

# Conditions Générales

## Sign For Me - Personnes Physiques

### Table des matières

<b>1. Définitions</b> .....	<b>2</b>
<b>2. Champ d'application et acceptation des présentes Conditions générales</b> .....	<b>2</b>
<b>3. Conclusion et cessation du Contrat</b> .....	<b>2</b>
3.1 Dans un bureau de poste ou un point poste.....	2
3.2 Dans l'application My bpost.....	3
<b>4. Absence de droit de rétractation</b> .....	<b>3</b>
<b>5. Caractéristiques du Service Sign For Me</b> .....	<b>3</b>
<b>6. Déclarations du Client</b> .....	<b>4</b>
<b>7. Responsabilité</b> .....	<b>4</b>
<b>8. Utilisation des données à caractère personnel</b> .....	<b>5</b>
8.1 Souscription en bureau de poste ou point poste.....	5
8.1.1 Lors d'une souscription en bureau de poste ou point poste, quelles données à caractère personnel collecte bpost, à quelles fins et sur quelles bases juridiques?.....	5
8.1.2 Pourquoi bpost partage-t-elle des données à caractère personnel avec des tiers et qui sont ces tiers?.....	5
8.1.3 Combien de temps bpost conserve-t-elle les données à caractère personnel du Client ?.....	5
8.1.4 Comment le Client peut-il exercer ses droits ?.....	5
8.2 Souscription dans l'application My bpost.....	6
8.2.1 Lors d'une souscription dans l'application My bpost, quelles données à caractère personnel collecte bpost, à quelles fins et sur quelles bases juridiques?.....	6
8.2.2 Pourquoi bpost partage-t-elle des données à caractère personnel avec des tiers et qui sont ces tiers?.....	6
8.2.3 Combien de temps bpost conserve-t-elle les données à caractère personnel du Client ?.....	6
8.2.4 Comment le Client peut-il exercer ses droits ?.....	6
<b>9. Modifications des Conditions Générales</b> .....	<b>7</b>
<b>10. Plaintes et contacts</b> .....	<b>7</b>

## Les conditions générales ci-après entrent en vigueur le 4 avril 2022

Le Service Sign For Me est offert par bpost (bpost sa de droit public, Centre Monnaie, 1000 Bruxelles, 0214.596.464, RPM Bruxelles).

### 1. Définitions

1.1 Service Sign For Me : le service offert par bpost par lequel le Client donne procuration à bpost pour que le facteur réceptionne certains envois recommandés adressés au Client à l'adresse indiquée dans le Formulaire de Procuration et les dépose dans la boîte aux lettres du Client à l'adresse indiquée, sans sonner à la porte. L'inscription au Service Sign For Me peut se faire dans un bureau de poste ou point poste, et via l'application mobile My bpost.

1.2 Client : la personne physique majeure qui demande le Service Sign For Me dont l'identité est indiquée sur le Formulaire de Procuration.

1.3 Application My bpost : désigne le logiciel propriété de bpost et l'application internet de bpost, permettant notamment à l'Utilisateur de souscrire au service Sign for Me de manière digitale.

1.4 Formulaire de Procuration : le formulaire électronique reçu par le Client après identification dans un bureau de poste ou un point poste, par lequel le Client s'inscrit au Service Sign for Me et donne procuration à bpost pour le Service Sign for Me.

En cas de souscription via l'application My bpost, le Formulaire de Procuration désigne l'écran d'activation du service Sign For Me dans l'application My bpost, par lequel le Client s'inscrit au Service Sign for Me et donne procuration à bpost pour le Service Sign for Me.

1.5 Conditions Générales : les présentes conditions générales du Service Sign For Me, mises à jour régulièrement.

1.6 Conditions générales en matière d'Offre de Services de bpost : les conditions générales en matière d'offre de services de bpost, disponibles sur le site Internet de bpost et mises à jour régulièrement.

1.7 Contrat : le contrat relatif au Service Sign For Me qui est conclu entre le Client et bpost par l'enregistrement d'un Formulaire de Procuration dûment rempli par le Client et qui est confirmé par e-mail par bpost après réception du Formulaire de Procuration.

