

Politique en matière de protection de la vie privée

I. Informations générales

1. Identité et coordonnées du responsable de traitement et du responsable de la protection des données

General Logistics Systems Belgium SA
GLS Belgium Distribution SA
Boulevard de l'Humanité 233
1620 Drogenbos, Belgique

General Logistics Systems Belgium SA - Succursale de Luxembourg
24, Zae op Zaemer
4959 Bascharage, Luxembourg
info@glb-belgium.com

Ci-après "GLS Belgium"

Si vous souhaitez contacter le responsable de la protection des données, envoyez un mail à dataprotection@glb-belgium.com ou un courrier postal à l'adresse ci-dessus. Si vous nous contactez depuis une adresse mail non chiffrée, nous vous informons que nous ne pouvons pas garantir la confidentialité des informations transmises. Les mails non chiffrés peuvent en effet être lus par des tierces parties non autorisées.

2. Données à caractère personnel

Les données à caractère personnel incluent des informations relatives aux personnes ou des événements concernant une personne physique. Parmi ces informations figurent notamment le nom, l'adresse, le numéro de téléphone ou l'adresse mail.

Les informations qui ne renvoient pas à une personne identifiée ou identifiable – telles que vos pages web préférées ou le nombre d'utilisateurs d'une page web – ne sont pas considérées comme des données à caractère personnel.

3. Législation relative à la protection des données à caractère personnel applicable et engagement de confidentialité

Toutes les filiales de GLS présentes sur le territoire européen doivent se conformer au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), ainsi qu'à la législation nationale applicable en matière de protection de données à caractère personnel. En tant que prestataire de services postaux, GLS Belgium respecte la confidentialité de l'envoi.

4. Information relative à la sécurité

En mettant en œuvre des moyens techniques et organisationnels, GLS Belgium fait ses meilleurs efforts pour protéger les données à caractère personnel d'une perte ou d'un usage détourné. Les données à caractère personnel sont traitées uniquement par des systèmes protégés par des mesures de sécurité respectant les politiques de sécurité informatique du Groupe GLS. GLS Belgium fait évoluer ses mesures de sécurité et de protection des données autant que nécessaire au regard des progrès technologiques.

II. Données relatives à l'expédition et aux destinataires.

1. Catégories de données, finalités des traitements de données à caractère personnel et bases légales

Pour réaliser la prestation de livraison de colis et de fret et respecter ses obligations contractuelles qui comprennent notamment la livraison de colis et de fret, le paiement des services et la gestion des réclamations, GLS Belgium a besoin de collecter des informations sur ses clients (coordonnées, informations sur le mode de paiement) ou toute autre information nécessaire pour le service choisi ainsi que sur le destinataire (nom, adresse, code postal, ville, pays, numéro de téléphone et adresse mail).

Les informations relatives aux destinataires des colis et la documentation afférente (localisation des colis à chaque étape de l'acheminement) ainsi que les preuves de livraison collectées par GLS Belgium peuvent être traitées et enregistrées par les différentes filiales du groupe GLS. GLS Belgium utilise les données relatives aux colis ainsi qu'aux destinataires en vue de l'accomplissement de ses obligations contractuelles. Tout autre usage est interdit.

Dans certains cas, GLS Belgium peut traiter des données sur base du consentement ou en raison d'un intérêt légitime (notamment concernant les finalités suivantes : contrôles de solvabilité, programme de conformité/Compliance).

2. Responsabilité

Le respect de la législation en matière de la protection des données est une obligation pour chaque filiale du groupe GLS. Le transfert de données par un expéditeur à GLS Belgium ne constitue en aucun cas un traitement de données réalisé pour le compte des autres.

Les autres services tels que le « **FlexDeliveryService** », le « **ShopDeliveryService** » et le « **GLS- ONE** » (<https://www.gls-one.be>) nécessitent la collecte de l'adresse mail ainsi que du numéro de téléphone du destinataire pour l'informer de l'avancée de la livraison. GLS Belgium reçoit le numéro de téléphone ainsi que l'adresse mail du destinataire par l'expéditeur qui a mandaté GLS Belgium. L'expéditeur du colis est par conséquent responsable de la collecte des données auprès du destinataire et du recueil de son consentement afin que ses coordonnées puissent être transférées à GLS Belgium.

3. Partage de données et destinataires

En principe, seul l'expéditeur et le destinataire sont en droit d'obtenir des informations relatives au colis expédié. GLS Belgium ne transmet des informations à des tiers (par exemple les autorités publiques) uniquement en cas d'obligation légale.

