

Politique particulière en matière de protection de la vie privée pour les Paquets (offre contractuelle)

Dernière révision le 01/06/2024.

Table des matières

1. Objet et objectif de la présente politique particulière en matière de protection de la vie privée.....	2
2. Données de contact de bpost lorsque bpost agit en tant que responsable du traitement ?	2
3. Expéditeurs des envois (clients bpost)	2
3.1 Expéditeurs – Quelles données à caractère personnel collectons-nous, à quelles fins et sur quelles bases juridiques ?	2
3.2 Expéditeurs – bpost utilise-t-elle vos données à caractère personnel à des fins de profilage ou de prise de décision automatisée ?	3
3.3 Expéditeurs – Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel ?	4
3.4 Expéditeurs – Vos données à caractère personnel sont-elles transférées vers des pays situés en dehors de l'Espace économique européen ?	4
3.5 Expéditeurs – Combien de temps conservons-nous vos données ?	4
3.6 Expéditeurs – Quels sont vos droits concernant vos données à caractère personnel ?	4
3.7 Expéditeurs – Comment puis-je contacter bpost ?	4
4. Destinataires des envois	4
4.1 Destinataires – Quelles données à caractère personnel collectons-nous, à quelles fins et sur quelles bases juridiques ?	5
4.2 Destinataires – bpost utilise-t-elle vos données à caractère personnel à des fins de profilage ou de prise de décision automatisée ?	6
4.3 Destinataires – Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel ?	6
4.4 Destinataires – Vos données à caractère personnel sont-elles transférées vers des pays situés en dehors de l'Espace économique européen ?	6
4.5 Destinataires – Combien de temps conservons-nous vos données ?	7
4.6 Destinataires – Quels sont vos droits concernant vos données à caractère personnel ?	7
4.7 Destinataires – Comment puis-je contacter bpost ?	7
5. Modifications de la présente politique particulière en matière de protection de la vie privée	7

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 des Paquets (offre contractuelle) 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.

2. Données de contact de bpost lorsque bpost agit en tant que responsable du traitement

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.

3. Expéditeurs des envois (clients bpost)

Pour les traitements pour lesquels le Client (personne morale reprise comme client dans le Contrat) est responsable de traitement, bpost renvoie vers les documents d'information du Client qui doivent respecter l'ensemble des règles relatives à la protection des données (Règlement Général relatif à la Protection des Données ou loi spécifique).

Le Client garantit que les membres de son personnel ont été informés quant aux traitements de leurs données personnelles par bpost.

3.1 Expéditeurs – Quelles données à caractère personnel collectons-nous, à quelles fins et sur quelles bases juridiques ?

Catégories de données à caractère personnel

bpost collecte et traite les catégories de données à caractère personnel suivantes :

- nom et prénom, adresse, numéro de téléphone/GSM ou adresse e-mail et fonction relatifs à certains membres du personnel du Client.

Ces données à caractère personnel sont collectées par le biais des applications de bpost liées à la gestion des contrats et aux annonces des envois.

Finalités et bases légales

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

Finalités	Fondements légaux
Pour le traitement des envois dans le cadre d'un contrat Paquet déposés dans unCentre (Hyper) MassPost ou tout autre point de dépôt bpost, pour la négociation, la conclusion et/ou l'exécution d'un contrat que vous (ou votre organisation) concluez ou avez conclu avec bpost concernant les Paquets (offre contractuelle), 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).	<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>

<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 Pacquets), 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 Pacquets, pour la gestion générale de la clientèle.</p>	<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>
<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).</p>	<p>Ce traitement se fonde sur <i>l'intérêt légitime</i> de bpost à améliorer et adapter constamment ses sites web, applications, produits et services.</p>
<p>Pour envoyer de la publicité, personnalisée ou non, sur les produits et services de bpost par courrier, par e-mail, téléphone, plateformes publicitaires (par ex., Google, Apple Store, Android ou via l'application Mybpost) ; pour afficher de la publicité, personnalisée ou non, relative aux produits et services de bpost sur les sites web de bpost ou ses applications.</p> <p>Dans le cadre de cette publicité personnalisée, et conformément au niveau de confidentialité Optimal, bpost établit un profil d'acheteur sur base de données à caractères personnelles, vos préférences, vos intérêts ainsi que des données publiques statistiques et anonymisées, et/ou des données que d'autres entreprises ont collectées et transférées vers bpost légalement telles que vos comportements d'achat, vos préférences télévisuelles ou vos habitudes de navigation.</p> <p>De manière générale, bpost peut communiquer avec vous par tout canal que vous utilisez (email, courrier postal, téléphone).</p>	<p>Ce traitement pour l'envoi de publicité non personnalisée (générique) se fonde sur <i>l'intérêt légitime</i> de bpost à promouvoir ses produits et services. Vous pouvez vous opposer à ceci à tout moment via le tableau de bord « Vos données, votre choix », en modifiant le niveau Complémentaire.</p> <p>Ce traitement pour l'établissement d'un profil ainsi que l'envoi de publicité personnalisée se fonde sur votre consentement que vous avez donné en cochant le niveau Optimal « Informations sur mesure ». Vous pouvez le retirer à tout moment via le tableau de bord « Vos données, votre choix ».</p>