## 2. Champ d'application et acceptation des présentes Conditions générales

2.1 En remplissant et validant le Formulaire de Procuration, le Client confirme avoir pris connaissance des présentes Conditions générales et les accepter sans réserve en cochant la case à côté de la mention *«J'ai pris connaissance et j'accepte les Conditions Générales régissant ce service telles que reprises en annexe et je suis informé(e) du traitement de mes données personnelles qui y est décrit à l'article 8, en ce compris leur utilisation par bpost pour m'informer au sujet d'autres services et actions similaires de bpost. Je confirme que toutes les informations reprises sur ce Formulaire sont correctes. bpost est exonérée de la responsabilité pour tout dommage quelconque, qui pourrait résulter de l'usage abusif ou frauduleux de la procuration par moi-même ou par des tiers. Je comprends que la réception d'un envoi recommandé par bpost a les mêmes conséquences juridiques que la réception de cet envoi par moi-même, par exemple en ce qui concerne les délais dans des procédures juridiques. Il n'y a pas de droit de rétractation en raison de l'activation immédiate du service Sign For Me.»*

Le Client qui utilise l'Application My bpost pour souscrire au Service Sign For Me, confirme avoir pris connaissance des présentes Conditions générales et les accepter sans réserve en installant l'application My bpost.

2.2 Si, en vertu d'une disposition légale d'ordre public ou de droit impératif, une des dispositions des présentes Conditions Générales était déclarée nulle ou non opposable au Client, cette clause sera réputée non écrite. Toutes les autres dispositions resteront cependant d'application.

2.3 Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit belge. Tout litige relatif au Contrat ou aux présentes Conditions Générales qui ne peut pas être réglé à l'amiable sera porté devant les cours et tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

## 3. Conclusion et cessation du Contrat

### 3.1 Dans un bureau de poste ou un point poste

Le Client qui souhaite souscrire au Service Sign For Me enregistre sa demande auprès d'un bureau de poste ou d'un point poste, où il est identifié sur base de sa carte d'identité électronique à travers le lecteur de carte. Son adresse email est enregistrée pour que le Client puisse être invité par e-mail à finaliser sa souscription. Le Client reçoit par email le Formulaire de Procuration à compléter et à valider. Le Contrat est conclu après que le Client a confirmé la validité des données du Formulaire de Procuration et a accepté les Conditions Générales, comme décrit dans l'article 2 de ces Conditions Générales. Le Client reçoit une confirmation du Contrat par e-mail.

### 3.2 Dans l'application My bpost

Le Client qui souhaite souscrire au Service Sign For Me de manière digitale active le service dans l'application My bpost, après s'être identifié sur base de sa carte d'identité et de son visage à travers le système sécurisé 'My bpost account'. Le Client reçoit une confirmation du Contrat par e-mail.

Le service Sign for Me peut être activé et géré via l'application My bpost. L'onglet « Sign for Me » dans le menu « plus » de l'application permet au Client (utilisateur de l'application My bpost) de consulter le statut de son mandat : actif, non-actif ou expiré.

Le mandat est créé sur base d'une adresse physique, correspondant à une des adresses précédemment renseignée dans l'application, via l'onglet « mes adresses ».

Pour être en mesure d'activer un mandat lié à une de ses adresses, le Client doit se soumettre à différentes vérifications. Pour vérifier que le Client est bien en possession du smartphone sur lequel l'application est installée, le Client doit renseigner son numéro de téléphone et remplir le code reçu par SMS dans l'application. Pour vérifier son identité, le Client doit scanner le recto et le verso de sa carte d'identité belge ou de son passeport belge. Il est en mesure de vérifier si les données capturées par l'application sont correctes et, dans le cas contraire, recommencer le scan du document. Il doit ensuite présenter son visage à l'application : il est invité à faire différents mouvements permettant à l'application de vérifier qu'il s'agit d'une personne vivante et non d'une simple photo. Enfin, une correspondance doit être établie entre la photo de la carte d'identité et le visage du Client.

