

# Conditions générales du Service de location des Boîtes postales – Version 2024

Les conditions générales ci-après entrent en vigueur le 01 janvier 2024.

## Table des matières

1. Définitions .....	2
2. Champ d'application et acceptation des présentes Conditions générales .....	2
3. Description et contenu du Service de location de Boîtes postales .....	2
4. Retrait du courrier ordinaire d'une boîte postale .....	3
5. Durée du Contrat de location d'une boîte postale .....	3
6. Personnes habilitées à signer le Contrat de location d'une Boîte postale .....	3
7. Loyer et caution .....	3
8. Résiliation et remboursement .....	4
9. Délai de garde du courrier adressé à une boîte postale .....	4
10. Libellé de l'adresse du courrier destiné à une boîte postale .....	4
11. Distribution du courrier .....	4
12. Obligations et responsabilité du Client .....	5
13. Obligations et responsabilité de bpost .....	5
14. Cession, sous-location, co-location .....	5
15. Ouverture forcée .....	5
16. Fermeture du bureau ou déménagement des Boîtes postales .....	6
17. Utilisation par bpost des données personnelles du Client .....	6
18. Modifications des Conditions générales .....	6
19. Plaintes .....	6

## 1. Définitions

Dans le cadre des présentes Conditions générales, les notions reprises ci-après revêtiront la signification suivante :

**1.1. bpost** : société anonyme de droit public, dont le siège social est établi à Boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles, immatriculée au registre des personnes morales sous le numéro 0214.596.464.

**1.2. Politique particulière en matière de protection de la vie privée** : telle que reprise sur le site de bpost : [https://www.bpost.be/sites/default/files/privacy/privacy-policy\\_rent\\_mailbox\\_fr.pdf](https://www.bpost.be/sites/default/files/privacy/privacy-policy_rent_mailbox_fr.pdf) et disponible sur simple demande au guichet.

**1.3. Client** : toute personne physique ou morale ayant recours au Service de location des Boîtes postales de bpost, ci-après dénommé également 'le Locataire'.

**1.4. Conditions générales** : les présentes Conditions générales pour le Service de location des Boîtes postales telles que mises à jour périodiquement.

**1.5. Conditions générales en matière d'Offre de Services de bpost** : les Conditions générales en matière d'Offre de Services de bpost disponibles sur le site de bpost et dans les bureaux de postes, telles que mises à jour périodiquement.

**1.6. La Contrat de location** : la convention conclue entre le Client et bpost ayant pour objet le Service de location de Boîtes postales.

**1.7. Le Service de location de Boîtes postales** : la mise à disposition par bpost d'une ou plusieurs boîte(s) postale(s) (avec ou sans clés) appartenant à bpost aux fins d'utilisation de la manière décrite dans les présentes Conditions générales.

**1.8. Le Service de réexpédition** : le service offert par bpost qui consiste en la réexpédition provisoire du courrier du Client vers une boîte postale louée ou vers une autre adresse.

**1.9. Périodes (contractuelles)** : les périodes ininterrompues de 3 mois qui correspondent à la durée du Contrat de location d'une boîte postale.

**1.10. Loyer** : le montant que le Client paie à bpost pour la Location d'une Boîte postale pour une Période.

**1.11. Paquet** : un envoi dont au moins l'une des dimensions dépasse les valeurs suivantes : 230 mm de largeur, 350 mm de longueur, 30 mm de hauteur ou 2 kg.

## 2. Champ d'application et acceptation des présentes Conditions générales

**2.1.** Les présentes Conditions générales régissent le Service de location des Boîtes postales de bpost à partir du 1er Janvier 2024.

**2.2.** Les présentes Conditions générales ne s'appliquent qu'au Service de location des Boîtes postales de bpost. Les autres services de bpost (tels que le service de traitement de lettres) sont régis par des Conditions Générales qui leur sont propres. Le Contrat de location entrera en vigueur, au plus tôt, cinq (5) jours à dater du paiement du Loyer par le Client à bpost.

