Gabel, 25 mars 2009 (1 page)
- 5) Email à Madame Gabel, 25 mars 2009 (2 pages)
- 6) Lettre de M. Bardy, 31 mars 2009 (16 pages y compris les annexes)
- 7) Email à Madame Gabel, 31 mars 2009 (2 pages)
- 8) Lettre de M. Bardy, 2 avril 2009 (1 page)
- 9) Lettre non signée d'Air France le 2 avril 2009 (1 page)
- 10) Lettre de la CNIL, 26 juin 2009 (1 page)
- 11) Email à la CNIL, 2 juillet 2009 (1 page)

Cc : M. Jean-Marc Bardy, Conseiller juridique  
Service Juridique// Legal Affairs Department (DB.AJ)  
Air France  
45, rue de Paris  
95747 Roissy CDG CEDEX  
FRANCE

Madame Joan Gabel, Conseillère juridique aux États-Unis (NYC.AJ)  
Air France  
125 West 55<sup>th</sup> St.  
New York, NY 10019-5384  
USA  
[jogabel@airfrance.fr](mailto:jogabel@airfrance.fr)

## **Demande de droit d'accès aux informations**

Attn: Data Controller  
Air France  
45, rue de Paris  
95747 Roissy CDG CEDEX  
FRANCE

San Francisco, CA, USA  
21 January 2009

Subject: Request for access to personal data  
("Demande de droit d'accès aux informations")

Dear Sir or Madam:

The undersigned, Edward Hasbrouck, a citizen of the United States of America, residing at 1130 Treat Ave., San Francisco, CA 94110, USA, files this request with Air France pursuant to Article 39 of the French Act n°78-17 of 6 January 1978 on Data Processing, Data Files and Individual Liberties, as amended by the Act of 6 August 2004 relating to the protection of individuals with regard to the processing of personal data .

I request that you provide me with all of the information to which I am entitled pursuant to that Act, including:

1. confirmation as to whether the personal data relating to me form part of the processing;
2. information relating to the purposes of the processing, the categories of processed personal data and the recipients or categories of recipients to whom the data are disclosed;
3. if applicable, information relating to the transfers of personal data intended towards a State that is not a member State of the European Union;
4. communication, in an accessible form, of the personal data relating to me as well as any available information on the origin of the data;
5. information allowing me to know and to object to the logic involved in the automatic processing, in the case of a decision taken based on automatic processing and producing legal effects in relation to me.

I note in particular that clause 5 of Article 39 of the Act (as quoted above from the English translation published by the "Commission nationale de l'informatique et des libertés" (CNIL) on their Web site) applies to information used as the basis for such decisions as whether to conduct more intrusive or intensive questioning or search of my person or luggage, whether to identify me as a "selectee" or for "secondary screening", whether to permit me to check in for or board any flight, and whether to permit me to depart from any country or enter any other. This includes, but is not limited to, processing in relation to the "Automated Targeting System" (ATS) and/or "Advance Passenger Information System" (APIS) of the government of the USA. Accordingly, I specifically request that you inform me of the logic to be involved in taking those decisions, by you and by each other recipient of my personal data.

In relation to clause 3 of Article 39 of the Act, I particularly request that you inform me whether any of my personal data have been transferred to any entity outside the European

Union, whether to governmental or to commercial or other entities, and if so exactly which data, when, to whom, for what purposes, and subject to what enforceable contractual commitments from the recipient, including but not limited to which agency or agencies of the government of the United States of America and which commercial entity or entities in the USA or other countries, including PNR hosting services (such as Computerized Reservation Systems or Global Distribution Systems), PNR processing services (such as the Amadeus Revenue Integrity division, formerly Airline Automation, Inc.), travel transaction and customer data aggregation and analysis services (such as the Vistrio joint venture of Sabre and Equitec), other airlines including codesharing, alliance, or other "partner" airlines, and in relation to the operation of trains with Air France flight numbers.

I also request that you inform me of your policies for use, access, retention, and destruction of this data, and those of any recipients of this data, particularly those outside France.

This request includes any data collected, maintained, accessed, processed, or disclosed to third parties by your company as well as by your agents, sub-agents, contractors, and subcontractors, including codesharing, alliance, operational, or other "partner" airlines or rail operators. I request that you inform me not merely who might have received or accessed my data, but who actually did so, and exactly what information was actually received or accessed, including by secondary, tertiary, etc. recipients by way of these agents, contractors, government agencies, and any other recipients of my data.

If you subscribe to one or more Computerized Reservations Systems (CRS's), I also request in accordance with Article 9a(1)(d) of the EU Code of Conduct for CRS's (Council Regulation No 2299/89 of 24 July 1989, as amended), that you inform me of the name and address of the CRS system vendor(s), the purposes of the processing by the CRS(s), the duration of the retention of individual data by them, and the means available to the data subject of exercising my access rights with respect to the CRS(s).

This request includes all personal data processed by you of which I am the data subject, including but not limited to:

1. Airline and rail hosting and/or travel agency Passenger Name Records (PNR's)
2. PNR histories
3. Cancelled PNR's and their histories
4. Archived or "purged" PNR's and their histories
5. System logs of access to these PNR's and PNR histories
6. Departure control system records and access logs
7. Advance Passenger Information (API) records and logs
8. AIRIMP, EDIFACT, or other inbound and outbound message records
9. Ticketing records
10. Bank Settlement Plan (BSP), interline, or other settlement records
11. Credit card processing, financial, billing, or payment records
12. Frequent flyer account records
13. Customer, Web user, or traveller records or profiles
14. Web site visitor, usage, and server records and logs

I note that some of these records, particularly CRS or hosting system logs showing the terminal addresses, user sines, and exact queries which were used to access my data from those systems, may not routinely be retained for more than a few days, at most. Accordingly,

I specifically request that you take immediate steps to ensure the retention of this data while this request is pending, including immediate notification of this request to the relevant departments within your organization and to each of your agents, sub-agents, contractors, or subcontractors, including but not limited to hosting and CRS/GDS companies and codeshare partners or other airlines and rail companies, who might have had access to my data. Time is of the essence to ensure the retention of this data, particularly including access logs.

This request includes, but is not limited to, personal data pertaining to my journey as follows:

AF 83	13JAN2009	SFOCDG
AF 7183	14JAN2009	XDTZYR (train from CDG to Brussels Midi)
AF7186	20JAN2009	ZYRXDT (train from Brussels Midi to CDG)
AF84	21JAN2009	CDGSFO

AF record locator ZDWTIN  
ticket number 05721775136313

I have attached a copy of a reservation confirmation printout for these flights and trains.

I have attached a copy of my passport as confirmation of my identity.

I understand that you may require payment of a sum of money for the delivery of the copy of my data, and that this may not exceed the cost of the copy. I agree to pay up to EUR20 in actual copy cost. If you believe that the actual cost of the copy will be more than EUR20, please advise me of the anticipated volume and type of records and estimated cost of the copy. (If the records are voluminous, the cost of the copy can probably be greatly reduced by supplying the copy in electronic form, as long as it meets the requirement of intelligibility.)

Please reply at your earliest convenience to confirm your receipt of this request, and to advise when you expect to be able to provide a full reply.

Should you have any questions or require further information from me to expedite your response, please contact me by telephone or e-mail at your earliest convenience.

I apologize for making this request in the English language rather than in French. However, my French is very limited, you marketed your services to me in English, and my contract with Air France was entered into in English.

Sincerely,

Edward Hasbrouck  
1130 Treat Ave.  
San Francisco, CA 94110  
USA

telephone +1-415-824-0214  
edward@hasbrouck.org

Return-Path: <contact.fr.fr@airfrance.fr>  
Received: 25 Feb 2009 23:22:49 -0800  
Date: Thu, 26 Feb 2009 08:22:42 +0100 (CET)  
From: Air France Contact FR <contact.fr.fr@airfrance.fr>  
To: Edward Hasbrouck <edward@hasbrouck.org>  
Subject: Re: Assistance - Autres (KMM13466613I5L0KM)

Dear Mr Hasbrouck

We forward your message to the person in charge of such requests.

Best regards

The Air France Web Support Team

Société Air France, Société Anonyme au capital de 1 901 231 625 Euros, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro d'identification 420 495 178.  
Siège social: 45 rue de Paris 95747 Roissy CDG Cedex

Le message d'origine suit :

-----  
I have received no reply to my e-mail (as forwarded below), and I have still received no response to my postal letter (as attached). Please reply with the contact information for the person or title and address of the office within Air France that is responsible for such requests, and forward this message to them.