Le Client est invité à vérifier une dernière fois les informations le concernant et celles correspondant à son mandat. Ces informations seront ensuite reprises dans le Contrat reçu par e-mail. Le Client vérifie son nom (capturé depuis la carte d'identité et non modifiable), son adresse e-mail, son adresse physique ainsi que son document d'identité. Une fois cette confirmation donnée, le Client est informé de l'activation du Service Sign for Me dès le lendemain.

Une fois son mandat créé, le Client est en mesure de le gérer via l'application. Il peut, à tout moment, consulter le statut et la date d'expiration de son mandat. Il peut également désactiver le mandat endéans la durée de validité de celui-ci.

Si le document d'identité du Client expire avant la fin de son mandat, le Client est invité à renouveler le processus d'identification via l'application, sans quoi son mandat au Service Sign for Me sera toujours actif, mais aucune action (désactivation du mandat, souscription à un nouveau mandat) ne sera possible.

Le Client est prévenu de la fin imminente de son mandat via l'application. Il est invité à renouveler celui-ci endéans le mois avant la date d'expiration du mandat initial.

3.3 Le Client a le droit de mettre fin au Contrat à tout moment et de révoquer la procuration, sans que bpost ait droit à un dédommagement. A cet effet, le Client introduit une demande via le formulaire en ligne disponible sur le site web de bpost (voir article 10 des présentes Conditions Générales). bpost traitera la demande dès que possible et en tout cas dans les 5 jours ouvrables suivant sa réception.

3.4 bpost peut à tout moment renoncer à la procuration et mettre fin au Contrat et à l'exécution du Service Sign For Me en donnant un préavis de 5 jours ouvrables, sans que le Client ait droit à un dédommagement.

3.5 Pour des raisons de sécurité, la procuration du Client à bpost n'est valable que pour une période maximale de trois ans à partir de la conclusion du Contrat. Après trois ans, la procuration est automatiquement mise hors service. A ce moment, bpost proposera des modalités de renouvellement.

3.6 Le Client peut solliciter un nouveau Contrat en cas de changement d'adresse via le formulaire en ligne disponible sur le site web de bpost (voir article 10 des présentes Conditions Générales). bpost traitera la demande dès que possible et en tout cas dans les 5 jours ouvrables suivant sa réception.

## 4. Absence de droit de rétractation

4.1 En application du Code de Droit Economique, le droit de rétractation du Client ne peut être exercé pour le Service Sign For Me en raison du délai d'activation et de l'exécution immédiate après activation du Service Sign For Me, ce que le Client accepte expressément.

## 5. Caractéristiques du Service Sign For Me

5.1 Le Service Sign For Me est un service gratuit.

5.2 Seules les personnes physiques peuvent utiliser le Service Sign For Me. Les personnes morales ne peuvent pas donner procuration à bpost dans le cadre du Service Sign For Me. Le cas échéant, bpost se réserve le droit de ne pas exécuter la procuration.

5.3 Sont exclus du Service Sign For Me : envois recommandés avec accusé de réception, envois avec frais de douane, envois avec valeur déclarée, envois en poste restante, plis judiciaires et envois qui ne rentrent pas dans une boîte aux lettres réglementaire.

5.4 Le Service Sign For Me débute le jour ouvrable suivant l'envoi par e-mail au Client de la confirmation du Contrat.

5.5 bpost se réserve le droit de ne pas effectuer le Service Sign For Me lorsqu'il n'y a pas de boîte aux lettres réglementaire à l'adresse indiquée dans le Formulaire de Procuration, lorsqu'il n'est pas possible d'identifier avec certitude la boîte aux lettres du destinataire, lorsque la boîte aux lettres n'est plus en mesure de recevoir des envois postaux, lorsque la distribution présente un danger immédiat pour le distributeur ou lorsqu'il existe une suspicion d'usage incorrect, abusif ou frauduleux de la procuration (par exemple, suite au décès ou au déménagement du Client), lorsque la couverture réseau utilisée par l'appareil mobile du facteur en distribution est insuffisante pour faire le lien entre le destinataire de l'envoi et le mandat ou autre problème technique, ou lorsque le facteur a connaissance du décès ou du déménagement du Client. Dans ce cas, l'envoi recommandé sera remis contre signature, conformément au service standard de bpost.

