

# Specifiek privacybeleid inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer voor de Afhaling ten Huize en de Verwerking van post (Collect & Stamp) en UV/RD+ (Uitgestelde vergoeding)

Laatst herzien: Januari 2024

## Inhoudsopgave

<b>1. Algemene inleidende bepalingen</b> .....	<b>2</b>
1.1 Voorwerp en doel van dit specifiek privacybeleid inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer .....	2
1.2 Wie is de verantwoordelijke voor de verwerking? .....	2
<b>2. Klant bpost</b> .....	<b>2</b>
2.1 Welke persoonsgegevens verzamelen wij, voor welke doeleinden en op welke rechtsgronden? .....	2
2.2 Gebruikt bpost uw persoonsgegevens voor profilering of geautomatiseerde besluitvorming? .....	4
2.3 Met wie delen wij uw persoonsgegevens? .....	4
2.4 Worden uw persoonsgegevens doorgegeven aan landen buiten de Europese Economische Ruimte? .....	4
2.5 Hoe lang bewaren wij uw gegevens? .....	5
<b>3. Bestemmingen van de verwerkte zendingen</b> .....	<b>5</b>
3.1 Welke persoonsgegevens verzamelen wij, voor welke doeleinden en op welke rechtsgronden? .....	5
3.2 Gebruikt bpost uw persoonsgegevens voor profilering of geautomatiseerde besluitvorming? .....	6
3.3 Met wie delen wij uw persoonsgegevens? .....	7
3.4 Worden uw persoonsgegevens doorgegeven aan landen buiten de Europese Economische Ruimte? .....	7
3.5 Hoe lang bewaren wij uw gegevens? .....	7
<b>4. Definitieve algemene bepalingen van toepassing op de klanten en bestemmingen van zendingen</b> .....	<b>7</b>
4.1 Wat zijn uw rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens? .....	7
4.2 Hoe kan ik contact opnemen met bpost? .....	8
4.3 Wijzigingen aan dit specifiek privacybeleid inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer .....	8

## 1. Algemene inleidende bepalingen

### 1.1 Voorwerp en doel van dit specifiek privacybeleid inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Dit Specifiek Privacybeleid inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer is van toepassing op het verzamelen en verwerken van de persoonsgegevens door bpost in het kader van de Afhaling ten Huize en de Verwerking van de post (Collect & Stamp – bedrijven en UV/RD+ – overheidsinstellingen) en de bpost-toepassingen voor deze dienst:

- de Collect & Stamp-portaalsite voor het ter beschikking stellen van de gedetailleerde facturen en elektronische ontvangstbewijzen voor de afgifte van aangetekende zendingen
- het webformulier (contact webformulier & contract lifecycle management)

en bevat specifieke informatie over hoe bpost uw persoonsgegevens verwerkt.

Dit Specifiek Privacybeleid inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer dient te worden samengelezen met het Algemeen privacybeleid inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer dat beschikbaar is op [www.bpost.be](http://www.bpost.be). In geval van een tegenstrijdigheid tussen het Algemeen Privacybeleid inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en het Specifiek Privacybeleid inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, heeft het Specifiek Privacybeleid voorrang.

### 1.2 Wie is de verantwoordelijke voor de verwerking?

De verantwoordelijke voor de verwerking is bpost, naamloze vennootschap van publiek recht met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Anspachlaan 1, bus 1, BTW BE 0214.596.464.

