



Bijzonder Privacybeleid – Bbox

Meest recente versie 01/05/2026

Inhoudsopgave

1. Voorwerp en doel van dit bijzondere privacybeleid	2
2. Wie is de verwerkingsverantwoordelijke?	2
3. Welke persoonsgegevens verzamelen wij, voor welke doeleinden en op welke rechtsgrond?	2
4. Waar gebruikt Bpost camerabewaking?	3
5. Gebruikt Bpost je persoonsgegevens voor profilering of geautomatiseerde besluitvorming?	3
6. Met wie delen wij je persoonsgegevens?	4
7. Worden je persoonsgegevens doorgegeven aan landen buiten de Europese Economische Ruimte?	4
8. Hoe lang bewaren wij je persoonsgegevens?	4
9. Welke rechten heb je met betrekking tot je persoonsgegevens?	4
10. Hoe kan ik contact opnemen met Bpost?	4
11. Wijzigingen aan het huidige bijzondere privacybeleid	4

1. Voorwerp en doel van dit bijzondere privacybeleid

Dit specifieke privacybeleid is van toepassing op het verzamelen en verwerken van persoonsgegevens door Bpost in het kader van Bbox (pakjesautomaten) en bevat specifieke informatie over de manier waarop Bpost je persoonsgegevens verwerkt.

Dit Bijzondere Privacybeleid moet samen worden gelezen met het Algemene Privacybeleid dat beschikbaar is op www.bpost.be. In het geval van tegenstrijdigheden tussen het Algemene Privacybeleid en het Bijzondere Privacybeleid, heeft het Bijzondere Privacybeleid voorrang.

2. Wie is de verwerkingsverantwoordelijke?

De Verwerkingsverantwoordelijke is Bpost, naamloze vennootschap van publiek recht met maatschappelijke zetel te Anspachlaan 1 bus 1, 1000 Brussel, ingeschreven in het handelsregister van Brussel en met btw-nr. BE 0214.596.464.

3. Welke persoonsgegevens verzamelen wij, voor welke doeleinden en op welke rechtsgrond?

Categorieën van persoonsgegevens, doeleinden en rechtsgronden

Bpost verzamelt persoonsgegevens via de websites en apps van Bpost, door middel van digitale of papieren formulieren, via e-mail of telefoon of door middel van cookies of soortgelijke technologieën. Voor meer informatie over cookies en soortgelijke technologieën, zie onze Informatienota inzake het [gebruik van cookies](#).

Bpost ontvangt ook een deel van je persoonsgegevens van de afzender van het pakje. De categorieën van persoonsgegevens, doeleinden en rechtsgronden voor de verwerking worden in onderstaande tabel weergegeven.

Categorieën van persoonsgegevens	Doeleinden	Rechtsgronden
E-mailadres, telefoonnummer Taalvoorkeur	We gebruiken deze gegevens (die door de afzender of afgever zijn verstrekt) om de informatie te versturen die nodig is om de Bbox te gebruiken. Door deze gegevens te verzamelen, kunnen we de identiteit van de gebruiker van de automaat verifiëren, zodat pakjes alleen worden vrijgegeven aan bevoegde personen die over de toegangscode (QR-code) beschikken. Dit omvat ook het versturen van meldingen over de status van de afgifte of ophaling, en een bevestiging zodra de zending is opgehaald.	Als Bpost een overeenkomst heeft met degene op wie de gegevens betrekking hebben, is de verwerking voor deze doeleinden noodzakelijk voor het afsluiten of uitvoeren van de <i>overeenkomst</i> tussen Bpost en de betrokkene. Wat de gegevens van de ophaler betreft (wanneer die geen partij is bij de overeenkomst), is deze verwerking gebaseerd op het <i>gerechtvaardigd belang</i> van Bpost bij een correcte uitvoering van de Bbox-dienst. Wij doen er alles aan om je persoonsgegevens te beschermen en uitsluitend te gebruiken in het kader van de Bbox-dienst.
Identificatie- en contactgegevens zoals naam, adres, e-mail, telefoonnummer en taal. Alle andere informatie die nodig is om je verzoek te behandelen. Opnames van telefoongesprekken en gerelateerde gegevens (d.w.z. identificatie)	Om je vraag, mededeling of klacht te kunnen verwerken en, indien nodig, hierop te kunnen reageren (bv. om je de gevraagde informatie over de producten of diensten van Bpost te verstrekken), voor ondersteuning en de afhandeling van incidenten met betrekking tot de producten of diensten van Bpost, en voor algemeen klantenbeheer. Telefoongesprekken kunnen worden opgenomen voor specifieke doeleinden, zoals kwaliteitscontrole en het	Als Bpost een overeenkomst heeft met degene op wie de gegevens betrekking hebben, is de verwerking voor deze doeleinden noodzakelijk voor het afsluiten of uitvoeren van de <i>overeenkomst</i> tussen Bpost en de betrokkene. Als de vraag, de communicatie of het verzoek niet gekoppeld is aan een overeenkomst tussen de betrokkene en Bpost of als de ondersteuning of interactie met de betrokkene niet strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, is de verwerking gebaseerd op het <i>gerechtvaardigde belang</i> van Bpost om

