

# Conditions générales relatives au service de Track and Trace en ligne

Version du 06/02/2024

## 1. Introduction et champ d'application

Les présentes conditions générales sont applicables au service de suivi en ligne de certains envois (dit « Service de Track and Trace ») offert par bpost SA de droit public dont le siège social est sis au Boulevard Anspach 1 Boîte 1 à 1000 Bruxelles (« bpost »), qui est enregistrée au Registre des Personnes Morales sous le numéro 0214.596.464 et dont le numéro de TVA est BE 214 596 464.

Les présentes conditions générales entrent en vigueur à partir de la date mentionnée cidessus et s'appliquent à toute utilisation par le Client du Service de Track and Trace en ligne à partir de cette date. Le Client est aussi bien une personne physique qu'une entreprise faisant appel au Service de Track and Trace afin de suivre son envoi.

L'utilisation du Service de Track and Trace implique que le Client ait pris connaissance des présentes conditions générales applicables au service de Track and Trace en ligne et les accepte sans réserve.

Des dispositions contraires aux présentes conditions générales ne seront applicables que moyennant l'approbation expresse et écrite de bpost. Les conditions générales du Client ne sont en tout état de cause pas d'application.

Les présentes conditions générales ne s'appliquent pas aux autres services, produits et activités de bpost (en ce compris son service de distribution postale ou ses services en ligne notamment achat de produits), auxquelles des conditions générales spécifiques s'appliquent de façon intégrale.

La distribution des envois dont le Service de Track and Trace permet le suivi reste soumise aux conditions générales de bpost applicables à ce service.

## 2. Objet, utilisation et fonctionnement du Service de Track and Trace en ligne

Le Service de Track and Trace, accessible à l'adresse [www.bpost.be/track](http://www.bpost.be/track), permet à tout Client d'obtenir une information quant au statut de la livraison de ses envois pour autant qu'ils soient munis d'un codes-barres permettant leur traçabilité dans les systèmes de bpost (les « Envois »).

Le Service de Track and Trace en ligne est mis à la disposition du Client gratuitement, les frais de connexion au réseau Internet et d'utilisation ou d'acquisition du matériel informatique nécessaires restant à sa charge.

bpost propose le Service de Track and Trace aux Clients dans les quatre langues suivantes :

- Le français ;
- Le néerlandais ;
- L'allemand ;
- L'anglais

Le Service de Track and Trace fonctionne grâce à une technique de scannage par les personnes en charge de la distribution des Envois, d'un code-barres présent sur une étiquette à apposer sur l'une des faces extérieures des Envois (les « codes-barres »).

Les codes-barres sont imprimés par client (sous conditions) ou sont fournis par bpost au Client sans frais supplémentaires lors de la préparation, du dépôt ou lors de l'impression des étiquettes par le Client lui-même. L'Envoi doit impérativement revêtir un code-barres pour que le Client puisse faire usage du Service de Track and Trace.

Le Service de Track and Trace fournit une information quant au statut de la distribution des Envois déposés chez bpost à partir du 2e jour ouvrable et jusqu'au 90e jour calendrier suivant ce dépôt.

#### **Pour utiliser le Service de Track and Trace :**

- rendez-vous sur [www.bpost.be/track](http://www.bpost.be/track);
- choisissez la langue dans laquelle vous souhaitez utiliser le service;
- introduisez les codes-barres de vos Envoi(s) dans le cadre réservé à cet effet (ajoutez jusqu'à 10 codes-barres en utilisant l'icône « Ajouter ») ou encodez votre référence client (si vous avez introduit une référence au moment de la création de vos étiquettes);
- lancez votre recherche;
- le service vous indique le statut de votre Envoi, son historique ou son impossibilité de vous indiquer cette information.

Un détail de la signification de chaque statut est disponible en cliquant sur le lien « aide ».

### **3. Limitations**

Le Service ne peut être utilisé par le Client que pour ses propres Envois.

Le Service a pour objet de vous fournir une information quant au statut de vos Envois lorsque pareille information est disponible.

Le Service n'a pas pour objet ni pour effet de conférer au Client le droit d'interrompre la distribution des Envois.

Le fonctionnement du Service de Track and Trace est largement dépendant de facteurs extérieurs touchant à la préparation, au dépôt, au traitement, à la distribution et à la réception de vos Envois. Une adresse erronée ou mal écrite, un affranchissement insuffisant, un codebarres manquant ou abîmé, un arrêt de travail ou la réception par une personne autre que le destinataire sont autant d'évènements qui peuvent influencer le fonctionnement du Service de Track and Trace et/ou le caractère correct de l'information fournie.

En cas d'envoi devant faire l'objet d'une livraison à l'étranger, le système est également dépendant de la disponibilité de l'information fournie par les opérateurs étrangers. L'information fournie par le Service de Track and Trace est par conséquent transmise à titre purement indicatif et ne saurait constituer une garantie quant au statut effectif de vos Envois, ni quant aux dates et heure de cette distribution. Elle ne saurait par ailleurs pas être utilisée vis-à-vis de tiers pour établir le statut de vos Envois.