## 2. Klant bpost

### 2.1 Welke persoonsgegevens verzamelen wij, voor welke doeleinden en op welke rechtsgronden?

#### Categorieën van persoonsgegevens

bpost verzamelt en verwerkt de volgende categorieën van persoonsgegevens van bepaalde personeelsleden van de Klant:

- Naam van het bedrijf
- Adres van het bedrijf
- Gebruikelijke taal van het bedrijf
- BTW-nummer (ondernemingsnummer)
- Identificatiecode bpost
- Solvabiliteit gebaseerd op openbare informatie (gepubliceerde rekeningen, Graydon...)
- Contactpersoon (naam, voornaam, functie, telefoonnummer (vast en GSM), e-mailadres)
- Adres waar de post moet worden opgehaald
- Nummer van de aangetekende zending (nationaal/internationaal) en gegevens van de bestemming
- Gebruikersnaam en wachtwoord voor toegang tot de Collect & Stamp-potaalsite

Deze persoonsgegevens worden verzameld via de websites en toepassingen van bpost, zijn digitale of papieren formulieren, per e-mail of per telefoon of via cookies en andere soortgelijke technologieën. Voor meer informatie over de cookies en soortgelijke technologieën verwijzen wij naar onze Informatie over [het gebruik van cookies](#).

## Doeleinden en rechtsgronden

De doeleinden en de rechtsgronden voor de verwerking van persoonsgegevens worden uiteengezet in de onderstaande tabel.

Doeleinden	Rechtsgronden
Voor de levering van diensten voor de ophaling, verwerking en levering van brieven en pakjes, voor de onderhandeling, afsluiting, wijziging en/of uitvoering van een overeenkomst die u (of uw organisatie) met bpost afsluit of heeft afgesloten met betrekking tot de specifieke producten en/of diensten, voor de levering en opvolging van de gevraagde producten en/of diensten, voor het beheer van deze overeenkomsten, voor de facturatie en inningen in het kader van deze overeenkomst(en).	<p>Wanneer bpost een overeenkomst heeft met de betrokkene, dan zijn de verwerkingen voor deze doeleinden noodzakelijk voor de totstandkoming of uitvoering van de <i>overeenkomst</i> tussen bpost en de betrokkene.</p> <p>In afwezigheid van een dergelijke overeenkomst met de betrokkene of als de verwerking niet absoluut noodzakelijk is in het kader van de uitvoering van de overeenkomst zal de verwerking noodzakelijk zijn in het <i>gerechtvaardigde belang</i> van bpost om de persoonsgegevens te verwerken in het kader van deze overeenkomsten.</p>
Voor strikt operationele doeleinden, om het sorteren van de Zendingen te kunnen automatiseren en de kwaliteit en prestaties ervan te verbeteren voor de Klanten.	Deze verwerking is gebaseerd op het gerechtvaardigde belang van bpost om zijn klanten de best mogelijke dienstverlening aan te bieden.
Om uw vraag, communicatie of request te kunnen behandelen en desgevallend te beantwoorden (bv. om u de gevraagde informatie over de producten en diensten van bpost te verstrekken, in het kader van het aanvragen of verstrekken van offertes of offerteaanvragen, voor de support en de behandeling van incidenten met betrekking tot de producten en diensten van bpost, voor het algemeen klantenbeheer.	<p>Wanneer bpost een overeenkomst heeft met de betrokkene, dan zijn de verwerkingen voor deze doeleinden noodzakelijk voor de totstandkoming of uitvoering van de <i>overeenkomst</i> tussen bpost en de betrokkene.</p> <p>In afwezigheid van een dergelijke overeenkomst met de betrokkene of als de verwerking niet absoluut noodzakelijk is in het kader van de uitvoering van de overeenkomst zal de verwerking noodzakelijk zijn in het <i>gerechtvaardigde belang</i> van bpost om de persoonsgegevens te verwerken in het kader van deze overeenkomsten.</p>
Voor het verbeteren van de websites, applicaties, producten en diensten van bpost (bv. door het verzamelen van feedback via tevredenheidsenquêtes).	Deze verwerking is gebaseerd op het gerechtvaardigde belang van bpost om zijn websites, applicaties, producten en diensten voortdurend te verbeteren en aan te passen.