**2.3.** Les présentes Conditions générales, ainsi que les Conditions générales en matière d'Offre de Services par bpost, font partie intégrante du Contrat conclu entre le Client et bpost. En cas de contradiction entre ces deux textes, les dispositions des présentes Conditions générales prévaudront.

**2.4.** En signant, le Client confirme avoir pris connaissance des présentes Conditions générales et les accepter sans réserve.

**2.5.** Si, en vertu d'une disposition légale d'ordre public ou de droit impératif, une des dispositions des présentes Conditions générales était déclarée nulle ou non opposable au Client, cette clause serait réputée non écrite. Toutes les autres dispositions resteront cependant d'application. La partie des présentes conditions qui serait déclarée nulle ou non contraignante est adaptée 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.

**2.6.** Les présentes Conditions générales sont régies par le droit belge. Tout litige relatif à ce Contrat ou aux présentes Conditions générales qui ne peut pas être réglé à l'amiable sera porté exclusivement devant les cours et tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

## 3. Description et contenu du Service de location de Boîtes postales

**3.1.** Le Service de location de Boîtes postales offre au Client la possibilité de louer une boîte postale avec ou sans clé.

**3.2.** Plusieurs tailles de boîtes postales sont disponibles à des loyers distincts. En fonction du volume de courrier escompté, le Client choisit la taille de la boîte postale adéquate. Le volume maximal du courrier par boîte postale est limité à 5.000 envois par mois.

**3.3.** bpost distribue quotidiennement, le courrier libellé à cette adresse postale dans le respect des Conditions générales applicables au service de traitement de courrier concerné.

**3.4.** Le Service de location des Boîtes postales ne peut être utilisé qu'en vue de la distribution de la poste aux lettres.

**3.5.** Le Service de location de Boîtes postales donne au Client la possibilité de faire envoyer son courrier quotidiennement à une boîte postale, en combinaison

avec le Service de réexpédition de bpost et contre paiement du tarif en vigueur, pour autant que les Conditions générales applicables à ce service soient respectées.

**3.6.** Une boîte postale ne peut en aucun cas être utilisée pour transmettre des Paquets.

#### **4. Retrait du courrier ordinaire d'une boîte postale**

- boîte postale avec clé : le Client peut accéder à la boîte postale qu'il loue 24 H/24 si le bureau de poste dispose de boîtes postales extérieures et pendant les heures d'ouverture du local si les boîtes postales sont accessibles par l'intérieur.
- boîte postale sans clé : le Client peut accéder à la boîte postale qu'il loue pendant les heures d'ouverture des guichets du bureau de poste auquel est rattaché la boîte postale. Le Locataire doit présenter sa carte d'identité et la copie du Contrat de location.

#### **5. Durée du Contrat de location d'une boîte postale**

**5.1.** Le Contrat de location d'une Boîte postale est conclue pour une ou plusieurs Périodes ininterrompues de trois (3) mois. Le Client peut s'acquitter, en un seul paiement du Loyer dû pour au maximum 24 mois. La présente Convention de location peut être prolongée autant de fois que le Client le souhaite.

**5.2.** Lorsque le Contrat de location est combinée avec le Service de réexpédition du courrier, la date d'expiration du Service de réexpédition du courrier ne peut pas être postérieure à celle de le Contrat de location. Le Client doit introduire son formulaire de réexpédition du courrier dans le bureau de poste où il loue la boîte postale.

**5.3.** Dans le mois précédent l'échéance de la présente Convention de location, bpost dépose un avis dans la boîte postale du Client pour inviter le Client à prolonger éventuellement le Contrat de location.

**5.4.** La prolongation de ce Contrat de location entrera en vigueur si bpost reçoit, au plus tard quatre (4) jours avant le fin de ce Contrat de location, le Loyer pour une ou plusieurs Périodes supplémentaires.

#### **6. Personnes habilitées à signer le Contrat de location d'une Boîte postale**

**6.1.** En ce qui concerne les Particuliers :

Location à titre individuel : toute personne ayant au moins dix-huit (18) ans, peut louer une boîte postale. Il doit présenter sa carte d'identité. Un mineur de moins de dix-huit (18) ans, non émancipé, peut louer une boîte postale à condition de fournir l'autorisation écrite et signée (signature légalisée) du père, de la mère ou du tuteur.