Sincerely,

Edward Hasbrouck

On 31 Jan 2009 at 8:30, <Edward Hasbrouck <edward@hasbrouck.org>> wrote:

From: Edward Hasbrouck <edward@hasbrouck.org>  
To: Air France Contact FR <contact.fr.fr@airfrance.fr>  
Subject: Re: Assistance - Autres (KMM13303017I5L0KM)  
Date sent: Sat, 31 Jan 2009 08:30:26 -0800

> If your is not the proper office to handle this, please forward it to the  
> correct office, and provide me with the e-mail address of your data  
> controller. I cannot find any e-mail address on your Web site for Air  
> France's data controller or for data protection and access requests.

> Sincerely,

> Edward Hasbrouck

> On 31 Jan 2009 at 11:44, "Air France Contact FR" <Air France Contact FR  
> <contact.fr.fr@airfrance.fr>> wrote:

> Date sent: Sat, 31 Jan 2009 11:44:48 +0100 (CET)  
> From: Air France Contact FR <contact.fr.fr@airfrance.fr>  
> To: Edward Hasbrouck <edward@hasbrouck.org>  
> Subject: Re: Assistance - Autres (KMM13303017I5L0KM)

> > Dear Edward Hasbrouck,

> > We do not seem to be concerned by your previous mail.Our help desk only  
> > deals with reservations made on www.airfrance.fr and we never received  
> > the airmail you refered to.Maybe your query was misdirected and should be  
> > forwarded to another help desk.

> > Best regards

> > The airfrance.fr help desk

> >

> >  
> >  
> >  
> > Société Air France, Société Anonyme au capital de 1 901 231 625  
> > Euros, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny  
> > sous le numéro d'identification 420 495 178. Siège social: 45 rue de  
> > Paris 95747 Roissy CDG Cedex  
> >  
> >  
> >  
> >  
> > Le message d'origine suit : -----  
> > Sélectionnez le thème de votre question. : Autres  
> > Civilité..... : M.  
> > Nom..... : Hasbrouck  
> > Prénom..... : Edward  
> > Téléphone..... : 14158240214  
> > E-mail..... : edward@hasbrouck.org  
> > Etes-vous porteur d'une carte Air France ou KLM ? : Non  
> > Référence de la réservation..... : ZDWTIN  
> > Nom du passager..... : HASBROUCK  
> > Prénom du passager..... : EDWARD  
> > Numéro de vol..... : 083  
> > Date..... : 13/01/09  
> > Votre message..... : Please acknowledge and respond  
> > to the attached letter (previously sent by registered airmail).  
>  
>

## Attachments:

Documents\AF\AF-request.pdf

-----  
Edward Hasbrouck  
<edward@hasbrouck.org>  
<<http://hasbrouck.org>>  
+1-415-824-0214

**EDWARD HASBROUCK**  
1130 Treat Avenue, San Francisco, CA 94110, USA  
phone +1-415-824-0214  
edward@hasbrouck.org  
<http://hasbrouck.org>

mardi, le 24 mars 2009

Direction Juridique  
Air France  
45, rue de Paris  
95747 Roissy CDG CEDEX  
FRANCE  
par télécopieur: +33-1-41-56-67-19

### **Demande de droit d'accès sur place aux informations**

Mesdames et Messieurs:

Je suis un client d'Air France, qui voudrai exercer mon droit d'accès à mes données.

Je n'ai trouvé aucun détail sur le site Web d'Air France concernant la personne responsable pour les fichiers de données à caractère personnel.

J'ai envoyé la lettre ci-jointe, avec mon "Demande de droit d'accès aux informations", par courrier enregistré au siège centrale d'Air France. J'ai envoyé cette lettre le 21 janvier 2009. (J'ai envoyé une copie de Paris avant mon vol, et j'ai envoyé une autre copie le même jour de San Francisco après mon vol.) Il y a plus de deux mois, mais je n'ai reçu aucune réponse.

La "Commission nationale de l'informatique et des libertés" (CNIL) m'ont donner seulement le nom du "Service Juridique" et cette nombre de télécopieur pour entrer en contact avec un responsable de fichier d'Air France auprès de qui exercer mes droits.

Je partirai demain pour un séjour en Europe pendant les deux semaines prochaines. Parce que vous n'avez pas repondez à mon courrier, il n'y a rien d'autre pour moi à faire sauf arrêter mon voyage a Paris, aller a votre service, et exercer mon droit d'accès à mes données sur place.

Je me présenterai à votre bureau le jeudi ou le vendredi, le 2 ou le 3 avril. Répondez s'il vous plaît par courrier électronique, et avis-moi les coordonnées exact de votre service, et l'horaire d'ouverture de votre service et du responsable fichier auprès de qui exercer mes droits.

Je voudrai consultez sur place et recevoir une copie complète de l'ensemble de mes données, et d'une explication de leur signification, comme dans ma lettre ci-jointe.

Je vous prie pardon pour mon français très limité. Tous mes communications avec Air France ont été en anglais, et j'ai acheté mon billet Air France sur votre site Web en anglais.

Je vous prie d'agréer, Mesdames et Messieurs, l'expression de mes salutations distinguées.

Edward Hasbrouck

March 25, 2009

Mr. Edward Hasbrouk  
1130 Treat Ave.  
San Francisco, A 94110

Dear Mr. Hasbrouk,

We acknowledge receipt, without prejudice, of your letter of January 21, 2009, addressed to the Data Controller of Air France at our corporate headquarters address in Paris. The return address being in the United States, it appears that our central mail office inadvertently rerouted your letter to the USA customer service offices of Air France, located in Fort Lauderdale, FL, which, in turn rerouted your correspondence to our Paris office for response due to the specific nature of your inquiries.

Please be assured of Air France's intention to respond fully to your letter. We have been advised that our Paris office is finalizing its correspondence to you that should be completed shortly and mailed to you at your San Francisco address. We would like to apologize for this delay in Air France's response, but wish to assure you of our attention and commitment to addressing your inquiries.

Thank you in advance for your continued patience, and once again, please accept our apologies for this delay.

Sincerely,

AIR FRANCE



Joan Gabel  
U.S. Counsel

From: Edward Hasbrouck <edward@hasbrouck.org>  
To: Joan Gabel <jogabel@airfrance.fr>  
Subject: Re: request for access to personal data  
Date: Wed, 25 Mar 2009 13:33:34 -0700

Thank you for your message, and for sending it by e-mail.

As I had already advised the "Direction Juridique" of Air France by fax yesterday (see attached copy), I am leaving for Europe tonight, so I won't receive any physical deliveries until after my return April 12th.

With respect to the specifics in your letter, the only reason I was forced to send my request to the general address for Air France's head office was that Air France failed to provide any more precise contact address (and, in fact, failed to provide any contact information or notice of data subjects' rights under French data protection law). I believe this illustrates exactly why French law requires you to designate a point of contact for such requests. I trust that, having seen the problems you have caused yourselves by failing to provide the required notice of a responsible person or department, and a means to contact them, you will forthwith have a notice such added to your English-language Web sites.

I did everything possible to direct my letter to the appropriate office: I noted on the envelope "Attn: Data Controller", and I headed the letter in boldface, in French, "Demande de droit d'accès aux informations" above the English "Subject: Request for access to personal data".

After receiving no reply to my \*written\* request within the time limit set by law, I have already made plans to alter my next European trip (at considerable expense in time and money) so as to pass through Paris for a day in order to exercise my right to access your records in the only other remaining manner, \*sur place\* (in person) at your offices, as is my right.

As I have already advised the "Direction Juridique", in order to ensure that they have ample forewarning and ample (further) time to have all my data, and a full explanation of it, available for inspection and copying, I will be at their office either Thursday or Friday, April 2nd or 3rd.

I have asked the "Direction Juridique", to provide me with their exact location (as I'm sure you know, Air France's headquarters at that address at CDG Airport is a large complex of buildings), and the hours they are open and that the responsible person(s) will be available on those days.

Anything you can do in getting me the necessary information to enable me to exercise my rights next week "sur place" would be much appreciated.

In particular, I would appreciate your assistance in identifying the building and/or room number, the hours of operation of that office on those dates, and if at all possible a contact name, direct phone number, and e-mail address. I would also appreciate any assistance you can provide in ensuring that your colleagues in Paris have a complete copy of all of your records pertaining to me, and a complete explanation of the meaning of that data, available for me at that place and time.

