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 2021.
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 5 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 5 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).

CHARTE POUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

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

Les données personnelles que vous nous transmettez via notre formulaire en ligne ou via un bureau de poste par l'intermédiaire de notre formulaire papier (votre ancienne adresse, votre nouvelle adresse, la date de début de votre contrat de 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 SA de droit public (1000 Bruxelles, dénommée ci-après « bpost »), responsable du traitement en vue de transférer correctement votre courrier dans le cadre de l'exécution du contrat qui nous lie.
Si vous ne fournissez pas ces informations, bpost ne sera pas en mesure de conclure le présent contrat et de fournir le service.
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 indiquez également votre numéro de téléphone / numéro de portable et/ou votre adresse e-mail, ces informations seront utilisées dans le cadre de l'intérêt légitime de bpost en vue de vous contacter si un problème se présentait lors de la préparation de la commande.
En vertu de l'article 38 de l'arrêté royal du 24 avril 2014, bpost est tenu de communiquer ces changements d'adresse accompagnés de votre ancienne adresse, votre nouvelle adresse, votre nom, votre prénom aux tiers qui lui en adressent la demande en vue de l'amélioration des activités postales à moins que l'utilisateur du Service ne s'y soit opposé en cochant la case d'opt-out présent dans le formulaire en ligne ou dans le formulaire papier.
Sur base de son intérêt légitime :
• bpost communiquera à ces tiers la date de début de votre contrat en vue de l'actualisation au bon moment des fichiers clients 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.
bpost utilisera également vos Données du contrat à l'exception de votre date de naissance et de la date de début de contrat afin de vous contacter 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 pour améliorer ses services.
Si vous ne vous y opposez pas (consulter ci-dessous **'exercice de vos droits'**), 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 (ou de l'exception dite du « soft opt-in ») de bpost à promouvoir ces services auprès de ses clients, et ce compris par courrier, par email et par téléphone.
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.
En vertu de l'article 11bis de l'arrêté royal du 24 avril 2014, 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 à l'utilisation de vos données à caractère personnel aux fins de la communication d'informations relatives à des services similaires de bpost et/ou aux fins de communications concernant des études de marché ou des enquêtes de satisfaction, vous pouvez le faire de la manière suivante :
• en le demandant au guichetier (lors de la souscription de votre contrat) ;
• via les liens de désinscription qui apparaissent systématiquement en bas de chaque e-mail qui vous sera envoyé ;
• en ligne via le lien vers le formulaire en ligne mentionné dans notre charte de confidentialité : https://www.bpost.be/fr/privacy ;
• en envoyant une demande datée et signée, accompagnée d'une preuve de votre identité, à l'adresse bpost HQ, Boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles.
Si vous souhaitez vous opposer au traitement de vos données en ce qui concerne l'article 38 de l'arrêté royal du 24 avril 2014, il vous suffit de nous le signaler en cochant la case opt-out présente dans le formulaire papier ou dans notre formulaire en ligne.
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 HQ, Boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles ;
• en ligne, en remplissant le "formulaire de demande concernant vos données" (https://www.bpost.be/fr/formulaires/donnees_personnelles/step1).

*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.