CONDITIONS GÉNÉRALES DU SERVICE DE DÉMÉNAGEMENT

1. Définitions
Dans le cadre des présentes Conditions générales, les notions reprises ci-après revêtiront la signification suivante :
- **Ancienne Adresse :** l'adresse postale (à l'exception de toute boîte postale) à partir de laquelle le courrier adressé au client est réexpédié à la Nouvelle Adresse dans le cadre du Service de Déménagement.
- **bpost :** société anonyme de droit public, dont le siège social est établi à Boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles, immatriculée au registre des personnes morales sous le numéro 0214.596.464.
- **Charte pour la protection de la Vie privée :** la «Charte pour la protection de la Vie privée» telle que reprise dans le Formulaire de Déménagement.
- **Client :** les Occupants pour lesquels le Service de Déménagement est d'application.
- **Conditions générales :** les présentes Conditions générales pour le Service de Déménagement telles que mises à jour périodiquement.
- **Conditions générales en matière d'Offre de Services de bpost :** les Conditions générales en matière d'Offre de Services de bpost, sont disponibles sur le site de bpost, telles que mises à jour périodiquement.
- **Convention :** la convention conclue entre le Client et bpost ayant pour objet le Service de Déménagement.
- **Date de Début :** la date à partir de laquelle bpost assure le Service de Déménagement.
- **Date de Demande :** la date à laquelle le Client sollicite la prestation d'une ou plusieurs composantes du Service de Déménagement.
- **Données relatives au déménagement :** les coordonnées, telles que mentionnées dans la Charte pour la protection de la Vie privée.
- **Formulaire de Déménagement :** le formulaire par lequel le Client sollicite la prestation d'une ou plusieurs composantes du Service de Déménagement à bpost. En cas de demande effectuée au Bureau de Poste, le Formulaire de Déménagement est un formulaire papier. En cas de demande en ligne, le Formulaire de Déménagement est un formulaire électronique.
- **Fournisseur(s) :** le(s) prestataire(s), tel(s) que sélectionné(s) par le Client sur le Formulaire de Déménagement, au(x)quel(s) bpost communique, à la demande du Client, les données relatives au déménagement des Occupants pour informer ce fournisseur du déménagement ou pour demander des informations utiles à ce fournisseur.
- **Nouvelle Adresse :** l'adresse postale ou la boîte postale à laquelle tout courrier tel que défini à l'article 4.1.3 adressé à un ou plusieurs des Occupants est envoyé dans le cadre du service de Réexpédition du Courrier.
- **Occupant :** toute personne physique dont le nom de famille et le prénom sont repris sur le Formulaire de Déménagement y compris l'Occupant principal, et pour laquelle on demande la réexpédition des lettres vers la nouvelle adresse.
- **Occupant principal :** l'Occupant qui remplit et dépose/valide le Formulaire de Déménagement au nom et pour le compte du Client et qui est responsable de la conclusion de la Convention, de ses modifications et de sa prolongation, sauf si la demande de réexpédition est faite par un Demandeur.
- **Demandeur :** toute tierce personne qui, sur présentation des documents de représentation requis (procuration), remplit et émet/valide le Formulaire de Déménagement au nom et pour le compte de l'Occupant ou des Occupants et est responsable de la conclusion de la Convention, de ses modifications et de son renouvellement.
- **Paquet :** un envoi qui, soit répond au moins à l'une des trois conditions suivantes : (1) ses dimensions dépassent 350 mm de longueur x 230 mm de largeur x 30 mm de hauteur; ou (2) il pèse plus de 2 kg; ou (3) c'est un rouleau; soit est affranchi par l'expéditeur à l'aide de moyens d'affranchissement réservés aux paquets (étiquettes bpack par exemple).
- **Partenaires :** les entreprises, telles que mentionnées dans la Charte pour la protection de la Vie privée, auxquelles bpost peut communiquer les Données relatives au déménagement des Occupants majeurs, sous réserve de l'accord du Client.
- **Service de Déménagement :** le service offert par bpost qui se compose des trois composantes suivantes, les deux dernières composantes étant librement choisies ou non par le l'Occupant principal :
  (i) Réexpédition du Courrier : bpost réexpédie le courrier (tel que défini à l'article 4.1.3) des Occupants de l'Ancienne Adresse à la Nouvelle Adresse;
  (ii) Notification de changement d'adresse : bpost communique les Données relatives au déménagement des Occupants aux Fournisseurs dont ils souhaitent qu'ils soient tenus informés de leur changement d'adresse; et
  (iii) Bons de réduction : sauf opposition du Client, bpost envoie au Client des bons de réductions relatifs aux produits de divers partenaires commerciaux.