<p>van de beller, telefoonnummer, tijd en duur van het gesprek en de dienst waarop het gesprek betrekking heeft) in geval van contact met het Bpost-contactcenter of enig ander telefonisch contact met Bpost (bv. met het sales center).</p> <p>Informatie die voortkomt uit je interactie met Bpost, zoals de inhoud van e-mails en klachten.</p>	<p>behandelen van mogelijke verzoeken van de ombudsman.</p>	<p>goede relaties met zijn klanten of derden te waarborgen.</p>
<p>E-mailadres</p> <p>Informatie over het gebruik van de automaat</p> <p>Indien niet geanonimiseerd, verzamelen we de informatie die voortkomt uit je interactie met Bpost, zoals feedback op tevredenheidsenquêtes.</p>	<p>Om de websites, toepassingen, producten en diensten van Bpost te verbeteren - bijvoorbeeld door feedback te verzamelen via tevredenheidsenquêtes, marktonderzoek of gespreksopnames - en om de levensstijl van onze klanten beter te begrijpen, zodat we diensten, producten of marketingcampagnes kunnen ontwikkelen die aansluiten bij hun behoeften en verwachtingen.</p>	<p>Deze verwerking is gebaseerd op het <i>gerechtvaardigde belang</i> van Bpost om zijn websites, toepassingen, producten en diensten voortdurend te verbeteren en aan te passen.</p>
<p>E-mailadres, telefoonnummer</p> <p>Systeemlogboeken controleren</p>	<p>Voor verantwoordingsdoeleinden, het waarborgen van de fysieke en digitale beveiliging van pakjesautomaten, de bestrijding van fraude, misdrijven en overtredingen, en het beheer van geschillen en eventuele gerechtelijke procedures, om te voldoen aan wettelijke verplichtingen of gerechtelijke bevelen.</p>	<p>Deze verwerkingen zijn noodzakelijk om te voldoen aan een <i>wettelijke verplichting</i> waaraan Bpost onderworpen is of, bij ontstentenis van een dergelijke verplichting, in het kader van het gerechtvaardigde belang van Bpost om zich te verdedigen voor de rechtbanken en om fraude, overtredingen en inbreuken te bestrijden.</p>
<p>Camerabeelden (zie punt 4)</p> <p>Transactienummer</p>	<p>Om de veiligheid van zijn personeel, zijn eigendommen en pakjes/post van derden te waarborgen, en indien nodig om bewijsmateriaal te verzamelen met betrekking tot ongevallen, diefstallen, fraude of andere incidenten door middel van bewakingscamera's kan Bpost ook relevante camerabeelden rechtmatig verstrekken aan de bevoegde autoriteiten, met name de politie.</p>	<p>De verwerking van persoonsgegevens verzameld via bewakingscamera's is gebaseerd op het <i>gerechtvaardigde belang</i> van Bpost om zijn eigendom en die van derden te beschermen.</p> <p>Zie punt 4 voor meer informatie over de bewakingscamera's.</p>

4. Waar gebruikt Bpost camerabewaking?

Bpost kan bij sommige pakjesautomaten bewakingscamera's inzetten ter bescherming van zijn eigendommen en die van derden, en, indien nodig, om het nodige bewijsmateriaal te verzamelen in geval van ongevallen, diefstal, fraude of andere incidenten.