I have also advised the French data protection authority, CNIL, of Air France's failure to respond to my request as required by law. It was only through the assistance of the CNIL, in response to my complaint against Air France, that I was referred to the "Direction Juridique" as the responsible section within Air France, or obtained their fax number.

I look forward to meeting with the "Direction Juridique" next week, and to reviewing and obtaining a copy of your complete dossier about me and a complete explanation of the meaning of the information in that dossier.

I would also be interested in what steps you and Air France are taking to bring Air France's English-language Web site directed at customers in the USA into compliance with French data protection law, which governs all

operations of Air France worldwide as a French corporation.

Sincerely,

Edward Hasbrouck

Attachments:

- Documents\AF\AF-request.pdf
- Documents\AF\AF-request2.pdf

**Legal Affairs Department**  
DB.AJ 15-2009/CG

Edward HASBROUCK  
1130 Treat Avenue  
San Francisco, CA 94110  
USA

JP: 5

Roissy, 31<sup>st</sup> of March, 2009

Dear Sir,

In a letter sent to Air France on 21 January 2009, you asked to make use of your right to access the data concerning you held in our system pursuant to the French Data Protection Act (Act n°78-17 of 6 January 1978 on Data Processing, Data Files and Individual Liberties, amended).

Last January you flew with Air France, reserving and paying for your ticket on our "airfrance.us" website, for a round-trip journey from San Francisco, to Paris CDG and Brussels (SFOCDG on 13/01/09 – CDG Brussels on 14/01/09 – Brussels CDG on 20/01/09 and CDGSFO on 21/01/09).

As you know, for many years now, the airline industry has been organized around a set of software applications allowing passengers to make reservations with the airlines of their choice regardless of the country they find themselves in, to buy their ticket, and to be recognized when they arrive at check-in. To achieve this, Air France (as "participating carrier" and not as "subscriber") uses the services of a global reservations system called Amadeus, which collects the data needed to organize a journey in a reservation file. These data are then integrated into the proprietary Air France operational systems used to organize flights and check passengers in.

These systems are all designed to create a transportation contract and to honor it.

I – In this respect, and more precisely, the only data we have concerning you are those which you yourself entered when you created your reservations file, or Passenger Name Record (PNR), which was used to organize your trip end-to-end, namely your chosen Air France flights and train journeys, and to satisfy the individual requirements you noted (ie, special seat reservations and meals).

./.

According to Amadeus regulations, and given the finality of the processing described above, the reservations file, for the period of its validity, was accessible, in respect of yourself by:

- Société Air France, which created it,
- All travel agencies, provided they were in possession of the exact file number and your name,
- The Amadeus help desk, which is authorized to search the files of the airlines that use the Amadeus system, on request of involved airline.

I append in Annex 1 a copy of your reservation file, which was archived 72 hours after the end of your last flight leg (CDG-San Francisco, on 21 January 2009), and which is now only accessible to Amadeus at the request of Air France, and in such cases, specific criteria (Name/ Flight/ Date/ Reservation number) must be supplied to obtain an answer. Obtaining these data can only be done by a limited number of accredited personnel in the framework of their activity.

No other reservation system was involved in the process of your reservation.

Check-in data or flight data are kept by Air France for two years after the end of the last flight leg, in compliance with the legal obligations of the Montreal Convention for the Unification of Certain Rules for International Carriage. Annex 2 contains a copy of your flight file.

Air France also retains, in its passenger revenues system only, your ticket payment data (see Annex 3).

These two systems and their archives are accessible to accredited Air France personnel for professional reasons, and data in them are never at any time transmitted outside Air France.

II – During your trip to Europe, you took the train between CDG and Brussels with an Air France AF 7183 travel contract on the outward leg and an AF 7186 contract on the return leg, and you requested that a special meal be served you aboard of flight AF 83 on 13/01/09 and AF 84 on 21/01/09.

Generally and to enable us to check our passengers in from origin to destination, data must be sent by the reservation system to the check-in system via a SITA special telegram known as the PNL (Passenger Name List). This is a normal procedure used for all Air France flights, and is also used worldwide by all airlines. The PNL complies with IATA industry standards. Generally speaking, individual data are exchanged between airlines and Departure Control Systems (DCS) in order to provide the special services requested by their passengers.

With respect to yourself, and insofar as the Paris CDG – Bruxelles Midi (ZJR, the code of the Brussels mainline station) is operated by train but also deemed to be a flight operation in the way it is handled, the PNL concerning you was supplied by SITA to the Air France Departure Control System used at CDG and Brussels alike by Air France personnel. The PNL contained nothing other than your name, the number of your PNR, your ticket and flight coupon, and the code for the Brussels train station (ZJR). Your PNL was destroyed by SITA four days after your last flight on 21 January 2009. For this reason, we are not in a position to provide you with a copy of it.

When our passengers request special meals, which are provided on flights lasting more than two and a half hours (which was your case on the two legs to and from San Francisco, the information is sent to our catering subcontractors 24 hours ahead of time. This is however, only in digital form (Type of meal/Quantity/Cabin). On board, the flight crew only have a paper list of the passengers present on the flight, their seat number, and the corresponding requests for special meals when they exist. After each flight these lists are forwarded to the department responsible for flight reports and are used only as regards any incidents that may have been reported during the flight, after which they, too, are destroyed. We are not, therefore, in possession of the list containing your name, seat number and type of meal tray requested.

At this stage therefore, all personnel acted solely in the framework of the transport contract under Air France responsibility, notably as regards the protection of personal data.

III - This being so, there remain the subjects of the PNR and of the APIS data which European airlines are required to forward to certain authorities, and US authorities in particular, for all flights departing, crossing and traveling to the United States. It is therefore your reservation file and the APIS data it contains, as annexed to the present letter, which were notified to the American TSA and CBP, the sole agencies to which these travel data were notified for your January 2009 journey. On this precise point, Air France complies with United States law (Aviation Transportation Security Act, 2001; Homeland Security Act, 2002; Intelligence Reform and Terrorism Prevention Act, 2004), in the framework of the agreement signed on 23 July 2007 between the European Union and United States of America concerning the processing and transfer of passenger data (PNR data) by airline carriers to the US Department of Homeland Security (DHS).

Please find enclosed a copy of article V-3 of the general terms and conditions of carriage of Société Air France (Annex 4), which are an integral part of the transport contract, and which inform our passengers of the processing which Air France carries out on their personal data. These general terms and conditions are also set out on our website.

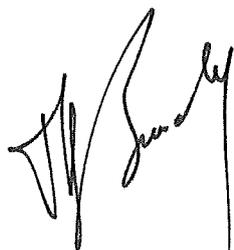
In your letter you refer to Paragraph 5 of Article 39 of the French Data Protection Act (Act n°78-17 of 6 January 1978 on Data Processing, Data Files and Individual Liberties, amended) which authorizes a passenger to request "information allowing him to know and to object to the logic involved in the automatic processing, in the case of a decision taken based on automatic processing and producing legal effects in relation to the data subject" such as questioning or searches of your person or baggage or such as to prompt us to identify you as a "selectee", and you ask us to inform you about the logic leading to such a decision by us or any person in receipt of your personal data.

This request is unjustified with respect to your journey as the data used by Air France served only to provide you with the transport you requested, and currently there is no processing of your personal data of this nature at Air France.

However, and insofar as you wrote to Air France on 21 January 2009, a file in your name has been opened in our commercial information system designed to handle passenger claims. Only your name and address are currently stored in this file and will remain there for a period of five years (Annex 5).

In conclusion, nobody else than Air France, Amadeus on Air France requesting and US Authorities has actually any personal data relative to you. All of your personal data are attached in the annexes.

Yours faithfully,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jean-Marc Bardy', written in a cursive style.