GLS Belgium ne vendra ni ne mettra à disposition de qui que ce soit des données à caractère personnel. Toutefois, GLS Belgium pourra, dans certains cas, transférer des données à caractère personnel sans vous en avertir en vue de la bonne exécution de la mission de livraison. Peuvent être destinataires de ces données à caractère personnel :

- Les filiales du Groupe GLS dans les autres pays, européens ou non dont la finalité est de réaliser la livraison du colis de l'expéditeur au destinataire.
- Les tiers ayant conclu un contrat avec GLS Belgium et opérant comme sous-traitants tels que notamment les services informatiques. GLS Belgium a prévu de réduire au minimum le recours à de tels sous-traitants et les contrats conclus avec ses sous-traitants contiennent des mesures appropriées en matière de protection des données à caractère personnel.

- Des tiers ou des autorités légalement habilités à recevoir ces informations.
- Les forces de l'ordre et autorités publiques en vue de répondre à des exigences de sécurité, ou dans le cadre d'une procédure judiciaire pour protéger GLS Belgium, ou dans la conduite d'une enquête concernant une violation des règles et politiques de GLS Belgium, d'un accès ou d'un usage non autorisé aux équipements de GLS Belgium ou de toute activité illégale.

4. Conservation et effacement des données

GLS Belgium traite des données à caractère personnel pour toute la durée nécessaire au regard de la finalité concernée. Nous déterminons la durée de conservation de vos données à partir des obligations suivantes :

- Exigences opérationnelles : période durant laquelle l'information est nécessaire afin d'assurer l'exécution de notre prestation.
- Exigences légales : période durant laquelle GLS Belgium a besoin de conserver ces données afin de répondre à ses obligations légales.

Les données archivées sont enregistrées sur des bases de données sécurisées uniquement accessibles au personnel autorisé. Au terme du délai légal de conservation, les données à caractère personnel sont supprimées.

III. L'usage du site web GLS

1. Enregistrer des adresses IP

Chaque fois qu'un utilisateur accède à une page web de GLS, des données sont enregistrées dans un fichier journalier. Les données spécifiques suivantes sont temporairement enregistrées :

- numéro IP de l'ordinateur utilisé
- nom de domaine
- date et heure de l'accès
- code de réponse HTTP
- pages visitées (URL)
- système d'exploitation et sa version
- navigateur et sa version
- résolution d'écran

Les données enregistrées sont résumées de façon anonyme à des fins statistiques. Ces statistiques sont utilisées pour évaluer la manière dont le site web de GLS est utilisé par ses visiteurs. Elles portent en particulier sur l'ordre de visite des pages web, ainsi que la trajectoire choisie pour naviguer entre deux pages consultées. GLS utilise ces informations afin de déterminer des méthodes permettant d'améliorer davantage l'utilisation et l'application du site web.

2. Cookies

Lors de visites sur les pages GLS, il peut s'avérer nécessaire pour les serveurs de GLS ou de parties tierces (p.ex. Youtube) d'installer des cookies. Ces cookies sont utilisés par les administrateurs techniques du site web. Tout visiteur peut décider de paramétrer son navigateur de façon à refuser des cookies. Dans ces cas, l'ordinateur du visiteur n'enregistrera pas de données. Les données enregistrées dans les cookies ne seront pas transférées à GLS. Si vous refusez des cookies il est probable que vous ne pouvez pas utiliser toutes les fonctions du site web. Pour l'utilisation des cookies nous référons vers notre Cookie Policy.

3. Website Analytics (Piano)

GLS utilise sur ses sites web l'outil Piano d'Applied Technologies Internet SAS, 85 avenue Président JF Kennedy, 33700 Mérignac, France. Nous utilisons Piano pour analyser votre utilisation du site web afin de compiler des rapports sur les activités de nos sites web et d'améliorer l'expérience de l'utilisateur.

Avec Piano, les interactions des visiteurs du site web sont enregistrées et évaluées systématiquement à l'aide de cookies et d'identifiants de visiteurs spécifiques.

Les données collectées à l'aide de Piano sont anonymisées ou pseudonymisées dès que possible. L'adresse IP est raccourcie et les identifiants de connexion et d'appareil sont convertis en une clé pseudonyme. Cela exclut généralement la possibilité d'une référence personnelle directe. En particulier, il n'est plus possible d'attribuer les données à l'ordinateur ou à l'appareil final du visiteur du site web.