Location à titre collectif : plusieurs personnes physiques peuvent louer conjointement une même boîte postale. Dans ce cas, les colocataires doivent désigner un locataire principal. Celui-ci doit fournir la liste des colocataires susceptibles de recevoir du courrier dans la boîte postale et autorisés à y accéder.

**6.1.1.** Le locataire principal doit se présenter en personne au bureau de poste auquel est (physiquement ou fictivement) rattaché la boîte postale, en possession d'une procuration signée par chacun des colocataires et d'une copie de leur pièce d'identité.

**6.1.2.** Le locataire principal est le seul interlocuteur reconnu par bpost. Lui seul peut :

- ajouter ou supprimer un nom sur la liste des colocataires;
- prolonger ou résilier le Contrat de location de la boîte postale.

**6.1.3.** Les colocataires d'une boîte postale commune sont autorisés à y retirer tout courrier ordinaire adressé à celle-ci.

**6.2.** En ce qui concerne les personnes morales (sociétés commerciales, associations, institutions et autres organisations ayant une personnalité juridique distincte) : seule les personnes habilitées à représenter la personne morale ont le pouvoir de signer le Contrat de location. La personne habilitée à représenter la personne morale doit présenter les documents officiels prouvant ses pouvoirs. La boîte postale louée ne peut en aucun cas être utilisée comme siège social ou comme adresse correspondant au siège d'exploitation d'une personne morale. En cas de violation de cette interdiction, bpost se réserve le droit de résilier le Contrat de location conformément à l'article 8.2.

#### **7. Loyer et caution**

**7.1.** bpost perçoit un Loyer par boîte postale louée, quel que soit le nombre de Locataires.

**7.2.** Le montant du Loyer est repris sur [www.bpost.be/tarifs](http://www.bpost.be/tarifs). Cette page précitée du site internet de bpost reprend les tarifs applicables aux différents types de boîtes postales.

**7.3.** Lors de la signature du Contrat de location d'une boîte avec clé, le Locataire recevra un max. de 2 clés et payera une caution par clé reçu. La caution servira à couvrir les dommages éventuellement causés à la boîte postale et à garantir la remise des clé(s). Le montant de la caution est précisé dans le Contrat de location.

**7.4.** bpost rembourse la caution au Client après constatation de l'absence de dégâts causés à la boîte postale (et éventuelle restitution des clés).

**7.5.** Le Client est uniquement responsable des dommages directs qui résultent des situations suivantes :

- le Client ne retourne la ou les clé(s) qu'après une période d'un mois calendaire à compter de la fin du Contrat de location ;
- la ou les clé(s) a/ont été détériorée(s) ;
- la boîte postale a été détériorée par un fait imputable au Client.

bpost doit démontrer ce défaut d'exécution du Contrat. Si la responsabilité du Client est engagée, l'indemnisation à laquelle bpost a droit ne peut être supérieure à la garantie que le Client a payée au début du Contrat de location. Le Client ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages indirects.

**7.6.** Le Client s'engage à choisir un format de boîte postale adéquat au volume de courrier qu'il escompte recevoir (compte tenu notamment des dispositions des articles 9 et 11 des présentes Conditions générales).

**7.7.** Le Client s'engage à payer le Loyer prévu selon la formule tarifaire choisie et indiquée sur le Contrat de location. S'il s'avère que le volume de courrier effectivement déposé dans la boîte postale dépasse la capacité de la boîte postale choisie par le Client, le Client en sera averti par un avis déposé dans sa boîte postale et le courrier sera mis à disposition au guichet. En cas d'abus, bpost peut également compter un supplément par envoi à concurrence d'un timbre de valeur 2, et cela pour le total du volume d'envois n'ayant pas pu être livré dans la boîte postale pour cause de capacité trop insuffisante.