2. Champ d'application et acceptation des présentes Conditions générales
2.1. Les présentes Conditions générales régissent le Service de Déménagement à partir du 1er novembre 2022.
2.2. Les présentes Conditions générales ne s'appliquent qu'au service de bpost demandé par des personnes physiques dans le but de réexpédier leur courrier dans le cas d'un déménagement ou d'un changement des données relatives à l'Ancienne adresse sans déménagement.
2.3. Les présentes Conditions générales, ainsi que les Conditions générales en matière d'Offre de Services par bpost, font partie intégrante de la Convention conclue entre le Client et bpost. En cas de contradiction entre ces deux textes, les dispositions des présentes Conditions générales prévaudront.
2.4. En remplissant le Formulaire de Déménagement et en le déposant au Bureau de Poste, ainsi qu'en le remplissant et en le validant sur le site web, le Client confirme avoir pris connaissance des présentes Conditions générales et les accepter sans réserve.
2.5. Si, en vertu d'une disposition légale d'ordre public ou de droit impératif, une des dispositions des présentes Conditions générales était déclarée nulle ou non opposable au Client, cette clause serait réputée non écrite. Toutes les autres dispositions resteront cependant d'application. La partie des présentes conditions qui serait déclarée nulle ou non contraignante est adaptée dans la mesure minimale requise pour que les dispositions en question ne soient plus nulles ou non contraignantes. Les parties veillent à ce que l'équilibre économique initialement prévu soit maintenu.
2.6. Les présentes Conditions générales sont régies par le droit belge. Tout litige relatif à la Convention ou aux présentes Conditions générales qui ne peut pas être réglé à l'amiable sera porté exclusivement devant les cours et tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

3. Formation, modification, prolongation, cessation et suspension de la Convention
3.1.1. Les composantes du Service de Déménagement peuvent être demandées au Bureau de Poste en déposant le Formulaire de Déménagement au guichet. La demande du Client ne sera acceptée que si le Formulaire de Déménagement est dûment et correctement rempli par l'Occupant principal et signé par tous les Occupants âgés de 15 ans ou plus. L'Occupant principal (ou le Demandeur) doit être âgé de minimum 18 ans. L'identité du Client est vérifiée sur présentation au guichet d'une pièce d'identité Belge originale de l'Occupant principal (qui mentionne l'adresse A) et du Demandeur (si le Demandeur n'est pas l'Occupant principal). Le Demandeur doit également soumettre les documents de représentation nécessaires (procuration) s'il agit au nom de l'Occupant principal.
Si aucune carte d'identité belge originale pour l'Occupant principal (qui mentionne l'adresse A) ne peut être présentée, et afin d'éviter toute fraude, l'Occupant principal (ou le Demandeur) est invité à présenter un certificat de résidence délivré par la commune compétente ou un équivalent. Par exemple :
- L'Occupant principal (ou le Demandeur) présente l'original de la carte d'identité belge, dont l'adresse A ne correspond pas à l'adresse A du contrat ;
- L'Occupant principal (ou le Demandeur) présente l'original de la carte d'identité étrangère ;
- L'Occupant principal (ou le Demandeur) présente l'original de la carte d'identité étrangère ainsi que la copie de la carte d'identité belge (pour l'adresse A) de toutes les personnes supplémentaires incluses dans le contrat ;
- L'Occupant principal (ou le Demandeur) présente l'original de la carte d'identité étrangère ainsi que l'original de la carte d'identité belge (pour l'adresse A) de toutes les personnes supplémentaires figurant sur le contrat ;
- L'Occupant principal (ou le Demandeur) ne peut pas présenter l'original de la carte d'identité belge parce qu'elle a été perdue ou volée.

