



Politique de confidentialité spécifique – Bbox

Dernière version 01/05/2026

Table des matières

1. Objet et finalité de la politique de confidentialité spécifique	2
2. Qui est le responsable du traitement ?	2
3. Quelles données à caractère personnel collectons-nous, à quelles fins et sur quelles bases juridiques ?	2
4. Où Bpost utilise-t-elle la vidéosurveillance ?	4
5. Bpost utilise-t-elle vos données à caractère personnel à des fins de profilage ou de décisions automatisées ?	4
6. Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel ?	4
7. Vos données à caractère personnel seront-elles transmises à des pays situés en dehors de l'espace économique européen ?	4
8. Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?	4
9. Quels sont vos droits par rapport à vos données à caractère personnel ?	4
10. Comment contacter Bpost ?	5
11. Modifications de la présente politique de confidentialité spécifique	5

1. Objet et finalité de la politique de confidentialité spécifique

La présente Politique de Confidentialité spécifique s'applique à la collecte et au traitement des données à caractère personnel par Bpost dans le cadre du service Bbox (distributeurs automatiques de colis) et contient des informations spécifiques sur la manière dont Bpost traite vos données à caractère personnel.

La présente Politique de Confidentialité spécifique doit être lue conjointement avec la Politique générale de Confidentialité disponible sur www.bpost.be. La Politique de Confidentialité spécifique prime en cas de divergence entre la Politique générale de Confidentialité et la Politique de Confidentialité spécifique.

2. Qui est le responsable du traitement ?

Le Responsable du traitement est Bpost, société anonyme de droit public dont le siège social est situé à Multitower, Boulevard Anspach 1 boîte 1, 1000 Bruxelles, inscrite au registre du commerce de Bruxelles et dont le numéro de TVA est BE 0214.596.464. .

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

Catégories de données à caractère personnel, finalités et bases juridiques

Bpost collecte les données à caractère personnel via les sites web et les apps de Bpost, au moyen de formulaires numériques ou papier, par e-mail ou par téléphone ou au moyen de cookies ou de technologies similaires. Pour plus d'informations sur les cookies et les technologies similaires, consultez notre [notice d'information sur l'utilisation des cookies](#).

Bpost reçoit également certaines de vos données à caractère personnel de la part de l'expéditeur du colis.

Les catégories de données à caractère personnel, les finalités et les bases légales du traitement sont détaillées dans le tableau ci-dessous.

Catégories de données à caractère personnel	Finalités	Bases juridiques
Adresse e-mail, numéro de téléphone Préférences linguistiques	Nous utilisons ces données (fournies soit par l'expéditeur, soit par le déposant) pour envoyer les informations nécessaires à l'utilisation du Bbox. La collecte de ces données nous permet de vérifier l'identité de l'utilisateur du distributeur afin de garantir que les colis ne soient remis qu'aux personnes autorisées disposant du code d'accès (QR). Cela comprend également l'envoi de notifications concernant l'état d'avancement du dépôt ou de l'enlèvement, ainsi qu'une confirmation de l'enlèvement de l'article.	Lorsqu'un contrat lie Bpost à la personne concernée, le traitement pour ces finalités est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution de ce <i>contrat</i> entre Bpost et la personne concernée. En ce qui concerne les données du collecteur (lorsqu'il s'agit d'un tiers au contrat), ce traitement repose sur <i>l'intérêt légitime</i> de Bpost à assurer la bonne exécution du service Bbox. Nous nous engageons à protéger vos données à caractère personnel et à les utiliser uniquement dans le contexte du service Bbox.

<p>Données d'identification et coordonnées telles que le nom, l'adresse, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone et la langue.</p> <p>Toute autre information nécessaire au traitement de votre demande.</p> <p>Enregistrements des appels téléphoniques et données associées (identification de l'appelant, numéro de téléphone, date, heure et durée de l'appel ainsi que le service concerné) en cas de contact avec le call center de Bpost ou tout autre contact téléphonique avec Bpost (par exemple avec le centre de vente).</p> <p>Informations issues de vos interactions avec Bpost, telles que le contenu des e-mails et des réclamations.</p>	<p>Pour pouvoir traiter votre question, communication ou plainte et, le cas échéant, y répondre (par exemple, pour vous fournir les informations demandées sur les produits ou services de Bpost), pour l'assistance et la gestion des incidents relatifs aux produits ou services de Bpost, ainsi que pour la gestion générale de la clientèle.</p> <p>Les appels peuvent être enregistrés à des fins spécifiques, telles que le contrôle de la qualité et la gestion d'éventuelles demandes adressées au médiateur.</p>	<p>Lorsqu'un contrat lie Bpost à la personne concernée, le traitement pour ces finalités est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution de ce <i>contrat</i> entre Bpost et la personne concernée.</p> <p>Si la question, la communication ou la demande n'est pas liée à un contrat entre la personne concernée et Bpost, ou si l'assistance ou l'interaction n'est pas strictement nécessaire à l'exécution de ce contrat, le traitement repose sur l'<i>intérêt légitime</i> de Bpost de maintenir de bonnes relations avec ses clients ou des tiers.</p> <p>Nous pouvons également recueillir votre consentement pour traiter vos données à caractère personnel lorsque nous répondons à votre demande d'information concernant des produits ou services spécifiques.</p>
<p>Adresse e-mail</p> <p>Informations concernant l'utilisation du distributeur de colis</p> <p>Si elles ne sont pas anonymisées, nous collectons les informations issues de votre interaction avec Bpost, telles que vos réponses aux enquêtes de satisfaction.</p>	<p>Cette utilisation vise à améliorer les sites web, applications, produits et services de Bpost : par exemple, en recueillant des avis via des enquêtes de satisfaction, des études de marché ou des enregistrements d'appels, ainsi qu'à mieux cerner le mode de vie de nos clients afin de concevoir des services, produits ou campagnes marketing adaptés à leurs besoins et attentes.</p>	<p>Ce traitement est basé sur l'<i>intérêt légitime</i> de Bpost à améliorer et adapter en permanence ses sites web, applications, produits et services.</p>
<p>Adresse e-mail, numéro de téléphone</p> <p>Journaux des systèmes de surveillance</p>	<p>À des fins de responsabilisation, de garantie de la sécurité physique et numérique des distributeurs de colis, de lutte contre la fraude, les crimes et les infractions, de gestion des litiges et de toute procédure judiciaire, afin de se conformer aux obligations légales ou aux décisions de justice.</p>	<p>Ces opérations de traitement sont nécessaires en vertu d'une <i>obligation légale</i> à laquelle Bpost est soumise ou, en l'absence d'une telle obligation, de l'intérêt légitime de Bpost à se défendre en justice et à lutter contre la fraude, les délits et les infractions.</p>
<p>Enregistrements vidéo (voir point 4).</p> <p>Numéro de transaction</p>	<p>Afin d'assurer la sécurité de son personnel, de ses biens et des colis/courriers de tiers, et si nécessaire pour recueillir des preuves en cas d'accidents, de vols, de fraudes ou d'autres incidents, à l'aide de caméras de surveillance. Bpost peut également, en toute légalité, transmettre les enregistrements vidéo utiles aux autorités compétentes, en particulier à la police.</p>	<p>Le traitement de données à caractère personnel au moyen de caméras de surveillance est fondé sur l'<i>intérêt légitime</i> de Bpost à protéger ses biens et ceux de tiers.</p> <p>Pour plus d'informations sur les caméras de surveillance, veuillez consulter le point 4.</p>