<p>Om al dan niet gepersonaliseerde reclame over de producten en diensten van bpost te versturen via post, e-mail, telefoon, reclameplatformen (zoals Google, Apple Store en Android) of de Mobile Postcard-app; om al dan niet gepersonaliseerde reclame over de producten en diensten van bpost op de websites van bpost of zijn apps te tonen.</p> <p>In het kader van deze gepersonaliseerde reclame, en in overeenstemming met het niveau van vertrouwelijkheid 'Optimaal', stelt bpost een kopersprofiel op op basis van uw persoonsgegevens, voorkeuren, interesses alsook statistische en geanonimiseerde openbare gegevens, en/of gegevens die andere bedrijven hebben verzameld en rechtmatig aan bpost hebben overgemaakt, zoals uw aankoopgedrag, televisievoorkeuren of surfgedrag.</p> <p>De Klant garandeert dat zijn personeelsleden op de hoogte zijn gebracht van de voornoemde verwerking van hun persoonsgegevens door bpost.</p> <p>In het algemeen kan bpost met u communiceren via elk kanaal dat u gebruikt (e-mail, post, telefoon).</p>	<p>Deze verwerking voor het verzenden van niet-gepersonaliseerde (generieke) reclame is gebaseerd op het legitieme belang van bpost om zijn producten en diensten te promoten. U kunt hiertegen te allen tijde bezwaar maken via het dashboard "<b>Jouw data, jouw keuze</b>" door het niveau Aanvullend te wijzigen.</p> <p>Deze verwerking met het oog op het aanmaken van een profiel en het versturen van gepersonaliseerde reclame is gebaseerd op de toestemming, die je hebt gegeven door het niveau Optimaal "Informatie op maat" aan te vinken. U kunt die te allen tijde intrekken via het dashboard "<b>Jouw data, jouw keuze</b>".</p>
---	--

## 2.2 Gebruikt bpost uw persoonsgegevens voor profilering of geautomatiseerde besluitvorming?

Om gepersonaliseerde reclame aan te bieden, stelt bpost profielen op van de gebruikers van zijn websites, applicaties, diensten of producten. bpost leidt informatie over uw interesses en voorkeuren af uit de persoonsgegevens die het bedrijf verzamelt over uw gebruik van de websites, applicaties, diensten of producten van bpost. Op basis van deze interesses en voorkeuren stelt bpost profielen op en gebruikt het die om gepersonaliseerde reclame te versturen of te tonen.

bpost voert geen geautomatiseerde besluitvorming uit in de zin van artikel 22 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, d.i. geautomatiseerde besluitvorming die een juridisch of significant gevolg heeft voor u, in de context van de Afhaling ten Huize en de Verwerking van post.

## 2.3 Met wie delen wij uw persoonsgegevens?

De persoonsgegevens verzameld en verwerkt in het kader van de dienst voor de Afhaling en Verwerking worden door bpost gedeeld met:

- Dienstverleners die optreden als onderaannemer, in het bijzonder leveranciers van hostingdiensten, AWS-servers (gevestigd in Ierland) en technische diensten voor het onderhoud en beheer van infrastructuur (bedrijf TCS) die toegang kunnen hebben tot gegevens (mogelijke toegang tot gegevens vanuit India) voor technische interventies en onderhoud, Solystic voor het onderhoud op de frankeremachines.

## 2.4 Worden uw persoonsgegevens doorgegeven aan landen buiten de Europese Economische Ruimte?

Bepaalde dienstverleners of derden aan wie uw persoonsgegevens worden doorgegeven, zijn gevestigd in een land buiten de Europese Economische Ruimte waar de regels inzake gegevensbescherming verschillen van de regels in België en elders in de Europese Economische Ruimte, meer bepaald in India.

bpost heeft de nodige maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat het niveau van bescherming van uw persoonsgegevens adequaat is, in overeenstemming met het **Algemeen Privacybeleid**.

## 2.5 Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

De persoonsgegevens verzameld en verwerkt in het kader van de dienst voor de Afhaling en Verwerking worden door bpost bewaard:

- 3 (drie) jaar voor de contracten vanaf het einde van het contract ;
- 10 (tien) jaar voor de elektronische ontvangstbewijzen voor afgiftes (e-POD's) van aangetekende zendingen vanaf de datum van bezorging.

