

# Conditions générales **MaxiResponse**

## Table des matières

<b>1. Champ d'application</b> .....	<b>2</b>
1.1. Définitions.....	2
<b>2. Elaboration des Envois MaxiResponse</b> .....	<b>2</b>
<b>3. Distribution des Envois MaxiResponse</b> .....	<b>2</b>
3.1. Conditions.....	2
3.2. Mode de livraison.....	3
3.3. Bordereau digital.....	3
<b>4. Tarifs</b> .....	<b>3</b>
<b>5. Modalités de paiement et facturation</b> .....	<b>3</b>
<b>6. Responsabilité</b> .....	<b>4</b>
<b>7. Protection des Données à caractère personnel</b> .....	<b>4</b>
<b>8. Résiliation du Contrat</b> .....	<b>5</b>
<b>9. Propriété intellectuelle</b> .....	<b>5</b>
<b>10. Droit applicable et règlement des litiges</b> .....	<b>5</b>

## 1. Champ d'application

Les présentes Conditions Générales MaxiResponse s'appliquent aux Envois MaxiResponse renvoyés au Destinataire dans le cadre d'un Contrat spécifique entre le Client et bpost relatif aux Envois MaxiResponse. Les présentes Conditions Générales MaxiResponse ne s'appliquent pas à l'envoi initial qui contient l'Envoi MaxiResponse à renvoyer au Destinataire, qui est régi par les conditions spécifiques applicables à cet envoi.

Tous les aspects qui ne sont pas explicitement régis par les présentes Conditions Générales MaxiResponse ou dans le Contrat, sont soumis aux Conditions Générales en matière d'Offre de Services de bpost en vigueur au moment du renvoi de l'Envoi MaxiResponse. Dans le cadre du Contrat et des présentes Conditions Générales MaxiResponse, le Client est seul considéré comme « Client » au sens des Conditions Générales en matière d'Offre de Services de bpost.

Des modifications unilatérales peuvent être nécessaires pour répondre aux changements dans le secteur des services postaux, qui est réglementé, entre autres en ce qui concerne le prix et l'offre de service et 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.

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.

### 1.1 Définitions

Dans les présentes Conditions Générales MaxiResponse, on entend par :

- **Client** : la personne physique qui exerce une activité professionnelle indépendante ou la personne morale désignée comme client dans la Convention. Les personnes physiques agissant en qualité de consommateurs au sens du Code de Droit Économique du 28 février 2013 (c'est-à-dire qui achètent ou utilisent le service à des fins autres que professionnelles) ne peuvent pas utiliser le Service ;
- **Conditions Générales MaxiResponse** : les présentes conditions générales relatives aux Envois MaxiResponse, telles que modifiées périodiquement et disponibles sur le site internet [www.bpost.be](http://www.bpost.be) ;
- **Conditions Générales en matière d'Offre de Services de bpost** : les conditions générales en matière d'offre de services de bpost, telles que modifiées périodiquement et disponibles sur le site internet [www.bpost.be](http://www.bpost.be).
- **Contrat** : la convention particulière conclue entre bpost et le Client relative aux Envois MaxiResponse, en ce compris les présentes Conditions Générales MaxiResponse et les fiches techniques et guides opérationnels relatifs aux Envois MaxiResponse ;

- **Destinataire** : la personne morale indiquée sur l'Envoi MaxiResponse comme seul destinataire dans le cadre d'une campagne bien déterminée ;
- **Envoi MaxiResponse** : un envoi national normalisé ou non normalisé dont les frais de port doivent être payés par le Client ;
- **Member Gets Member (MGM)** : cette forme spéciale de MaxiResponse permet au correspondant de choisir l'adresse du destinataire sur une carte MGM. Ce type nécessite un code DA spécifique, requis pour utiliser le produit MGM.
- **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](http://www.bpost.be).
- « **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 »).

## 2. Elaboration des Envois MaxiResponse

Afin d'être acceptés par bpost, les Envois MaxiResponse doivent répondre à toutes les spécificités et caractéristiques reprises dans les fiches techniques et guides opérationnels en vigueur relatifs aux Envois MaxiResponse, en ce compris les règles relatives aux dimensions, poids, code-barres, adresse complète, etc. Ces fiches techniques et guides opérationnels sont disponibles sur le site internet [www.bpost.be](http://www.bpost.be). Une carte MGM doit toujours être validée par bpost. Cela peut être fait en contactant l'Account Manager ou le Service Centre.

