

Politique particulière en matière de protection de la vie privée pour l'Offre de Services de bpost

Dernière révision le 30/11/2022.

Table des matières

1. Objet et objectif de la présente politique particulière en matière de protection de la vie privée	2
2. Quelles données à caractère personnel collectons-nous, à quelles fins et sur quelles bases juridiques ?	2
3. bpost utilise-t-elle vos données à caractère personnel à des fins de profilage ou de prise de décision automatisée ?	3
4. Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel ?.....	3
5. Vos données à caractère personnel sont-elles transférées vers des pays situés en dehors de l'espace économique européen ?	5
6. Combien de temps conservons-nous vos données ?	5
7. Quels sont vos droits concernant vos données à caractère personnel ?	5
8. Comment puis-je contacter bpost ?	5
9. Modifications de la présente politique particulière en matière de protection de la vie privée	5

1. Objet et objectif de la présente politique particulière en matière de protection de la vie privée

La présente Politique particulière en matière de protection de la vie privée s'applique à la collecte et au traitement des données à caractère personnel par bpost dans le cadre du Traitement des Envois soumis aux Conditions Générales en matière d'Offre de Services de bpost, ci-après « Services », et contient des informations spécifiques sur la manière dont bpost traite vos données à caractère personnel.

La présente Politique particulière en matière de protection de la vie privée doit être lue conjointement avec la Politique générale en matière de protection de la vie privée disponible sur www.bpost.be. En cas de différence entre la Politique générale en matière de protection de la vie privée et la Politique particulière en matière de protection de la vie privée, cette dernière prévaut.

Qui est le responsable du traitement ?

Le Client agit en tant que Responsable du Traitement en ce qui concerne le Traitement de données à caractère personnel pour lesquelles il détermine les finalités et moyens du Traitement, y compris la collecte, l'encodage, le stockage, la mise à jour et la transmission des données à caractère personnel à bpost.

Le Responsable du traitement est bpost, société anonyme de droit public ayant son siège social à 1000 Bruxelles, Boulevard Anspach 1, boîte 1, TVA BE 0214.596.464 pour les traitements repris dans le présent document.

2. Quelles données à caractère personnel collectons-nous, à quelles fins et sur quelles bases juridiques ?

Catégories de données à caractère personnel

Traitement de tous envois confiés à bpost

Dans le cadre de la conclusion du Contrat ou de l'exécution des Services, bpost collecte et traite des catégories de Données à caractère personnel du Client ou relatives à certains membres du personnel du Client (si le Client est une personne morale).

Ces catégories de données sont les suivantes :

- Nom et prénom
- Adresse postale
- Numéro de téléphone/GSM
- Adresse email
- Fonction

Traitement spécifique des envois destinés à un pays situé en dehors de l'Espace économique européen

Si les Services incluent la distribution d'un envoi postal dans un pays situé en dehors de l'Espace économique européen, des catégories de données à caractère personnel des destinataires des Envois confiés à bpost par le Client sont communiqués à un opérateur local chargé de la distribution de l'Envoi dans ce pays, qui intervient en tant que Responsable du traitement pour le dédouanement et la distribution de l'envoi dans ce pays.

Ces catégories de données sont les suivantes :

- Nom et prénom du destinataire
- Adresse de destination
- Adresse email et/ou numéro de téléphone du destinataire
- Valeur et contenu de l'envoi

Traitement spécifique des envois munis d'un code-barres

Le prénom et le nom, l'adresse de distribution, la date de distribution et la signature du destinataire d'un colis sont téléchargés par bpost sur la plate-forme « *track and trace* », où ils restent pendant trois mois pour fournir à l'expéditeur des informations sur la livraison de son envoi.

La date de distribution d'un envoi recommandé est téléchargée par bpost sur la plate-forme « *track and trace* » où elle reste pendant trois mois pour fournir à l'expéditeur des informations sur la livraison de son envoi.

Traitement spécifique des envois remis contre signature

Le prénom, le nom, l'adresse de distribution, la date de distribution et la signature du destinataire, ainsi que le numéro du titre d'identité utilisé pour prouver l'identité de la personne à qui un envoi recommandé ou un envoi avec valeur déclarée, ou encore une photo de ce document (et, éventuellement de sa procuration), sont conservées en tant que preuve par bpost pendant 13 mois.

Le prénom, le nom, l'adresse de distribution, la date de distribution et la signature de la personne à qui un colis est remis sont conservés en tant que preuve par bpost pendant 13 mois.

Les informations requises concernant le Traitement des données à caractère personnel par bpost sont communiquées au moment de la distribution de l'Envoi à la personne à laquelle est remis l'Envoi recommandé ou le Paquet.

