

Politique particulière en matière de protection de la vie privée pour les Envois Distripost (Non-Adressés National)

Dernière révision le 01/09/2025

Table des matières

1. Objet et objectif de la présente politique particulière en matière de protection de la vie privée	2
2. Qui est le responsable du traitement ?	2
2.1 Quelles données à caractère personnel collectons-nous, quelles sont nos sources, à quelles fins et sur quelles bases juridiques ?	2
2.2 bpost utilise-t-elle vos données à caractère personnel à des fins de profilage ou de prise de décision automatisée ?	5
2.3 Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel ?	5
2.4 Vos données à caractère personnel sont-elles transférées vers des pays situés en dehors de l'espace économique européen ?	5
2.5 Combien de temps conservons-nous vos données ?	5
2.6 Quels sont vos droits concernant vos données à caractère personnel ?	5
2.7 Comment puis-je contacter bpost ?	5
3. Modifications de la présente politique particulière en matière de protection de la vie privée	6

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 produit Distripost (Envois Non- Adressés National) 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.

Les personnes concernées par cette Politique particulière en matière de protection de la vie privée sont les clients de bpost (ou les membres du personnel des clients) ci-après les « personnes concernées », ayant contracté le service Distripost en tant qu'expéditeurs des envois non adressés.

2. Qui est le 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.

2.1 Quelles données à caractère personnel collectons-nous, quelles sont nos sources, à quelles fins et sur quelles bases juridiques ?

Catégories de données à caractère personnel, finalités et fondements juridiques

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

Les données à caractère personnel sont collectées via les applications bpost liées à la gestion des contrats et aux notifications de dépôt.

Catégories de données à caractère personnel	Finalités	Fondements légaux
Données d'identification telles que le nom et le prénom, la fonction, la langue et le titre du Client (ou du membre du personnel du Client). Coordonnées telles que le numéro de téléphone/mobile et l'adresse e-mail. Adresse (pour la facturation et l'enlèvement).	Pour le traitement d'Envois Non-Adressés dans le cadre d'une convention Distripost (telles que Distripost Boost Distripost Intense, Distripost Press, Distripost Public, Distripost Elections ou Distripost Faire-part de décès), 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 Envois Non-Adressés, 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).	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 contrat entre bpost et la personne concernée. 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 l'intérêt légitime de bpost à traiter les données relatives aux personnes dans le cadre de ces contrats.

<p>Données d'identification et coordonnées telles que le nom, l'adresse, l'e-mail, le numéro de téléphone.</p> <p>Toute autre information nécessaire au traitement de votre demande.</p> <p>Enregistrement des appels téléphoniques et données associées (par ex. identification de l'appelant, numéro de téléphone, heure et durée de l'appel, ainsi que le service concerné) en cas de contact avec le centre de contact de bpost ou lors de tout autre contact téléphonique avec bpost (par ex. centre de ventes).</p> <p>Informations résultant de votre interaction avec bpost telles que le contenu des e-mails et les réclamations.</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 Envois Non-Adressés), 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 Envois Non-Adressés, pour la gestion générale de la clientèle.</p> <p>Les appels téléphoniques peuvent être enregistrés à des fins spécifiques, telles que le contrôle de la qualité.</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 contrat entre bpost et la personne concernée. Ces traitements peuvent également être nécessaires à la conclusion (éventuelle) d'un contrat 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 l'intérêt légitime de bpost à traiter les données relatives aux personnes dans le cadre de ces contrats.</p> <p>Nous pouvons également solliciter votre consentement pour traiter vos données à caractère personnel lorsque nous répondons à votre demande d'informations concernant des produits ou services spécifiques.</p>
<p>Données d'identification et coordonnées de l'entreprise.</p>	<p>Lorsque vous avez manifesté votre volonté de recevoir les alertes d'incident en remplissant le formulaire ci-joint, bpost collecte vos données de contact à des fins d'information, notamment en cas de perturbations du service.</p>	<p>Le traitement est basé sur votre consentement via le formulaire « Configurer les alertes d'incident ».</p>

<p>Données d'identification telles que le nom, le prénom.</p> <p>Coordonnées telles que l'adresse, l'e-mail, le numéro de téléphone.</p> <p>Informations en ligne et techniques telles que les données relatives à l'utilisation des sites web et applications de bpost, les adresses IP et les informations relatives à l'appareil utilisé pour accéder aux sites web et applications de bpost, la préférence linguistique sur le site web et le comportement de navigation (par ex. pages consultées sur les sites web de bpost).</p> <p>Données dérivées, c'est-à-dire des informations que bpost déduit à partir de certaines données à caractère personnel.</p> <p>Données obtenues à partir de sources publiques (listes Statbel, DoNotCallMe, Robinson et SPF Finances).</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 les réseaux sociaux) ; 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>Le Client garantit que les membres de son personnel ont été informés quant aux traitements précités de leurs données personnelles par bpost.</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 l'intérêt légitime 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>
<p>Détails d'identification tels que votre nom, prénom.</p> <p>Coordonnées telles que votre adresse, adresse e-mail et numéro de téléphone.</p> <p>Données collectées via des enquêtes, anonymisées sauf indication explicite contraire pour les besoins spécifiques d'une enquête. Si elles ne sont pas anonymisées, nous recueillons les informations résultant de votre interaction avec bpost, telles que vos réponses aux enquêtes de satisfaction.</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 l'intérêt légitime de bpost à améliorer et adapter constamment ses sites web, applications, produits et services.</p>

2.2 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 Envois Non-Adressés (National).

2.3 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-traitants, 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).

2.4 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**.

2.5 Combien de temps conservons-nous vos données ?

Les données à caractère personnel collectées et traitées dans le cadre des contrats des Envois Non-Adressés (National) sont conservées pendant 3 ans après la date de fin de contrat à la suite de quoi ces données seront effacées.

2.6 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 2.7 « Comment puis-je contacter bpost ? ».

2.7 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.

3. 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.