5.6 Le Client reçoit une notification par e-mail l'informant de la distribution d'un recommandé dans sa boîte aux lettres. Il peut aussi activer la notification dans l'application mobile.

5.7 bpost se réserve le droit de modifier le Service Sign For Me pour adapter celui-ci à l'évolution de la technologie. bpost en informe le Client préalablement et dans un délai raisonnable.

## 6. Déclarations du Client

6.1 Le Client déclare qu'il comprend que la réception d'un envoi recommandé par bpost a les mêmes conséquences juridiques que la réception par le Client lui-même, par exemple en ce qui concerne les délais dans des procédures juridiques.

6.2 Le Service Sign For Me est totalement indépendant de la relation qui pourrait exister entre le Client et l'expéditeur des envois recommandés. Par conséquent, les obligations éventuelles du Client à l'égard de l'expéditeur lors de l'envoi recommandé restent à la charge du Client.

## 7. Responsabilité

7.1 Le Client est le seul responsable de l'exactitude des informations mentionnées sur le Formulaire de Procuration.

Le Client s'engage à communiquer immédiatement à bpost toute modification de ses données, et notamment de ses coordonnées d'adresse, via le service Clients (comme

mentionné à l'article 10). En cas de décès du Client, ses héritiers ont l'obligation d'informer bpost du décès. Le Contrat se termine dès que bpost est informé du décès par un ou plusieurs héritiers du Client.

bpost est exonérée de la responsabilité de tout dommage généralement quelconque causé au Client ou à des tiers, qui résulte de la remise par le Client d'informations erronées, la non-communication des modifications (p.ex. si un déménagement n'est pas communiqué à bpost), ou de l'usage abusif ou frauduleux de la procuration, par exemple en cas de présentation des pièces d'identité volées ou falsifiées. Le Client garantira bpost contre toute prétention de tiers relative aux dommages qu'il pourrait subir dans ce contexte.

L'attention du Client est attirée sur le fait que le vol et l'usurpation d'identité sont des infractions sanctionnées pénalement. Donner procuration au nom ou au profit d'une tierce personne, en se faisant passer pour cette personne, est passible de poursuites pénales.

7.2 bpost peut seulement être tenue responsable des dommages directs qui pourraient découler de l'exécution incorrecte de la procuration et qui pourraient être démontrés par le Client. En aucun cas bpost ne pourra être tenue pour responsable de dommages indirects, en ce compris les pertes d'opportunités, pertes de revenus, pertes de données, l'atteinte à la réputation du Client, etc.

En cas de responsabilité de bpost pour l'exécution incorrecte de la procuration, le dédommagement auquel le Client peut prétendre ne pourra dans aucun cas excéder les frais d'affranchissement de l'envoi (sans frais de recommandation).

**La responsabilité de bpost pour perte, vol, endommagement ou distribution tardive d'un envoi recommandé est réglée dans les Conditions Générales en matière d'Offre de Services de bpost. Cette responsabilité joue vis-à-vis de l'expéditeur de l'envoi, sauf si l'expéditeur s'est désisté de ses droits d'indemnisation en faveur du destinataire.**

bpost n'encourt aucune responsabilité lorsque le dommage résulte d'un cas de force majeure, à savoir un événement échappant à sa volonté et à son contrôle raisonnable, tel que, par exemple, les catastrophes naturelles (inondation, incendie, etc.), les accidents, les épidémies, les pandémies, les grèves, les faits de guerre, les conflits armés, la réquisition par une autorité publique.