Jean-Marc Bardy,  
General Counsel

Annexe 1

## Passenger Name Record (PNR)

1/ dossier de réservation :  
1/1 partie active

RP/NYCAF08AA/NYCAF08AA SF/SU 07JAN09/2347Z ZDWTIN

1.HASBROUCK/EDWARD MR(ADT)

2 AF 083 N 13JAN09 2 SFOCDG HK1 FLWN

3 AF7183 L 14JAN09 3 CDGZXR HK1 FLWN

4 AF7186 L 20JAN09 2 ZYRCDG HK1 FLWN

5 AF 084 N 21JAN09 3 CDGSFO HK1 FLWN

6 AP 1-4158240214

7 APE AF@HASBROUCK.ORG

8 TK OK07JAN09/NYCAF08AA

9 SSR RQST AF HK1 SFOCDG /41AN,P1/S2

10 SSR RQST AF HK1 CDGSFO /41AN,P1/S5

11 SSR [REDACTED] AF HK1 /S2

12 SSR [REDACTED] AF HK1 /S5

13 SSR DOCS AF HK1 [REDACTED]

*(special meal type redacted)*

*(Redacted: Travel Document Type,  
Document Number, Issuing Country,  
Nationality, Date of Birth, &  
Name on Document)*

14 SSR DOCA AF HK1 R/US

15 OP FLLAF0103/06JAN/55C0

16 RM PRICING ENTRY

FXPIR,U,UP,NYC:NYC/A2,3-NLXEFUS2/A4,5-NLXEFUS2

17 RM INTERNET

18 RM \*M123WEB-T

19 RM FARE: 748.12 USD

20 RM MOD:ETICKET

21 RM CCN: [REDACTED]

22 RM ACCEPT BY CYBERSOURCE 100

23 RM EXACT MATCH

24 RM ///CHANGES NOT PERMITTED///TKT IS NN REFUNDABLE///WEB  
07/01/09

25 FA PAX 057-2177513631/ETAF/07JAN09/NYCAF08AA/33993120/S2-5

26 FB PAX 0600236922 TTP/ET OK ETKT 2177513631 HASBRO/S2-

5

27 FE PAX NON-ENDORS/AF/ONLY/S2-5

28 FP CC [REDACTED] /N04662Z

29 FS AXZA33993120

30 FV PAX AF/S2-5

31 AB HASBROUCK,1130 TREAT AVE ,SAN FRANCISCO CA 94110 US

32 AM /ETE/AF@HASBROUCK.ORG

*(Credit card type, number, & expiration date redacted)*

ligne 1 : nom/prénom

lignes 2 a 5 : vols réservés : no de vol/classe/date/jour semaine/parcours/HK1 = OK pour une place/FLOWN = ce vol est un vol qui a eu lieu sinon on a les horaires

ligne 6 : no de tél déclaré par le client

ligne 7 : adresse email déclaré par le client

ligne 8 : date limite d'achat du billet mis par le site internet d'air france aux états unis (NYCAF08AA)

ligne 9 et 10 : réservation du siège 41A pour le segment San Francisco Roissy et idem pour le retour

lignes et 12 : réservation d'un repas musulman pour les deux segments San francisco roissy et retour

ligne 13 : données APIS (données passeport transmises aux douanes américaines)

P = passeport /code pays émission passeport/n° passeport/nationalité/date

naissance/genre/date validité document/nom/prénom figurant sur le passeport/H = holder

ligne 14 : R/US = résidence US

ligne 15 : dossier mis en file d'appel le 06jan  
 ligne 16 : remarque sur le tarif  
 ligne 17 : resa faite par internet  
 ligne 18 : Identifiant du service internet  
 ligne 19 : montant  
 ligne 20 : billet électronique  
 ligne 21 : réponse à la question : nom du détenteur de la carte (nom déclaré par la personne qui fait la réservation sur internet)  
 ligne 22 : vérification du paiement par cybersource  
 ligne 23 : réponse de cybersource  
 ligne 24 : remarques sur les conditions tarifaires  
 ligne 25 : émission du billet : no du billet / électronique/date émission/par internet/ code iata du site émission/segments 2 à 5  
 ligne 26 : reprise du no du billet + nom du passager  
 ligne 27 : reprise de conditions tarifaires  
 ligne 28 : mode de paiement CC = carte de crédit, CA = mastercard/no carte tronqué\*/validité/no accord framis par la banque  
 ligne 29 : code IATA crédit du montant de la vente  
 ligne 30 : compagnie validatrice du billet, AF (air france) sur les segments 2 à 5  
 ligne 31 : adresse déclarée par le client  
 ligne 32 : adresse email pour envoi du memo voyage

\* certains services ont le no en entier (ex : prévention des fraudes/requisitions) mais ceci est lié à une signature en amadeus particulière qui donne une habilitation

1/2 partie historique (où apparait tout ce qui est ci dessus + d'éventuelles autres réservations qui ont ensuite été annulées ou des échanges de billets + adresses codées des sites qui ont créé ou modifié ce dossier) :

RPP/RLC-ZDWTIN

000 ON/HASBROUCK/EDWARD MR(ADT)  
 000 OS/AF 083 N 13JAN 2 SFOCDG LK1 335P1125A+1/NN \*1A/E\*  
 000 OS/AF7183 L 14JAN 3 CDGZyr LK11235P 212P/NN \*1A/E\*  
 000 OS/AF7186 L 20JAN 2 ZYRCDG LK1 409P 546P/NN \*1A/E\*  
 000 OS/AF 084 N 21JAN 3 CDGSFO LK11015A1255P/NN \*1A/E\*  
 000 OQ/OPW-09JAN/1C7/AF REQUIRES TICKET ON OR BEFORE 09JAN/A  
 F 083 N 13JAN SFOCDG/AF7183 L 14JAN CDGZyr/AF7186 L 20JA  
 N ZYRCDG/AF 084 N 21JAN CDGSFO  
 000 OQ/OPC-10JAN/1C8/AF CANCELLATION DUE TO NO TICKET/AF 083  
 N 13JAN SFOCDG/AF7183 L 14JAN CDGZyr/AF7186 L 20JAN ZYR  
 CDG/AF 084 N 21JAN CDGSFO  
 000 RF-INTERNET BOOK ON LINE CR-NYCAF08AA - 33993120 SU 0001  
 AA/RO-9C549077-NCEPI2AFE - 00000000 07JAN/0404Z  
 001 SA/SSR RQST AF LK1 SFOCDG/41AN/AF 083 N 13JAN SFOCDG/HAS  
 BROUCK/EDWARD MR(ADT)  
 001 SA/SSR RQST AF LK1 CDGSFO/41AN/AF 084 N 21JAN CDGSFO/HAS  
 BROUCK/EDWARD MR(ADT)  
 001 SA/SSR [REDACTED] AFSS1/AF 083 N 13JAN SFOCDG/HASBROUCK/EDWARD  
 MR(ADT) (special meal type redacted)  
 001 SA/SSR [REDACTED] AFSS1/AF 084 N 21JAN CDGSFO/HASBROUCK/EDWARD  
 MR(ADT)  
 001 SA/SSR DOCSAFHK1 [REDACTED] (Redacted travel document type,  
 number, country, date of birth, name)  
 001 SA/SSR DOCAAFHK1 R/US/HASBROUCK/EDWARD MR(ADT)  
 001 AO/OP FLLAF0103/06JAN/55C0  
 001 AR/RM FARE: 748.12 USD  
 001 AR/RM MOD:ETICKET  
 001 AR/RM CCN:HASBROUCK EDWARD