3.1.2. La Convention entrera en vigueur dès que les conditions suivantes seront remplies de manière cumulative : (i) bpost a remis au Client un ticket de caisse et une acceptation de la demande introduite par le Client; et (ii) bpost a reçu le paiement au tarif mentionné à l'Article 6. Le ticket de caisse constitue la preuve de paiement. La non-contestation immédiate par le Client des données indiquées sur la confirmation implique leur acceptation définitive et inconditionnelle.
3.1.3. Les composantes du Service de Déménagement peuvent être demandées en ligne par le biais de la validation du Formulaire de Déménagement sur notre site web. La demande du Client ne pourra être acceptée que si le Formulaire de Déménagement est dûment et complètement rempli. Le L'Occupant principal doit être âgé de minimum 18 ans. Le numéro de carte d'identité de chaque Occupant âgé de 15 ans au moins sera exigé.
3.1.4. La Convention sera mise en ligne dès que les conditions suivantes seront remplies : (i) bpost a envoyé au Client une confirmation par e-mail de la demande introduite par le Client et (ii) bpost a reçu le paiement au tarif mentionné à l'Article 6. La non-contestation immédiate par le Client des données indiquées sur la confirmation implique leur acceptation définitive et inconditionnelle.
3.2. L'Occupant principal recevra également, au plus tard une semaine après la Date de Demande, une lettre de confirmation envoyée par courrier. Celle-ci est envoyée à l'Ancienne Adresse si elle a été expédiée avant la Date de début du service. Cette lettre de confirmation reprend les données de la Convention demandée par le Client en vue de la Réexpédition du Courrier et les données relatives à l'activation éventuelle des composantes facultatives du Service de Déménagement. Le Client est tenu de prendre immédiatement contact avec bpost s'il constate une erreur relative à ces informations dans la lettre de confirmation.
3.3.1. Pour une Convention conclue dans un Bureau de Poste, les modifications suivantes peuvent être apportées par le client par l'intermédiaire du Bureau de Poste jusqu'au mercredi inclus avant le début de la Convention : Date de début, Date de fin (pour autant que le tarif reste inchangé). Pendant la durée du contrat, le client peut aussi modifier la Nouvelle adresse (pour autant que le tarif reste inchangé), les Coordonnées (numéro de téléphone, numéro de GSM et e-mail) et les Occupants. Pour d'autres modifications de la Convention, le Client doit conclure une nouvelle Convention, sans pouvoir prétendre à un quelconque remboursement du tarif de la Convention initiale.
3.3.2. Pour une Convention conclue en ligne, les modifications suivantes peuvent être apportées par le client en ligne jusqu'au mercredi inclus avant le début de la Convention : Date de début et Date de fin (pour autant que le tarif reste inchangé). Pendant la durée du contrat, le client peut aussi modifier la Nouvelle adresse (pour autant que le tarif reste inchangé), les Coordonnées (numéro de téléphone, numéro de GSM) et les Occupants (à l'exception de l'Occupant principal) et ajouter des Fournisseurs pour la Demande de renseignements ou la Notification de changement d'adresse. Pour d'autres modifications, le Client doit conclure une nouvelle Convention, sans pouvoir prétendre à un quelconque remboursement du tarif de la Convention initiale.
3.4. Pour prolonger la Réexpédition du Courrier sans interruption, bpost doit avoir reçu le paiement pour la prolongation au plus tard le mercredi avant la date de fin de la durée en cours.
3.5.1. Si le Client a souscrit son contrat en ligne, il peut résilier lui-même une Convention en cours. S'il a souscrit son contrat dans un Bureau de Poste, il peut résilier cette Convention dans le Bureau de Poste de son choix, à condition qu'il présente une preuve originale de l'identité de l'Occupant principal comme l'indique la Convention. Le Client peut également soumettre une demande écrite au service clientèle. Le document doit être signé par tous les occupants âgés de 15 ans ou plus et accompagné de la copie de la pièce d'identité de chacune des personnes mentionnées sur le contrat.
En cas de problème avec le transfert de courrier d'un mineur d'âge, une attestation légale doit être fournie (ex. droit de garde).
Le Client peut transmettre ces informations via le site web : https://www.bpost.be/fr/formulaires/demenagement/supprimer/step1#no-back ou les envoyer à l'adresse suivante : bpost – Service déménagement – BP 5000 – 1000 Bruxelles. bpost traitera la demande de cessation dans les 7 jours ouvrables suivant la réception de tous les documents précités. La Convention est ensuite résiliée le premier dimanche qui suit le traitement de la demande.
3.5.2. La demande de cessation donne droit à un remboursement seulement si la cessation a été demandée dans les 14 jours suivant la conclusion de la Convention et au plus tard 7 jours ouvrables avant la Date de Début, faute de quoi aucun remboursement n'est effectué.
3.5.3. bpost ne peut pas garantir l'annulation des prestations déjà fournies dans la cadre de la Notification du Changement d'adresse. La résiliation de la Convention n'a aucune influence sur les données relatives au déménagement du Client déjà communiquées aux Partenaires.
3.5.4. À l'expiration de la Convention (telle que prolongée le cas échéant conformément à l'Article 3.4), le courrier adressé à l'Ancienne Adresse ne sera plus réexpédié à la Nouvelle Adresse, mais sera distribué à l'Ancienne Adresse.
3.6.1. Le Client ne peut conclure qu'une seule Convention ayant pour objet la Réexpédition du Courrier adressé à un même Occupant.
3.6.2. Si une ou plusieurs Conventions entraînent des incompatibilités dans la distribution du courrier, bpost peut envoyer le courrier à la Nouvelle Adresse des Conventions ou à l'Ancienne Adresse.
3.6.3. bpost peut suspendre ou annuler sans préavis partiellement ou intégralement la Convention en cas de :
- événements imprévisibles sur lesquels bpost n'a pas de contrôle et qui rendent l'exécution de la Convention partiellement ou totalement impossible;
- soupçon d'utilisation indue ou incorrecte du Service de Déménagement par le Client (fraude, par exemple) ou l'indication de données incorrectes dans la Convention rendant la réexpédition du courrier des Occupants indiqués dans la Convention ou d'autres parties, qui ne sont pas indiquées dans la convention, totalement ou partiellement impossible;

