





directs qui pourraient découler de la non-exécution ou d'une exécution incorrecte de la Convention et qui pourraient être démontrés par le Client. En aucun cas bpost ne pourra être tenue pour responsable de dommages indirects. En cas de responsabilité de bpost, le dédommagement auquel le Client peut prétendre ne pourra pas excéder le tarif payé par le Client dans le cadre de la Convention.

**5.2.2.** bpost ne pourra pas être tenue pour responsable des abus, infractions ou délit commis par le Client ou des tiers faisant un usage direct ou indirect du Service de Déménagement. Des dommages qui découleraient directement ou indirectement de l'inexactitude des données mentionnées par le Client sur le Formulaire de Déménagement. Des dommages qui pourraient découler du non-respect par les Fournisseurs ou Partenaires de leurs obligations. Le fait que bpost fasse référence à certains Fournisseurs ou Partenaires ou à leurs produits ou services sur le Formulaire de Déménagement ou le site web ne signifie en rien que bpost contrôle ou cautionne de quelque manière que ce soit ces Partenaires ou Fournisseurs ou leurs produits ou services de la non-exécution ou de l'exécution tardive des obligations qui découlent de la Convention en cas de force majeure.

## 6. Tarifs

**6.1.** Les tarifs applicables au Service de Déménagement sont ceux disponibles sur le site web de bpost [www.bpost.be/demanager](http://www.bpost.be/demanager). Ces prix ont préséance sur tout autre prix mentionné ailleurs.

**6.2.** La TVA, tous les impôts indirects, taxes, droits et prélèvements, de quelque nature que ce soit (à l'exception des impôts sur le revenu et le bénéfice), présents et à venir qui seraient levés par une autorité ou sur mandat d'une autorité à l'occasion ou en application de la Convention sont

toujours à la charge du Client et le cas échéant exigibles en sus du tarif.

**6.3.** bpost reste libre de modifier ses tarifs à tout moment (par exemple, en fonction d'une augmentation des coûts), étant entendu que pareille modification n'affectera pas les Conventions en cours, mais s'appliquera aux prolongations sollicitées après la date de modification tarifaire.

## 7. Utilisation par bpost des données personnelles du Client

Les données personnelles du Client sont traitées conformément à la loi sur la vie privée tel que décrit dans la Charte pour la protection de la vie privée sur le Formulaire de déménagement. Par la conclusion de cette Convention, le Client déclare avoir pris connaissance et accepter la Charte pour la protection de la vie privée.

## 8. Modifications des Conditions générales

**8.1.** Les présentes Conditions générales peuvent être modifiées à tout moment par bpost. Ces modifications peuvent être nécessaires pour répondre aux changements dans le secteur postal. Ce secteur est réglementé et caractérisé par des changements dans la demande et l'offre. Par conséquent, les services et processus opérationnels de bpost peuvent évoluer en fonction des circonstances qui changent.

Les conditions générales ainsi modifiées s'appliquent au client et lient les parties dès que les nouvelles conditions générales (avec indication de leur date d'entrée en vigueur) sont publiées sur [www.bpost.be](http://www.bpost.be) et sont disponibles au bureau de poste lors de la conclusion du Service de Déménagement, étant entendu que ces modifications ne s'appliquent pas aux contrats en cours (à l'exception des modifications au sens de la clause

4.1.4. et de la clause 8.3 qui s'appliquent immédiatement aux contrats en cours), mais s'appliquent aux prolongations des contrats en cours qui sont demandées après la date de la modification.

**8.2.** bpost se réserve le droit, en toutes circonstances et sans avis préalable, de modifier les caractéristiques du Service de Déménagement offert au Client pour adapter celui-ci à l'évolution de la technologie et de modifier les Conditions générales s'y rapportant.

**8.3.** Au cas où bpost serait tenue, par une loi, réglementation ou décision d'une autorité belge, européenne ou étrangère, de modifier les prix, les caractéristiques ou les spécifications du Service de Déménagement ou le contenu des Conditions générales ou de résilier la Convention, bpost en informera le Client, si nécessaire, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être exigé par le Client.

## 9. Plaintes

**9.1.** Les plaintes concernant le Service de Déménagement doivent être adressées par écrit à : bpost Service clientèle, Service de Déménagement, boîte postale 5000, 1000 Bruxelles. Toute plainte doit être introduite le plus rapidement possible après le fait litigieux et, sous peine d'irrecevabilité, au plus tard dans un délai de 6 mois après sa date de survenance.

**9.2.** Si le Client n'est pas satisfait du résultat ou du traitement de sa plainte par bpost, il peut ensuite s'adresser gratuitement au Service de Médiation pour le secteur postal institué par la loi du 21 mars 1991 en adressant un courrier à : Service de Médiation pour le secteur postal - Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 4, 1000 Bruxelles ([www.oms.be](http://www.oms.be)).

# CHARTRE POUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DU SERVICE DE DÉMÉNAGEMENT

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

Les données personnelles collectées dans le cadre de votre contrat (votre ancienne adresse, votre nouvelle adresse, la date de votre déménagement, votre nom, votre prénom, votre choix de langue, votre genre, votre date de naissance ainsi que votre numéro de téléphone, de GSM ou votre adresse e-mail selon ce que vous avez choisi d'indiquer, ci-après « les Données du contrat ») seront traitées par bpost (Centre Monnaie, 1000 Bruxelles), responsable du traitement de ces données en vue de transférer correctement votre courrier pendant la durée de votre contrat.

bpost (en tant que responsable de traitement) traitera également le numéro de votre carte d'identité aux fins de préventions de fraudes et d'abus. Si vous ne fournissez pas ces informations, bpost ne sera pas en mesure de conclure le présent contrat et de fournir le service.

