

Conditions générales Distripost 2024

Table des matières

Partie I. Champ d'application, formation de la Convention, représentation, preuve et définitions.....	2
1. Champ d'application	2
2. Formation de la convention	2
2.1. Conventions conclues via un bouton d'acceptation électronique.....	2
2.2. Conventions conclues sans bouton d'acceptation électronique.....	2
3. Pouvoir de représentation.....	2
4. Administration de la preuve.....	3
5. Définitions	3
Partie II. Dispositions générales	4
1. Commandes de Traitement	4
2. Procédures de dépôt	5
2.1. Lieu et Date de dépôt.....	5
2.2. Dépôt dans un Bureau de Poste.....	5
2.3. Dépôt dans un (Hyper)Centre MassPost.....	6
2.4. Préparation et conditionnement des Distripost.....	6
2.5. Conditions additionnelles relatives aux Distripost avec une zone de distribution en Wallonie.....	6
2.6. Matériel de bpost.....	6
2.7. Nombre de Distripost à déposer.....	6
2.8. Contrôles	7
2.9. Annulations et modifications	7
3. Tarifs.....	7
4. Modalités de paiement.....	8
4.1. Paiement comptant.....	8
4.2. Délais de paiement	8
4.3. Facturation.....	9
4.4. Contestation et non-paiement de factures.....	9
4.5. Remboursement.....	9
5. Responsabilité du client.....	9
6. Obligations et responsabilités de bpost	10
6.1. Engagement de bpost	10
6.2. Délais de Traitement et modalités de distribution	10
6.3. Conséquences du non-respect de la Convention Distripost et/ou des présentes.....	10
6.4. Responsabilité de bpost.....	11
6.5. Force Majeure	11
7. Autres dispositions contractuelles.....	11
7.1. Plaintes	11
7.2. Protection des données personnelles et communication de données à des tiers.....	12
7.3. Sous-traitance.....	12
7.4. Divisibilité.....	12
7.5. Renonciation aux droits.....	12
7.6. Indépendance des Parties.....	12
7.7. Droit applicable et règlement des litiges.....	12
7.8. Intégralité	12
Partie III. Dispositions applicables aux clients sous Convention Distripost	13
1. Expéditeurs autorisés et tiers.....	13
2. Intermédiaires professionnels indépendants	13
3. Déclarations du client.....	14
4. Résiliation de la convention Distripost.....	14
5. Cessibilité.....	14

Partie I. Champ d'application, formation de la Convention, représentation, preuve et définitions

1. Champ d'application

Sauf s'il en est explicitement convenu autrement par écrit, les présentes Conditions Générales Distripost s'appliquent au Traitement par bpost de Distripost tel que confiés à bpost par le Client dans le cadre d'une Convention Distripost avec bpost ou en dehors de la conclusion d'une telle Convention Distripost.

Les dispositions des Conditions Générales Offre de Services Postaux ne sont pas applicables au Traitement par bpost des Distripost.

Les Conditions Générales « Distripost » et les Manuels Opérationnels peuvent à tout moment être consultés sur le site www.bpost.be/distripost.

En aucun cas, les Conditions Générales ou particulières du Client ou d'autres parties que bpost ne sont applicables.

bpost opère dans un secteur réglementé qui est 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.

2. Formation de la convention

2.1. Conventions conclues via un bouton d'acceptation électronique

Si la Convention doit être conclue par le biais d'un bouton d'acceptation électronique, le Client est tenu de cliquer sur le bouton d'acceptation au plus tard 7 jours avant la date d'entrée en vigueur de la Convention, après avoir pris connaissance du contenu de la Convention et accepté ce contenu (en ce compris celui de ses Annexes y compris l'Annexe Tarifaire, les Conditions Générales Distripost et les Manuels Opérationnels). Le fait de cliquer sur ce bouton d'acceptation implique l'acceptation inconditionnelle du contenu de la Convention par le Client et son envoi automatique à bpost.

La Convention est formée au moment de la réception par bpost de la Convention non modifiée et acceptée. Une acceptation tardive peut empêcher l'entrée en vigueur effective de la Convention. La Convention entre en vigueur au plus tôt à la dernière des deux dates suivantes : (i) la date d'entrée en vigueur définie dans la Convention et (ii) le jour de la réception par bpost de la Convention non modifiée et acceptée.

Les Parties conviennent que le fait de cliquer sur le bouton d'acceptation équivaut à une acceptation de la Convention, est assimilé à une signature manuscrite et répond aux exigences de l'article 1322, alinéa 2, du Code civil.

2.2. Conventions conclues sans bouton d'acceptation électronique

Si la Convention doit être conclue par le biais d'une signature (manuscrite ou électronique), elle est envoyée au Client par e-mail via un hyperlien ou remise personnellement au Client en deux exemplaires. Une fois que le Client a pris connaissance du contenu de la Convention et accepté celui-ci, en ce compris les tarifs, les présentes, les Manuels Opérationnels, il doit signer la Convention (en deux exemplaires) de façon manuscrite ou électronique.

Si le Client souhaite signer la Convention de façon manuscrite, il est tenu de renvoyer la Convention à bpost au plus tard 7 Jours Ouvrables avant la date d'entrée en vigueur de la Convention, et ce de l'une des façons suivantes :

- **par courrier à l'adresse** suivante : Boulevard Anspach 1 bte 1, à l'att. du Service Clients Contract, 1000 Bruxelles (en deux exemplaires) ;
- par e-mail (version scannée) à l'adresse suivante : contract@bpost.be, à condition de l'envoyer simultanément par courrier.

Si le Client souhaite signer la Convention électroniquement, un de ses représentants légaux peut le faire, muni de sa carte d'identité électronique émise par l'Etat belge, ou par le biais de sa signature électronique avancée, sur la base d'un certificat qualifié émis par un prestataire de services de certification accrédité en Belgique. L'utilisation d'autres formes de signature électronique empêche la formation effective de la Convention. La Convention doit être signée électroniquement au plus tard 7 Jours Ouvrables avant la date l'entrée en vigueur définie dans la Convention. La signature électronique de la Convention implique l'acceptation inconditionnelle du contenu de la Convention par le Client et l'envoi automatique de celle-ci à bpost.

En plus des dispositions légales, les Parties conviennent que la signature électronique créée via la carte d'identité électronique du Client ou via une signature électronique avancée, sur la base d'un certificat qualifié délivré par un prestataire de services de certification accrédité en Belgique, est assimilée à une signature manuscrite et répond aux exigences de l'article 1322, alinéa 2, du Code civil. En outre, les Parties conviennent que dans tous les cas la signature électronique a toutes les conséquences légales que la loi y attache, et ce à l'encontre de bpost, des Clients et des tiers.

3. Pouvoir de représentation

La personne physique qui accepte et/ou signe la Convention au nom d'une entreprise, d'une personne morale ou de toute autre personne, déclare posséder les compétences et autorisations

internes et externes requises pour l'engager et pour exécuter les engagements souscrits dans le cadre de la Convention. Le Client déclare que l'acceptation et/ou la signature de la Convention n'est pas contraire aux statuts du Client, ni à un quelconque jugement, arrêt, ordonnance ou décision administrative qui serait applicable au Client ou à une quelconque convention, disposition légale ou obligation par laquelle il serait lié.

Le Client garantit qu'il conclut la Convention dans le cadre d'une activité professionnelle et qu'il n'est donc pas un consommateur au sens de l'article I .1 .2° du Code de Droit Economique.

4. Administration de la preuve

Entre le Client et bpost, les transactions, opérations sur le réseau, communications électroniques, connexions et autres manipulations électroniques peuvent être prouvées à l'aide de fichiers .log et de fichiers de transactions, pouvant être conservés par bpost sur des supports électroniques.

Le Client accepte la force probante de ces données. Cette possibilité de preuve n'empêche pas les Parties de livrer toute autre preuve par le biais des moyens autorisés par la loi en la matière.