## 3. Bestemmingen van de verwerkte zendingen

Voor de levering van de diensten door bpost moet de Klant aan bpost persoonsgegevens bezorgen met betrekking tot de bestemmingen van de zendingen. Voor zover bpost deze persoonsgegevens verwerkt voor de uitvoering van deze diensten, treedt bpost op als Verantwoordelijke voor de Verwerking van deze persoonsgegevens. bpost verwerkt de persoonsgegevens van de afzenders en bestemmingen van Zendingen in het kader van de levering van de diensten die onder de Algemene Voorwaarden "Collect & Stamp" vallen, en controleert de Verwerkingen van deze gegevens die worden uitgevoerd met het oog op de verwerking en de verdeling van de Zending.

De Klant daarentegen treedt op als Verwerkingsverantwoordelijke van de Persoonsgegevens waarvoor hij de doeleinden en middelen van de Verwerking bepaalt, met inbegrip van het verzamelen, invoeren, opslaan, bijwerken en doorsturen van Persoonsgegevens naar bpost.

De Klant garandeert bpost bijgevolg dat (i) de Persoonsgegevens op een wettelijke manier worden verkregen van de betrokken Personen krachtens het Privacyreglement en dat ze aan bpost worden bezorgd in overeenstemming met dit reglement; (ii) hij aan bpost actuele en relevante Persoonsgegevens doorgeeft met het oog op de wettelijke en gerechtvaardigde doeleinden beschreven in de Overeenkomst; (iii) hij de betrokken Personen alle noodzakelijke en relevante informatie heeft verstrekt over de Verwerking van hun Persoonsgegevens, in overeenstemming met het Privacyreglement; en (iv) de Verwerking geen inbreuk vormt op de rechten van derden.

bpost en de Klant verbinden zich ertoe alle verplichtingen na te leven die aan de Verwerkingsverantwoordelijken worden opgelegd krachtens alle regels met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens voor de Verwerking waarvoor zij in deze hoedanigheid optreden.

### 3.1 Welke persoonsgegevens verzamelen wij, voor welke doeleinden en op welke rechtsgronden?

#### Categorieën van persoonsgegevens

bpost verzamelt en verwerkt de volgende categorieën van persoonsgegevens:

- Voornaam & Naam
- Volledig adres van de bestemming (bedrijf of particulier)
- Datum en afleveradres van de aangetekende zending en het pakje

Deze persoonsgegevens worden verzameld of verwerkt via de bpost-toepassingen, per e-mail of per telefoon.

## Doeleinden en rechtsgronden

De doeleinden en de rechtsgronden voor de verwerking van persoonsgegevens worden uiteengezet in de onderstaande tabel.

