

Politique particulière en matière de protection de la vie privée

pour l'Enlèvement à Domicile et Traitement (Collect & Stamp) et UV/RD+ (Rétribution différée)

Dernière révision : Janvier 2024

Table des matières

1. Dispositions générales introductives	2
1.1 Objet et objectif de la présente politique particulière en matière de protection de la vie privée	2
1.2 Qui est le responsable du traitement ?	2
2. Client bpost	2
2.1 Quelles données à caractère personnel collectons-nous, 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 ?	4
2.3 Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel ?.....	4
2.4 Vos données à caractère personnel sont-elles transférées vers des pays situés en dehors de l'espace économique européen ?	4
2.5 Combien de temps conservons-nous vos données ?	5
3. Destinataires des envois traités	5
3.1 Quelles données à caractère personnel collectons-nous, à quelles fins et sur quelles bases juridiques ?	5
3.2 bpost utilise-t-elle vos données à caractère personnel à des fins de profilage ou de prise de décision automatisée ?	6
3.3 Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel ?.....	7
3.4 Vos données à caractère personnel sont-elles transférées vers des pays situés en dehors de l'espace économique européen ?	7
3.5 Combien de temps conservons-nous vos données ?	7
4. Dispositions générales finales applicables aux clients et aux destinataires d'envoi	7
4.1 Quels sont vos droits concernant vos données à caractère personnel ?	7
4.2 Comment puis-je contacter bpost ?	8
4.3 Modifications de la présente politique particulière en matière de protection de la vie privée	8

1. Dispositions générales introductives

1.1 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'Enlèvement à Domicile et Traitement du courrier (Collect & Stamp – entreprises et UV/RD+ – institutions publiques) et des applications bpost gérant ce service :

- le portail Collect & Stamp pour la mise à disposition des factures détaillées et des récépissés électroniques de dépôts des recommandés
- webform (contact webform & contract lifecycle management)

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.

1.2 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. Client bpost

2.1 Quelles données à caractère personnel collectons-nous, à 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 de certains membres du personnel du Client :

- Nom de la société
- Adresse de la société
- Langue usuelle de la société
- Numéro de TVA (numéro d'entreprise)
- Identifiant bpost
- Solvabilité sur base d'informations publiques (comptes publiés, Graydon...)
- Personne de contact (nom, prénom, fonction, numéro de téléphone (fixe et portable), adresse e-mail)
- Adresse où l'enlèvement doit être effectué
- Numéro du recommandé (national/international) et adresse/coordonnées du destinataire
- Nom d'utilisateur et mot de passe pour accéder au portail Collect & Stamp

Ces données à caractère personnel sont collectées ou traitées par le biais des sites web et des applications de bpost, de ses formulaires numériques ou papier, par e-mail ou par téléphone ou via des cookies et autres technologies similaires. 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 exposés dans le tableau ci-dessous.

Finalités	Fondements légaux
<p>Pour la fourniture de services d'enlèvement, traitement et de livraison de lettres et colis, pour la négociation, la conclusion, la modification 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).</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.</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>A des fins strictement opérationnelles, pour permettre d'assurer l'automatisation du tri des Envois et en améliorer la qualité et la performance au bénéfice des Clients.</p>	<p>Ce traitement se fonde sur l'intérêt légitime de bpost de fournir à ses Clients le meilleur niveau de service possible.</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 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.</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.</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>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>

<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 via l'application Mybpost) ; 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>
--	---

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 l'Enlèvement à Domicile et Traitement.

2.3 Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel ?

Les données à caractère personnel collectées et traitées dans le cadre du service de l'Enlèvement et le Traitement sont partagées par bpost avec :

- Des prestataires de services agissant en tant que sous-traitant, en particulier des fournisseurs de services d'hébergement, serveurs AWS (localisés en Irlande), de TIC, société TCS (accès possible aux données depuis l'Inde) pour les interventions techniques et la maintenance, Solystic pour la maintenance sur les machines d'affranchissement.