5. Définitions

Dans les présentes Conditions Générales « Distripost », on entend par :

- **Conditions Générales « Distripost », appelées aussi « les présentes »** : les présentes Conditions Générales relatives au Traitement de Distripost en service national, telles que modifiées périodiquement ;
- **Confirmation de Commande** : le document par lequel bpost fait part au Client de son acceptation de la Commande de Traitement du Client ainsi que des modalités exactes du Traitement de ses Distripost et de son Dépôt, en ce compris ses lieu, date, heure, nombre et prix ;
- **Confirmation de Planning** : le document par lequel bpost indique provisoirement au Client la prise en compte de sa Commande de Traitement, ainsi que les modalités du Dépôt à effectuer (éventuellement moyennant adaptations) ;
- **Convention Distripost** : la Convention Distripost conclue entre le Client et bpost concernant le Traitement des Distripost dans le cadre de laquelle le Client s'engage à confier à bpost un nombre minimal de Distripost ;
- **Dates de distribution effectives** : les jours auxquels les Distripost seront distribués (ou le premier Jour Ouvrable de cette distribution) par bpost conformément aux présentes ;
- **Dépôt** : la présentation des Distripost au Lieu de Dépôt effectuée par un même expéditeur de Distripost au même moment et au même Lieu de Dépôt conformément aux dispositions de la Convention Distripost, des présentes et des Manuels Opérationnels applicables ;
- **Dépôt récurrent** : un dépôt est considéré comme récurrent quand un Distripost est distribué de manière régulière (la régularité dans le temps varie selon le type de Distripost), sur une zone de distribution identique et que chaque exemplaire dispose de caractéristiques identiques comme spécifiées dans les Manuels Opérationnels applicables ;
- **Distripost** : les envois non adressés identiques ne comportant ni adresse de destinataire, ni marque d'affranchissement, confiés à bpost en vue de leur Traitement aux conditions des présentes ;
- **Distripost Boost** : les Distripost de type commercial, traités dans le Cadre d'une Convention Distripost ou en dehors de la conclusion d'une telle Convention Distripost. Les envois Distripost Boost sont distribués avec le courrier adressé dans toutes les boîtes aux lettres, sauf celles pourvues d'un autocollant "pas de pub" ;
- **Distripost Intense** : Les Distripost traités dans le cadre d'une Convention Distripost comprenant un engagement de volume de minimum 20 millions d'envois par an et pour des Dépôts récurrents hebdomadaires ou bimensuels (toutes les deux semaines). Les envois Distripost Intense sont distribués avec le courrier adressé dans toutes les boîtes aux lettres, sauf celles pourvues d'un autocollant "pas de pub" ;
- **Distripost Press** : Les Distripost traités dans le cadre d'une Convention Distripost pour des dépôts récurrents hebdomadaires ou bimensuels (toutes les deux semaines) de presse gratuite. Les envois Distripost Press sont distribués avec le courrier adressé dans toutes les boîtes aux lettres, sauf celles pourvues d'un autocollant "pas de pub" ;
- **Distripost Public** : les Distripost dont le traitement a été sollicité par des autorités publiques, pour la distribution

d'envois Distripost de nature informative, traités dans le Cadre d'une Convention Distripost ou en dehors de la conclusion d'une telle Convention Distripost. Les envois Distripost Public sont distribués avec le courrier adressé dans toutes les boîtes aux lettres ;

- **Distripost Elections** : les Distripost correspondant à la définition d'imprimés électoraux telle que reprise à l'article 48 de l'Arrêté Royal du 24 avril 2014 portant sur la réglementation du service postal, pour une distribution en période d'élections et qui sont traités indépendamment de la capacité de planning de bpost et ayant pour effet que le nombre restreint de Distripost distribués concomitamment tel que repris dans les Manuels Opérationnels puisse être excédé. Les envois Distripost Elections sont distribués avec le courrier adressé dans toutes les boîtes aux lettres ;
- **Distripost Faire-part de décès** : les Distripost de tout client qui souhaite annoncer un décès, qui sont traités indépendamment de la capacité de planning de bpost et ayant pour effet que le nombre restreint de Distripost distribués concomitamment tel que repris dans les Manuels Opérationnels puisse être excédé. Les envois Distripost Faire-part de décès sont distribués avec le courrier adressé dans toutes les boîtes aux lettres ;
- **Distripost Pick-up** : option payante d'enlèvement à l'adresse de votre choix de vos envois Distripost par les soins de bpost ;
- **Expéditeur Autorisé** : le Client, ou, le cas échéant, un Expéditeur mentionné dans la liste des Expéditeurs autorisés reprise dans la Convention Distripost. Si le Client est une société, l'Expéditeur devra être une société qui lui est liée au sens de l'article 1.20 du Code des Sociétés et Associations et avec laquelle existe un lien de contrôle exclusif au sens de l'article 1.17 du Code des Sociétés et Associations. Si le Client est une institution ou autorité publique, l'Expéditeur doit faire partie, d'un point de vue juridique, de cette même institution ou autorité publique ;
- **Expéditeur Autorisé Adhérent** : les Expéditeurs Autorisés qui ont cosigné une Convention Distripost ;
- **Intermédiaire Indépendant Professionnel** : le Client dont l'objet statutaire ainsi que l'activité professionnelle consistent entre autres à assurer la médiation dans le secteur des envois non adressés ;
- **Jour Ouvrable** : un jour excepté un samedi, un dimanche, un jour férié légal national en Belgique ou un jour d'inactivité décidé par bpost et publié sur le site web de bpost www.bpost.be ;
- **Lieu de Dépôt** : un établissement de bpost où doivent être effectués les Dépôts de Distripost ;
- **Manuels Opérationnels** : le Guide MassPost, ainsi que tout autre guide (ou instruction) technique ou opérationnel (brochures, etc .) publié par bpost et relatif au Traitement de Distripost tels qu'amendés de temps en temps et disponibles sur www.bpost.be/masspost ;
- **Résumé de Dépôt** : le document qui est remis ou envoyé au Client après son Dépôt dans un (Hyper)Centre MassPost, attestant la conformité ou la non-conformité du Dépôt à la Confirmation de Commande à la suite des contrôles que bpost effectuerait à l'occasion du Dépôt ;

- **Semaine de Traitement** : La période de cinq (5) Jours Ouvrables consécutifs, du lundi au vendredi, au cours de laquelle le Client souhaite le Traitement des Distripost. Si l'un des jours de la période du lundi au vendredi est un jour férié légal ou un jour d'inactivité, bpost peut prolonger cette période.
- **Service Clients** : le service à la clientèle de bpost dont les coordonnées sont reprises à l'article I de la Partie II des présentes ;
- **Tarifs Préférentiels** : les tarifs préférentiels applicables au Traitement de Distripost (c. à. d., Distripost Boost et Distripost Public, traités en dehors de la conclusion d'une Convention Distripost) tels qu'ils sont publiés périodiquement sur le site www.bpost.be ;
- **Tarifs Fulls** : les tarifs fulls sont les tarifs standards applicables au Traitement de Distripost Elections et Distripost Faire-part de décès tels qu'ils sont publiés périodiquement sur le site www.bpost.be et qui s'appliquent au Traitement de Distripost indépendamment de la capacité de planning de bpost et ayant pour effet que le nombre restreint de Distripost distribués concomitamment puisse être excédé ;
- **Traitement** : la réception, le tri, le transport et la distribution en Belgique des Distripost par bpost, conformément aux présentes ;

Partie II. Dispositions générales

1. Commandes de Traitement

Le Client doit effectuer chaque Commande de Traitement via le Service Clients ou via l'outil de réservation en ligne, selon le nombre de Distripost concernés par la Commande, selon le type de Distripost, selon le Lieu de Dépôt souhaité et selon que le Client est lié ou non par une Convention Distripost, conformément aux dispositions des Manuels Opérationnels.

Une Commande de Traitement ne pourra en aucun cas être effectuée directement dans les (Hyper)Centres MassPost.

Les Commandes de Traitement via le Service Clients ou via l'outil de réservation en ligne peuvent être effectuées de la manière suivante :

- via l'outil de réservation en ligne ;
- par téléphone : 02 201 11 11 ;
- par e-mail : distripost@bpost.be.

Une Commande de Traitement via le Service Clients ou via l'outil de réservation en ligne doit être effectuée conformément aux dispositions des Manuels Opérationnels et doit respecter les délais de réservation précisés dans les Manuels Opérationnels. Ces délais dépendent du type d'envoi Distripost et de la quantité d'envois Distripost à laquelle se rapporte la Commande.