3.2 Expéditeurs – 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 Pacquets (offre contractuelle).

3.3 Expéditeurs – Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel ?

Les données à caractère personnel collectées et traitées dans le cadre des Paquets (offre contractuelle) 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).
- En outre, les Données à caractère personnel seront mises à la disposition des exploitants de plateformes publicitaires (telles que Google, Facebook, Twitter, LinkedIn, etc.) pour vérifier l'existence d'un compte lié aux adresses e-mail indiquées et pour vous faire parvenir nos messages via leurs plateformes. S'ils sont établis en dehors de l'Espace économique européen, ils sont concernés par les clauses contractuelles types de la Commission européenne).

3.4 Expéditeurs – 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 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, notamment en Inde.

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**.

3.5 Expéditeurs – Combien de temps conservons-nous vos données ?

Les données à caractère personnel collectées et traitées dans le cadre des Paquets (Offre contractuelle) seront conservées pendant la durée du contrat ainsi que pour la durée nécessaire à la protection des intérêts de bpost en justice en cas de contestation de la qualité des services offerts par bpost.

3.6 Expéditeurs – 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 3.7 « Comment puis-je contacter bpost ? ».

3.7 Expéditeurs – 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.

4. Destinataires des envois

La fourniture des services par bpost nécessite que le Client communique à bpost des Données à caractère personnel relatives aux destinataires des envois.

Dans la mesure où bpost traite ces Données à caractère personnel aux fins de l'exécution de ce service, c'est-à-dire pour organiser le tri, la livraison et le suivi du Paquet, elle agit en qualité de Responsable du traitement de ces Données à caractère personnel.

bpost :

- contrôle les opérations de traitement effectuées en vue du Traitement et de la distribution du Paquet ;
- décide quelles Données à caractère personnel doivent être fournies ;
- détermine si ces Données à caractère personnel doivent être utilisées pour alimenter les banques de données opérationnelles à des fins d'amélioration de la qualité (par lecture optique ou matching avec d'autres séries de données) ;
- détermine si ces Données à caractère personnel doivent être utilisées pour améliorer la qualité de la livraison (p. ex. par association avec les données relatives aux préférences de livraison en cas d'absence) ;
- détermine si ces Données à caractère personnel doivent être transmises à des tiers (agissant par ex. en tant que sous-traitants pour bpost) ;
- détermine combien de temps ces Données à caractère personnel seront conservées ;
- détermine qui peut accéder à ces Données à caractère personnel et à quels tiers elles sont transférées ;
- détermine quelles mesures techniques et organisationnelles sont prises pour protéger les Données à caractère personnel.

Les Données à caractère personnel relatives aux destinataires des Paquets confiés à bpost par le Client (catégories suivantes de Données à caractère personnel : prénom, nom, adresses e-mail, numéro(s) de téléphone, adresse(s) de livraison) seront utilisées par bpost, par les filiales de bpost ou par des sous-traitants de bpost (Dynamlogic, Citydepot, Parcify, De Buren et les sous-traitants de bpost) aux fins de l'exécution du Transport du Paquet.

Pour ce traitement de transfert ainsi que les traitements pour lesquels il définit 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 Client agit en tant que Responsable du Traitement.

Le Client garantit dès lors à bpost que (i) les Données à caractère personnel sont obtenues de façon légale auprès des Personnes concernées en vertu de la Règlementation Vie Privée et qu'elles sont fournies à bpost en conformité avec cette réglementation; (ii) il transmet à bpost des Données à caractère personnel à jour et pertinentes au vu des finalités légales et légitimes décrites dans le Contrat; (iii) il a fourni aux Personnes concernées toutes les informations nécessaires et pertinentes concernant le Traitement de leurs Données à caractère personnel, conformément à la Règlementation Vie Privée ; et (iv) le Traitement n'enfreint pas les droits de tiers.

bpost et le Client s'engagent à respecter toutes les obligations qui s'imposent aux Responsables du Traitement en vertu de l'ensemble des règles relatives à la protection des données personnelles pour les Traitements pour lesquels ils agissent en cette qualité.