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 du service de l'Enlèvement à Domicile et Traitement sont conservées pendant :

- 3 (trois) ans pour les contrats à compter de la fin du contrat ;
- 10 (dix) ans pour les récépissés électroniques de dépôt (e-POD)s des recommandés à compter du jour du dépôt.

3. Destinataires des envois traités

La fourniture des services par bpost nécessite que le Client communique à bpost des Données à caractère personnel relatives aux destinataires des Envois. Dans la mesure où bpost traite ces Données à caractère personnel pour l'exécution de ces services, elle agit en qualité de Responsable du Traitement de ces Données à caractère personnel. bpost traite les Données à caractère personnel des expéditeurs et destinataires d'Envois dans le cadre de la fourniture des services couverts par Conditions Générales « Collect & Stamp », contrôle les opérations de Traitement de ces données effectuées en vue du traitement et de la distribution de l'envoi.

De son côté, le Client agit en tant que Responsable du Traitement en ce qui concerne les Traitements des Données à caractère personnel pour lesquels il détermine les finalités et moyens du Traitement, y compris la collecte, l'encodage, le stockage, la mise à jour et la transmission des Données à caractère personnel à bpost.

Le Client garantit dès lors à bpost que (i) les Données à caractère personnel sont obtenues de façon légale auprès des Personnes concernées en vertu de la Règlementation Vie Privée et qu'elles sont fournies à bpost en conformité avec cette réglementation; (ii) il transmet à bpost des Données à caractère personnel à jour et pertinentes au vu des finalités légales et légitimes décrites dans le Contrat; (iii) il a fourni aux Personnes concernées toutes les informations nécessaires et pertinentes concernant le Traitement de leurs Données à caractère personnel, conformément à la Règlementation Vie Privée ; et (iv) le Traitement n'enfreint pas les droits de tiers.

bpost et le Client s'engagent à respecter toutes les obligations qui s'imposent aux Responsables du Traitement en vertu de l'ensemble des règles relatives à la protection des données personnelles pour les Traitements pour lesquels ils agissent en cette qualité.

3.1 Quelles données à caractère personnel collectons-nous, à 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 :

- Nom & Prénom
- Adresse complète du destinataire (entreprise ou particulier)
- Date et adresse de distribution du recommandé et du paquet

Ces données à caractère personnel sont collectées ou traitées par le biais des applications de bpost, par e-mail ou par téléphone.

Finalités et bases légales

Les finalités et bases légales du traitement des données à caractère personnel sont exposés dans le tableau ci-dessous.

Finalités	Fondements légaux
Pour assurer le traitement et la distribution des envois, pour la mise à disposition des récépissés de dépôt des envois recommandés, pour organiser la distribution et, le cas échéant, le suivi des Envois, la mise à disposition des images du recto des envois aux Utilisateurs Mon Courrier, la potentielle lecture optique sur les machines de tri (par lecture optique directe ou par comparaison avec d'autres séries de données) à des fins d'amélioration de la qualité, de correction des adresses ne correspond pas, sans équivoque ou recherche, à une adresse de distribution, ou pour alimenter des bases de données opérationnelles visant à améliorer les performances de reconnaissance d'adresses.	<p>Ce traitement se fonde sur l'intérêt légitime de bpost de fournir le meilleur niveau de service possible et d'atteindre les exigences de qualité imposées dans le Contrat de Gestion que nous avons avec l'Etat belge.</p> <p>Ces traitements se fondent sur les <i>obligations légales (loi postale)</i> imposées à bpost (en ce compris le contrat de gestion précisant ces obligations légales) ou pour <i>l'exécution d'une mission d'intérêt public (spécifiquement l'article 353 de l'Arrêté Royal relatif aux Services Postaux du 14/03/2022)</i>.</p> <p>En l'absence d'une obligation légale ou d'une mission d'intérêt public, le traitement sera nécessaire dans <i>l'intérêt légitime</i> de bpost à traiter les données de ses Clients pour fournir le meilleur niveau de service possible et atteindre les exigences de qualité auxquelles bpost est soumise.</p>
A des fins strictement opérationnelles, pour permettre d'assurer l'automatisation du tri des Envois et en améliorer la qualité et la performance au bénéfice des destinataires	Ce traitement se fonde sur l'intérêt légitime de bpost de fournir aux destinataires le meilleur niveau de service possible.
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.	Le traitement sera nécessaire dans <i>l'intérêt légitime</i> de bpost à traiter les données relatives aux personnes dans le cadre de ces contrats.
Pour contrôler l'identité du destinataire au moment de la remise d'un recommandé et, le cas échéant, la validité de la procuration présentée en cas de réception par un mandataire, pour conserver la preuve de la vérification d'identité et pour fournir à l'expéditeur, s'il a choisi l'option au moment de l'annonce électronique, un avis de réception digital contenant la signature, le nom et le prénom de la personne ayant effectivement réceptionné l'envoi.	Ce traitement se fonde sur l'Arrêté Royal relatif aux Services Postaux du 14/03/2022.