Si des Distripost font l'objet d'éditions spécifiques, à distribuer dans des Zones de distribution distinctes, chacun d'eux doit faire l'objet d'une Commande de Traitement distincte. Des Distripost édités dans des langues distinctes doivent également faire l'objet de Commandes de Traitement distinctes. Chaque Distripost doit permettre de distinguer la langue et/ou l'édition dans laquelle il est édité au simple aperçu de sa face visible (couverture, etc).

Le Client pourra s'aider, dans le cadre de sa Commande de Traitement, d'un outil de sélection cartographique mis à sa disposition. En cas de Commande de Traitement via l'outil de réservation en ligne, l'outil de sélection cartographique est intégré dans l'outil de réservation en ligne. Le Client s'engage à ne pas en faire un usage autre que dans le cadre de sa relation avec bpost, ni à le mettre à disposition de tiers. Les Clients qui sont des Intermédiaires Indépendants Professionnels Distripost ont toutefois le droit de mettre l'outil à la disposition de leurs clients Distripost.

Dans le cas d'une réservation via le Service Clients, la Commande de Traitement du Client indiquera notamment la Semaine de Traitement souhaitée, étant entendu que la Semaine de Traitement est en principe d'une semaine mais que le Client pourra la réduire à plusieurs jours spécifiques, moyennant paiement du tarif applicable à cette option.

Dans les deux (2) jours Ouvrables à compter de sa Commande de Traitement, en cas d'acceptation provisoire de la Commande de Traitement, une **Confirmation de Planning** sera envoyée au Client via e-mail, à l'adresse e-mail mentionnée par le Client lors de sa Commande de Traitement.

Dans le cas où la Commande de Traitement du Client ne pourrait pas être entièrement confirmée en raison d'une capacité de distribution insuffisante dans la zone concernée, bpost prendra contact avec le Client afin de tenter de trouver une solution acceptable. À la suite de ce contact, et à compter qu'une telle solution ait pu être trouvée, bpost adressera au Client une Confirmation de Planning reprenant les détails de la solution. À défaut de réaction écrite du Client manifestant son désaccord quant aux termes de la Confirmation de Planning dans un délai d'une semaine, le Client sera engagé vis-à-vis de bpost quant à ces termes.

Dans le cas d'une réservation en ligne, la Confirmation de Planning sera mise à disposition du Client directement en ligne lors de la Commande de Traitement et le Client sera engagé dès la réception en ligne de cette Confirmation de Planning.

Le Client recevra une **Confirmation de Commande** au plus tard deux (2) semaines avant les Dates de distribution effectives, reprenant les détails du Traitement et les modalités du Dépôt (Lieu de Dépôt, fenêtre de livraison, nombre de Distripost à déposer, etc.). L'attention du Client est attirée sur le fait que les Dates de distribution effectives (et dès lors du Dépôt) et le nombre de Distripost à déposer peuvent différer de la date ou du nombre repris dans la Confirmation de Planning. Cette Confirmation de Commande sera envoyée au Client via e-mail, à l'adresse e-mail mentionnée par le Client lors de sa Commande de Traitement.

En cas de Commande de Traitement effectuée dans les deux (2) semaines avant le premier Jour Ouvrable de la Semaine de Traitement, et ce sous réserve d'une capacité de distribution suffisante dans la zone concernée, la Confirmation de Commande sera envoyée au Client directement, sans qu'une Confirmation de Planning ne lui soit envoyée, et le Client sera considéré comme engagé vis-à-vis de bpost à dater de la réception de cette Confirmation de Commande.

Les conditions d'annulation ou modification d'une Commande de Traitement sont reprises à l'article 2.9 et dans les Manuels Opérationnels.

2. Procédures de dépôt

Lors du Dépôt de Distripost, les procédures de dépôt applicables telles que décrites ci-dessous et telles qu'exposées plus en détails dans les Manuels Opérationnels doivent être respectées.

Si le Client opte pour un service d'enlèvement à domicile (Distripost Pick-up) qui serait proposé par bpost, les conditions du Dépôt seront celles applicables dans le cadre de ce service telles que détaillées dans les Manuels Opérationnels.

2.1. Lieu et Date de dépôt

A moins qu'il n'en soit convenu autrement entre bpost et le Client, le Client se présente sur rendez-vous au Lieu de Dépôt, le jour convenu et pendant les heures reprises dans la Confirmation de Commande.

Si le Client ne se présente pas le jour convenu et pendant les heures reprises dans la Confirmation de Commande aux fins d'effectuer le Dépôt, ou ne se présente qu'avec une partie des Distripost à traiter, il sera néanmoins redevable d'une somme pouvant aller jusqu'au prix correspondant au Traitement de l'entièreté des Distripost, tel que repris sur la Confirmation de Planning ou sur la Confirmation de Commande, selon les cas.

2.2. Dépôt dans un Bureau de Poste

Le Client se présente au Lieu de Dépôt muni de sa Confirmation de Commande, de deux (2) spécimens des Distripost ainsi que des Distripost à distribuer.

Dans certains cas, il lui sera demandé dans sa Confirmation de Commande, d'amener également une liasse de Distripost, selon les spécifications indiquées.

Le Client est invité à effectuer le paiement conformément à l'article 4.

Si le Dépôt est conforme à la Confirmation de Commande et aux autres conditions applicables, l'employé au guichet du Bureau de Poste lui remet un Bordereau de Dépôt que le Client est invité à conserver.

Si le Dépôt n'est pas conforme à la Confirmation de Commande et que bpost estime, à son entière discrétion, que le Traitement est néanmoins possible, le Client reçoit une nouvelle Confirmation de Commande qu'il est requis de signer en deux (2) exemplaires, dont l'un lui sera remis et l'autre sera conservé au Lieu de Dépôt. Il recevra ensuite un Bordereau de Dépôt. Cette disposition ne porte pas préjudice aux droits de bpost conformément à l'article 6.3 des présentes Conditions.

2.3. Dépôt dans un (Hyper)Centre MassPost

Le Client se présente au Lieu de Dépôt muni de sa Confirmation de Commande et de deux (2) spécimens de ses Distripost.

Si le Dépôt est conforme à la Confirmation de Commande et aux autres conditions applicables, une Autorisation de Dépôt lui est remise. Il se rend au quai du (Hyper)Centre MassPost muni de son Autorisation de Dépôt afin d'effectuer le Dépôt.

Un contrôle des Dépôts avec les données de l'Autorisation de Dépôt correspondante est effectué sur le quai où un Résumé de Dépôt reprenant les détails du Dépôt lui est remis ou envoyé, selon le cas.

Si le Dépôt n'est pas conforme à la Confirmation de Commande et que bpost estime, à son entière discrétion, que le Traitement est néanmoins possible, le Client reçoit sur place ou ultérieurement par courrier, un Résumé de Dépôt adapté. Il suit ensuite la procédure décrite aux alinéas précédents. Cette disposition ne porte pas préjudice aux droits de bpost conformément à l'article 6.3 des présentes Conditions.

Toute personne qui dépose des envois Distripost au nom du Client est censée être en possession d'un mandat pour lier le Client dans le cadre de la Convention Distripost.

2.4. Préparation et conditionnement des Distripost

La préparation et le conditionnement des Distripost doivent être effectués conformément aux règles exposées dans les Manuels Opérationnels et sont spécifiques à chaque type de Distripost.

Les Distripost ne peuvent en aucun cas être préalablement affranchis.

À moins qu'il n'en soit convenu autrement lors de la Commande de Traitement et moyennant paiement du tarif applicable, les Distripost (i) ne peuvent contenir aucun supplément, échantillon, insertion ou autre élément de ce type, (ii) ne peuvent pas être insérés dans des chemises plastifiées (blisters biodégradable ou non) et (iii) doivent être rectangulaires ou carrés, empilables et non composés.

Les Distripost doivent porter l'indication de leur éditeur responsable (personne physique) et de son adresse (art 299 du Code pénal). bpost est en droit de révéler l'identité et les coordonnées du Client à des tiers.

Un dépôt Distripost doit se composer de Distripost identiques, présentant les mêmes dimensions, poids, emballage, contenu, langue et expéditeur et relevant d'un même régime/mode de préparation tel que décrit dans les Manuels Opérationnels.