Doeleinden	Rechtsgronden
Om de zendingen te kunnen verwerken en bezorgen, de afgiftebewijzen voor de aangetekende zendingen ter beschikking te stellen, de uitreiking te organiseren en de zendingen desgevallend op te volgen, de afbeeldingen van de voorkant van de zendingen ter beschikking te stellen van de Gebruikers van Mijn Post, voor de potentiële optische lezing op de sorteermachines (rechtstreeks of door vergelijking met andere gegevensreeksen) om de kwaliteit te verbeteren, de correctie van adressen die niet ondubbelzinnig of zonder opzoekingswerk overeenstemmen met een leveringsadres, of om operationele databases te voeden om de adresherkenning te verbeteren.	<p>Deze verwerking is gebaseerd op het gerechtvaardigde belang van bpost om zijn Klanten de best mogelijke dienstverlening te bieden en om te voldoen aan de kwaliteitsvereisten opgelegd in het Beheerscontract met de Belgische Staat.</p> <p>Deze verwerkingen zijn gebaseerd op de <i>wettelijke verplichtingen (postwet)</i> opgelegd aan bpost (met inbegrip van het beheerscontract dat deze wettelijke verplichtingen specificeert) of voor <i>de uitvoering van een opdracht van algemeen belang (meer bepaald artikel 353 van het Koninklijk Besluit betreffende de postdiensten van 14/03/2022)</i>.</p> <p>Bij gebrek aan een wettelijke verplichting of een opdracht van algemeen belang, zal de verwerking noodzakelijk zijn in het kader van het <i>gerechtvaardigde belang</i> van bpost om de gegevens van zijn Klanten te verwerken met het oog op een optimale dienstverlening en om te voldoen aan de kwaliteitsvereisten waaraan bpost onderworpen is.</p>
Voor strikt operationele doeleinden, om het sorteren van de Zendingen te automatiseren en de kwaliteit en prestaties ervan te verbeteren voor de bestemmingen.	Deze verwerking is gebaseerd op het gerechtvaardigde belang van bpost om zijn klanten de best mogelijke dienstverlening te bieden.
Om uw vraag, communicatie of request te kunnen behandelen en desgevallend te beantwoorden (bv. om u gevraagde informatie over de producten of diensten van bpost te verstrekken, in het kader van het aanvragen of verstrekken van offertes of offerteaanvragen, voor de support en de behandeling van incidenten met betrekking tot de producten of diensten van bpost.	De verwerking zal noodzakelijk zijn in het <i>legitieme belang</i> van bpost om de persoonsgegevens in het kader van deze contracten te verwerken.
Om de identiteit van de bestemming te controleren op het moment van de afgifte van een aangetekende zending en, in voorkomend geval, de geldigheid van de voorgelegde volmacht in geval van ontvangst door een gevolmachtigde, om een bewijs van de identiteitscontrole te bewaren en om de afzenders, als hij daar bij de elektronische aankondiging voor heeft gekozen, een digitaal ontvangstbewijs te bezorgen met de handtekening, familienaam en voornaam van de persoon die de zending daadwerkelijk in ontvangst heeft genomen.	Deze verwerking is gebaseerd op het Koninklijk Besluit betreffende de postdiensten van 14/03/2023.

### 3.2 Gebruikt bpost uw persoonsgegevens voor profilering of geautomatiseerde besluitvorming?

Om gepersonaliseerde reclame aan te bieden, stelt bpost profielen op van de gebruikers van zijn websites, applicaties, diensten of producten. bpost leidt informatie over uw interesses en voorkeuren af uit de persoonsgegevens die het bedrijf verzamelt over uw gebruik van de websites, applicaties, diensten of producten van bpost. Op basis van deze interesses en voorkeuren stelt bpost profielen op en gebruikt het die om gepersonaliseerde reclame te versturen of te tonen.

bpost voert geen geautomatiseerde besluitvorming uit in de zin van artikel 22 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, d.i. geautomatiseerde besluitvorming die een juridisch of significant gevolg heeft voor u, in de context van de Afhaling ten Huize en de Verwerking van post.

### 3.3 Met wie delen wij uw persoonsgegevens?

De persoonsgegevens verzameld en verwerkt in het kader van de Afhaling en Verwerking:

De persoonsgegevens verzameld en verwerkt in het kader van de website, toepassing, het specifiek product of de specifieke dienst worden door bpost gedeeld met:

- Dienstverleners die optreden als onderaannemer, in het bijzonder leveranciers van hostingdiensten, AWS-servers (gevestigd in Ierland) en technische diensten voor het onderhoud en beheer van infrastructuur (TCS-bedrijf) die toegang kunnen hebben tot gegevens (mogelijke toegang tot gegevens vanuit India) voor technische interventies en onderhoud, Solystic voor het onderhoud op de frankieermachines.
- Voor de Diensten die de uitreiking van een postzending in een land buiten de Europese Economische Ruimte omvatten, worden de persoonsgegevens met betrekking tot de bestemmingen van de zendingen die door de Klant aan bpost zijn toevertrouwd (d.w.z. de volgende categorieën van persoonsgegevens: voornaam, familienaam en leveringsadres) meege-deeld aan een lokale operator die verantwoordelijk is voor de uitreiking van de zending in dit vreemde land en die daarvoor optreedt als Verwerkingsverantwoordelijke in dit vreemde land.