## 8. Utilisation des données à caractère personnel

### 8.1 Souscription en bureau de poste ou point poste

#### 8.1.1 Lors d'une souscription en bureau de poste ou point poste, quelles données à caractère personnel collecte bpost, à quelles fins et sur quelles bases juridiques?

Lors de l'enregistrement d'une demande de souscription auprès d'un bureau de poste ou d'un point poste et lors de l'utilisation d'un Formulaire de Procuration, le Client présente à bpost sa carte d'identité conformément à l'article 19, §5 de l'Arrêté royal du 24 avril 2014 portant réglementation du service postal afin de prouver l'identité du Client et la validité de la procuration à l'égard du Client, de l'expéditeur du recommandé et des autorités gouvernementales compétentes.

Les données à caractère personnel provenant de la carte d'identité (nom, prénom, adresse, numéro de carte d'identité), ainsi que l'adresse e-mail et, le cas échéant, le numéro de portable fournis par le Client seront alors traitées par bpost SA de droit public (bpost HQ, Boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles, dénommée ci-après « bpost »), en tant que responsable du traitement de ces données afin d'exécuter le Service Sign For Me dans le cadre de l'exécution du contrat qui nous lie avec le Client. Si ces données ne sont pas transmises, bpost sera dans l'impossibilité d'exécuter la demande du Client.

L'adresse e-mail du Client sera traitée lors de l'enregistrement auprès d'un bureau de poste ou d'un point poste afin d'envoyer le Formulaire de Procuration au Client pour lui permettre de finaliser sa souscription ou afin d'envoyer une copie du Contrat au Client.

bpost traite l'adresse email du Client afin de notifier au Client le dépôt d'un envoi recommandé dans sa boîte aux lettres.

bpost peut également utiliser le nom, le prénom, l'adresse, l'adresse email et, le cas échéant, le numéro de portable pour contacter le Client concernant des études de marché ou des enquêtes de satisfaction dans le cadre de son intérêt légitime en vue de l'amélioration de ses services.

Si le Client ne s'y oppose pas à travers le bouton de désinscription qu'il reçoit par email lors de la souscription, bpost se réserve le droit d'utiliser également le nom, le prénom, l'adresse, l'adresse email, le cas échéant, et le numéro de portable afin de lui communiquer ultérieurement des informations relatives à des services similaires de bpost, notamment dans le cadre de l'intérêt légitime (ou de l'exception dite du « soft opt-in ») de bpost à promouvoir ces services auprès de ses clients, en ce compris par courrier, par email et par téléphone.

#### 8.1.2 Pourquoi bpost partage-t-elle des données à caractère personnel avec des tiers et qui sont ces tiers?

Les données à caractère personnel du Client peuvent être mises à la disposition des fournisseurs de services informatiques de bpost qui les traiteront en qualité de sous-traitant de données en vue d'interventions techniques, de maintenance et d'hébergement des données. Ils peuvent parfois être localisés en dehors de l'Espace Economique Européen. Le cas échéant, les mesures décrites dans les clauses contractuelles modèles de la Commission Européenne leur ont été imposées.

#### 8.1.3 Combien de temps bpost conserve-t-elle les données à caractère personnel du Client ?

Dans le cas où le Client ne finalise pas sa souscription au moyen de l'e-mail qui lui a été envoyé après son identification dans un bureau de poste ou point poste, toutes les données à caractère personnel du Client collectées en vue de sa souscription au Service Sign For Me seront effacées après 30 jours.

Dans le cas d'une souscription effective, les données à caractère personnel fournies par le Client seront conservées encore 13 mois après la durée du contrat, à la suite de quoi ces données seront effacées.

#### 8.1.4 Comment le Client peut-il exercer ses droits ?

Si le Client souhaite s'opposer à l'utilisation de ses données à caractère personnel aux fins de la communication d'informations marketing relatives à des services similaires de bpost et/ou aux fins de communications concernant des études de marché ou des enquêtes de satisfaction, il peut le faire de la manière suivante :

- soit, en ce qui concerne l'utilisation des données aux fins de communications relatives à des services similaires de bpost, directement en utilisant le lien de désinscription qui apparaît dans l'e-mail qui lui sera envoyé sous l'objet « Merci de votre intérêt ».
- soit via les liens de désinscription qui apparaissent systématiquement en bas de chaque e-mail qui lui sera envoyé dans ce cadre.
- Soit en désactivant l'option « utilisation de mes données personnelles » dans le menu plus/paramètres et dispositions légales de l'Application.