2.5. Conditions additionnelles relatives aux Distripost avec une zone de distribution en Wallonie

Depuis le 1er janvier 2023, conformément à l'Arrêté du Gouvernement wallon du 23 avril 2020 remplaçant l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2019 favorisant la prévention de certains déchets et la propreté publique, la distribution de Distripost conditionnés sous plastique en Wallonie est interdite, sans exception.

Afin de se conformer à ses obligations en vertu de cet Arrêté, bpost se réserve le droit de vérifier le conditionnement des Distripost avec une zone de distribution en Wallonie ainsi que les zones de distribution des Dépôts Distripost conditionnés sous plastique, au moment du Dépôt, a priori ou a posteriori. Si lors d'un contrôle bpost identifie une ou plusieurs zones de distribution en Wallonie, bpost peut alors refuser ou ne pas distribuer tout ou partie du Dépôt et facturer le cas échéant des frais de stockage ou de destruction des Distripost refusés.

Une amende de 50 euros par code postal en Wallonie inclus dans la zone de distribution sera due, pour tout Dépôt Distripost conditionné sous plastique déposé chez bpost, sans préjudice de l'article 4. Partie III. Cette amende vise à indemniser forfaitairement bpost de tout dommage lié à toute réclamation, action, procédure ou demande de la part d'une autorité publique compétente relative à la distribution d'un ou plusieurs Distripost conditionnés sous plastique dans une zone en Wallonie.

2.6. Matériel de bpost

Le matériel que bpost met à la disposition du Client effectuant une Commande de Traitement (tel que des sacs, bacs et conteneurs) reste toujours la propriété de bpost. Le Client rendra ce matériel à bpost à la première demande de celle-ci.

Le Client s'engage à utiliser ce matériel avec soin et uniquement dans le cadre du dépôt de ses Distripost. Le Client est responsable de tous dégâts causés à ce matériel en dehors de l'usure normale et indemniserait intégralement bpost pour ces dégâts.

2.7. Nombre de Distripost à déposer

Pour chaque Dépôt, le Client s'engage à déposer le nombre de Distripost communiqué dans la Confirmation de Commande, sans quoi, bpost ne pourra plus assurer une qualité de distribution optimale.

2.8. Contrôles

Le nombre de Distripost déposés par le Client est calculé par bpost sur la base du poids total des Distripost faisant l'objet du Dépôt divisé par le poids d'un Distripost, tel que mesuré lors du Dépôt ((Hyper)centre MassPost), ou selon toute autre méthode jugée appropriée (en ce compris le comptage d'une liasse ou de tous les Distripost).

bpost se réserve le droit de procéder à tous les contrôles nécessaires pour s'assurer de la bonne exécution de la Convention Distripost et des présentes par le Client (y compris les contrôles du respect par le Client des Manuels Opérationnels). Les contrôles qui ont lieu en l'absence du Client lui sont également opposables.

bpost ne s'engage à effectuer aucun contrôle d'office de la conformité des Distripost avec la réglementation en vigueur. Le Client restera entièrement responsable de cette conformité et, le cas échéant, indemnisera intégralement bpost, conformément à l'article 5.

En cas de contradiction entre les données transmises par le Client et les données dont bpost dispose sur la base des contrôles qu'elle a effectués, les données de bpost primeront.

Toute infraction établie peut donner lieu à l'application de l'article 6 .3 des présentes.

2.9. Annulations et modifications

L'annulation de la Commande de Traitement ou sa modification n'est possible sans frais que 15 jours calendrier au plus tard avant la date du Dépôt, conformément aux dispositions des Manuels Opérationnels. En cas d'annulation ou de modification plus tard que 15 jours calendrier avant la date de Dépôt, le Client reste tenu du paiement de tout ou partie du prix correspondant au Traitement de tous les Distripost, tel qu'indiqué sur la Confirmation de Commande ou la Confirmation de Planning, selon les cas, et ce conformément aux indications des Manuels Opérationnels. Une exception s'applique pour le Distripost Press pour lequel il est possible de modifier le poids de l'envoi sans frais jusqu'à 5 jours calendrier avant la date de Dépôt. Le fait de ne pas déposer les Distripost mentionnés dans la Confirmation de Commande ou la Confirmation de Planning, selon les cas, est assimilé à une annulation ultérieure à 15 jours calendrier avant la date de Dépôt.

3. Tarifs

3.1. Sans préjudice des dispositions de la Convention Distripost éventuelle, les tarifs applicables sont ceux qui sont communiqués dans la Confirmation de Commande.

Ils sont établis en fonction du nombre de Distripost traités, de leur Catégorie de poids, Format, du type de Distripost etc.

En cas d'augmentation de moins de 10% des Tarifs entre la communication de la Confirmation de Planning et la communication de la Confirmation de Commande, le Client ne dispose pas du droit d'annuler sa commande.

Les Tarifs sont mentionnés hors TVA.

3.2. Les éventuels droits, taxes, contributions et impositions indirects, actuels et à venir pouvant être prélevés par les pouvoirs publics à la suite ou en application du Traitement des Distripost (en ce compris toutes taxes communales applicables) incomberont toujours au Client et pourront être réclamés en sus du prix, après la Date de distribution effective des Distripost.

3.3. Pour toute commande Distripost avec distribution dans les communes de Diest et Scherpenheuvel, bpost facture les montants suivants pour couvrir les taxes communales liées aux imprimés non adressés:

- Distribution à Diest: 0,0151€ par Distripost inférieur ou égal à 20 grammes et 0,0302€ par Distripost supérieur à 20 grammes. Le montant est au minimum de 35 € par distribution, quel que soit le nombre d'exemplaires et quel que soit le poids utilisé.
- Distribution à Scherpenheuvel: 0,0110€ par Distripost inférieur ou égal à 20 grammes et 0,0221€ par Distripost supérieur à 20 grammes. Le montant est au minimum de 25€ par distribution, quel que soit le nombre d'exemplaires et quel que soit le poids utilisé.

Dans le calcul des montants dus, bpost tient compte du nombre de Distripost repris dans la Confirmation de Commande.

Il peut arriver dans certains cas que le montant réclamé par bpost diffère de celui réclamé par les communes de Diest et de Scherpenheuvel à bpost.

3.4. bpost dispose du droit de réviser les Tarifs (y compris tarifs préférentiels et les options) à tout moment. bpost peut réviser les Tarifs entre autres en cas d'une augmentation imprévue de ses coûts, comme par exemple (sans s'y limiter) : les coûts de main-d'œuvre, de carburant et de transport.

Une augmentation imprévue des coûts de main d'oeuvre se produit si l'indice pivot* est atteint plus d'une fois pendant une année civile. Cela signifie que bpost peut adapter les Tarifs (y compris les options) dès que l'indice pivot* est atteint pour la deuxième fois au cours de cette année civile, et ce au plus tôt le premier jour ouvrable du mois suivant l'atteinte de cet indice.

bpost s'engage à limiter toute augmentation des Tarifs en cas d'augmentation des coûts de main d'œuvre selon la formule suivante : $T = T_0 \times (0,2 + 0,8 \times (I/I_0))$.

T étant le nouveau tarif en vigueur après révision et T_0 étant le tarif en vigueur avant révision, étant entendu que T est supérieur à T_0 .

I étant le dernier indice-pivot atteint au moment de la révision tarifaire.

lo étant un indice pivot précédent I. Si l'indice-pivot est atteint plusieurs fois durant l'année calendrier, lo n'est pas nécessairement l'indice pivot précédent directement I.

*L'indice pivot est déterminé par le Bureau Fédéral du Plan. – L'atteinte de l'indice pivot entraîne une augmentation automatique de 2% des salaires dans la fonction publique – Plus d'informations sont disponibles sur le site du Bureau fédéral du Plan : www.plan.be.

bpost informera le client par écrit et à l'avance de toute révision tarifaire liée à une augmentation imprévue de ses coûts, et ce minimum 15 jours calendrier avant l'application des nouveaux tarifs.