Ces données à caractère personnel sont collectées par le biais des outils de tri, des sites web et des applications de bpost, de ses formulaires numériques ou papier, par e-mail ou par téléphone. Concernant les cookies utilisés sur les sites web de bpost, nous renvoyons à notre Notice d'information sur l'utilisation des cookies.

Finalités et bases légales

Les finalités et bases légales du traitement des données à caractère personnel sont exposés dans le tableau ci-dessous.

Finalités	Fondements légaux
Pour la fourniture de services postaux et de livraison d'envois et de colis, pour la négociation, la conclusion et/ou l'exécution d'un contrat que vous (ou votre organisation) concluez ou avez conclu avec bpost concernant des produits et/ou services spécifiques, pour la fourniture et le suivi des produits et/ou services demandés, pour la gestion de ces contrats, pour la facturation et les recouvrements dans le cadre de ce(s) contrat(s), pour la prise de contact en cas de problème, pour le contrôle des opérations et la prévention des fraudes et abus.	<p>Si bpost a conclu un contrat avec la personne concernée, les traitements pour ces finalités sont nécessaires à l'entrée en vigueur ou à l'exécution du <i>contrat</i> entre bpost et la personne concernée.</p> <p>En l'absence d'un tel contrat avec la personne concernée ou si le traitement n'est pas absolument nécessaire dans le cadre de l'exécution du contrat, le traitement sera nécessaire dans <i>l'intérêt légitime</i> de bpost à traiter les données relatives aux personnes dans le cadre de ces contrats.</p> <p>Certains traitements peuvent aussi être nécessaires dans le cadre d'une <i>obligation légale</i> imposée à bpost ou pour <i>l'exécution d'une mission d'intérêt public</i>.</p>
Pour pouvoir traiter votre question, communication ou requête et, le cas échéant, y répondre (p. ex. pour vous fournir les informations demandées concernant les produits ou services de bpost), dans le cadre de la demande ou de la fourniture d'offres ou de demandes d'offres, pour le support à apporter et le traitement des incidents concernant les produits ou services de bpost, pour la gestion générale de la clientèle.	<p>Si bpost a conclu un contrat avec la personne concernée, les traitements pour ces finalités sont nécessaires à l'entrée en vigueur ou à l'exécution du <i>contrat</i> entre bpost et la personne concernée.</p> <p>En l'absence d'un tel contrat avec la personne concernée ou si le traitement n'est pas absolument nécessaire dans le cadre de l'exécution du contrat, le traitement sera nécessaire dans <i>l'intérêt légitime</i> de bpost à traiter les données relatives aux personnes dans le cadre de ces contrats.</p> <p>Certains traitements peuvent aussi être nécessaires dans le cadre d'une <i>obligation légale</i> imposée à bpost ou pour <i>l'exécution d'une mission d'intérêt public</i>.</p>

Pour améliorer les sites web, les applications, les produits et les services de bpost (p. ex. en recueillant des retours d'information par le biais d'enquêtes de satisfaction).	Ce traitement se fonde sur <i>l'intérêt légitime</i> de bpost à améliorer et adapter constamment ses sites web, applications, produits et services.
Pour envoyer de la publicité, personnalisée ou non, sur les produits et services de bpost par courrier ou par e-mail, ou via les applications de bpost ; pour afficher de la publicité, personnalisée ou non, relative aux produits et services de bpost sur les sites web de bpost ou ses applications.	Ce traitement se fonde sur <i>l'intérêt légitime</i> de bpost à promouvoir ses produits et services. Votre <i>consentement</i> est demandé lorsque la loi l'exige.
Pour contrôler l'identité du destinataire au moment de la remise d'un recommandé ou d'un envoi à valeur déclarée et, le cas échéant, la validité de la procuration présentée en cas de réception par un mandataire, pour fournir des récépissés de dépôt électroniques pour les envois recommandés et les envois avec valeur déclarée.	Ce traitement se fonde sur l'Arrêté Royal relatif aux Services Postaux du 14/03/2022.
VPour organiser, là où cela s'avère nécessaire, la mise à disposition d'illustrations pour le recto des lettres pour les clients « Mon Courrier ».	bpost conclut un contrat avec la personne concernée, les traitements pour ces finalités sont nécessaires à l'entrée en vigueur ou à l'exécution du <i>contrat</i> entre bpost et la personne concernée.
Pour permettre d'assurer la distribution des envois et colis, ainsi que, le cas échéant, de procéder au dédouanement des marchandises envoyées dans des conditions optimales..	Ce traitement se fonde sur <i>l'intérêt légitime</i> de bpost de fournir à ses clients le meilleur niveau de service possible tout en se conformant aux conventions et accords multilatéraux régissant l'envoi de lettres et colis internationaux, notamment le Manuel de la Convention UPU.