3.6.4. bpost informera le Client de cette suspension ou annulation de la Convention dans un délai raisonnable. La suspension ou l'annulation de la Convention ne pourra en aucun cas donner lieu à un dédommagement ou remboursement du Client.
3.7. Après la suspension ou l'annulation d'une Convention, le courrier adressé à l'Ancienne Adresse ne sera plus réexpédié à la Nouvelle Adresse, mais sera distribué à l'Ancienne Adresse.

4. Caractéristiques du Service de Déménagement
4.1. Généralités
4.1.1. Le Service de Déménagement n'est disponible que si l'Ancienne Adresse est sise en Belgique. La Nouvelle Adresse à laquelle le courrier du Client est réexpédié peut se situer en Belgique ou à l'étranger, sauf si la Nouvelle Adresse est une boîte postale (auquel cas il doit s'agir d'une boîte postale louée à bpost en Belgique).
4.1.2. La Réexpédition du courrier n'est disponible que pour les Clients dont la boîte aux lettres à l'Ancienne Adresse est réservée exclusivement à l'usage du ménage, à l'exclusion des adresses d'entreprise ou attribuées à plusieurs unités d'habitation. bpost se réserve le droit d'annuler ce type de Convention sans que cela donne le droit au Client de réclamer un remboursement.
4.1.3. bpost n'assure pas la Réexpédition du Courrier en ce qui concerne (i) les Paquets, (ii) les envois non adressés, (iii) les journaux et magazines (sous forme d'abonnement postal), (iv) les assignations postales provenant de l'Office national des Pensions et du SPF Sécurité sociale, et (v) les envois contre remboursement internationaux.
4.1.4. Sur requête expresse d'une autorité publique ou suite à (l'incompatibilité avec) l'application d'une loi ou d'un règlement, bpost peut, pour l'expédition et la Réexpédition de certains envois dans le cadre du Service de Déménagement, déroger aux caractéristiques de ce Service sans que bpost puisse pour autant en être tenue responsable par le Client.
4.2. Réexpédition du Courrier
4.2.1. Quelle que soit la manière dont le Service de Déménagement est demandé, le Client doit tenir compte du fait que la Réexpédition du Courrier débute toujours un lundi et s'achève toujours un dimanche. Si le client a indiqué sur le Formulaire de Déménagement une Date de Début qui n'est pas un lundi, la Réexpédition du Courrier ne sera activée que le lundi suivant la Date de Début indiquée. Si un lundi est un jour férié ou de fermeture, la Réexpédition du Courrier ne sera activée que le premier jour ouvrable suivant.
En outre, le Client doit tenir compte du fait que :
(i) si le Service de Déménagement est demandé au Bureau de Poste, la Réexpédition du Courrier ne peut être activée au plus tôt que 5 jours calendrier après la Date de Demande. Si le Client n'a pas indiqué de Date de Début sur le Formulaire de Déménagement, ou a indiqué une Date de Début incorrecte ou ne se situant pas au moins 12 jours calendrier après la Date de Demande, la Réexpédition du Courrier ne pourra être activée que le lundi suivant la Date de Début indiquée;
(ii) si le Service de Déménagement est demandé en ligne, la Réexpédition du Courrier ne peut être activée au plus tôt que 5 jours calendrier après la réception du paiement. Si le Client n'a pas indiqué de Date de Début sur le Formulaire de Déménagement ou a indiqué une Date de Début incorrecte ou ne situant pas au moins 12 jours calendrier après la date de réception du paiement, la Réexpédition du Courrier ne pourra être activée que le lundi suivant la date de réception du paiement.