5. Gebruikt Bpost je persoonsgegevens voor profilering of geautomatiseerde besluitvorming?

Bpost neemt in het kader van de Bbox-dienst geen geautomatiseerde beslissingen in de zin van artikel 22 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, dat wil zeggen een geautomatiseerde beslissing die aanzienlijke of juridische gevolgen voor je heeft.

6. Met wie delen wij je persoonsgegevens?

Bpost deelt de persoonsgegevens die in het kader van de Bbox-dienst worden verzameld en verwerkt met:

- Dienstverleners die als verwerkers optreden, zoals de systeemproviders van de pakjesautomaten en ICT- en hostingproviders (waaronder TCS en Infosys (gevestigd in India) en AWS Cloud (met datacenters in Ierland, Duitsland en Nederland)).

7. Worden je persoonsgegevens doorgegeven aan landen buiten de Europese economische ruimte?

Sommige dienstverleners en derde partijen waarmee je persoonsgegevens worden gedeeld, zijn gevestigd in een land buiten de Europese Economische Ruimte waar de regels inzake gegevensbescherming verschillen van die welke gelden in België en elders in de Europese Economische Ruimte, waaronder India.

Bpost heeft de nodige stappen ondernomen om een adequaat beschermingsniveau voor je persoonsgegevens te waarborgen in overeenstemming met het Algemene Privacybeleid.

8. Hoe lang bewaren wij je persoonsgegevens?

De persoonsgegevens die in het kader van de Bbox worden verzameld en verwerkt, worden 12 maanden bewaard vanaf de datum waarop de afzender het pakje heeft aangemeld of vanaf de ingangsdatum van de huur.

Camerabeelden worden 30 dagen bewaard en kunnen langer worden bewaard in het geval van een lopend fraudeonderzoek; telefoongesprekken worden maximaal 6 maanden bewaard.

9. Welke rechten heb je met betrekking tot je persoonsgegevens?

Je hebt de rechten die zijn vastgelegd in het Algemene Privacybeleid, voor zover ze voldoen aan de voorwaarden van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Indien je je rechten ten aanzien van Bpost wenst uit te oefenen, kan je daartoe contact opnemen met Bpost via de contactgegevens in artikel 10 'Hoe kan ik contact opnemen met Bpost?'.

10. Hoe kan ik contact opnemen met Bpost?

Je kunt bij Bpost terecht met al je vragen of klachten of om je rechten uit te oefenen:

- Online via het bijbehorende [webformulier](#);
- Per post naar: Bpost, t.a.v. Data Protection Office, Anspachlaan 1, bus 1, 1000 Brussel

Om veiligheidsredenen vragen we je om je volledige contactgegevens en een bewijs van je identiteit (bijvoorbeeld een kopie van de voor- en achterkant van je identiteitskaart of je rijbewijs waarop je foto en rijksregisternummer zijn afgedekt). Indien nodig behoudt Bpost zich het recht voor om bijkomende bewijsstukken te vragen.

Bpost kan verzoeken afwijzen die het buitensporig acht of die een misbruik van het toepasbare recht vormen.

11. Wijzigingen aan het huidige bijzondere privacybeleid

Bpost behoudt zich het recht voor om dit Bijzondere Privacybeleid te wijzigen, onder andere om een wijziging aan een dienst of de wettelijke en/of reglementaire vereisten weer te geven. De wijzigingen in dit Bijzondere Privacybeleid worden van kracht op het moment dat ze worden gepubliceerd. We raden je aan steeds de meest recente versie te raadplegen. De datum van de meest recente versie staat bovenaan het Bijzondere Privacybeleid.