

Conditions Générales en Matière d'Offre de Services de bpost

Les conditions générales ci-après entrent en vigueur le 1er janvier 2024

Table des matières

Partie 1 : Généralités	2
1.1. Définitions	2
1.2. Champ d'application.....	3
1.3. Tarifs et règles opérationnelles.....	3
1.4. Publication des conditions, des règles opérationnelles et des tarifs.....	3
1.5. Naissance d'une convention et modifications.....	3
1.6. Procédure d'introduction d'une plainte	4
1.7. Droit applicable et tribunaux compétents	4
1.8. Protection et traitement des données à caractère personnel.....	4
Partie 2 : Envois exclus	5
2.1. Obligations du Client	5
2.2. Envois interdits et Envois dangereux.....	5
2.3. Envois non conformes	6
2.4. Denrées périssables.....	6
2.5. Objets de valeur.....	6
Partie 3 : Envois non distribuables	7
3.1. Envois nationaux et internationaux sortants	7
3.2. Envois internationaux entrants.....	7
Partie 4 : Poste aux lettres	8
4.1. Obligations de bpost.....	8
4.2. Obligations du Client	8
4.3. Interdiction des emballages plastiques en Wallonie	9
4.4. Responsabilité de bpost	9
4.5. Responsabilité du Client.....	10
Partie 5 : Envois recommandés et Envois avec valeur déclarée	10
5.1. Obligations de bpost.....	10
5.2. Obligations du Client	10
5.3. Responsabilité de bpost	11
5.4. Responsabilité du Client.....	12
Partie 6 : Colis	13
6.1. Garantie.....	13
6.2. Conditions de distribution particulières pour les Colis	13
6.3. Obligations de bpost.....	14
6.4. Obligations du Client	14
6.5. Responsabilité de bpost	15
6.6. Responsabilité du Client.....	16

Partie 1 : Généralités

1.1. Définitions

Pour l'application des présentes Conditions générales, on entend par :

Autorisations : permis, consentements, approbations, autorisations, licences, certificats, qualifications, enregistrements et/ou autres mandats des Autorités ;

Autorités : tout organisme public ou semi-public, belge ou étranger, organisations multinationales, cours et tribunaux, commissions, organismes d'autorégulation et tout autre service administratif lié d'une manière ou d'une autre au gouvernement ;

bpost : la société anonyme de droit public, ayant son siège social à 1000 Bruxelles, Boulevard Anspach 1, boîte 1, RPM Bruxelles, TVA BE 0214.596.464 ;

Client : toute personne, physique ou morale, ayant recours aux Services de bpost pour le Traitement d'Envois en tant qu'expéditeur ;

Conditions Générales : les présentes conditions générales en matière d'offre de services de bpost telles que modifiées périodiquement ;

Envoi : tout envoi postal adressé, national ou international, y compris les Envois de correspondance, les Envois recommandés, les Envois avec valeur déclarée, ainsi que les Colis suivants au tarif unitaire : Colis Standard nationaux livrés à une adresse (y compris les Colis boîte aux lettres), dans un Point d'enlèvement ou dans un Distributeur de Colis, Colis nationaux Avec garantie et Colis nationaux avec paiement par le Destinataire et Colis internationaux Economy, Standard et Express. Le traitement des Colis offert aux clients contractuels n'est pas inclus. Ce dernier traitement est soumis aux Conditions Générales Colis, disponibles sur www.bpost.be. Le traitement des Envois non adressés nationaux n'est pas non plus inclus. Ce dernier traitement est soumis aux Conditions Générales Distripost, disponibles sur www.bpost.be ;

Envoi avec valeur déclarée : un service consistant à assurer l'envoi postal à concurrence de la valeur déclarée par l'expéditeur en cas de perte, vol ou détérioration. Pour les Envois internationaux, ce service n'est pas disponible pour tous les pays de destination. Le montant maximal à assurer peut également varier d'un pays à l'autre. Pour plus d'informations, le Client peut se rendre dans son bureau de poste ou s'adresser au service clientèle de bpost.