Le Client peut également en faire part à bpost à tout moment par l'un des 2 moyens décrits ci-dessous.

Sous certaines conditions, le Client peut également accéder à ses données, en demander le transfert, en obtenir la rectification s'il y a lieu, en obtenir l'effacement, en limiter le traitement ou en demander la portabilité.

Pour ce faire, il peut adresser une demande à bpost via l'un des deux moyens suivants :

- soit par courrier en envoyant une demande écrite, datée et signée, accompagnée d'une preuve de son identité<sup>1</sup>, à l'adresse suivante : bpost, Data Protection Office, Boulevard Anspach 1, boîte 1, 1000 Bruxelles
- soit en ligne, en complétant le « [formulaire de demande concernant vos données personnelles](#) ».

Le Client déposer une plainte auprès de l'Autorité de Protection des Données en Belgique : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>.

## 8.2 Souscription dans l'application My bpost

### 8.2.1 Lors d'une souscription dans l'application My bpost, quelles données à caractère personnel collecte bpost, à quelles fins et sur quelles bases juridiques?

En s'enregistrant sur la plateforme « bpost identification and access management », le Client peut désormais se connecter aux différentes applications et de ce fait, utiliser les différents services proposés par bpost. Dans le cadre de la gestion des identités et des accès par bpost, cet enregistrement est requis pour contrôler l'identité et ainsi protéger les données du Client.

Selon le service bpost auquel le Client souhaite s'enregistrer, il doit créer une identité de Niveau 2 ou de Niveau 3. Le type de données à caractère personnel que bpost recueille au sujet du Client dépend de ce Niveau. **Pour le service Sign For Me, une identité de Niveau 3 est requise**, conformément à l'article 19, §5 de l'Arrêté royal du 24 avril 2014 portant réglementation du service postal afin de prouver l'identité du Client et la validité de la procuration à l'égard du Client, de l'expéditeur du recommandé et des autorités gouvernementales compétentes.

Pour des services de Niveau 2, bpost recueille les prénom, nom, e-mail, numéro de téléphone (facultatif), nom d'entreprise (facultatif), langue de prédilection et adresse IP lors de l'enregistrement du Client et, par la suite, lors de la connexion à la plateforme « bpost identification and access management ». Pour le Niveau 3, bpost recueille encore quelques données complémentaires pour pouvoir garantir un niveau plus élevé de sécurité, à savoir les données figurant sur la carte d'identité du Client et une photo de son visage (« liveliness check »)

Ces données sont traitées par bpost (Boulevard Anspach 1, boîte 1, 1000 Bruxelles), responsable du traitement, afin de pouvoir exercer sa gestion des identités et des accès, telle

<sup>1</sup> Copie du recto de la carte d'identité (si le Client le souhaite, il peut masquer son numéro de carte et sa photo et indiquer qu'il s'agit d'une copie faite pour bpost à telle date) ou copie de son permis de conduire ou de son passeport international (même remarque). Ne pas masquer la date de validité. La date de naissance est souvent utile pour faire la distinction entre homonymes.

que décrite dans les conditions d'utilisation de la plateforme « bpost identification and access management », en vue de contrôler l'identité du Client et d'ainsi protéger ses données. Si le Client ne fournit pas ces données, il n'aura pas accès aux différents services et applications de bpost.