3.5. À moins que le Client ne sollicite de nouvelles modalités pour sa Commande de Traitement ou qu'elle ne soit modifiée en raison d'une adaptation de la sélection géographique à la suite d'une libération de capacité par bpost, le prix maximal à payer sera celui qui aura été communiqué au Client dans la Confirmation de Planning. Une augmentation du nombre de Distripost à déposer en raison d'un nouveau comptage du nombre de boîtes aux lettres dans la sélection géographique choisie par le Client, intervenant lors de la Confirmation de Commande ne sera donc pas répercutée sur le prix à payer par le Client.

4. Modalités de paiement

4.1. Paiement comptant

Sans préjudice des dispositions de l'article 4.2., chaque Traitement de Distripost doit être payé au comptant après l'envoi de la Confirmation de Commande, et au plus tard au moment du Dépôt, et ce de l'une des manières suivantes :

- en espèces (uniquement pour un dépôt dans un Bureau de Poste) ;
- par carte bancaire ;
- par virement sur le compte postal indiqué sur la Commande de Traitement (uniquement pour un dépôt dans un (Hyper)Centre MassPost) ;
- par paiement en ligne (Ogone) : les commandes Distripost peuvent être payées en ligne par carte de crédit Visa/ Mastercard, carte bpaid, via les web-banking d' ING, Belfius et CBC/KBC ou via un serveur sécurisé ou un partenaire de bpost. bpost collabore sur ce plan avec un « Service Payment provider » (Ogone) et dispose des standards de sécurité suivants : « Visa Certified » et « MasterCard

Secured ». En cas d'utilisation d'une carte de crédit, une autorisation sera demandée, au moment de la commande, à votre organisme financier. Toute démarche effectuée unilatéralement par l'Acheteur vis-à-vis de son organisme bancaire et visant à contester un paiement effectué sur notre outil de réservation en ligne ou toute action de la part de l'Acheteur entraînant d'une manière ou d'une autre un blocage temporaire ou définitif des fonds en faveur de bpost, (i) annulera de facto tout Traitement de Commande et (ii) en cas de traitement déjà effectué, annulera de facto tout droit de remboursement de la commande ou expédition d'un envoi de remplacement automatique. Le paiement ne peut jamais être fractionné et doit porter sur le montant de l'ensemble de la commande. Pour une Commande de Traitement avec Distripost Pick-up, seul le paiement en ligne est possible.

4.2. Délais de paiement

En dérogation à l'article 4.1., bpost peut accorder au Client un délai de paiement. bpost peut assortir l'octroi de ce délai de paiement au respect de conditions, en ce compris celles relatives au nombre de semaines entre la Commande de Traitement et la Dates de distribution effectives et/ou relatives à la solvabilité du Client telle qu'évaluée par un organisme indépendant, notamment :

- l'octroi à bpost d'une garantie bancaire ;
- le versement à bpost d'une provision non productive d'intérêts, et/ou la conclusion d'une domiciliation Sepa pour le paiement des factures de bpost.

Si le Client omet de payer une facture à l'échéance ou si des domiciliations Sepa impayées ou unilatéralement révoquées sont renvoyées à bpost, bpost se réserve le droit de ne plus accorder le délai de paiement et d'exiger immédiatement le paiement au comptant pour les Dépôts suivants, conformément à l'article 4.1.

bpost se réserve le droit d'adapter unilatéralement le montant de la sûreté en fonction notamment de la modification du montant des factures.

À moins qu'il en soit expressément prévu autrement dans une convention spécifique, la sûreté (garantie ou provision) établie par le Client couvre les obligations du Client ainsi que celles d'éventuels Expéditeurs Autorisés Adhérents et concerne tous les Dépôts effectués dans le cadre de la Convention Distripost.

En cas d'octroi par bpost d'un délai de paiement au Client, le Client doit, dans le mois de l'octroi de la sûreté, selon le cas :

- constituer la garantie bancaire sous une forme acceptable pour bpost et l'envoyer à bpost ;
- verser la provision sans intérêt sur le compte portant le numéro 000-4000007-18 (IBAN BE50 0004 0000 0718 BIC BPOT BEB1) de bpost HQ – Finance & Accounting – Accounts Receivable – Boulevard Anspach 1 bte 1 – 1000 Bruxelles ;

- Renvoyer le formulaire Sepa de domiciliation reçu, totalement complété et signé, au SEPA-service center.

La garantie bancaire et la preuve de l'avis de domiciliation Sepa doivent être fournies à bpost HQ – Service Credit & Collection, à l'attention de Creditcheck – Boulevard Anspach 1 bte 1 – 1000 Bruxelles.

En attendant que la sûreté ait été octroyée ou que la domiciliation ait été conclue, le Client s'engage à payer au comptant, conformément à l'article 4.1.

Si le Client a déjà fourni une garantie bancaire ou versé une provision dans le cadre d'une convention conclue avec bpost, bpost peut accepter que cette garantie bancaire ou provision soit également valable dans le cadre des présentes et le Client ne doit pas constituer de nouvelle garantie bancaire ni verser de nouvelle provision. Le montant de la garantie bancaire existante ou de la provision existante peut éventuellement être adapté en fonction du montant cumulé avec celui de la Convention Distripost. Dans l'attente de cette adaptation, le Client s'engage à payer au comptant, conformément à l'article 4.1. ci-dessus.

Si à l'expiration de la Convention Distripost, le Client n'est plus redevable d'aucun montant à bpost, la garantie bancaire sera libérée ou la provision remboursée au Client, sur demande du Client par courrier recommandé. Le Client sans Convention Distripost peut demander la libération de sa garantie bancaire à tout moment (à moins qu'il ne soit encore redevable de sommes envers bpost), étant entendu qu'il ne bénéficiera plus d'aucune possibilité de paiement différé à compter de ce moment.

4.3. Facturation

Quel que soit le mode de paiement prévu, une facture sera toujours établie et adressée au Client. La facture est établie sur la base de la Confirmation de Commande.

En cas de paiement différé, la facture est adressée après chaque Dépôt et après traitement de toutes les données.

La facture est payable intégralement et en une seule fois soit par domiciliation Sepa à la banque du Client, soit dans les trente (30) jours calendrier suivant la date de la facture, sur le compte numéro 000-4000007-18 (IBAN BE50 0004 0000 0718 BIC BPOTBEB1) de bpost HQ – Finance & Accounting – Accounts Receivable – Boulevard Anspach 1 bte 1 – 1000 Bruxelles.

4.4. Contestation et non-paiement de factures

Si une facture ou une partie de celle-ci est contestée par le Client, ce dernier doit la contester dans un délai de dix (10) Jours Ouvrables à compter de l'envoi de la facture. Cette contestation doit mentionner la date et le numéro de la facture et être adressée avec une copie de la Confirmation de Commande sur la base de laquelle la facture concernée a été établie à « bpost HQ – Service Clients – service

facturation. Boulevard Anspach 1 bte 1 – 1000 Bruxelles ». Le Client peut également contester sa facture via le formulaire disponible sur le site internet : www.bpost.be/mafacture. Une fois ce délai de dix (10) Jours Ouvrables écoulé, la facture est réputée avoir été acceptée par le Client.

Si le Client ne conteste qu'une partie de la facture et non la facture dans sa totalité, son obligation de paiement reste d'application sans restriction sur la partie non contestée de la facture.

En cas de contestation d'une facture, bpost examinera le courrier de contestation.

Si la modification demandée (que ce soit pour des raisons de fond et/ou de forme) est fondée, bpost procède à une correction unique et gratuite de la facture concernée. Si la modification demandée n'est pas fondée, le Client en est informé par bpost et doit immédiatement acquitter cette facture.

Sur chaque montant qui n'a pas été payé à l'échéance, un intérêt de 7 % conforme aux taux prévus par la Loi du 2 août concernant la lutte contre le retard de paiement dans les taxations commerciales l'an sera imputé de plein droit et sans mise en demeure préalable à partir du jour de l'échéance jusqu'à la date du paiement intégral. bpost se réserve en outre le droit d'exiger, sans mise en demeure préalable, une indemnité forfaitaire de 15 % du montant facturé avec un minimum de 65 EUR. Le fait de ne pas avoir mentionné le taux d'intérêt ou l'indemnité forfaitaire dans la mise en demeure éventuelle n'implique en aucune manière une renonciation du droit, dans le chef de bpost, d'exiger encore les intérêts et/ou l'indemnité forfaitaire.

Le Client ne peut faire valoir aucune compensation ni aucun droit de rétention à l'égard de bpost.