### 3.4 Worden uw persoonsgegevens doorgegeven aan landen buiten de Europese Economische Ruimte?

Bepaalde dienstverleners of derden aan wie uw persoonsgegevens worden doorgegeven, zijn gevestigd in een land buiten de Europese Economische Ruimte waar de regels inzake gegevensbescherming verschillen van de regels in België en elders in de Europese Economische Ruimte, meer bepaald in India.

Als de diensten de bezorging van een poststuk in een land buiten de Europese Economische Ruimte omvatten, zijn de modelcontractbepalingen van de Europese Commissie opgelegd aan lokale operatoren.

bpost heeft de nodige maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat het niveau van bescherming van uw persoonsgegevens adequaat is, in overeenstemming met het **Algemeen Privacybeleid**.

### 3.5 Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

De persoonsgegevens verzameld en verwerkt in het kader van de Afhaling ten Huize en de Verwerking worden bewaard:

- De tracking van de aangetekende zending wordt door bpost geüpload op het 'Track and Trace' platform, waar ze drie (3) maanden zichtbaar blijft om de afzender informatie te geven over de uitreiking van zijn zending. Deze persoonsgegevens en het nummer van het document waarmee de persoon aan wie een aangetekende zending wordt overhandigd zijn identiteit bewijst of een foto van dit document (en zijn eventuele volmacht) worden dertien (13) jaar door bpost bewaard voor bewijsdoeleinden. De vereiste informatie betreffende de Verwerking van deze Persoonsgegevens door bpost wordt meegedeeld aan de persoon aan wie de aangetekende zending wordt overhandigd op het ogenblik van de uitreiking van de zending.
- 10 (tien) jaar voor de elektronische afgiftebewijzen voor aangetekende zendingen.

## 4. Definitieve algemene bepalingen van toepassing op de klanten en bestemmingen van zendingen

### 4.1 Wat zijn uw rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens?

Op voorwaarde dat zij voldoen aan de voorwaarden van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, beschikt u over de rechten beschreven in het **Algemeen Privacybeleid**.

Indien u uw rechten wenst uit te oefenen ten aanzien van bpost, dan kan u daartoe contact opnemen met bpost via de contactgegevens beschreven in het artikel 'Hoe kan ik contact opnemen met bpost?'.

## 4.2 Hoe kan ik contact opnemen met bpost?

Voor vragen, klachten of de uitoefening van uw rechten, kan u contact opnemen met bpost:

- Online via dit **webformulier**.
- Per post op het volgende adres: bpost, t.a.v. het Data Protection Office, Anspachlaan 1, bus 1, 1000 Brussel.

Om veiligheidsredenen vragen wij u om er uw volledige contactgegevens en een middel ter verificatie van uw identiteit bij te voegen (bv. een kopie van de voorzijde van uw identiteitskaart of een rijbewijs waarop de foto en het rijksregister- of kaartnummer onzichtbaar zijn gemaakt). Indien nodig behoudt bpost zich het recht voor om bijkomende bewijsstukken te vragen.

bpost kan verzoeken afwijzen die het buitensporig acht of die een misbruik van het toepasbare recht uitmaken.

## 4.3 Wijzigingen aan dit specifiek privacybeleid inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer

bpost behoudt zich het recht voor om dit Specifiek Privacybeleid te wijzigen onder meer om dit aan te passen aan een gewijzigde dienstverlening of gewijzigde wettelijke en/of reglementaire vereisten. Wijzigingen aan dit Specifiek Privacybeleid treden in werking op het moment van publicatie. Wij raden u aan steeds de meest recente versie te raadplegen. We raden u aan steeds de meest recente versie te raadplegen. De datum van de laatste herziening wordt vermeld aan het begin van dit Specifiek Privacybeleid.