### 8.2.2 Pourquoi bpost partage-t-elle des données à caractère personnel avec des tiers et qui sont ces tiers?

Il est possible que les données à caractère personnel que le Client fournit à bpost pour la création d'une identité de Niveau 2 soient mises à la disposition des fournisseurs informatiques de bpost, qui sont parfois établis en dehors de l'Espace Économique Européen. Dans ce cas, les mesures décrites dans les clauses contractuelles types de la Commission européenne leur ont été imposées (pour plus d'informations : contacter le Data Protection Office de bpost, à l'adresse suivante : bpost, Data Protection Office, Boulevard Anspach 1, boîte 1, 1000 Bruxelles, ou compléter le formulaire en ligne disponible dans notre politique en matière de protection de la vie privée via le lien suivant : <http://www.bpost.be/site/fr/privacy>).

### 8.2.3 Combien de temps bpost conserve-t-elle les données à caractère personnel du Client ?

Les données à caractère personnel du Client sont conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'enregistrement et la connexion en vue d'utiliser certains services ou applications proposés par bpost. Les données à caractère personnel du Client sont conservées pour la durée de son compte, aussi longtemps que la loi l'exige, ou aussi longtemps que strictement nécessaire. Pour des raisons de sécurité et de prévention de la fraude, bpost conservera en toute sécurité la copie de la carte d'identité du Client et la photo de son visage prise lors du processus d'enregistrement, en vue d'une éventuelle vérification future. Ces données ne sont jamais utilisées à des fins commerciales et ne sont accessibles qu'en cas de suspicion de fraude. Ces données seront supprimées 13 mois après l'expiration du contrat du Client avec bpost.

### 8.2.4 Comment le Client peut-il exercer ses droits ?

Le Client a le droit, sous certaines conditions, de demander à consulter ses données à caractère personnel ou au besoin, de demander d'y apporter des corrections ou de les supprimer, d'en limiter le traitement ou d'en demander la transmission en envoyant une demande écrite, datée et signée à laquelle il joindra une preuve de son identité, à l'adresse suivante : Data Protection Office, Boulevard Anspach, boîte 1, 1000 Bruxelles, ou en complétant le formulaire en ligne disponible dans la politique en matière de protection de la vie privée de bpost via le lien suivant : <http://www.bpost.be/site/fr/privacy>.

Enfin, le Client peut introduire une réclamation auprès de l'Autorité chargée de la protection des données qui est compétente en la matière en Belgique : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/>

Lorsque le Client s'est enregistré sur la plateforme « bpost identification and access management », bpost a reçu ses données à caractère personnel dans le cadre de sa gestion des identités et des accès pour l'octroi de différents services qu'elle propose via ses applications.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des données à caractère personnel du Client en tant que composante des différents services et applications, le Client peut consulter la politique en matière de respect de la vie privée du service ou de l'application en question.

Dernière mise à jour de l'article 8 : 01/04/2022

## 9. Modifications des Conditions Générales

9.1 bpost peut à tout moment modifier ces Conditions Générales. Par exemple, ces modifications peuvent être nécessaires pour répondre aux changements dans le secteur des services postaux, qui est réglementé, ou afin de répondre à l'évolution de la technologie. bpost est tenue d'informer le Client des modifications avant l'entrée en vigueur de ces modifications. Le Client qui n'accepte pas les modifications peut mettre fin au contrat conformément à l'article 3.3 de ces Conditions Générales. Toutefois, en cas de modification de la législation applicable ou dans le cas d'un arrêté, d'un jugement ou d'une autre intervention contraignante d'une autorité compétente, bpost peut modifier ces Conditions Générales avec effet immédiat sur base de cette modification, cet arrêté, ce jugement ou cette autre intervention.

## 10. Plaintes et contacts

10.1 Pour toutes plaintes ou questions, le Client peut s'adresser au Service Clients de bpost au numéro 02 201 23 45 ou via le site web [www.bpost.be](http://www.bpost.be).

Si le Client n'est pas satisfait du traitement de sa plainte par bpost, il peut ensuite s'adresser au Service de Médiation pour le secteur postal, Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 4, 1000 Bruxelles (<http://www.omps.be>).

Le Client peut aussi faire appel à la plateforme "Online Dispute Resolution" de l'Union européenne via <http://ec.europa.eu/odr>.