001 RF-INTERNET BOOK ON LINE CR-NYCAF08AA - 33993120 SU 0001  
AA/RO-9CBB2877-NCEPI2AFE - 00000000 07JAN/0410Z  
002 QU/QE/FLLAF0103/55C0  
002 RF-INTERNET BOOK ON LINE CR-NYCAF08AA SU 0001AA 07JAN/04  
10Z  
000/003 XT/TKXL 07JAN/0200/NYCAF08AA  
003 AT/TKOK 06JAN/NYCAF08AA  
003 AR/RM ACCEPT BY CYBERSOURCE 100  
003 AR/RM EXACT MATCH  
003 AF/FP CC [REDACTED] /N04662Z (*Reducted credit card number, type, expiration date*)  
003 RF-INTERNET BOOK ON LINE CR-NYCAF08AA - 33993120 SU 0001  
AA/RO-9CBB2877-NCEPI2AFE - 00000000 07JAN/0411Z  
004 AB/AB HASBROUCK,1130 TREAT AVE, SAN FRANCISCO CA 94110 U  
S  
004 AM/AM /ETE/AF@HASBROUCK.ORG  
004 RF-INTERNET BOOK ON LINE CR-NYCAF08AA - 33993120 SU 0001  
AA/RO-9CBB2878-NCEPI2AFE - 00000000 07JAN/0411Z  
005 RF-INTERNET BOOK ON LINE CR-NYCAF08AA - 33993120 SU 0001  
AA/RO-9CBB2879-NCEPI2AFE - 00000000 07JAN/0411Z  
003/006 CT/TKOK 06JAN/NYCAF08AA  
003/006 AT/TKOK 07JAN/NYCAF08AA//ETAF  
000/006 XO/OPW-09JAN/1C7/AF REQUIRES TICKET ON OR BEFORE 09JAN/A  
F 083 N 13JAN SFOCDG/AF7183 L 14JAN CDGZYR/AF7186 L 20JA  
N ZYRCDG/AF 084 N 21JAN CDGSFO  
000/006 XO/OPC-10JAN/1C8/AF CANCELLATION DUE TO NO TICKET/AF 083  
N 13JAN SFOCDG/AF7183 L 14JAN CDGZYR/AF7186 L 20JAN ZYR  
CDG/AF 084 N 21JAN CDGSFO  
006 AF/FB 0600236922 TTP/ET OK ETKT 2177513631 HASBRO/  
AF 083 N 13JAN SFOCDG/AF7183 L 14JAN CDGZYR/AF7186 L 20J  
AN ZYRCDG/AF 084 N 21JAN CDGSFO/HASBROUCK/EDWARD MR(ADT)  
006 RF-AA CR-NYCAF08AA - 33993120 SU 0001AA/RO-9CBB2879-NCEP  
I2AFE - 00000000 07JAN/0411Z  
007 AF/FA 057-2177513631/ETAF/07JAN09/NYCAF08AA/33993120/AF  
083 N 13JAN SFOCDG/AF7183 L 14JAN CDGZYR/AF7186 L 20JAN  
ZYRCDG/AF 084 N 21JAN CDGSFO/HASBROUCK/EDWARD MR(ADT)  
F 083 N 13JAN SFOCDG/AF7183 L 14JAN CDGZYR/AF7186 L 20JA  
N ZYRCDG/AF 084 N 21JAN CDGSFO  
000/006 XO/OPC-10JAN/1C8/AF CANCELLATION DUE TO NO TICKET/AF 083  
N 13JAN SFOCDG/AF7183 L 14JAN CDGZYR/AF7186 L 20JAN ZYR  
CDG/AF 084 N 21JAN CDGSFO  
006 AF/FB 0600236922 TTP/ET OK ETKT 2177513631 HASBRO/  
AF 083 N 13JAN SFOCDG/AF7183 L 14JAN CDGZYR/AF7186 L 20J  
AN ZYRCDG/AF 084 N 21JAN CDGSFO/HASBROUCK/EDWARD MR(ADT)  
006 RF-AA CR-NYCAF08AA - 33993120 SU 0001AA/RO-9CBB2879-NCEP  
I2AFE - 00000000 07JAN/0411Z  
007 AF/FA 057-2177513631/ETAF/07JAN09/NYCAF08AA/33993120/AF  
083 N 13JAN SFOCDG/AF7183 L 14JAN CDGZYR/AF7186 L 20JAN  
ZYRCDG/AF 084 N 21JAN CDGSFO/HASBROUCK/EDWARD MR(ADT)  
007 RF-OC CR-OC 07JAN/0411Z  
008 AR/RM EML-ITI-SENT TO AF@HASBROUCK.ORG AT 07JAN09 23:45  
GMT  
008 RF-DDIP PROC 07JAN/2345Z  
009 AR/RM ///CHANGES NOT PERMITTED///TKT IS NN REFUNDABLE//  
/WEB 07/01/09  
009 RF-- CR-FLLAF0104 - 10992262 SU 6892SF/RO-70045A84-FLLAF  
010J - 00000000 07JAN/2347Z

**GAELE**
**AIR FRANCE**

**Recherche Dossier PAX**

Perioda	13/01/2009 au 13/01/2009		Départ	SFO	Arrivée	CDG	Cie	Vol
Nom Pax	HASBROUCK		Classe Rése		Classe Transport		Remarque	REC
Billet			Siège		PNR		Carte	
Numéro Tag			Type bag					

Accueil

Recherche Dossier PAX

Activite des sites Gaetan

Analyse des corresp.

TCP Edifact

corresp.

TCP Edifact

Activite Fret et Chargement

Déconnexion

**HASBROUCK EDWARDMR**

Vol	AF 083		Mkt Vol		Date	13/01/2009	
Départ	SFO		Arrivée	CDG	Escale finale	CDG	

**GENERALITES PAX**

Classe Rése	N	Classe Transport	Y	Serv. vol prv	Y	Serv. vol rea	Y
Surcla/Décla	Statut		YK	Type Pax			MOML
Vol Initial		Date		Ref. PAD		Rmk (2)	TKNE
Genre	H	PNR	ZDWTIN	Billet	057 121775136313		
Coupon prélevé	O	Divergence nom/prv	N	Divergence relation	N	Recherche étendue	N

**FIDELISATION**

CieCarte	Carte	Prog	Prime	N
----------	-------	------	-------	---

**ENREGISTREMENT**

Transaction	CKE	Mode		Comptoir	DC8	AF	
Escale	SFO	No TID		166073	Signature agent	M349551	
Zone marquage	Heure marquage			C.A.B	O	Code barre	N
REC	108	Date	13/01/2009 13:37	Siège	41A	Liste d attente	N

**CORRESPONDANCE**

Vol Apport		Départ		Vol Emport	AF 7183	Arrivée	ZYR
------------	--	--------	--	------------	---------	---------	-----

**BAGAGES**

Nbr Bag	1	Poids Bag	15	Tags	0057213501 15
---------	---	-----------	----	------	---------------

**GAELE**
**AIR FRANCE**

**Recherche Dossier PAX**

Perioda	14/01/2009 au 14/01/2009		Départ	CDG	Arrivée	ZYR	Cie	Vol
Nom Pax	HASBROUCK		Classe Rése		Classe Transport		Remarque	REC
Billet			Siège		PNR		Carte	
Numéro Tag			Type bag					

Accueil

Recherche Dossier PAX

Activite des sites Gaetan

Analyse des corresp.

TCP Edifact

corresp.

TCP Edifact

Activite Fret et Chargement

Déconnexion

**HASBROUCK EDWARDMR**

Vol	AF 7183		Mkt Vol		Date	14/01/2009	
Départ	CDG		Arrivée	ZYR	Escale finale	ZYR	

**GENERALITES PAX**

Classe Rése	L	Classe Transport	C	Serv. vol prv	C	Serv. vol rea	C
Surcla/Décla	Statut		CK	Type Pax			TKNE
Vol Initial		Date		Ref. PAD		Rmk (1)	
Genre	H	PNR	ZDWTIN	Billet	057 221775136313		
Coupon prélevé	O	Divergence nom/prv	N	Divergence relation	N	Recherche étendue	N

**FIDELISATION**

CieCarte	Carte	Prog	Prime	N
----------	-------	------	-------	---

**ENREGISTREMENT**

Transaction	TCE	Mode		Comptoir	DC8	AF	
Escale	SFO	No TID		166073	Signature agent	M349551	
Zone marquage	Heure marquage			C.A.B	O	Code barre	N
REC	42	Date	13/01/2009 13:37	Siège	18A	Liste d attente	N

**CORRESPONDANCE**

Vol Apport	AF 083	Départ	SFO	Vol Emport		Arrivée	
------------	--------	--------	-----	------------	--	---------	--

**BAGAGES**

Nbr Bag	0	Poids Bag	0	Tags	
---------	---	-----------	---	------	--

GAELE

AIR FRANCE

Recherche Dossier PAX

- Accueil
- Recherche Dossier PAX
- Activite des sites Gaetan
- Analyse des corresp.
- TCP Edifact
- TCP Edifact
- Activite Fret et Chargement
- Deconnexion

Période	20/01/2009 au 20/01/2009	Départ	ZYR	Arrivée	CDG	Cie	Vol
Nom PAX	HASBROUCK	Classe Réso		Classe Transport		Remarque	REC
Billet		Siège		PNR		Carte	
Numéro Tag		Type bag					

HASBROUCK EDWARDMR								?
Vol	AF 7106	MktVol		Date	20/01/2009			
Départ	ZYR	Arrivée		CDG	Escala finale			
GENERALITES PAX								
Classe Réso	L	Classe Transport	C	Serv. vol prv	C	Serv. vol res	C	
Statut/Décla		Statut	CK	Type PAX			TKNE	
Vol Initial		Date		Ref. PAD		Rmk (1)		
Genre	H	PNR	ZDWTIN	Billet	057 321775136313			
Toupon prélevé	O	Divergence nom/prn	N	Divergence relation	N	Recherche étendue	N	
FIDELISATION								
CleCarte		Carte		Prog		Prime	N	
ENREGISTREMENT								
Transaction	CKE	Mode		Comptoir	DC8	AF		
Escale	ZYR	No TID		099101	Signature agent 6362890			
Zone marquage		Heure marquage		C.A.B	O	Code barre	N	
REC	33	Date	20/01/2009 15:47	Siège	03C	Liste d'attente	N	
CORRESPONDANCE								
Vol Apport		Départ		Vol Emport	AF 084	Arrivée	SFO	
BAGAGES								
Nbr Bag	0	Poids Bag		0	Tags			