4.2.2. La durée initiale de la Réexpédition du Courrier est la durée indiquée par le Client sur le Formulaire de Déménagement, avec un minimum de 3 mois et un maximum de 24 mois, la durée étant toujours un multiple de 3.
Sauf en cas de prolongation de la Convention, conformément à l'Article 3.4, la Réexpédition du Courrier s'arrête à la fin de la durée demandée au départ. La date de fin est toujours un dimanche.
4.2.3. Le courrier adressé à l'Ancienne Adresse est réexpédié comme suit :
(i) si la Convention est conclue pour que le courrier de tous les occupants soit transféré de l'Ancienne adresse vers la Nouvelle adresse, alors le courrier adressé à l'Ancienne adresse sur lequel figure un des noms de famille exacts des concernés sera transféré à la nouvelle adresse.
(ii) Si la Convention n'est pas conclue pour que le courrier de tous les occupants de l'Ancienne adresse vers la Nouvelle adresse, alors seul le courrier adressé à l'Ancienne adresse sur lequel le prénom (ou les initiales) et le nom de famille sont mentionnés exactement comme sur le Formulaire de Déménagement sera réexpédié à la Nouvelle Adresse. Pour les Occupants qui déménagent à la Nouvelle Adresse, des noms supplémentaires peuvent être indiqués sur le Formulaire de Déménagement. On entend par noms supplémentaires : soit le même prénom en association avec un autre nom de famille, soit un autre prénom avec le même nom de famille.

4.2.4. bpost a toute liberté de noter, ou pas, la Nouvelle Adresse du Client sur le courrier à réexpédier.
4.2.5. Le courrier sera transmis à la Nouvelle Adresse avec un retard de minimum 1 jour ouvrable par rapport à la distribution à l'Ancienne Adresse. Lors du transfert d'un envoi MaxiResponse vers la nouvelle adresse, il faut aussi prendre compte des délais de traitement de ce produit (tel que mentionné à l'article 3.1. des CG MaxiResponse).
4.3. Notification du Changement d'adresse.
4.3.1. Si le Client a demandé le service facultatif de Notification du Changement d'adresse bpost informera, au plus tôt 3 jours ouvrables à compter de la Date de Demande, les Fournisseurs sélectionnés par le Client des données relatives au déménagement des Occupants, à condition que le Client ait indiqué toutes les données requises tel que demandé sur le Formulaire de Déménagement.
4.3.2. bpost agit vis-à-vis des Fournisseurs à la demande du Client, dans le cadre du mandat sous-jacent au Service de Déménagement. Le Service de Déménagement est totalement indépendant de la relation contractuelle existante entre le Client et les Fournisseurs. Par conséquent, les obligations du Client à l'égard du Fournisseur lors d'un déménagement (comme la communication du relevé d'un compteur de consommation le jour de la remise des clés) restent à la charge du Client.