Envoi de correspondance : une communication écrite sur un support physique quelconque qui doit être acheminée et remise à l'adresse indiquée par l'expéditeur sur l'envoi lui-même ou sur son conditionnement, excepté les livres, catalogues, journaux et périodiques ;

Envoi exclu : tout envoi dont le contenu comprend des marchandises interdites ou dangereuses ou des envois non conformes, comme expliqué à la Partie 2 des présentes Conditions Générales ;

Envoi recommandé : un service garantissant forfaitairement contre les risques de perte, vol ou détérioration et fournissant à l'expéditeur, le cas échéant à sa demande, une preuve de la date du dépôt de l'envoi postal ou de sa remise au destinataire ;

Jour de dépôt ou « J » : le jour de dépôt d'un Envoi, défini comme suit :

- Pour les Envois déposés à la pièce, « J » correspond au jour du dépôt dans un Lieu de Dépôt un jour utile avant l'heure utile. Le(s) jour(s) utile(s) est(sont) le(s) jour(s) affiché(s) dans ou sur les Lieux de Dépôt comme étant le(s) jour(s) de levée, pour autant qu'il ne s'agisse pas d'un jour férié. L'heure utile est l'heure de la dernière levée affichée dans ou sur les Lieux de Dépôt. Si un Envoi est déposé dans une boîte aux lettres, une boîte à Colis d'un Selfpost ou un Distributeur de Colis après l'heure utile, « J » correspondra au premier Jour ouvrable suivant le jour du dépôt. Si un Envoi est déposé au guichet d'un Point de Service Postal après l'heure utile, « J » correspondra au premier Jour ouvrable auquel le Point de Service Postal est ouvert au public, suivant le jour du dépôt.
- Pour les Envois déposés en nombre, « J » correspond au jour du dépôt pour autant que le dépôt ait lieu conformément aux dispositions reprises dans les Manuels Opérationnels et conditions générales ou particulières applicables aux Envois en nombre et avant l'heure limite stipulée dans ces documents.

Jour ouvrable : tout jour calendrier, excepté le samedi, le dimanche, tous les jours fériés légaux et les jours d'inactivité qui seraient déterminés par bpost et communiqués sur le site web de bpost www.bpost.be.

Législation postale : la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux ; la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et la loi du 6 juillet 1971 relative à la création de bpost et à certains services postaux et leurs arrêtés d'exécution respectifs, ainsi que leurs éventuelles modifications. La législation postale comprend également la réglementation postale internationale telle que celle contenue dans la Convention postale universelle et ses Règlements et les autres dispositions de l'Union postale universelle ;

Lieu de dépôt : selon le cas, les boîtes aux lettres de bpost, le guichet d'un Point de Service Postal, une boîte à Colis d'un Selfpost, un Distributeur de Colis, ou tout autre lieu où bpost accepte le dépôt d'Envois comme une boîte à colis, une boîte de dépôt ou un self-service ;

Loi(s) : loi nationale ou internationale, y compris la loi postale, décret, décision, ordonnance, règlement, recommandation, directives, coutume, jurisprudence, arrêté, ou toute autre réglementation d'une Autorité (y compris son interprétation juridique et administrative) qui est en vigueur ;

Manuels Opérationnels : [tous les manuels, brochures, guides ou instructions techniques ou opérationnels](#), publiés par bpost et relatifs notamment (I) aux règles techniques ou opérationnelles applicables au Traitement des Envois par

bpost et (II) aux tarifs en vigueur pour les Services, tels qu'ils peuvent être modifiés périodiquement et qu'ils sont disponibles sur www.bpost.be ;

Point de Service Postal : un bureau de poste ou un Point Poste ;

Récépissé de dépôt : la preuve que bpost transmet au Client lorsque celui-ci dépose un Envoi à bpost en vue de son Traitement au guichet d'un Point de Service Postal. Aucun Récepissé de dépôt n'est remis au Client lorsqu'il dépose un Colis dans un Lieu de dépôt sans remise de ticket de caisse. La preuve de prise de charge par bpost est générée au moment de la prise en charge effective du Colis. Cette preuve est visible sur l'outil de suivi en ligne de bpost ;

Services : les services offerts par bpost dans le cadre du Traitement d'Envois qui sont soumis aux présentes Conditions Générales ;

Traitement : la levée, le tri, le transport et la distribution des Envois par bpost ;

1.2. Champ d'application

1. Les présentes Conditions Générales entrent en vigueur à la date mentionnée ci-dessus et s'appliquent à tous les Services offerts par bpost dans le cadre du Traitement d'Envois.