GAELE

AIR FRANCE

Recherche Dossier PAX

- Accueil
- Recherche Dossier PAX
- Activite des sites Gaetan
- Analyse des corresp.
- TCP Edifact
- TCP Edifact
- Activite Fret et Chargement
- Deconnexion

Période	21/01/2009 au 21/01/2009	Départ	CDG	Arrivée	SFO	Cie	Vol
Nom PAX	HASBROUCK	Classe Réso		Classe Transport		Remarque	REC
Billet		Siège		PNR		Carte	
Numéro Tag		Type bag					

HASBROUCK EDWARDMR								?
Vol	AF 084	MktVol		Date	21/01/2009			
Départ	CDG	Arrivée		SFO	Escala finale			
GENERALITES PAX								
Classe Réso	N	Classe Transport	Y	Serv. vol prv	Y	Serv. vol res	Y	
Statut/Décla		Statut	YK	Type PAX			MOML TKNE	
Vol Initial		Date		Ref. PAD		Rmk (2)		
Genre	H	PNR	ZDWTIN	Billet	057 421775136313			
Toupon prélevé	O	Divergence nom/prn	N	Divergence relation	N	Recherche étendue	N	
FIDELISATION								
CleCarte		Carte		Prog		Prime	N	
ENREGISTREMENT								
Transaction	TCE	Mode		Comptoir	DC8	AF		
Escale	ZYR	No TID		099101	Signature agent 6362890			
Zone marquage		Heure marquage		C.A.B	O	Code barre	O	
REC	18	Date	20/01/2009 15:47	Siège	41A	Liste d'attente	N	
CORRESPONDANCE								
Vol Apport	AF 7186	Départ	ZYR	Vol Emport		Arrivée		
BAGAGES								
Nbr Bag	1	Poids Bag		15	Tags		0057055062 15 OK	

Annexe 3

STAR : (lié à des habilitations en fonction des métiers)

3/1 : partie souche comptable

STAR - XX2JCD1 RECETTE PASSAGE : CONSULTATION BDP 05/03/09 09:35:05  
TP 057 archivée le 01/2009 solde IMPR : ZA501183  
cie 057\_ n°doc 2177513631 3 n°ordre 0 n°cpn 0 emi/uti 4 / 4

parcours SFO CDG ZYR CDG SFO  
uf / eme 222 3399312 edc 0576611204 agt 001 date emi 07/01/09 mois ope 01/2009  
origine type emis A tarification F princ/compl 0  
nom pax HASBROUCK/EDWARD MR(ADT) nb pax 001 axza 3399312  
total commission 0.00 USD total taxe 101.12 USD axze  
paiement CC [REDACTED] \*04662Z \* 748,12\*99008303\*C \*9/01/  
carte(s) fiab 1.00 f.tarif 0 type seg S  
mon cme USD montant 647.00 montant ovp 0.00  
mon hote EUR montant 457.79 montant ovp 0.00  
taux commission 0.00 serv. AGTD E solde 0.00 +

*(credit card type  
& number redacted)*

3/2 partie utilisation des coupons :

cie 057\_ n°doc 2177513631 3 n°ordre 0 emi/uti 4 / 4  
emet 3399312 edc 0576611204 agt 001 d.emi 07/01/09 ope 01/2009 c.emi A c.tar F  
facial 457.79 EUR solde 0.00 + pax HASBROUCK/EDWARD MR(AD)

1 rel SFO CDG cb NLXEFUS2 qpax WEB q.p. net 195.84  
tr rel SFO PAR vol AF 0083 date vol 13/01/09 cl tr N ope 01/2009 etat 0  
mont 195.84 + prix moyen 0 ref aps 77777 77777

2 rel CDG ZYR cb NLXEFUS2 qpax WEB q.p. net 33.06  
tr rel PAR BRU vol AF 7183 date vol 14/01/09 cl tr N ope 01/2009 etat 0  
mont 33.06 + prix moyen 0 ref aps 77777 77777

3 rel ZYR CDG cb NLXEFUS2 qpax WEB q.p. net 33.06  
tr rel BRU PAR vol AF 7186 date vol 20/01/09 cl tr N ope 01/2009 etat 0  
mont 33.06 + prix moyen 0 ref aps 77777 77777

4 rel CDG SFO cb NLXEFUS2 qpax WEB q.p. net 195.83  
tr rel PAR SFO vol AF 0084 date vol 21/01/09 cl tr N ope 01/2009 etat 0  
mont 195.83 + prix moyen 0 ref aps 77777 77777

## 2. Date limite d'émission du Billet

Si le Passager n'a pas effectué le paiement de son Billet avant la date limite d'émission prévue, telle qu'indiquée par le Transporteur ou son Agent Accrédité, la Réservation pourra être annulée et la place attribuée à un autre Passager.

## 3. Données personnelles

Le Passager communique au Transporteur, ou à son Agent Accrédité, des données personnelles le concernant dans le but d'effectuer une Réservation, d'obtenir des prestations annexes et des services complémentaires, de faciliter les formalités d'immigration et d'entrer sur le territoire d'un Etat. A cette fin, le Passager autorise le Transporteur à conserver les données collectées et à les transmettre à ses propres agences, à ses Agents Accrédités, aux Transporteurs au sens de l'article 1 ci-dessus, aux prestataires de services annexes ci-dessus mentionnés et/ou aux Autorités gouvernementales quel que soit le pays et sous réserve du droit applicable.

Le Passager concerné dispose d'un droit d'accès et de rectification sur les données à caractère personnel ainsi collectées, conservées et transférées, dans la mesure où celles-ci s'avèreraient inexactes ou incomplètes.

## 4. Attribution des sièges

Le Transporteur s'efforce de satisfaire les demandes d'attribution de siège, mais ne peut garantir l'attribution d'un siège donné, même si la Réservation est confirmée pour ledit siège. Le Transporteur se réserve le droit de modifier l'attribution des sièges à tout moment y compris après l'embarquement, en raison d'impératifs liés à l'exploitation, à la sécurité ou à la sûreté.

## 5. Re-confirmation des Réservations

(a) Les Réservations pour un vol en continuation ou de retour peuvent être soumises à re-confirmation, dans certains délais. Le Transporteur indiquera dans quel cas une re-confirmation sera nécessaire et comment y procéder. Si le Passager ne re-confirme pas, alors qu'il lui a été demandé de le faire, le Transporteur pourra annuler ses Réservations pour les vols en continuation et/ou de retour. Toutefois, si le Passager informe le Transporteur qu'il souhaite toujours voyager et s'il y a de la place sur le vol en question, le Transporteur rétablira la Réservation du Passager. S'il n'y a pas de place sur ce vol, le Transporteur s'efforcera de transporter le Passager jusqu'à un prochain aéroport ou jusqu'à sa destination finale.

(b) Si, au cours de son voyage, le Passager utilise les services de plusieurs Transporteurs, au sens de l'article 1, il lui appartient de vérifier auprès de chacun d'eux si des re-confirmations sont nécessaires. Dans ce cas, le Transporteur auprès duquel la re-confirmation doit être faite est celui dont le Code de Désignation apparaît sur le Coupon de Vol.

## 6. Annulation des Réservations sur un vol en continuation ou en retour

Si le Passager ne se présente pas à l'enregistrement d'un vol, le Transporteur pourra annuler ses Réservations pour les parcours en continuation ou en retour, sauf si le Passager en a informé par avance le Transporteur et dans le respect des conditions tarifaires (voir, notamment, article III.3 « Ordre d'utilisation des coupons »).

## ARTICLE VI

### ENREGISTREMENT/EMBARQUEMENT

1. Les Heures Limites d'Enregistrement (HLE) sont variables d'un aéroport à l'autre. Il est recommandé au Passager de se renseigner au préalable. Le Passager devra impérativement respecter les Heures Limites d'Enregistrement, afin de faciliter son voyage et pour éviter que ses Réservations ne soient annulées. Le Transporteur ou son Agent Accrédité fournira au Passager toutes les informations nécessaires sur l'Heure Limite d'Enregistrement du premier vol sur ses lignes. Si le voyage du Passager comporte des parcours ultérieurs, il lui appartient de se renseigner sur les Heures Limites d'Enregistrement, par consultation des Horaires du Transporteur ou de ses Agents Accrédités.