5. Obligations et responsabilités des parties
5.1. Obligations et responsabilités du Client
5.1.1. L'Occupant principal déclare que les informations mentionnées sur le Formulaire de Déménagement sont correctes et complètes. Il est le seul responsable de leur exactitude.
5.1.2. Le Client est responsable de tout dommage que bpost et/ou les Fournisseurs ou Partenaires ou d'autres tiers pourraient subir à la suite d'un manquement de sa part à ses obligations relevant de la Convention, et notamment du dommage qui résulterait d'une fausse déclaration, de la transmission d'informations erronées ou de l'utilisation illicite ou négligente du Service de Déménagement par le Client. Le Client prémunit bpost contre toute prétention de tiers à cet égard.
5.1.3. En cas d'usage frauduleux ou de suspicion d'un tel usage, bpost se réserve en outre le droit de mettre un terme à la Convention avec effet immédiat et sans que le Client ne puisse prétendre à un quelconque remboursement ou dédommagement.
5.1.4. L'attention du Client est attirée sur le fait que le vol et l'usurpation d'identité sont des infractions graves sanctionnées pénalement et que toute conclusion d'une Convention au nom ou au profit d'une tierce personne, en se faisant passer pour cette personne ou pour mandataire de cette personne, est passible de poursuites pénales.

5.2. Obligations et responsabilités de bpost
5.2.1. bpost peut seulement être tenue pour responsable des dommages 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 au 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 https://www.bpost.be/fr/tarifs. 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 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.omps.be).

POLITIQUE PARTICULIÈRE EN MATIÈRE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE POUR LE SERVICE DE DÉMÉNAGEMENT.

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 de l'article 3 de l'Arrêté Royal du 14 mars 2022 relatif au service postal ainsi que de son service de déménagement et de data quality 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. N'hésitez pas à demander une copie de la Politique générale en matière de protection de la vie privée au guichet de notre bureau.

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, boite 1, TVA BE 0214.596.464.

3. Quelles donnees a caractere personnel collectons-nous, a 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 :
- Ancienne adresse
- Votre nouvelle adresse
- La date de début de votre contrat de déménagement
- Votre nom, alias éventuels
- Votre prénom
- Votre choix de langue
- Votre genre/titre
- Votre date de naissance
- Votre numéro de téléphone
- Votre adresse e-mail
- Votre nationalité et votre numéro de carte d'identité nationale (fraude/abus)

Par ailleurs, bpost collecte des données publiques statistiques et anonymisées provenant de sites gouvernementaux : Statbel (données sociodémographiques) via le site https://statbel.fgov.be/fr/open-data?category=209
Ces données à caractère personnel sont collectées par le biais des sites web et des applications de bpost, via un Bureau de Poste par l'intermédiaire de notre brochure, par e-mail ou par téléphone ou via des cookies et autres technologies similaires. Si vous ne fournissez pas ces informations, bpost ne sera pas en mesure de conclure le présent contrat et de fournir le service. Pour plus d'informations relatives aux cookies et autres technologies similaires, nous renvoyons à notre Notice d'information sur l'utilisation des cookies.