3. bpost utilise-t-elle vos données à caractère personnel à des fins de profilage ou de prise de décision automatisée ?

Afin de proposer de la publicité personnalisée, bpost établit des profils des utilisateurs de ses sites web, applications, services ou produits. bpost infère des informations concernant vos intérêts et préférences à partir des données à caractère personnel que la société collecte concernant votre utilisation des sites web, applications, services ou produits de bpost. Sur la base de ces intérêts et préférences, bpost établit des profils et les utilise pour envoyer ou afficher des publicités personnalisées.

bpost ne prend pas de décision automatisée au sens de l'article 22 du Règlement général sur la Protection des données, c'est-à-dire une prise de décision automatisée ayant un impact légal ou significatif sur vous, dans le contexte des Services.

4. Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel ?

Les données à caractère personnel collectées et traitées dans le cadre du traitement d'envois confiés à bpost sont partagées par bpost avec :

- Des prestataires de services agissant en tant que sous-traitant, en particulier des fournisseurs de services d'hébergement, serveurs DXC (localisés en Belgique et en Hollande), serveurs AWS (localisés en Irlande) et Microsoft Azure (localisés au sein de l'Espace Economique européen et principalement à Francfort) et des services techniques de maintenance et gestion des infrastructures qui peuvent avoir accès aux données, sociétés TCS et Infosys (toutes les deux localisées en Inde) ;
- Des tiers agissant en tant que responsable de traitement , notamment les autres opérateurs postaux à travers le monde.

5. Vos données à caractère personnel sont-elles transférées vers des pays situés en dehors de l'espace économique européen ?

Certains prestataires de services ou tiers ou autres responsables de traitement auxquels vos données à caractère personnel sont transférées sont établis dans un pays situé en dehors de l'Espace économique européen où les règles de protection des données diffèrent de celles en vigueur en Belgique et ailleurs dans l'Espace économique européen. C'est le cas pour l'ensemble des opérateurs nationaux à travers le monde qui recevront les données afin d'effectuer la distribution du colis ou de l'envoi dans le pays concerné.

bpost a pris les mesures nécessaires pour que le niveau de protection de vos données à caractère personnel soit adéquat, conformément à la [Politique générale en matière de protection de la vie privée](#).

6. Combien de temps conservons-nous vos données ?

Les données à caractère personnel collectées et traitées dans le cadre des Services sont conservées pendant :

- 13 mois pour tous les envois munis d'un code-barres, après quoi elles sont automatiquement effacées ;
- 1 mois pour les photos des envois qui sont prises par les machines de tri.

7. Quels sont vos droits concernant vos données à caractère personnel ?

Pour autant qu'ils soient conformes aux conditions du Règlement général sur la Protection des données, vous disposez des droits décrits dans la [Politique générale en matière de protection de la vie privée](#).

Si vous souhaitez exercer vos droits à l'égard de bpost, vous pouvez contacter bpost par les moyens décrits sous l'article 8 « Comment puis-je contacter bpost ? ».

8. Comment puis-je contacter bpost ?

Pour toute question, toute réclamation ou l'exercice de vos droits, vous pouvez contacter bpost :

- En ligne via le [formulaire web](#) correspondant;
- Par courrier à l'adresse suivante : bpost, à l'att. du Data Protection Office, Boulevard Anspach 1, boîte 1, 1000 Bruxelles..

Pour des raisons de sécurité, nous vous demandons de joindre vos coordonnées complètes et un moyen de vérifier votre identité (p. ex. une copie du recto de votre carte d'identité ou de votre permis de conduire sur laquelle la photo et le numéro du registre national ou de la carte doivent avoir été rendus invisibles). Le cas échéant, bpost se réserve le droit de demander des pièces justificatives supplémentaires.

bpost peut refuser les demandes qu'elle juge excessives ou qui constituent un abus du droit applicable.

9. Modifications de la présente politique particulière en matière de protection de la vie privée

bpost se réserve le droit de modifier la présente Politique particulière en matière de protection de la vie privée afin, notamment, de l'adapter à une modification d'un service ou des exigences légales et/ou réglementaires. Les modifications de la présente Politique particulière en matière de protection de la vie privée entrent en vigueur au moment de leur publication. Nous vous conseillons de toujours consulter la dernière version. La date de la dernière révision est indiquée au début de la présente Politique particulière en matière de protection de la vie privée.



 Service Clients + 32 (0)2 201 11 11

 www.bpost.be