2. Le Passager doit arriver au comptoir d'enregistrement du Transporteur suffisamment tôt avant le départ du vol, afin d'accomplir toutes les formalités et, en tout état de cause, avant l'Heure Limite d'Enregistrement indiquée par le Transporteur.

Si le Passager ne se présente pas avant l'Heure Limite d'Enregistrement au comptoir d'enregistrement du Transporteur ou ne se présente pas avec un document correspondant au voyage concerné et que le Passager se trouve donc dans l'impossibilité de voyager, le Transporteur peut annuler la place qui lui a été réservée et en disposer, sans aucune responsabilité envers le Passager.

3. Quand un Coupon de Vol n'est pas retiré au comptoir d'enregistrement, au moment où le Passager reçoit sa carte d'embarquement, le Coupon en question reste sous la garde du Passager et celui-ci devra remettre le Coupon au Transporteur au moment de l'embarquement.

4. Le Passager doit être présent à la porte d'embarquement au plus tard à l'heure indiquée lors de l'enregistrement. Le Transporteur pourra annuler la Réservation du Passager si celui-ci ne s'est pas présenté à la porte d'embarquement à l'heure indiquée, sans aucune responsabilité envers le Passager.

5. La responsabilité du Transporteur ne pourra être recherchée en aucune manière, notamment pour toute perte, dommage ou dépense, si le Passager n'a pas respecté les conditions du présent article.

## ARTICLE V

### RESERVATIONS

#### 1. Reservation Requirements

Reservations are not confirmed until they are accepted and recorded by the Carrier or its Authorised Agent in the computerised reservation system. If requested, the Carrier may provide a Reservation confirmation.

(a) Certain Fares may be subject to conditions that limit or exclude the possibility of changing or cancelling Reservations.

#### 2. Ticketing Time Limit

If a Passenger has not paid for their Ticket before the specified ticketing time limit, as notified by the Carrier or its Authorised Agent, the Reservation may be cancelled and the seat allocated to another Passenger.

#### 3. Personal Data

Passengers shall provide the Carrier, or its Authorised Agent, with their personal data for the purpose of making a Reservation, obtaining ancillary and complementary services, facilitating immigration formalities and entering the territory of a State. To this end, Passengers shall authorise the Carrier to retain the data collected and to the transfer said data to its own agencies, its Authorised Agents, to the Carriers, as defined by Article 1 above, to the ancillary service providers mentioned above and/or the government agencies, regardless of the country and subject to the applicable law.

The Passengers concerned shall be entitled to access and amend the personal data thus collected, stored and transferred, to the extent that said data is found to be inaccurate or incomplete.

#### 4. Seat Allocation

The Carrier shall make reasonable efforts to meet seat allocation requests, but cannot guarantee the allocation of a given seat, even if the Reservation is confirmed for said seat. The Carrier reserves the right to change the seat allocation at any time, including after boarding, due to operating, security or safety imperatives.

#### 5. Reconfirmation of Reservations

(a) Reservations for onward or return flights may be subject to re-confirmation, within certain time limits. The Carrier shall state when reconfirmation is required and how to reconfirm. If a Passenger does not reconfirm, even though they were requested to do so, the Carrier may cancel their Reservations for the onward and/or return flights. However, if the Passenger informs the Carrier that they still wish to travel and if there are available seats on the flight concerned, the Carrier shall reinstate the Passenger's Reservation. If there are no available seats on said flight, the Carrier shall endeavour to transport the Passenger to an onward airport or to their final destination.

(b) If, during their journey, a Passenger uses the services of several Carriers, as defined by Article 1, it is their responsibility to check with each Carrier if reconfirmations are required. In this case, reconfirmation must be provided to the Carrier whose Designator Code appears on the Flight Coupon.

#### 6. Cancellation of Reservations on an Onward or Return Flight

If a Passenger does not check in for a flight, the Carrier may cancel their Reservations for the onward or return legs, unless the Passenger has informed the Carrier in advance and in compliance with the fare conditions (see, in particular, Article III.3 "Coupon Order of Use").

## ARTICLE VI

### CHECK-IN/BOARDING

1. Check-In Deadlines (CID) vary from one airport to another. Passengers are recommended to check said Deadlines beforehand. Passengers must imperatively comply with Check-In Deadlines, in order to facilitate their journey and avoid their Reservations being cancelled. The Carrier or its Authorised Agent shall provide Passengers with all requisite information on the Check-In Deadline for their first flight with the Carrier. If the Passenger's journey contains subsequent flights, it is up to the Passenger to obtain information on the Check-In Deadlines, by consulting the Carrier's Schedules or those of its Authorised Agents.

2. Passengers must arrive at the Carrier's check-in desk sufficiently early before the flight, in order to carry out all the formalities and, in any event, before the Check-In Deadline specified by the Carrier. If a Passenger does not go to the Carrier's check-in desk before the Check-In Deadline or the Passenger is therefore unable to travel, the Carrier may cancel the seat reserved for them and dispose of the seat as the Carrier sees fit, without any liability toward the Passenger.

Individu > Coordonnées

Mr HASBROUCK edward

N° flying blue

Second Prénom

Date de Naissance

Fonction

Télécom 

Type	Cat.	Ind.	Région	Numéro	Sup	CC
RC-Dom	Fixe			14158240214		

e-Mail 

Type	e-Mail	Sup	CC
RC-Dom	edward@hasbrouck.org		

---

Individu > Adresses

Mr HASBROUCK edward

Adresse Flying Blue

Raison sociale

N° et rue

Complément

Lieu dit

Code Postal

Ville

Code Province

Pays

Adresse Relation Clientèle

Raison sociale

N° et rue 1130 TREAT AVENUE

Complément

Lieu dit

Code Postal 94110

Ville SAN FRANCISCO

Code Province CA

Pays ETATS UNIS

Affaire individuelle > Généralités

3737812001

R ●

CONTACT APRES VENTE

**Mr HASBROUCK edward**

Destinataire HASBROUCK  
EDWARD  
Bénéficiaire HASBROUCK  
EDWARD

Site créateur	Site SEA	CRC créateur	Ios FIDELIO
Site traitant	Service Client USA	CRC traitant	Kevin Calder

**Support entrant** Courrier

Date d'arrivée	04MAR2009	Date 1er contact	30JAN2009
Date de création	31JAN2009		
Date de clôture	04MAR2009	Clôture définitive sans réponse	

Référence  
Externe

Contrat FFP

Compagnie FFP

Remarques:

SPOKE W PAP ON PHONE/ADVISED CR NOT ABLE TO RESPOND AND WILL SHOW FILE TO SUPERVISOR/CLOS PENDING INFO/26FEB//KC
FILE TRANSFERRED TO NYC.AJ/CLOS PER JOAN GABEL//KC

Mr HASBROUCK edward

Date création	Date clôture	Statut de clôture	Référence affaire	Type incident	CRC traitant	Type de traitement	Site traitant
31JAN2009	04MAR2009	Clôture définitive sans réponse	3737812001	Divers	Kevin Calder	CONTACT APRES VENTE	Service Client USA

Date: Tue, 31 Mar 2009 13:45:37 -0800  
From: Edward Hasbrouck <edward@hasbrouck.org>  
To: Joan Gabel <jogabel@airfrance.fr>  
Subject: Re: 2nd transmission (part 2)

Dear Ms. Gabel:

Thank you for the e-mail message as below. I just received 2 messages from you, including attachments with (part 1) a letter of 4 pages from M. Jean-Marc Bardy dated 31 March 2009, and (part 2) an annex of 12 pages.

Unfortunately, portions are illegible, at least on the screen of the small computer I have with me. Perhaps they are more legible in print, perhaps not. Other portions are unexplained, and still others are explained only in French more complicated than my limited ability.

I believe that this response is incomplete. The annex does not contain, and the letter does not mention, many of the specific categories of information which I requested, and which I believe existed or exist.

The letter indicates that certain of your records about me have been destroyed, after your receipt of my request for those records. My request specifically noted that time was of the essence for you to take action to ensure that responsive records were retained, and not destroyed, while my request was pending. I believe that the failure of Air France to preserve these records, and the destruction of these records, were violations of French law, as was your failure to respond to my written request within the time limit prescribed by law and as is your continuing failure to provide me with all of the data, and an intelligible explanation of that data, to which I am entitled.