Nous traitons les données suivantes lors de l'utilisation de Piano :

- ID du visiteur
- Adresse IP
- Informations sur l'audience : nombre de visiteurs, visites, pages vues, événements, taux de rebond, géolocalisation (pays, continent, région, sous-région, langue).
- L'URL de référence (le site web précédemment visité), y compris les moteurs de recherche et les sites de médias sociaux, ainsi que les paramètres de la campagne ;
- L'URL visitée avec le titre de la page associée et des informations facultatives sur le contenu de la page ;
- Détails technologiques : appareils, navigateurs, systèmes d'exploitation.
- La façon dont vous naviguez et interagissez avec notre site web, de la page d'entrée à la fin de la visite : Pages affichées, clics, navigation, téléchargements, comportement de défilement ;
- Comment vous effectuez des recherches sur notre site web : résultats de recherche affichés et résultats sur lesquels vous cliquez ;
- Comment vous entrez en contact avec nous : début du remplissage de notre formulaire de contact, progression et soumission. Veuillez noter que nous n'analysons pas le contenu du formulaire de contact.
- Si vous créez un compte sur notre site web, nous vérifions également si vous êtes connecté ou déconnecté.

Nous supprimons ces données au bout de 25 mois. La base juridique du traitement des données est votre consentement conformément à l'art. 6 (1) a) du GDPR. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment avec effet pour l'avenir en ajustant vos préférences dans notre bannière de consentement.

4. MyGLS / YourGLS / GLS-ONE

GLS différencie fondamentalement une zone ouverte d'une zone fermée lors de l'utilisation du site web de GLS. Les fonctions endéans la zone ouverte peuvent être utilisées sans enregistrement préalable. La zone fermée assiste partiellement l'exécution d'un contrat entre le client et GLS, et ne peut être consultée que par le biais d'un fichier de connexion délivré par GLS.

La zone ouverte offre à l'utilisateur, entre autres, un formulaire de contact par e-mail, la fonction « Track and Trace » et la recherche d'un ParcelShop. Les données saisies lors d'une enquête par le biais du formulaire de contact par e-mail, telles que le nom, la rue, le code postal, la localité, etc., nous sont nécessaires afin de pouvoir traiter votre demande. GLS ne transmettra, ni ne vendra, ni ne transférera par un autre moyen quelconque vos données personnelles à des tiers, sauf si cela s'avère nécessaire pour la mise en œuvre des services décrits ci-dessus.

IV. Droits des personnes, retrait du consentement, exercice des droits, plaintes auprès de l'Autorité de protection des données

1. Droits des personnes

Sous réserve que les conditions légales soient remplies, vous avez le droit :

- d'être informés des traitements de données à caractère personnel vous concernant et y avoir accès (Droit d'information et d'accès – Article 15 RGPD).
- d'obtenir la modification des données à caractère personnel inexacts (Droit de rectification – Article 16 RGPD).
- d'obtenir l'effacement de vos données à caractère personnel (Droit de suppression – Article 17 RGPD).
- de demander la limitation des traitements de données à caractère personnel vous concernant (Obligation de limitation des traitements de données à caractère personnel – Article 18 RGPD).
- de récupérer toutes les données à caractère personnel vous concernant (Droit de portabilité des données à caractère personnel – Article 20 RGPD)
- de vous opposer au traitement de données en raison d'un intérêt légitime, ou pour un motif d'intérêt public (Droit de s'opposer au traitement de données – Article 21 RGPD).

2. Retrait du consentement

Dans le cas où votre consentement a été demandé pour l'exécution du traitement de données, sachez que vous êtes en droit de le retirer à tout moment, sans altérer la légalité du traitement de données à caractère personnel basé sur le consentement réalisé avant le retrait.

3. Exercice de vos droits

Si vous souhaitez exercer vos droits concernant des données à caractère personnel détenues par GLS Belgium, ou si vous souhaitez retirer un consentement préalablement donné, vous pouvez contacter le Responsable de la protection des données de GLS Belgium (voir coordonnées ci-dessous) en expliquant quel droit vous souhaitez exercer afin que GLS Belgium puisse prendre les mesures nécessaires pour respecter vos droits.

Pour assurer l'exercice de vos droits, GLS Belgium peut être amenée à vous demander de prouver votre identité afin de prévenir tout accès non autorisé à vos données à caractère personnel.

4. Droit de déposer une plainte

Vous êtes en droit de déposer une plainte auprès de l'autorité de protection des données si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés.

En Belgique: Data Protection Authority
 Drukpersstraat 35
 1000 Bruxelles
 contact@apd-gba.be
 Tel. (+32) (0)2 274 48 00

Au GD Luxembourg: National Commission for Data Protection
 15, Boulevard du Jazz
 4370 Belvaux
 GD Luxembourg
 Tel. (+352) 26 10 60-1

V. Mises à jour des informations relatives à la protection des données à caractère personnel

GLS Belgium peut, à sa seule discrétion, mettre à jour les informations énoncées sur ce site. Les informations données ont été mises à jour le 1 mars 2025.