3.2 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 l'Enlèvement à Domicile et Traitement.

3.3 Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel ?

Les données à caractère personnel collectées et traitées dans le cadre de l'Enlèvement et le Traitement :

Les données à caractère personnel collectées et traitées dans le cadre du/de/de la/de l' [site web, application, produit ou service spécifique] sont partagées par bpost avec :

- Des prestataires de services agissant en tant que sous-traitant, en particulier des fournisseurs de services d'hébergement, serveurs AWS (localisés en Irlande), de TIC, société TCS (accès possible aux données depuis l'Inde) pour les interventions techniques et la maintenance, Solystic pour la maintenance sur les machines d'affranchissement.
- Dans le cas où les services comprennent la distribution d'un Envoi postal dans un pays non situé dans l'Espace Economique Européen, les Données à caractère personnel relatives aux destinataires des envois confiés à bpost par le Client (c'est-à-dire les catégories suivantes de Données à caractère personnel : prénom, nom et adresse de distribution) sont communiquées à un opérateur local chargé de distribuer l'Envoi dans ce pays étranger, qui agit en tant que Responsable du Traitement pour aux fins de distribution de l'Envoi dans ce pays étranger.

3.4 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.

Dans le cas où les services comprennent la distribution d'un Envoi postal dans un pays situé en dehors de l'Espace Economique Européen, les clauses contractuelles modèles de la Commission Européenne ont été imposées aux opérateurs locaux.

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**.

3.5 Combien de temps conservons-nous vos données ?

Les données à caractère personnel collectées et traitées dans le cadre l'Enlèvement à Domicile et Traitements sont conservées pendant :

- Le suivi de l'Envoi recommandé est téléchargé par bpost sur la plateforme 'Track and Trace', où il est visible pendant trois (3) mois en vue de fournir à l'expéditeur des informations sur la distribution de son Envoi. Ces Données à caractère personnel ainsi que le numéro du document utilisé par la personne à qui une lettre recommandée est remise pour prouver son identité ou une photo de ce document (et de sa procuration, le cas échéant) sont conservées par bpost à des fins de preuve pendant treize (13) ans. Les informations requises concernant le Traitement de ces Données à caractère personnel par bpost sont communiquées à la personne à qui la lettre recommandée est remise au moment de la distribution de l'envoi.
- 10 (dix) ans pour les récépissés électroniques de dépôts des recommandés.

4. Dispositions générales finales applicables aux clients et aux destinataires d'envoi

4.1 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 à l'article suivant « Comment puis-je contacter bpost ? ».

4.2 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, 1000 Bruxelles, Boulevard Anspach, 1.

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.

4.3 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.