4. Où Bpost utilise-t-elle la vidéosurveillance ?

Bpost peut mettre en place des caméras de surveillance à proximité de certains distributeurs automatiques de colis afin d'assurer la protection de ses biens et de ceux de tiers et, le cas échéant, de recueillir les preuves nécessaires en cas d'accidents, de vols, de fraudes ou d'autres incidents.

5. Bpost utilise-t-elle vos données à caractère personnel à des fins de profilage ou de décisions automatisées?

Bpost ne prend pas de décisions automatisées au sens de l'article 22 du Règlement général sur la protection des données, c'est-à-dire de décisions automatisées ayant une incidence significative ou juridique sur vous, dans le cadre du service Bbox.

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

Bpost partage les données à caractère personnel collectées et traitées dans le cadre du service Bbox avec :

- les prestataires de services agissant en tant que responsables du traitement, tels que les fournisseurs de systèmes de distributeurs de colis, les prestataires de services informatiques et d'hébergement (notamment TCS et Infosys (établis en Inde), ainsi qu'AWS cloud (centres de données situés en Irlande, en Allemagne et aux Pays-Bas)).

7. Vos données à caractère personnel seront-elles transmises à des pays situés en dehors de l'espace économique européen ?

Certains prestataires de services et tiers avec lesquels vos données à caractère personnel sont partagées sont situés dans un pays en dehors de l'Espace économique européen où les règles de protection des données diffèrent de celles qui sont en vigueur en Belgique et ailleurs dans l'Espace économique européen, y compris en Inde.

Bpost a pris les mesures nécessaires pour assurer un niveau de protection adéquat de vos données à caractère personnel conformément à la Politique générale de confidentialité.

8. Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?

Les données à caractère personnel collectées et traitées dans le cadre du service Bbox sont conservées pendant 12 mois à compter de la date d'annonce du colis par l'expéditeur ou de la date de début de la location.

Les enregistrements vidéo sont conservés pendant 30 jours et peuvent être conservés plus longtemps en cas d'enquête en cours pour fraude ; les enregistrements téléphoniques sont conservés pendant 6 mois au maximum.

9. Quels sont vos droits par rapport à vos données à caractère personnel ?

Vous disposez des droits prévus par le Règlement général sur la Protection des Données, dans la mesure où ils sont conformes aux conditions de la Politique générale de Confidentialité.

Si vous souhaitez exercer vos droits à l'égard de Bpost, vous pouvez contacter Bpost comme indiqué à l'article 10 « Comment contacter Bpost ? ».

10. Comment contacter Bpost ?

Comment contacter Bpost ?

Vous pouvez contacter Bpost pour toute question ou plainte ou pour exercer vos droits :

- en ligne au moyen du [formulaire web](#) correspondant ;
- par courrier à : Bpost, à l'attention du Data Protection Office, Multitower, Boulevard Anspach 1, boîte 1, 1000 Bruxelles.

Pour des raisons de sécurité, nous vous demandons de fournir vos coordonnées complètes et une preuve de votre identité (par exemple une copie du recto et du verso de votre carte d'identité ou de votre permis de conduire, sur laquelle votre photo et votre numéro de registre national auront été masqués). Le cas échéant, Bpost se réserve le droit de demander des pièces justificatives supplémentaires.

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

11. Modifications de la présente politique de confidentialité spécifique

Bpost se réserve le droit de modifier la présente Politique de Confidentialité spécifique afin, entre autres, de refléter une modification d'un service ou des exigences légales et/ou réglementaires. Les modifications apportées à la présente Politique de Confidentialité spécifique entrent en vigueur dès leur publication. Nous vous recommandons de toujours consulter la version la plus récente. La date de la version la plus récente est indiquée dans l'en-tête de la présente Politique de Confidentialité spécifique.