## 8. Résiliation et remboursement

**8.1.** Le Client peut résilier le Contrat de location à tout moment de plein droit et sans notification préalable. Pour résilier le Contrat de location, le Locataire (ou locataire principal) doit se présenter au bureau de poste où se trouve (physiquement ou fictivement) la boîte postale en se munissant :

- de sa carte d'identité ;
- du Contrat de location signée ;
- de (des) la clé(s) éventuelle(s).

**8.2.** bpost se réserve le droit de mettre fin à la présente Convention de location sans mise en demeure, en cas d'événements imprévisibles sur lesquels bpost n'a pas de contrôle et qui rendent l'exécution du Contrat partiellement ou totalement impossible, ou encore en cas de non-respect des dispositions des présentes Conditions générales, de dommages occasionnés à (aux) la boîte(s) postale(s) louée(s), de suspicion de fraude via l'utilisation de la boîte postale ou de toute autre infraction à la législation ou réglementation applicable.

**8.3.** En cas de résiliation du Contrat de location par bpost, bpost informera le Client de cette suspension ou annulation du Contrat dans un délai raisonnable. bpost rembourse uniquement l'intégralité du Loyer éventuellement déjà perçu pour la ou les Périodes non entamées.

## 9. Délai de garde du courrier adressé à une boîte postale

**9.1.** Le courrier ordinaire est distribué dans la boîte postale. À partir du onzième (11<sup>e</sup>) jour calendrier suivant la fin du Contrat de location, bpost retourne les lettres qui se trouvent dans les boîtes aux lettres aux expéditeurs, s'ils sont connus, avec la mention « non retiré. Le courrier qui parviendrait encore à la boîte postale après la fin de la location sera renvoyé à l'expéditeur avec la mention "ne reçoit plus le courrier à l'adresse indiquée".

**9.2.** Les envois enregistrés sont conservés pendant 15 jours calendrier au guichet, à l'exception des plis judiciaires dont le délai de conservation est de 8 jours. Un avis est laissé pour en informer le Locataire. Si le Locataire ne vient pas retirer les envois enregistrés au guichet, après la période de conservation, le courrier sera retourné à l'expéditeur avec la mention « non retiré ».

## 10. Libellé de l'adresse du courrier destiné à une boîte postale

**10.1.** Pour que des envois de correspondance soient distribués dans une boîte postale louée en vertu des présentes Conditions générales, l'adresse sur ces envois doit obligatoirement mentionner PB ou BP suivi du numéro de boîte postale comme stipulé dans le Contrat de location, ainsi que le nom exact du bureau de poste auquel la boîte postale est associée, le code postal et la commune où se trouve le bureau de poste. Aucune autre mention n'est autorisée.

**10.2.** L'indication du nom du destinataire/locataire de la boîte postale (ou de la dénomination de la personne morale) :

1. est facultative pour les envois ordinaires ;
2. est obligatoire pour les envois enregistrés (en ce compris recommandés), puisqu'ils requièrent la signature de leur(s) destinataires en vue de leur distribution. bpost ne distribue pas les envois enregistrés adressés à une boîte postale lorsqu'ils sont adressés à une autre personne que le Locataire ou l'un des co-locataires de la boîte postale.

**10.3.** Lorsque le bureau de poste auquel est rattachée la boîte postale se situe dans l'enceinte d'un bâtiment (par exemple, le Palais de Justice) il est interdit d'inclure dans le libellé de l'adresse, le nom de ce bâtiment ou une référence à celui-ci.

## 11. Distribution du courrier

**11.1.** Lorsque le libellé de l'adresse ne respecte pas les conditions qui figurent sous le point 10 des présentes Conditions générales, bpost renvoie le courrier à l'expéditeur.

**11.2.** Seuls les envois postaux adressés aux boîtes postales et envoyés via bpost sont livrés dans les boîtes postales et distribués comme suit :

1. Les envois adressés sont distribués dans la boîte postale, sans notification d'arrivée. Sauf circonstances exceptionnelles, l'envoi est disponible au plus tard à l'heure d'ouverture des guichets.