## 3. Distribution des Envois MaxiResponse

### 3.1. Conditions

Les envois MaxiResponse doivent répondre à toutes les exigences de format pour assurer un traitement et une distribution corrects. Le non-respect des exigences prévues dans les fiches techniques peut entraîner un non-traitement ou un traitement incorrect des envois. Les frais de port seront toujours dus dans ces cas.

#### 3.1.1 Code DA et code-barres

Le code DA et le code-barres sont indispensables sur l'envoi. L'absence ou l'utilisation non autorisée ou incorrecte d'un code DA ou d'un code-barres peut conduire à ce que les envois ne soient pas traités ou ne soient pas traités correctement. Les frais de port seront toujours dus dans ces cas.

3.1.2 Les envois MaxiResponse sont livrés à l'adresse indiquée sur l'envoi. Cette adresse doit toujours être la même que l'adresse indiquée comme adresse de livraison dans le contrat. En cas de différence entre les deux adresses ou si l'adresse sur l'envoi n'est pas complète, une livraison correcte ne peut être

garantie. Néanmoins, les frais de port seront toujours dus. Cette section 3.1.2 ne s'applique pas aux envois MGM.

3.1.3 Les envois MGM sont livrés à l'adresse que le destinataire a indiquée sur la carte. Si cette adresse est incomplète ou erronée, la carte sera considérée comme non distribuée et détruite. Dans ce cas également, les frais de port sont dus.

## 3.2. Mode de livraison

3.2.1. Si toutes les conditions et obligations applicables aux Envois MaxiResponse sont respectées, bpost mettra tout en œuvre pour assurer la distribution des Envois MaxiResponse en J+1 (Jour ouvrable suivant le renvoi par le Destinataire).

3.2.2. Si les Envois MaxiResponse font l'objet d'un renvoi à une nouvelle adresse - via le service de déménagement ou de réexpédition de bpost - il faut ajouter à ce délai de distribution les jours nécessaires au traitement et au réacheminement des Envois à la nouvelle adresse. Et toute nouvelle campagne MaxiResponse fera exclusivement référence à la nouvelle adresse.

3.2.3. Les Envois MaxiResponse adressés à une boîte postale bpost doivent être relevés à cette boîte postale.

## 3.3. Bordereau digital

3.3.1. La distribution des Envois MaxiResponse au Destinataire a lieu avec la distribution ordinaire du courrier. Le Destinataire reçoit par e-mail un bordereau reprenant un récapitulatif des Envois MaxiResponse comptés le Jour ouvrable précédent. Un résumé de ces bordereaux sera joint à la facture envoyée au Client.

3.3.2. Il se peut que le nombre d'Envois MaxiResponse indiqué sur le bordereau électronique diffère du nombre d'Envois MaxiResponse distribué pendant la journée de travail. En effet, pour des raisons opérationnelles, certains Envois MaxiResponse peuvent être traités avec retard. Ni ce retard ni la différence de comptage qui en résulte ne peuvent en aucun cas donner lieu à une indemnisation ou à une contestation du nombre d'envois facturés.

## 4. Tarifs

4.1. Les tarifs applicables aux Envois MaxiResponse sont ceux en vigueur au moment du renvoi au Destinataire des Envois MaxiResponse. Ces tarifs peuvent être revus périodiquement et sont à tout moment disponibles sur le site internet [www.bpost.be](http://www.bpost.be). Les tarifs peuvent changer, par exemple, en fonction d'une augmentation des coûts tels que (sans s'y limiter) les frais d'affranchissement, les coûts de main-d'œuvre, les coûts de carburant et les coûts de transport.

4.2. Tous les impôts, taxes, droits et prélèvements présents et à venir qui seraient levés par une autorité à la suite ou dans le cadre du Contrat ou de son exécution (à l'exception de l'impôt des sociétés qui est à la charge de bpost), sont

toujours à la charge du Client et sont, le cas échéant, ajoutés et exigibles en sus du tarif.

4.3. Le Client est tenu de payer tous les Envois MaxiResponse qui lui sont renvoyés, même dans le cas où (i) la campagne à laquelle correspondent les Envois MaxiResponse a pris fin ou (ii) le Contrat a pris fin pour quelque raison que ce soit.