En vertu de l'article 38 de l'arrêté royal du 24 avril 2014 et en vue d'une amélioration des activités postales, bpost est tenu de communiquer ces changements d'adresse aux tiers qui lui en adressent la demande à moins que l'utilisateur du Service de Déménagement ne s'y soit opposé par écrit, en vue de l'actualisation de leurs fichiers clients et d'adresses. bpost utilisera également vos Données du contrat afin de :

- vous envoyez une lettre de confirmation, qui est nécessaire à l'exécution du contrat ;
- sont joints à la lettre de confirmation des bons de réduction pour divers produits et services offerts par nos partenaires, sur base de l'intérêt légitime ;
- vous contactez dans le cadre d'études de marché ou d'enquêtes de satisfaction en vue d'améliorer ses services par courrier, par e-mail, ou par téléphone.

bpost fait cela sur base de son intérêt légitime à améliorer le service. Si vous ne vous y opposez pas, bpost se réserve le droit d'utiliser également ces données afin de vous communiquer ultérieurement des informations relatives à des services similaires de bpost, notamment dans le cadre de l'intérêt légitime de bpost à promouvoir ces services auprès de ses clients, et ce compris par courrier, par email et par téléphone.

Si vous donnez votre autorisation, en cochant dans le formulaire des organisations auprès desquelles vous êtes client, vos Données du

contrat ainsi que les données utilisées pour vous identifier en tant que client de ces organisations leur seront transmises afin qu'elles soient informées de votre changement d'adresse et puissent ainsi mettre à jour leur fichier clients.

Il se peut que vos Données du contrat, à l'exception de votre numéro de téléphone et de votre adresse e-mail, et ce tant pour un contrat actif que pour un contrat écoulé, soient traitées par bpost afin de fournir aux autorités/institutions publiques dont l'exercice de leurs missions serait perturbé par l'exécution du Service de Déménagement, des données agrégées rendant compte de l'utilisation générale du Service de Déménagement par les citoyens concernés par ces dites missions. Ces données agrégées ne contenant pas de données personnelles ont pour but d'informer les autorités/institutions publiques de l'ampleur et l'impact potentiel du Service de Déménagement sur le bon déroulement de leurs missions d'ordre public.

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

- Les détails de votre contrat seront conservés :
- pour l'exécution du contrat, jusqu'à 6 mois après la fin du contrat ;
  - à des fins de marketing direct, pendant une période de 3 ans après la fin du contrat si vous ne vous êtes pas opposé au traitement de vos données à des fins de marketing direct ;
  - aux fins prévues à l'article 38 de l'arrêté royal du 24 avril 2014, pendant une période de 15 ans après la fin du contrat ;
  - aux autres fins indiquées, pour une période de 3 ans.

## Pourquoi partageons-nous des données à caractère personnel avec des tiers et qui sont ces tiers ?

Ces Données à caractère personnelle pourront être accessibles à nos fournisseurs de services informatiques qui 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 leurs ont été imposés.

bpost peut également transmettre vos Données liées au Déménagement (nom, prénom, ancienne adresse, nouvelle adresse) à d'autres opérateurs postaux afin de leur permettre de proposer le même service s'ils traitent votre courrier.

## Exercice de vos droits

Si vous souhaitez vous opposer au traitement de vos données dans le cadre de la communication d'informations sur les services similaires de bpost, vous pouvez à tout moment nous envoyer une demande écrite, datée et signée, accompagnée d'une preuve de votre identité, à l'adresse suivante : bpost, Data Protection Office, Centre Monnaie (14B), 1000 Bruxelles, ou en ligne via le lien vers le formulaire en ligne mentionné dans notre chartre de confidentialité : <http://www.bpost.be/site/nl/privacy>.

Vous avez également le droit, sous certaines conditions, de demander l'accès à vos données, de demander leur correction si nécessaire, de demander leur suppression ou de limiter le traitement de vos données, de vous opposer au traitement de vos données à des fins de marketing direct (y compris le profilage) et sur la base de l'intérêt légitime de bpost (tel que décrit ci-dessus) ou de demander le transfert de vos données en envoyant une demande écrite, datée et signée, accompagnée d'une preuve de votre identité, à l'adresse ci-dessus.

- Pour ce faire, vous pouvez adresser votre demande à bpost de l'une des deux manières suivantes :
- soit en envoyant une demande écrite, datée et signée par vous, accompagnée d'une copie et d'une preuve d'identité\* à : bpost, Data Protection Office, Centre Monnaie (14B), 1000 Bruxelles
  - en ligne, en remplissant le "formulaire de demande concernant vos données" (<https://www.bpost.be/site/fr/formulaire-de-demande-concernant-vos-donnees-personnelles>).

\*Une copie de votre carte d'identité (si vous le souhaitez, vous pouvez rendre le numéro de carte et votre photo illisibles) ou une copie de votre permis de conduire ou une copie de votre passeport international (où les mêmes informations peuvent être rendues illisibles). Veuillez ne pas rendre la date d'expiration illisible. La date de naissance est souvent utilisée pour distinguer les personnes portant le même nom.

Enfin, vous avez également le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité de protection des données en Belgique si vous ne recevez pas de réponse à l'une des demandes ci-dessus <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>.

