

# Politique particulière en matière de protection de la vie privée pour le service de déménagement de bpost

Dernière révision le 10/2024.

## Table des matières

1. Objet et objectif de la présente politique particulière en matière de protection de la vie privée.....	2
2. Qui est le responsable du traitement ?.....	2
3. Quelles données à caractère personnel collectons-nous, à quelles fins et sur quelles bases juridiques ? .....	2
4. bpost utilise-t-elle vos données à caractère personnel à des fins de profilage ou de prise de décision automatisée? .....	4
5. Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel?.....	4
6. Vos données à caractère personnel sont-elles transférées vers des pays situés en dehors de l'espace économique européen ?.....	5
7. Combien de temps conservons-nous vos données ? .....	5
8. Quels sont vos droits concernant vos données à caractère personnel ? .....	5
9. Comment puis-je contacter bpost ? .....	5
10. Modifications de la présente politique particulière en matière de protection de la vie privée.....	5

## **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](http://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, boîte 1, TVA BE 0214.596.464.

## **3. 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 :

- 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 carte d'identité nationale (fraude/abus)

Le Client devra s'identifier et s'authentifier via itsme : votre nom, prénom, adresse, numéro de carte d'identité, date de validité de votre carte d'identité, ainsi que des données de sécurité (uniquement en cas de (suspicion de) fraude ou d'autres risques) nous seront communiquées par Belgian Mobile ID, la société détenant itsme, conformément à sa politique de confidentialité. Nous vous invitons à la consulter. <https://www.itsme-id.com/en-BE/legal/app-privacy-policy>

Lorsque vous contractez au nom d'une personne morale ou en tant qu'indépendant/profession libérale, bpost collecte et traite également les catégories de données suivantes:

- Le nom de votre entreprise
- La forme juridique de votre entreprise
- Votre numéro de TVA

Par ailleurs, bpost collecte des données publiques statistiques et anonymisées provenant de sites gouvernementaux :

o 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 exposés dans le tableau ci-dessous.

Finalités	Fondements légaux
<p>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 et de 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.</p>	<p>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.</p>
<p>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.</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. 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.</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. 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.</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 ou par e-mail, ou via les applications de bpost ; pour afficher de la publicité,</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</p>

<p>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>tout moment via le tableau de bord « <a href="#">Vos données, votre choix</a> », 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 » 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 « <a href="#">Vos données, votre choix</a> ».</p>
<p>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. Nous ne traitons pas votre numéro de carte d'identité dans le cadre de cette finalité.</p>	<p>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 « <a href="#">Vos données, votre choix</a> ».</p>
<p>Pour lutter contre la fraude et les abus lors de la conclusion de votre contrat.</p> <p>Dans ce cadre, nous vérifions numériquement votre identité via Itsme et nous recevons les données nécessaires (y compris votre numéro de carte d'identité et la date de validité de votre carte d'identité) afin de conserver la preuve de cette authentification et de permettre des investigations en cas de suspicion de fraude.</p>	<p>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.</p>

#### **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.
- Mobile ID, la société détenant itsme, peut également, dans certains cas limités, recevoir certaines de vos informations.

## **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 ?**

En principe, bpost ne conserve vos données personnelles que le temps nécessaire aux fins décrites (en tenant compte des délais légaux de conservation et/ou de prescription applicables). En ce qui concerne notre service de data quality, bpost conserve les données à caractère personnel 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.



**Service client 02 278 51 26**

Lundi-Vendredi : 8.h0 -12h30 13h00 – 18h00

Samedi : 9.00 – 13h00