4.1 Destinataires – Quelles données à caractère personnel collectons-nous, à quelles fins et sur quelles bases juridiques ?

Catégories de données à caractère personnel

bpost collecte et traite les catégories de données à caractère personnel suivantes dans le cadre du traitement des Colis (offre contractuelles) :

- noms, prénoms et adresses des destinataires
- adresses e-mail et/ou numéros de GSM des destinataires ;
- signature de la personne ayant réceptionné un Colis remis contre signature

Finalités et bases légales

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

Finalités	Fondements légaux
Les adresses e-mail et numéros de téléphone du destinataire du Paquet que bpost reçoit du Client peuvent être utilisés par bpost pour l'informer des statuts opérationnels (y compris l'évaluation du service opérationnel) des Paquets que bpost livrera pour lui ou pour lui suggérer de confier à bpost ses préférences de livraison via sa plate-forme dédiée.	Ce traitement se fonde sur l'intérêt légitime de bpost de fournir à ses Clients le meilleur niveau de service possible.

Les adresses des destinataires des Paquets, qui ont acheté le contenu des dits Paquets, telles que communiquées à bpost par le Client, peuvent être réutilisées par bpost ou par les filiales de bpost pour faciliter les futurs achats en ligne des mêmes destinataires en leur offrant un pré-encodage de ces adresses.	Ce traitement se fonde sur l'intérêt légitime de bpost de fournir à ses Clients le meilleur niveau de service possible.
Pour assurer le traitement et la distribution des Paquets, la potentielle lecture optique sur les machines de tri (par lecture optique directe ou par comparaison avec d'autres séries de données) à des fins d'amélioration de la qualité, de correction des adresses ne correspondant pas, sans équivoque ou recherche, à une adresse de distribution, ou pour alimenter des bases de données opérationnelles visant à améliorer les performances de reconnaissance d'adresses.	Ce traitement se fonde sur l'intérêt légitime de bpost de fournir à ses Clients le meilleur niveau de service possible.
L'adresse, le nom, le prénom et l'adresse e-mail du destinataire du Paquet peuvent être utilisés par bpost afin d'exécuter un matching sécurisé sur les préférences de livraison comme indiqué sur sa plate-forme dédiée.	Ce traitement se fonde sur l'intérêt légitime de bpost de fournir à ses Clients le meilleur niveau de service possible.
Le prénom, le nom, l'adresse de livraison, la date de livraison et la signature du destinataire du Paquet peuvent être mis à disposition par bpost sur la plate-forme « track and trace », où ils restent pendant trois mois pour fournir au Client des informations sur la livraison de son envoi.	Ce traitement se fonde sur l'intérêt légitime de bpost de fournir à ses Clients le meilleur niveau de service possible.

4.2 Destinataires – bpost utilise-t-elle vos données à caractère personnel à des fins de profilage ou de prise de décision automatisée ?

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 Paquets (offre contractuelle).

4.3 Destinataires – Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel ?

Les données à caractère personnel collectées et traitées dans le cadre des Paquets (offre contractuelle) 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) ;
- L'expéditeur du Paquet, notamment s'il a choisi l'option Signature au moment de l'annonce électronique, un avis de réception digital contenant la signature de la personne ayant effectivement réceptionné l'envoi ;
- L'ensemble des prestataires de services, agissant soit en qualité de sous-traitant, soit en qualité de responsable de traitement dans le cadre du traitement des Envois (en ce compris la distribution), notamment d'autres opérateurs postaux pour les Paquets internationaux.

4.4 Destinataires – 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 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, notamment en Inde.

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**.

Dans le cas où les Services comprennent la distribution d'un envoi postal dans un pays non situé dans l'Espace Economique Européen, les Données à caractère personnel relatives aux destinataires des envois confiés à bpost par le Client (c'est-à-dire les catégories suivantes de Données à caractère personnel : prénom, nom et adresse de distribution) sont communiquées à un opérateur local chargé de distribuer l'envoi dans ce pays étranger, qui agit en tant que Responsable du Traitement aux fins de distribution de l'envoi dans ce pays étranger. S'il est localisé en dehors de l'Espace Economique Européen, les clauses contractuelles modèles de la Commission Européenne lui ont été imposées.

4.5 Destinataires – Combien de temps conservons-nous vos données ?

Les données à caractère personnel collectées et traitées dans le cadre des Paquet (offre contractuelle) seront conservées pendant un délai de 13 mois. A l'issue du délai de rétention, les données sont automatiquement effacées.

4.6 Destinataires – 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 4.7 « Comment puis-je contacter bpost ? ».

4.7 Destinataires – 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.

5. 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