Finalités et bases légales
Les finalités et bases légales du traitement des données à caractère personnel sont expliqués ci-dessous.
En vertu de l'article 3 de l'arrêté royal du 14 mars 2022 relatif au service postal, bpost est tenu de communiquer ces changements d'adresse accompagnés de **votre ancienne adresse, votre nouvelle adresse** aux tiers qui lui en adressent la demande en vue de **l'amélioration des activités postales** à moins que vous vous y soyez opposé en cochant la case d'opt-out présent dans le formulaire en ligne ou dans la brochure.
bpost communiquera à ces tiers la date de début de votre contrat en vue de l'actualisation au bon moment des fichiers clients de ces tiers afin d'éviter que ces tiers ne vous contacte alors que vous n'avez pas encore déménagé par exemple. bpost traitera également votre date de naissance, donnée qui ne sera en aucun cas transmise à ces tiers, en vue de s'assurer que nous traitons les données de la bonne personne dans les fichiers clients.
Ce traitement est donc nécessaire dans le cadre d'une obligation légale imposée à bpost.
En ce qui concerne les traitements à des fins d'identification d'actualisation, bpost traitera vos données sur base de son intérêt légitime à fournir des informations à jour aux tiers demandant cette information. Ces informations sont également traitées aux fins d'assurer un service de qualité, toujours sur base de l'intérêt légitime de bpost.
Pour la conclusion et/ou l'exécution d'un contrat que vous (ou votre organisation) concluez ou avez conclu avec bpost concernant des produits et/ou services spécifiques, 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).
Pratiquement, les données seront utilisées pour vous envoyer une lettre de confirmation que vous avez décidé d'activer le service et elles seront également utilisées pour transférer correctement votre courrier dans le cadre de l'exécution du contrat qui nous lie.
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.
Certains traitements peuvent aussi être nécessaires dans le cadre de l'exécution d'une mission d'intérêt public.
Pour pouvoir traiter votre question, communication ou requête et, le cas échéant, y répondre (p. ex. pour vous fournir les informations demandées concernant les produits ou services de bpost), 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 produits ou services de bpost, pour la gestion générale de la clientèle.
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.
Certains traitements peuvent aussi être nécessaires dans le cadre d'une obligation légale imposée à bpost ou pour l'exécution d'une mission d'intérêt public.
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).
Ce traitement se fonde sur l'intérêt légitime de bpost à améliorer et adapter constamment ses sites web, applications, produits et services.
Pour envoyer de la publicité, personnalisée ou non, sur les produits et services de bpost par courrier ou par e-mail, ou via les applications de bpost ; pour afficher de la publicité, personnalisée ou non, relative aux produits et services de bpost sur les sites web de bpost ou ses applications.
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.
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 » : https://myprivacy.bpost.be/gcm/login/ en modifiant le niveau Complémentaire.
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 » dans le cadre du remplissage d'un formulaire lié au service de déménagement. Vous pouvez le retirer à tout moment via le tableau de bord « Vos données, votre choix » : https://myprivacy.bpost.be/gcm/login/.
Ce traitement se fonde sur votre consentement que vous avez donné en remplissant un formulaire lié au service de déménagement . Vous pouvez le retirer à tout moment via le tableau de bord « Vos données, votre choix » : https://myprivacy.bpost.be/gcm/login/.
Dans le cadre de ses activités de *data quality* (c'est-à-dire ses activités de mise à jour des données), bpost corrigera les données des organisations ayant souscrit au service de *data quality* en corrigeant, dans leur base de données les informations que vous aurez transmises à bpost lors de la souscription au service de déménagement.
Ce traitement se fonde sur votre consentement que vous avez donné en remplissant un formulaire lié au service de déménagement. Vous pouvez le retirer à tout moment via le tableau de bord https://www.bpost.be/fr/formulaires/donnees_personnelles/step1.
Pour lutter contre la fraude et les abus lors de la conclusion de votre contrat.
Ce traitement se fonde sur l'intérêt légitime de bpost à offrir des services sécurisés et à combattre la fraude ou les abus dans son offre de service.

4. 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 du service de déménagement.

5. Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel ?
Les données à caractère personnel collectées et traitées dans le cadre du service de déménagement sont partagées par bpost avec :
- Des prestataires de services agissant en tant que sous-traitant, en particulier des fournisseurs de services d'hébergement (Amazon Web Services, serveurs localisés en Irlande) et de TIC, comme Infosys (gestion des serveurs) ou TCS (gestion et maintenance de l'application), qui ont accès aux données depuis l'Inde.
- Des tiers agissant comme responsable de traitement ou sous-traitant du premier degré et bpost en tant que sous-traitant du deuxième degré pour la fourniture d'une partie du service de data quality (Black Tiger) ;
- Les tiers demandant que bpost leur transmette les données liés à votre déménagement soit dans le cadre de l'article 3 de l'arrêté royal relatif au service postal, soit dans le cadre du service de *Data Quality*, sur base de votre consentement.

6. 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 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.

7. Combien de temps conservons-nous vos données ?
Les données à caractère personnel collectées et traitées dans le cadre du service de déménagement sont conservées pendant 15 ans à dater de la création de votre contrat de service de déménagement.

8. 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 9 « Comment puis-je contacter bpost ? ».

9. 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 à 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.

10. 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.