## 5. Modalités de paiement et facturation

5.1. bpost adresse mensuellement au Client une facture relative aux Envois MaxiResponse renvoyés au(x) Destinataire(s) durant le mois qui précède. Cette facture est établie sur la base des bordereaux envoyés par e-mail. Un résumé de ces bordereaux (par adresse de destination) accompagne la facture.

5.2. bpost peut à tout moment exiger du Client qu'il lui fournisse une garantie (conclusion d'une domiciliation, octroi d'une garantie bancaire ou versement d'une provision sans intérêt) pour continuer à bénéficier des services de bpost dans le cadre du Contrat.

5.3. Toute facture est payable intégralement et en une seule fois soit par domiciliation à la banque du Client, soit dans les trente (30) jours calendrier suivant la date de la facture, sur le compte numéro IBAN BE50 0004 0000 0718, BIC BPOTBEB1 de bpost HQ, Accounts Receivable, Boulevard Anspach 1 boîte 1, 1000 Bruxelles.

Si le Client omet de payer une facture à l'échéance ou si des domiciliations impayées ou unilatéralement révoquées sont renvoyées à bpost, bpost se réserve le droit de suspendre la distribution des Envois MaxiResponse et d'en réclamer au Client les frais de conservation.

5.4. 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, être accompagnée du résumé des bordereaux indiquant le(s) bordereau(x) contesté(s) et être adressée bpost HQ, Accounts Receivable, Boulevard Anspach 1 boîte 1, 1000 Bruxelles. 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.

5.5. 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.

5.6. Si, après correction par bpost, la facture est une nouvelle fois contestée par le Client pour une autre raison (de fond et/ou de forme), bpost facturera le montant de douze euros quarante centimes (12,40 €) à titre de frais administratifs pour chaque correction supplémentaire ainsi demandée. Cette disposition ne porte par préjudice au délai mentionné à l'article 5.4.

5.7. Sur chaque montant qui n'a pas été payé à l'échéance, un intérêt de sept (7) % 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 quinze (15) % du montant facturé avec un minimum de soixante-cinq euros (65 €). 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.

5.8. Pour chaque demande du Client en vue de l'obtention de duplicata de factures, de contrats, de bordereaux, etc. des frais administratifs fixes de sept euros cinquante centimes (7,50 €) sont facturés.

## 6. Responsabilité

6.1. Sauf s'il en est expressément convenu autrement, la responsabilité des parties dans le cadre du Contrat est régie par les Conditions Générales en matière d'Offre de Services de bpost.

6.2. Le Client est responsable du respect par les expéditeurs d'Envois MaxiResponse des Conditions Générales en matière d'Offre de Services de bpost lors du renvoi par ceux-ci des Envois MaxiResponse.

6.3. Le Client garantit qu'il a reçu l'autorisation expresse du Destinataire sur le fait d'être Destinataire d'Envois MaxiResponse dans le cadre du Contrat.

6.4. Le Client indemniserait intégralement bpost pour tout dommage subi suite à une plainte ou action judiciaire d'un expéditeur ou d'un Destinataire d'Envois MaxiResponse contre bpost.

6.5. bpost n'est en aucun cas responsable de la mauvaise utilisation ou de l'utilisation erronée ou frauduleuse par des tiers des codes et/ou adresses apposés sur les Envois MaxiResponse. bpost n'est en outre pas responsable des dommages résultant de l'impression incorrecte ou incomplète des codes et/ou adresses sur les Envois MaxiResponse ou encore de la modification par bpost de ces codes, pour autant que cela soit nécessaire pour un traitement correct des envois.

## 7. Protection des Données à caractère personnel

7.1. 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 conditions (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).

7.2. bpost se réserve le droit d'utiliser également ces Données afin de communiquer ultérieurement, à ces membres du personnel, des informations relatives à des services similaires offerts par bpost, notamment dans le cadre de son intérêt légitime à promouvoir ces services auprès de ses clients, et ce compris par courrier, par e-mail, par téléphone.

7.3. bpost peut également utiliser ces Données pour contacter les membres de son personnel dans le cadre d'études de marché ou d'enquêtes de satisfaction en vue de l'amélioration de ses services.