Since I still have not received the information which I requested, and to which I am entitled, and since -- having received no response -- I had already been obliged to purchase nonrefundable train tickets via Paris and pay for a nonrefundable hotel room in Paris, I will attempt to exercise my right of access to this information in person on Thursday or Friday, as is my right and as I previously advised you.

If you could find out for me M. Bardy's hours on Thursday and Friday, and make sure he has the remaining information I requested available then for me to review and receive a copy of, I would be very grateful. I will ask for him by name at the entrance to the Air France headquarters, unless I receive more precise directions from you or from him.

I remain very interested in what steps have been or are being taken to ensure that Air France clients are informed of their rights and how to exercise them, and to ensure that future access requests from other Air France clients -- for which you should be prepared to respond as a matter of routine -- are properly, fully, and promptly answered.

I appreciate your offer to have a paper copy of your e-mail message delivered to me. That would have been useful, and possible, if you had responded within the time limit provided by law, while I was at home. However, as I explained in my previous messages, I will not receive anything delivered to my home until after I return to San Francisco April 12th. I am currently in Geneva, Switzerland. I will be at a conference tomorrow (Wednesday), not in a place where I could readily receive deliveries, and I will be on a train to Paris Thursday.

I'm sorry if you have gotten involved in a matter which perhaps someone else in your organization should have dealt with. I appreciate your having contacted me, when no one else from Air France had done so.

Sincerely,

Edward Hasbrouck

----- Message from jogabel@airfrance.fr -----

Date: Tue, 31 Mar 2009 16:09:39 -0400

From: Joan Gabel <jogabel@airfrance.fr>

Reply-To: Joan Gabel <jogabel@airfrance.fr>

Subject: 2nd transmission (part 2)

To: edward@hasbrouck.org

Cc: Joan Gabel <jogabel@airfrance.fr>

>

> ----- Forwarded by Joan Gabel/NYC/AME/GRAF/FR on 03/31/2009 04:08 PM

-----

>

> Jocelyne  
> Mele/SIEGE/CDG/GR  
> AF/FR

To

> edward@hasbrouck.org

> 03/31/2009 11:39

cc

> AM Joan Gabel/NYC/AME/GRAF/FR@GRAF

>

Subject

> Tr : part two

>

> Sir,

>

> Part two

>

> (See attached file: annexes part two.zip)

>

> Regards,

----- End message from jogabel@airfrance.fr -----

Edward Hasbrouck

<edward@hasbrouck.org>

<<http://hasbrouck.org>>

+1-415-824-0214

**Legal Department**  
DB.AJ

Edward Hasbrouck

(Delivered at reception)

Roissy, 2 April 2009

Sir,

Enclosed you will find a copy of the letter send to you by e-mail on the 31st of March 2009, together with the documents attached thereto. This letter and attachments were also mailed on April 1, 2009 [by registered mail] to your personal address in San Francisco.

Mrs. Gabel has forwarded to us your email message of 31 March 2009 (05:45PM) in response to our letter.

Contrary to your assertions, we believe that we have fully responded to all of your questions and have complied with the obligations of article 39 of the French law no. 78-17 of 6 january 1978 as modified.

Very truly yours,



Jean Marc Bardy

Copy : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

**Direction des Affaires juridiques**  
DB.AJ

Edward Hasbrouck

(remis en mains propres)

Roissy, 2 avril 2009

Monsieur,

Nous vous confirmons par la présente que M. BARDY n'est actuellement pas disponible pour vous recevoir, étant en réunion à l'extérieur.

Nous vous confirmons par ailleurs vous avoir remis un dossier complet répondant ainsi à votre demande d'informations.

Agréez, Monsieur, nos salutations distinguées.

**AIR FRANCE - DB.AJ**  
Direction des Affaires Juridiques  
45, Rue de Paris  
95747 ROISSY CDG Cedex

Le président

Monsieur Edward HASBROUCK  
1130 Treat Avenue  
94110 - SAN FRANCISCO  
ETATS-UNIS D'AMERIQUE

Instruction du dossier :  
Xavier DELPORTE

Paris, le

**26 JUIN 2009**

N/Réf. : AT/YPA/FF/JB/NF/XD/CLP091197

**Saisine n° 09008172 (à rappeler dans toute correspondance)**

Monsieur,

Je fais suite au courrier électronique qui vous a été adressé le 25 mars 2009 relatif à l'exercice de votre droit d'accès aux données vous concernant détenues par la société Air France.

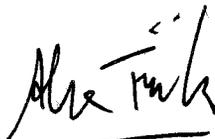
Ainsi que nous vous l'avons indiqué, nous sommes intervenus auprès de la société Air France afin qu'une suite favorable soit réservée à votre demande de droit d'accès conformément à l'article 39 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée en août 2004.

La société Air France nous a précisé vous avoir adressé un courrier le 31 mars 2009 apportant des explications sur les traitements dans lesquels des données vous concernant figurent ou ont figuré. Une copie de ces données issues de ses systèmes informatiques vous a en outre été communiquée. J'observe que les codes utilisés sont explicités en note de bas de page rendant ainsi ces informations accessibles. Enfin, vous avez été reçu, à l'occasion d'un voyage en France, dans les locaux de la société Air France, le 2 avril 2009, pour évoquer votre dossier.

Au vu de ces éléments, je vous informe que je procède à la clôture de votre plainte.

A toutes fins utiles, j'attire votre attention sur les dispositions de l'article 39 II de la loi du 6 janvier 1978 modifiée en août 2004 qui prévoient que « *le responsable du traitement peut s'opposer aux demandes manifestement abusives, notamment par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique. En cas de contestation, la charge de la preuve du caractère manifestement abusif des demandes incombe au responsable auprès duquel elles sont adressées* ».

Je vous prie, Monsieur, d'agréer l'expression de mes salutations distinguées.



Alex TÜRK

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

8 rue Vivienne CS 30223 75083 PARIS Cedex 02 - Tél: 01 53 73 22 22 - Fax: 01 53 73 22 00 - www.cnil.fr

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Subject: RE: Saisine 09006481 (Hasbrouck)  
Date: Thu, 02 Jul 2009 05:41:35 -0700  
From: Edward Hasbrouck <edward@hasbrouck.org>  
To: "DELPORTE Xavier" <xdelporte@cnil.fr>

J'ai le plaisir d'avoir reçu hier un courrier du 26 Juin 2009 de M. Alex Türk, Président de la CNIL, au sujet de mon Saisine no. 09008172.

Dans ce courrier, M. Türk dit que "La Société Air France nous a précisé" quelques choses. "Au vu de ces éléments, ... je procédé a la clôture de votre plainte", M. Turk.

Mais je crois q'un part de "ces éléments" n'est pas correcte ou vrais. Il serait plus facile pour moi de répondre, si j'avais une copie de la communication que vous avez reçu de la société Air France.

Peut-être je n'ai pas compris les procédures correctement. Mais je n'ai pas anticipé que vous procéderais a la clôture de ma plainte, avant d'avoir reçu les details de mon plaint ou ma réponse a la déclaration d'Air France.

J'ai demandé initialement l'aide de la CNIL seulement pour obtenir les coordonnées de la personne ou le bureau d'Air France qui est responsable pour la protection des données.

Vous avez fourni cette assistance, mais la societe Air France n'a pas me fournir une copie complète de mes données. J'ai écrit sur mon expérience, en anglais, dans un article sur mon weblog:

<http://hasbrouck.org/blog/archives/001679.html>

Air France n'ont pas me permit a voyer mes données ou de recevoir aucun explication de de mes données ou des omissions "sur place". Je n'ai pas été permit d'entrer dans leur bâtiment. Personne responsable n'était disponible pour me parler, et les personnel de la réception ne m'ont dites pas quand ou si quelqu'un responsable serait disponible.

Dans leur courrier a moi, ils ont admis qu'ils ont détruit une partie de mes données après avoir reçu ma demande. Ils ont indiqué que mes données est accessible à partir de n'importe quel pays du monde où Air France a un bureau ou un agent, y compris les pays qui n'ont pas une protection adéquate des données. Et ils n'ont fourni aucun enregistrement de quelles agents, bureaux, ou entrepreneurs, dans quels pays, en réalité ont reçu mes données.

J'ai attendu avec patience pour aucune réponse de plus d'Air France. Après avoir reçu aucune réponse de plus d'Air France, je suis en train de la préparation et la traduction de l'anglais au français d'un courrier avec une explication détaillée de ma plainte et des violations de la loi par Air France. Je le vous enverrai assez vite que possible.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Edward Hasbrouck