Pour chaque demande du Client en vue de l'obtention de duplicata de factures, de Conventions éventuelles, de Confirmations de Planning ou de Confirmations de Commande, etc., des frais administratifs fixes de 7,50 EUR sont facturés.

4.5. Remboursement

Si le Client a payé un montant supérieur à celui qui était effectivement à payer ou si le Client a payé en ligne et a ensuite annulé sa commande à temps, la somme payée en excédent est automatiquement reversée sur le compte du Client sans que le Client doive entreprendre la moindre démarche à cet effet.

5. Responsabilité du client

Le Client devra s'abstenir de déposer des Distripost :

- qui ne sont pas adaptés au transport et ne peuvent notamment pas supporter les inconvénients et les risques du transport ;

- biologiques, périssables, etc. ;
- constituant ou contenant des objets qui par leur forme, leur nature ou leur emballage peuvent présenter un danger pour des personnes, salir ou détériorer d'autres envois, l'équipement postal ou des biens appartenant à des tiers ;
- constituant ou contenant des valeurs au porteur, pièces de monnaie, billets de banque, bijoux ou autres matières précieuses ;
- qui sont (ou dont le contenu est) contraire(s) à une quelconque disposition légale ou réglementaire, en ce compris relative à la distribution d'envois non adressés, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ou qui constituent une infraction aux droits (en ce compris de propriété intellectuelle ou relatifs à la personnalité ou à l'image) de tiers ;
- constituant ou contenant des objets, des écrits ou substances en général dont l'importation, l'exportation, la circulation, la diffusion, l'utilisation ou la détention est interdite par la loi.

En cas de dépôt de Distripost de ce type par le Client, bpost se réserve le droit de ne pas en assurer le Traitement, voire de les détruire, sans pour autant que le Client soit déchargé de son obligation de paiement du prix. Les frais de stockage et de destruction éventuels pourront également être mis à charge du Client.

Le Client assume toutes les conséquences pouvant résulter de son non-respect des dispositions légales en vigueur et/ou des présentes. Sa responsabilité s'étend aussi bien à la détérioration de ses Distripost, qu'au dommage causé aux préposés, mandataires ou aux biens de bpost, à d'autres biens ou Envois.

Le Client indemnisera intégralement bpost en cas de dommage subi par bpost ainsi que pour tout frais, dépense, indemnité et/ou dédommagement dont bpost serait redevable envers des tiers en raison d'une infraction du Client aux dispositions légales ou réglementaire ou d'une violation des présentes. bpost s'engage à informer le Client si un tiers devait formuler, à charge de bpost, une réclamation dans le cadre de laquelle le Client devra intervenir à titre de garantie.

Le Traitement par bpost de Distripost non conformes aux présentes ou aux Manuels Opérationnels n'exonère pas le Client de sa responsabilité.

En cas de non-respect des engagements de volume ou de récurrence relatifs au traitement de Distripost Intense ou Distripost Press dans le cadre de la Convention Distripost, bpost se réserve le droit de facturer la différence de prix avec le Distripost Boost.

Si les procédures décrites dans les Manuels Opérationnels ne sont pas respectées, bpost se réserve le droit de bloquer le traitement des Distripost ou de ne pas distribuer les Distripost dans les délais repris dans les présentes.

6. Obligations et responsabilités de bpost

6.1. Engagement de bpost

Les engagements de bpost dans le cadre des présentes naissent uniquement par le biais et au moment de la remise par bpost de la Confirmation de Commande au Client.

6.2. Délais de Traitement et modalités de distribution

Si le Client a respecté toutes les conditions et obligations qui lui incombent, en ce compris en vertu de la Confirmation de Commande en ce qui concerne les délais de Dépôt, bpost mettra tout en œuvre pour assurer la distribution des Distripost dans le délai indiqué dans la Confirmation de Commande.

En cas de grève, de quelque nature que ce soit, la distribution des Distripost sera retardée du nombre de jours de distribution affectés par la grève.

bpost distribuera les Distripost dans toutes les boîtes aux lettres actives, définies comme telles dans le Guide MassPost. Les Distripost ne seront pas distribués dans les boîtes aux lettres ne répondant pas aux dispositions réglementaires postales applicables.

Les Distripost ne seront pas distribués dans les boîtes aux lettres munies d'autocollants mentionnant le souhait de ne pas recevoir de publicité ou de presse gratuite ou autres mentions indiquant le souhait des habitants de ne pas recevoir de publicité et/ou de presse gratuite (sans distinction entre les différents types de mentions existantes).

Si le Client est une autorité étatique et qu'il estime, sous son entière responsabilité et en vertu des dispositions légales et réglementaires applicables dans la/ les Région(s) concernée(s), ainsi qu'en vertu des dispositions applicables dans les Manuels Opérationnels, que ses Distripost peuvent être distribués dans ces boîtes aux lettres (munies d'autocollants), il lui appartient de le faire savoir à bpost lors de la Commande de Traitement. bpost se réserve néanmoins le droit de refuser de prendre en charge et/ou de distribuer ces Distripost s'il s'avère, même ultérieurement, que la demande du Client en ce sens n'était pas fondée.

Les chiffres communiqués par bpost quant au nombre de Distripost à déposer en vue de leur distribution dans les zones choisies tiennent compte de la présence d'autocollants ou d'autres mentions sur la boîte aux lettres. bpost ne peut cependant garantir que le caractère approximatif de ces chiffres par définition évolutifs.

6.3. Conséquences du non-respect de la Convention Distripost et/ou des présentes

Sans préjudice des dispositions de l'article 5, bpost peut, à son entière discrétion, si le Client ne respecte pas une de ses obligations relevant de la Convention Distripost et/ou des

présentes ou des Manuels Opérationnels, décider d'appliquer une ou plusieurs des mesures suivantes (énumérées non limitativement), selon les circonstances, et ce sans que cela puisse donner lieu à une quelconque forme d'indemnité dans son chef (y compris en cas de retard dans le Traitement des Distripost) :

- refuser le Dépôt concerné ou en suspendre le Traitement et, le cas échéant, inviter le Client à venir récupérer ses Distripost et lui facturer des frais de conservation ;
- traiter le Dépôt concerné en appliquant les Tarifs Préférentiels ;
- traiter le Dépôt concerné en facturant un supplément au Client correspondant aux frais engendrés par ce non-respect ;
- traiter le Dépôt partiellement ;
- traiter le Dépôt aux Tarifs auxquels le Client aurait pu prétendre ;
- retarder le Traitement des Distripost du Dépôt concerné ;
- traiter le Dépôt concerné en facturant jusqu'à la totalité du prix au Client.

En cas de comptabilisation de frais supplémentaires, ces frais seront comptabilisés dans la prochaine facture adressée au Client, ou par facture séparée.

Dans la mesure où le poids des Distripost impacte directement la capacité limitée de distribution disponible, le Dépôt de Distripost ne correspondant pas au poids indiqué lors de la Commande ou toute autre déviation par rapport aux données reprises sur la Confirmation de Commande ayant un impact direct sur la capacité est également considéré comme un non-respect de la Convention, donnant droit à bpost d'appliquer les mesures énoncées dans cet article au cas où bpost ne serait pas en mesure de combler ce manque à gagner par l'acceptation de commandes d'autres clients.

6.4. Responsabilité de bpost

bpost ne pourra pas être tenue responsable des abus, infractions, délits, fautes, erreurs ou négligences commis par le Client ou par des tiers.

bpost est exclusivement responsable du dommage direct qui serait la conséquence de la non exécution fautive des présentes par bpost. Tout dommage indirect subi par le Client (tel que la perte de revenus, l'atteinte à l'image ou la réputation du Client, etc.) est par nature imprévisible et ne pourra donc donner droit à aucune compensation.

En cas de mise en cause de la responsabilité de bpost, le dédommagement auquel le Client pourra prétendre ne pourra pas excéder le tarif unitaire applicable au traitement de chacun des Distripost dont le Traitement est affecté par la faute de bpost, étant entendu que le montant total de cette indemnisation ne pourra excéder le montant total payé par le Client pour la Commande de Traitement concernée.