2. Les périodiques/journaux : s'ils sont adressés directement à la boîte postale, sont distribués dans la boîte postale sans notification d'arrivée. Sauf circonstances exceptionnelles, l'envoi est disponible au plus tard à l'heure d'ouverture des guichets.

3. Les envois enregistrés ne sont pas distribués dans la boîte postale. Le Client reçoit une notification dans la boîte postale lui disant qu'il peut retirer son envoi au guichet. Seul le destinataire ou son mandataire peut réceptionner un envoi enregistré. Pour réceptionner l'envoi, il faut :

- se munir du message qui a été glissé dans la boîte postale ;
- une copie du Contrat de location ;
- une pièce d'identité ;
- le document de procuration et une copie d'une pièce d'identité du destinataire si l'on intervient en tant que mandataire.

4. Les Paquets ne sont pas distribués dans la boîte postale. Le Client reçoit une notification dans la boîte postale l'informant qu'il peut retirer son envoi au guichet. Pour réceptionner l'envoi, il faut :

- se munir du message qui a été glissé dans la boîte postale ;
- une copie du Contrat de location ;
- une pièce d'identité.
- le document de procuration et une copie d'une pièce d'identité du destinataire (en cas de dépôt contre signature)

5. Le non-adressé n'est pas distribué dans les boîtes postales.

6. L'assignation postale payable à domicile et en main propre est présentée d'office au domicile du destinataire.

**11.3.** Si un autre opérateur postal souhaite informer le Client de l'arrivée d'un envoi enregistré ou d'un Paquet, il doit lui envoyer cette notification via le réseau de distribution bpost. Les envois enregistrés ou les Paquets envoyés via un autre opérateur postal ne sont pas conservés par bpost. La notification doit informer le locataire de la boîte postale de l'endroit et de la manière dont il peut retirer son envoi enregistré ou son Paquet.

## **12. Obligations et responsabilité du Client**

**12.1.** Le Client déclare que les informations transmises à bpost sont correctes.

**12.2.** Le Client est responsable de tout dommage causé aux boîtes postales, à leur contenu ou aux locaux dans lesquels elles sont situées, par sa faute ou celle de personnes dont il est responsable.

**12.3.** Si la boîte postale est louée par plusieurs Locataires, tous les Locataires sont solidairement responsables.

## **13. Obligations et responsabilité de bpost**

**13.1.** bpost ne pourra pas être tenue responsable des abus, infractions ou délits commis par le Client ou des tiers en faisant un usage direct ou indirect du Service de location de Boîtes postales.

**13.2.** bpost est seulement responsable du dommage direct du à la non-exécution par bpost de de location. Cette non-exécution doit être démontrée par le Client. En cas de mise en cause de la responsabilité de bpost, le dédommagement auquel le Client peut prétendre ne pourra pas excéder le Loyer payé par le Client pour la Période en cours, conformément au point 7 des présentes Conditions générales. En aucun cas, bpost ne peut être tenue responsable pour des dommages indirects. Toute réclamation ou plainte du Client doit être adressée à bpost dans un délai de trois (3) mois à compter de la date de la constatation du dommage.

**13.3.** bpost décline toute responsabilité si du courrier, non nominatif, est distribué, après la résiliation ou fin du Contrat de location du Locataire initial, dans la boîte postale du Locataire suivant.

## **14. Cession, sous-location, co-location**

Le Contrat de location ne peut faire l'objet d'une cession ni d'une sous-location.

## **15. Ouverture forcée**

**15.1.** bpost dispose du droit de faire procéder à l'ouverture forcée d'une boîte postale par un ouvrier spécialisé de son choix dans les cas suivants :

- si, à la fin du Contrat de location, bpost ne retrouve pas la libre disposition de la boîte postale ;
- immédiatement, sans mise en demeure, si des vapeurs, fumées, odeurs ou autres émanations suspectes se dégagent ou si des circonstances graves et imprévues incitent bpost à prendre des mesures d'urgence pour sauvegarder ses intérêts, ceux du Locataire ou des autres Locataires ;
- à la demande écrite du Locataire, pour quelque raison que ce soit, et notamment en raison de la perte des clés ;
- à la demande officielle et écrite des autorités publiques et/ou judiciaires et/ou ayant la qualité d'officier de police judiciaire.