Si des conditions particulières ou la Législation postale prévoient des règles spécifiques concernant certains Services, ces règles sont alors également applicables à l'offre et à la fourniture de ces Services. Les Conditions générales ou particulières du Client ou d'autres parties que bpost ne sont applicables en aucun cas au Traitement des Envois.

2. Les services postaux sont réglementés par la Législation postale, notamment en ce qui concerne les prix et l'offre de services. Dans un secteur caractérisé par des changements dans la demande et l'offre, bpost cherchera à adapter ses services et ses processus opérationnels afin de pouvoir continuer à offrir des services postaux de qualité de manière durable.

3. L'étendue des services et de la responsabilité prévue dans les présentes Conditions Générales tient compte des dispositions de la Législation postale et de la réglementation postale internationale.

1.3. Tarifs et règles opérationnelles

1. Les Manuels Opérationnels se composent notamment (i) des règles techniques et opérationnelles applicables au Traitement des Envois par bpost et (II) des tarifs en vigueur pour les Services. Ces Manuels Opérationnels font partie intégrante des présentes Conditions Générales.

En cas de contradiction entre les Manuels Opérationnels et les tarifs, d'une part, et les Conditions Générales, d'autre part, les présentes Conditions Générales primeront.

2. Tous les tarifs s'entendent hors TVA, sauf lorsqu'il est expressément stipulé qu'un tarif est « TVA incluse ». La TVA.

ainsi que toutes les autres taxes, redevances et impôts de quelque sorte qu'ils soient (à l'exclusion des impôts sur le revenu et les bénéfiques) actuels et futurs prélevés par quelque Autorité que ce soit en vertu ou dans le cadre des présentes Conditions Générales sont toujours à la charge du Client et sont, le cas échéant, ajoutés au prix et exigibles en sus de celui-ci.

1.4. Publication des conditions, des règles opérationnelles et des tarifs

1. Les Conditions générales, les Manuels Opérationnels et les tarifs en vigueur sont disponibles gratuitement et peuvent être obtenus ou consultés :

- sur le site web de bpost (www.bpost.be) ;
- dans les Points de Service Postal et, le cas échéant, en d'autres lieux désignés par bpost, en fonction de la gamme de produits et services offerts ;
- auprès du Service Clients de bpost, au numéro 022/011111 (uniquement pour les clients Business ; ou
- via tout autre moyen de communication jugé utile par bpost.

Les principaux tarifs en vigueur sont également affichés dans les Points de Service Postal ou en d'autres lieux désignés par bpost.

2. Pour tout renseignement complémentaire et en cas de questions à propos des Services, le Client peut prendre contact avec le Service Clients de bpost au numéro 022/012345 ou consulter le site web www.bpost.be. Le Client peut également se rendre dans un bureau de poste ou en un autre lieu désigné par bpost afin d'obtenir des informations complémentaires sur la gamme complète de produits et services offerts par bpost.

1.5. Naissance d'une convention et modifications

1. Le dépôt d'un Envoi dans un Lieu de dépôt entraîne automatiquement la naissance d'une convention entre le Client et bpost, aux conditions reprises dans les présentes Conditions Générales et, le cas échéant, des conditions particulières relatives au produit ou service concerné, à moins que bpost ait donné son accord préalable, explicite et par écrit pour y déroger.

2. En déposant un Envoi auprès de bpost en vue de son Traitement, le Client accepte sans réserve toutes les dispositions des présentes Conditions Générales. Le Client doit avoir pris connaissance des Conditions Générales au plus tard au moment où il dépose son Envoi dans un Lieu de dépôt possible de bpost.