La responsabilité de bpost est limitée aux cas et aux montants énumérés ci-dessus. Le Client ne pourra

notamment en aucun cas mettre la responsabilité de bpost en cause en raison d'une faute liée à la non-exécution des Conditions Générales en matière d'offre de services de bpost.

6.5. Force Majeure

La responsabilité de bpost ne pourra pas être mise en cause en cas de survenance d'un événement échappant à sa volonté et à son contrôle (force majeure), étant entendu que les cas suivants seront notamment constitutifs de force majeure : accident de la circulation non imputable à bpost dans lequel l'employé distributeur serait impliqué, congestion anormale de la circulation due notamment à des intempéries (situation hivernale avec risque de chutes de neige et/ou de gel – catégorisées « Code Rouge » selon Meteowing), accidents, travaux, déviations, dégâts causés à la voirie, actes ou négligences des pouvoirs publics, panne affectant les centres de tri ou véhicules de bpost etc., lock-out, grèves nationales, régionales ou locales de tout ou partie du personnel de bpost, inondations, incendies, foudre, explosions, effondrements, tout acte ou négligence d'une personne ou entité échappant au pouvoir de contrôle raisonnable de bpost, etc.

7. Autres dispositions contractuelles

7.1. Plaintes

Le Client qui souhaite introduire une plainte peut l'introduire, sous peine de prescription, dans un délai d'un (1) an à compter du jour du Dépôt du Distripost litigieux par les moyens détaillés ci-après. Pour permettre à bpost de faire les vérifications nécessaires, le délai d'introduction d'une plainte est réduit à (5) semaines à compter du Dépôt Distripost litigieux si la plainte concerne un défaut de distribution de tout ou partie des Envois Distripost ou le non-respect du délai de Traitement.

La plainte peut être introduite soit :

- par téléphone au 02 201 11 11 ;
- par simple lettre non affranchie à bpost Service Clients BP 5000 - 1000 Bruxelles ;
- via le site internet [www .bpost .be](http://www.bpost.be).

Chaque plainte reçoit un numéro de référence communiqué au plaignant. Sur demande, un avis de réception est remis gratuitement au Client. En mentionnant la référence dans ses écrits ou lors de ses conversations ultérieures avec les services de bpost, le Client simplifiera et accélérera la gestion de sa plainte.

Si le Client n'est pas satisfait du résultat ou du traitement de sa plainte, il peut ensuite s'adresser gratuitement au Service de Médiation pour le secteur postal institué par la loi du 21 mars 1991 : Boulevard du Roi Albert II 8, boîte 4, 1000 Bruxelles, [www .smspo .be](http://www.smspo.be), télécopie 02 221 02 44.

7.2. Protection des données personnelles et communication de données à des tiers

Dans le cadre des présentes Conditions Générales, « Responsable du traitement », « Sous-traitant », « Personne concernée », « Données à caractère personnel », « Violation de données à caractère personnel » et « Traitement » (et « Traiter ») ont la même signification qui leur est donnée par la législation applicable en matière de protection des données (en ce compris le Règlement général sur la protection des données 679/2016 ou « RGPD », ci après la « Règlementation Vie Privée »).

Les données à caractère personnel (nom et prénom, adresse, numéro de téléphone/GSM ou adresse e-mail, fonction) relatives à certains membres du personnel du Client telles que communiquées par le Client à bpost dans le cadre de la conclusion du Contrat ou de l'exécution des services visés par le Contrat, seront traitées par bpost, responsable du traitement de ces données, en vue de la fourniture des services visés par les présentes (en ce compris aux fins de la gestion de la relation contractuelle, de prise de contact en cas de problème, du contrôle des opérations et de la prévention des fraudes et abus).

bpost peut également utiliser ces données pour contacter certains membres de votre personnel dans le cadre d'études de marché ou d'enquêtes de satisfaction en vue de l'amélioration de ses services.

Ces données personnelles seront accessibles à nos fournisseurs de services informatiques à qui les clauses contractuelles modèles de la Commission Européenne ont été imposées s'ils sont localisés en dehors de l'Espace Economique Européen.

Les données à caractère personnel que vous nous communiquez seront conservées pendant 3 ans après la date de fin de contrat à la suite de quoi ces données seront effacées.

Sous certaines conditions, les membres du personnel du Client peuvent accéder à leurs données à caractère personnel, en obtenir la rectification s'il y a lieu, en obtenir l'effacement, en limiter le traitement, ou en demander la portabilité en envoyant une demande écrite, datée et signée, accompagnée d'une preuve d'identité, à l'adresse suivante : bpost, Boîte postale 5000, 1000 Bruxelles, ou en ligne via le lien vers le formulaire disponible dans notre charte vie privée: www.bpost.be/site/fr/privacy. Enfin, vous pouvez déposer une plainte après de l'autorité compétente en la matière en Belgique en cas d'absence de réponse à une telle demande: www.autoriteprotectiondonnees.be.

7.3. Sous-traitance

bpost se réserve le droit de faire appel à des sous-traitants pour l'exécution de ses obligations issues des présentes.

Divisibilité

La nullité ou le caractère non contraignant, pour quelque motif que ce soit, d'une partie des présentes conditions et/

ou de la Convention Distripost n'aura pas d'influence sur la validité et le caractère contraignant des autres dispositions des présentes conditions et/ou de la Convention Distripost. La partie des présentes conditions et/ou de la Convention Distripost qui serait déclarée nulle ou non contraignante est adaptée par les parties 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.

7.4. Renonciation aux droits

Si une Partie omet d'imposer le respect d'un droit octroyé en vertu des présentes et/ou de la Convention Distripost, cette omission ne sera pas considérée comme une renonciation à ce droit ou aux moyens de droit à cette fin, et elle ne mettra pas en péril la validité de la Convention Distripost et/ou de l'accord des parties issu des présentes. Une renonciation à un droit concernant une infraction à la Convention Distripost et/ou aux présentes n'implique pas une renonciation aux droits afférents aux infractions passées ou futures à la Convention Distripost et/ou aux présentes.

7.5. Indépendance des Parties

Aucune disposition de la Convention Distripost ou des présentes ne sera réputée donner lieu à la mise en place d'un partenariat ou d'une association entre les Parties.

Chacune des Parties agit comme une entité indépendante pour la conclusion et l'exécution de la Convention Distripost et/ou de l'accord issu des présentes.

Aucune disposition de la Convention Distripost ou des présentes, ni le comportement des Parties dans le cadre de l'exécution de la Convention Distripost et/ou des présentes ne donneront lieu à la constitution d'une société, d'une association, d'une association temporaire, d'une joint-venture ou d'une quelconque autre forme de collaboration entre les Parties.

7.6. Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes et la Convention Distripost sont régies par le droit belge. Toute contestation relative aux présentes ou à la Convention qui ne peut être résolue à l'amiable sera réglée exclusivement par les Cours et Tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

7.7. Intégralité

Les présentes et, le cas échéant, la Convention Distripost contiennent tous les accords entre les Parties concernant leur/son objet et remplace(nt) la totalité des autres accords, demandes, offres ou déclarations antérieurs qui ont été formulés entre les Parties verbalement ou par écrit en ce qui concerne son objet.

Partie III. Dispositions applicables aux clients sous Convention Distripost

1. Expéditeurs autorisés et tiers

Sauf convention contraire entre le Client et bpost, les Dépôts effectués dans le cadre des présentes par des Clients sous Convention Distripost ne peuvent être effectués que par des Expéditeurs Autorisés (Adhérents).

Les Expéditeurs Autorisés sont le Client ou, le cas échéant, un expéditeur repris dans la Convention Distripost ou autorisé par bpost et le Client à déposer des Distripost en bénéficiant des conditions octroyées au Client dans le cadre d'une Convention Distripost. Sauf convention contraire entre le Client et bpost, si le Client est une société, l'Expéditeur Autorisé devra être une société qui lui est liée au sens de l'article 1.20 du Code des Sociétés et Associations et avec laquelle existe un lien de contrôle exclusif au sens de l'article 1.17 du Code des Sociétés et Associations. Si le Client est une institution ou autorité publique, l'Expéditeur Autorisé doit faire partie, d'un point de vue juridique, de la même institution ou autorité publique que le Client.

Les Expéditeurs Autorisés Adhérents sont des Expéditeurs qui ont signé la Convention Distripost.