**15.2.** Les frais entraînés par l'ouverture forcée de la boîte postale, le remplacement des clés et serrures ainsi que les frais de remise en état seront à la charge du Locataire.

## **16. Fermeture du bureau ou déménagement des boîtes postales**

**16.1.** bpost se réserve le droit de fermer le bureau de poste auquel la boîte postale est attachée. bpost se réserve le droit de transférer les boîtes postales vers un autre bâtiment ou de changer la numérotation des boîtes postales.

**16.2.** Dans ce cas, bpost informera ses Clients au moins un mois à l'avance. Un avis sera déposé dans la boîte postale. En aucun cas le Client ne pourra réclamer des dommages et intérêts pour un éventuel préjudice qu'il pourrait subir suite au changement de situation ou de numérotation de la boîte postale.

## **17. Utilisation par bpost des données personnelles du Client**

Les données personnelles du Client sont traitées conformément à la loi sur la vie privée tel que décrit dans la politique particulière en matière de protection de la vie privée. Par la conclusion de cette Convention, le Client déclare avoir pris connaissance et accepter la politique particulière en matière de protection de la vie privée.

## **18. Modifications des Conditions générales**

**18.1.** Les présentes Conditions générales peuvent être modifiées à tout moment par bpost. Ces changements peuvent être nécessaires pour répondre aux évolutions du secteur postal. Ce secteur est réglementé et caractérisé par des variations de l'offre et de la demande. Par conséquent, les services et les processus opérationnels de bpost peuvent évoluer en fonction des circonstances. Les Conditions générales ainsi modifiées seront applicables

au Client et lieront les parties, dès la publication de ces nouvelles Conditions générales sur [www.bpost.be](http://www.bpost.be) et leur mise à disposition dans les bureaux de postes (avec mention de la date d'entrée en vigueur), étant entendu que ces modifications ne s'appliqueront pas aux Conventions en cours, mais s'appliqueront aux prolongations de ces Conventions acceptées après la date de modification. Les Conditions générales sont disponibles sur le site de bpost et dans les bureaux de postes.

**18.2.** bpost se réserve le droit, en toutes circonstances et sans avis préalable, de modifier les caractéristiques du Service de location de Boîtes postales offert au Client pour adapter celui-ci à l'évolution de la technologie et de modifier les Conditions générales s'y rapportant.

**18.3.** Au cas où bpost serait tenue, par une loi, réglementation ou décision d'une autorité belge, européenne ou étrangère, de modifier, entre autres, les prix, les caractéristiques ou les spécifications du Service de location de Boîtes postales ou le contenu des Conditions générales ou de résilier le Contrat, bpost en informera le Client, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être exigé par le Client.

## **19. Plaintes**

**19.1.** Toute réclamation ou plainte du Client doit être adressée à bpost dans un délai de 3 jours ouvrables à compter de la date de l'événement sur lequel porte la réclamation ou la plainte.

**19.2.** Une plainte peut être adressée :

- au bureau de poste auquel la boîte postale est rattachée ;
- par téléphone au Service Centre (02 278 51 27) ;
- soit par courrier à bpost, Service Centre, Boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles.

Un numéro de référence est attribué à toute plainte introduite par le Client et celui-ci lui est communiqué. Un avis de réception peut être remis gratuitement au Client sur demande. En mentionnant le numéro de référence dans ses écrits ou lors de ses entretiens ultérieurs avec les services de bpost, le Client simplifiera et accélérera la gestion de sa plainte.

**19.3.** Si le Client n'est pas satisfait du résultat ou du traitement de sa plainte par bpost, il peut ensuite s'adresser gratuitement au Service de Médiation pour le secteur postal institué par la loi du 21 mars 1991 en adressant un courrier à : Service de Médiation pour le secteur postal - Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 4, 1000 Bruxelles ([www.omps.be](http://www.omps.be)).



Service clients + 32 (0)2 201 2345



[www.bpost.be](http://www.bpost.be)