Par votre utilisation du Service de Track and Trace, vous reconnaissez et acceptez sa nature exclusivement informative et renoncez à formuler à l'encontre de bpost toute plainte ou action, notamment judiciaire, basée sur le caractère incorrect, incomplet ou tardif de l'information obtenue.

Sauf stipulation contractuelle contraire, ces informations ne pourraient en aucun cas être opposées à bpost comme constituant un moyen de preuve dans le cadre d'une action relative à la distribution de vos Envois par bpost.

Sauf en cas de dol, bpost ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de tout dommage indirect ou incident (en ce compris, le manque à gagner, la perte d'épargne, d'opportunités ou de données, l'inactivité ou des frais de personnel) subi par le Client ou par des tiers par suite de l'utilisation du Service (notamment en cas de virus, hacking ou autre délit informatique, information erronée...). bpost ne saurait par ailleurs être tenue responsable de pareils dommages en cas d'indisponibilité, suspension ou interruption du Service, notamment en raison de restrictions d'accès sur le réseau Internet, de défaillance temporaire du matériel ou de maintenance.

Le Service étant un service additionnel fourni en tant qu'accessoire de la prestation par bpost d'un service principal, la responsabilité de bpost en cas de dommages directs (tels que pertes, endommagements, retards et autres) sera quoi qu'il en soit limitée au montant maximal prévu dans les conditions générales applicables au service principal concerné, sans aucun dédommagement supplémentaire.

### **4. Fraude et manipulations**

Le Client s'engage à ne pas faire usage de la partie du site Internet de bpost consacrée au service de Track and Trace à des fins illégales ou préjudiciables, à ne pas gêner ou perturber son accès, à ne pas le modifier ou le rendre moins opérant, lui causer préjudice ou causer préjudice à bpost ou à des tiers et à ne pas en faire usage pour diffuser ou transmettre des virus informatiques ou des informations préjudiciables ou illégales. bpost se réserve le droit de suspendre l'accès à son site Internet à tout client transgressant les présentes conditions générales ou la réglementation applicable.

Le Client s'engage par ailleurs à indemniser totalement bpost pour tous frais et indemnités quelconques (en ce compris des honoraires raisonnables d'avocats) mis à sa charge et résultant de plaintes et/ou actions initiées par des tiers fondées sur la violation de leurs droits et/ou sur un préjudice qui leur aurait été causé par la violation par le Client des conditions précitées.

bpost est autorisée à tout moment et sans notification préalable à suspendre ou mettre fin au Service de Track and Trace ou à modifier ses conditions d'utilisation.

## 5. Droits de propriété intellectuelle

La forme et la conception de la partie du site Internet de bpost consacrée au Service de Track and Trace et son contenu (images, textes, illustrations...), de même que l'application Track and Trace (programme d'ordinateur) sont protégés par le droit d'auteur. La copie, le téléchargement, la traduction, la modification, l'utilisation à des fins commerciales, l'exploitation ou la diffusion de tout ou partie de ceux-ci, sous quelque forme que ce soit, est interdite, sauf accord écrit préalable de bpost. Toute infraction à de tels droits intellectuels donnera lieu à des poursuites civiles et pénales.

Certaines marques référencées sur la partie du site Internet de bpost consacrée au service, et notamment celles qui désignent certains de ses produits et services, sont des marques enregistrées faisant dès lors l'objet de droits de propriété intellectuelle de sorte que leur usage par le Client est interdit.

## 6. Protection et traitement des données à caractère personnel

Pour toute information relative à la protection de la vie privée, veuillez-vous référer à notre politique vie privée générale et celle liée à notre service Track & Trace disponibles sur notre site [www.bpost.be](http://www.bpost.be).

## 7. Divers

Si, en vertu d'une disposition légale d'ordre public ou de droit impératif, l'une des clauses des présentes conditions générales s'avère nulle et/ou non opposable au Client, cette clause sera réputée non écrite. Les autres clauses des présentes conditions générales resteront néanmoins d'application.

Les présentes conditions générales seront régies par et interprétées conformément au droit belge. Seuls les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles sont compétents pour statuer sur tout litige relatif aux présentes conditions générales et à l'utilisation du service de Track and Trace.

Le défaut ou le retard d'une partie à se prévaloir d'un droit en vertu des présentes conditions générales ou d'un manquement de l'autre ne peut en aucun cas être considéré comme ou avoir l'effet d'une renonciation définitive de cette partie à se prévaloir ultérieurement de ce droit ou de ce manquement. De même l'exercice partiel d'un droit n'empêche pas de se prévaloir ultérieurement d'un exercice complémentaire de ce droit, ou de l'exercice de tout autre droit. Les droits stipulés dans les présentes conditions générales sont cumulatifs et non exclusifs de tout autre droit stipulé par les lois et règlements applicables aux présentes conditions générales.

bpost se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales sans notification. Les nouvelles conditions générales modifiées s'appliqueront instantanément.