Sans préjudice de l'alinéa précédent, quelle que soit l'identité de l'Expéditeur Autorisé, le Client est entièrement responsable du respect par tous les Expéditeurs Autorisés des obligations qui lui incombent dans le cadre des présentes et de la Convention Distripost.

Les factures relatives à l'objet des présentes seront adressées exclusivement au Client. Si le Client souhaite qu'une autre entité soit facturée, les conditions cumulatives suivantes doivent être respectées :

- l'entité est un Expéditeur Autorisé et est reprise dans la liste des Expéditeurs Autorisés de la Convention Distripost ;
- l'entité a signé la Convention Distripost ou tout document qui lui a été soumis aux fins de la faire adhérer aux dispositions contractuelles auxquelles le Client s'est engagé.

Les règles suivantes sont d'application si un ou plusieurs Expéditeurs Autorisés Adhérents ont adhéré aux dispositions contractuelles auxquelles le Client s'est engagé :

- l'Expéditeur Autorisé Adhérent ne peut déposer que des Distripost dont il est l'expéditeur ;
- l'Expéditeur Autorisé Adhérent est directement responsable vis-à-vis de bpost du paiement des factures et du respect des conditions opérationnelles et obligations contractuelles relatives aux Dépôts qu'il a effectués ;
- il est tenu au respect des mêmes conditions contractuelles que celles applicables au Client ;

- les droits que l'Expéditeur Autorisé Adhérent détient vis-à-vis de bpost sont les mêmes que ceux détenus par le Client en vertu de la Convention Distripost, étant entendu que ces droits seront limités à ceux relatifs aux propres Distripost de l'Expéditeur Autorisé Adhérent à l'exception de ce qui est stipulé expressément dans cet article 8 ;
- l'exécution par bpost d'une obligation la libérera tant vis-à-vis de l'Expéditeur Autorisé Adhérent que du Client ;
- le Client reste l'unique interlocuteur de bpost dans le cadre de la Convention Distripost et est mandaté par l'Expéditeur Autorisé Adhérent à le représenter vis-à-vis de bpost pour l'exercice de ses droits et pour tout autre acte ou notification dans le cadre de la Convention Distripost.

L'Expéditeur Autorisé Adhérent s'engage à ne pas agir directement vis-à-vis de bpost dans le cadre de la Convention Distripost ;

- le Client garantit le paiement de toutes les factures et le respect des autres dispositions opérationnelles et contractuelles par les Expéditeurs Autorisés Adhérents et renonce à toutes les exceptions de garant à cet égard ;
- seul le Client se verra appliquer la révision des tarifs, ou le cas échéant, les Crédits et Suppléments, au cas où son Engagement de volume ne serait pas atteint ou serait dépassé ;
- seul le Client doit conclure une domiciliation Sepa, constituer une garantie bancaire ou verser une provision, conformément à l'article 4 .2. ci-dessus, qui garantira l'entière valeur de la Convention Distripost et notamment l'ensemble des obligations des Expéditeurs Autorisés Adhérents.

Le Client doit indemniser bpost de toutes les réclamations possibles éventuellement introduites par des expéditeurs (autres que, le cas échéant, des Expéditeurs Autorisés Adhérents) contre bpost concernant des Distripost déposés dans le cadre de la Convention Distripost.

Le Client peut confier le dépôt physique de Distripost dans le cadre de la Convention Distripost à un mandataire qui effectue ce dépôt au nom et pour le compte du Client. bpost sera dans ce cas autorisée à demander un mandat écrit et valable du Client comme condition pour l'acceptation des Dépôts concernés.

2. Intermédiaires professionnels indépendants

Le Client peut déposer les envois Distripost d'autres expéditeurs auprès de bpost pour Traitement dans le cadre d'une Convention Distripost d'Intermédiaire professionnel indépendant.

Le Client peut déposer des envois Distripost d'autres expéditeurs à bpost pour traitement, dans le cadre d'une Convention Distripost.

Le Client préserve bpost de toute action éventuelle en justice pouvant être éventuellement intentée par les

expéditeurs concernant les envois Distripost déposés par le Client dans le cadre de la Convention.

Le Client confirme que son objet statutaire ainsi que son activité professionnelle consistent entre autres à assurer la médiation dans le secteur des envois non adressés.

3. Déclarations du client

Le Client déclare qu'il a les compétences requises et a reçu toutes les approbations et autorisations internes et externes nécessaires pour conclure la Convention Distripost et/ou pour exécuter les engagements qu'il a contractés dans le cadre de la Convention Distripost.

Le Client déclare que la conclusion de la Convention Distripost n'est pas contraire aux statuts du Client, ni à un quelconque jugement, arrêt, ordonnance ou décision administrative qui s'appliquerait à lui ou à une quelconque convention, disposition légale ou obligation par laquelle il serait lié.

La Convention Distripost a été valablement conclue par le Client et les obligations du Client dans le cadre de la Convention Distripost sont des obligations légales, valables et contraignantes dans le chef du Client.

4. Résiliation de la convention Distripost

Sans préjudice des dispositions de la Convention Distripost et sans préjudice de ses autres droits, chaque partie a le droit de résilier de plein droit (c'est-à-dire sans intervention judiciaire) l'intégralité de la Convention Distripost et/ou une ou plusieurs Annexes et services moyennant notification adressée à l'autre partie par lettre recommandée, si ce dernier :

- commet une infraction sérieuse à la Convention Distripost à laquelle on ne peut pas remédier ;
- commet une infraction à la Convention Distripost à laquelle il n'a pas été remédié dans un délai de dix (10) Jours Ouvrables suivant la réception de la notification écrite de cette infraction, qui décrit la nature de l'infraction et exige sa rectification ;
- se rend coupable d'infraction intentionnelle à la Convention Distripost, de fraude ou de tout comportement contraire à la loi sur les pratiques du commerce ;
- ne respecte pas les conditions additionnelles relatives aux Distripost avec une zone de distribution en Wallonie ;
- et/ou cesse ou menace de cesser ses activités.

En outre, chaque Partie a le droit de mettre fin sans intervention judiciaire à la Convention Distripost, par le biais d'une lettre recommandée lorsque :

- un liquidateur ou un administrateur est désigné pour la gestion des propriétés ou actifs de l'autre Partie ;
- l'autre Partie est déclarée en faillite ou se trouve dans une situation manifeste d'insolvabilité ou de cessation de paiements ;
- l'autre Partie est mise en liquidation (à l'exception d'une liquidation dans le cadre d'une réorganisation qui intervient d'une telle manière que la société solvable qui en découle reste liée par les engagements qui sont imposés à l'autre Partie dans le cadre de la Convention Distripost).

Par ailleurs, chaque partie peut à tout moment résilier unilatéralement la Convention Distripost par le biais d'une lettre recommandée, avec effet immédiat, sans mise en demeure préalable et sans le paiement d'une quelconque indemnité, si des nouvelles dispositions légales ou réglementaires ont été adoptées et sont de nature à entraver l'exécution de la Convention Distripost.

Nonobstant les provisions du Contrat Distripost, l'une ou l'autre partie peut résilier le présent Contrat Distripost, moyennant un délai de préavis d'au moins trois mois, signifié par lettre recommandée, prenant cours le premier jour du mois suivant le mois au cours duquel ladite lettre a été envoyée. En cas de résiliation par bpost, et si la durée du présent Contrat Distripost est inférieure à un an, le Volume escompté pris en compte sera calculé au pro rata temporis.

La résiliation de la Convention Distripost entraîne automatiquement et de plein droit la résiliation de toutes les Annexes services.

5. Cessibilité

Aucune des Parties n'a le droit de céder la Convention Distripost sans l'autorisation écrite préalable de l'autre Partie, étant toutefois entendu que bpost peut toujours céder la Convention Distripost à une société liée de bpost.

bpost a le droit de refuser une cession demandée par le Client sans devoir motiver sa décision et sur la base de motifs qu'elle juge opportuns. De plus, elle peut faire dépendre sa décision de la réalisation des conditions qu'elle juge nécessaires, sans que le Client puisse faire valoir à l'égard de bpost une quelconque revendication ou un quelconque droit à une indemnité.



 Service Clients + 32 (0)2 201 11 11

 service.centre@bpost.be  www.bpost.be