7.4. Le Client garantit que les membres de son personnel ont été informés quant aux traitements précités de leurs données personnelles par bpost.

7.5. Ces Données à caractère personnel 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.

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

7.7. Les données personnelles traitées dans le cadre de ces conditions générales seront traitées conformément à notre notice vie privée spécifique Maxiresponse.

7.8. 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 HQ, Data protection office, Boulevard Anspach 1 boîte 1, 1000 Bruxelles, ou en ligne via le lien vers le formulaire en ligne disponible dans notre charte vie privée: [www.bpost.be/site/fr/privacy](http://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](http://www.autoriteprotectiondonnees.be).

## 8. Résiliation du Contrat

8.1. Le Contrat est conclu à durée indéterminée. Chaque partie a le droit d'y mettre fin à tout moment moyennant un préavis de trois (3) mois notifié à l'autre partie par lettre recommandée. Le Client s'engage, durant cette période de préavis, à ne plus introduire dans le circuit postal d'Envois MaxiResponse à renvoyer au Destinataire. Les envois qui arrivent dans le circuit postal après ce délai de 3 mois ne seront pas distribués chez le Client mais seront immédiatement détruits. Le Client y donne son consentement expressément lors de la résiliation du Contrat.

8.2. Chaque partie a le droit de résilier de plein droit (c'est-à-dire sans intervention judiciaire) le Contrat moyennant notification adressée à l'autre partie par lettre recommandée, si ce dernier :

- (i) commet une infraction sérieuse au Contrat et qu'il ne peut pas y être remédié ;
- (ii) commet une infraction au Contrat et qu'il n'y a pas remédié dans un délai de dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la notification écrite de cette infraction, qui contient les particularités de l'infraction et exige sa rectification ;
- (iii) se rend coupable d'infraction intentionnelle au Contrat, de fraude ou de tout comportement contraire à loi sur les pratiques du commerce ; et/ou
- (iv) cesse ou menace de cesser ses activités.

8.3. En outre, chaque partie a le droit de mettre fin sans intervention judiciaire au Contrat, par le biais d'une lettre recommandée lorsque :

- (i) un liquidateur ou un administrateur est désigné pour la gestion des propriétés ou actifs de l'autre partie ;
- (ii) l'autre partie est déclarée en faillite ou se trouve dans une situation manifeste d'insolvabilité ou de cessation de paiements ;
- (iii) 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 du Contrat).

8.4. Par ailleurs, bpost peut à tout moment résilier unilatéralement le Contrat 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 du Contrat.

8.5. bpost se réserve le droit de réattribuer à des tiers les codes initialement attribués au Client qui n'ont pas été utilisés par ce dernier durant une période d'un (1) an à dater de leur attribution, moyennant information préalable au Client.

## 9. Propriété intellectuelle

9.1. Les droits de propriété intellectuelle relatifs e.a. aux dessins, modèles, oeuvres et/ou documents littéraires (fixés de manière permanente ou en langage machine), rapports, logiciels et bases de données, ainsi qu'aux méthodes, savoir-faire, concepts et autres développements dont bpost est propriétaire ou détenteur de licence, continueront à appartenir à bpost en tant que propriétaire ou détenteur de licence, et tous les droits de propriété intellectuelle qui découlent d'une modification ou d'une adaptation de ces droits, de ce savoir-faire et de ces développements appartiennent automatiquement à bpost.

9.2. A l'exception des droits de licence qui ont été explicitement accordés par bpost au Client en vue notamment de l'utilisation par ce dernier de certains programmes informatiques, le Client doit s'abstenir d'utiliser de quelque manière que ce soit les droits, le savoir-faire et les développements de bpost sans l'autorisation préalable écrite et explicite de bpost. Le Client garantit que ses travailleurs, agents et sous-traitants sont également soumis à cette obligation.

## 10. Droit applicable et règlement des litiges

Le Contrat est régi par le droit belge. Les cours et tribunaux de l'arrondissement de Bruxelles sont seuls compétents pour statuer sur tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat.

La nullité ou le caractère non contraignant, pour quelque motif que ce soit, d'une partie des présentes conditions générales n'aura pas d'influence sur la validité et le caractère contraignant des autres dispositions des conditions générales. La partie des présentes conditions 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.