3. bpost est autorisée, à tout moment et sans notification préalable, à suspendre ou à modifier les Services ainsi que les tarifs y relatifs, étant entendu que ces modifications s'appliqueront immédiatement et de plein droit et n'auront aucune influence sur les Envois préalablement déposés auprès de bpost. bpost est autorisée, de la même manière, à modifier les présentes Conditions Générales et les Manuels

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

1.6. Procédure d'introduction d'une plainte

1. Principe

Le Client qui souhaite introduire une plainte s'adresse en première instance à bpost.

2. Comment introduire une plainte auprès de bpost ?

Une plainte peut être introduite, soit :

- par courrier ordinaire non affranchi adressé à bpost, Service Clients, BP 5000 – 1000 Bruxelles ;
- via le site Internet : www.bpost.be ;
- par téléphone au Service Clients : 022/012345.

Chaque plainte reçoit un numéro de référence communiqué au Client. Un accusé de réception est fourni gratuitement sur demande du Client. Il est demandé au Client de mentionner le numéro de référence lors de tout contact ultérieur, par courrier ou par téléphone, avec les services de bpost, de sorte que bpost puisse gérer sa plainte plus facilement et rapidement.

3. Délai d'introduction des plaintes

Un délai de prescription d'un (1) an s'applique pour l'introduction d'une plainte, à compter du jour de réception par bpost de l'Envoi litigieux.

4. Annexes – pièces

La plainte doit être accompagnée de tous les renseignements et documents susceptibles de faciliter le travail de recherche et apportant les preuves requises. En ce qui concerne les Envois recommandés, les Envois avec valeur déclarée et les Colis, il y a toujours lieu de produire le Récépissé de dépôt. Si la plainte concerne un Colis expédié via un Lieu de dépôt sans remise de ticket de caisse, il y a toujours lieu de produire le code-barres du Colis. En outre, les plaintes liées aux Colis nationaux Avec garantie, les Colis internationaux Standard et Express with warranty et les Colis avec Paiement par le Destinataire doivent être accompagnées d'une preuve de la valeur du contenu du Colis à la date de son acquisition.

bpost se réserve également le droit d'exiger à tout moment une preuve de la valeur du contenu de l'Envoi avec valeur déclarée.

5. Délai de traitement des plaintes

bpost s'engage à tout mettre en œuvre pour que la plainte soit traitée et clôturée dans un délai de :

- 30 jours pour les Envois nationaux ;
- 40 jours pour les Envois en provenance/à destination des pays d'Europe de l'Ouest ;
- 3 mois pour les Envois à destination des autres pays et ce, à compter de son introduction.

6. Recours auprès du Service de médiation pour le secteur postal

Un client qui n'est pas satisfait de la manière dont bpost a traité sa plainte ou du résultat de celle-ci peut gratuitement faire appel au Service de médiation pour le secteur postal, institué par la loi du 21 mars 1991.

Service de médiation pour le secteur postal (SMSP)

Boulevard Roi Albert II 8, boîte 4, 1000 Bruxelles

www.smspo.be

Tél. : 02/221 02 30

Fax : 02/221 02 44

1.7. Droit applicable et tribunaux compétents

1. Sans préjudice de la législation postale internationale, tout litige résultant de l'interprétation ou de l'exécution des présentes Conditions Générales sera soumis au seul droit belge et sera de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

2. Les parties s'engagent, avant de s'adresser aux instances judiciaires, à épuiser toutes les possibilités de règlement du litige à l'amiable auprès des instances de bpost (voir article 1.6 ci-dessus).

3. Si l'une des dispositions des présentes Conditions Générales s'avère nulle ou inapplicable, cette disposition sera réputée non écrite, mais les autres dispositions resteront néanmoins d'application. La partie des Conditions Générales qui serait déclarée nulle ou inapplicable sera adaptée par bpost dans la mesure minimale requise pour que la disposition en question ne soit plus nulle ou inapplicable. bpost veille à ce que l'équilibre économique initialement prévu dans le texte soit maintenu.

1.8. 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 nos Offres de services de bpost disponibles sur notre site www.bpost.be.

Partie 2 : Envois exclus

2.1. Obligations du Client

1. Il incombe au Client (i) de déterminer si ses Envois nécessitent des autorisations spécifiques pour pouvoir bénéficier des Services et (ii) d'en informer bpost par écrit.

2. Avant de remettre des Envois à bpost, le Client doit vérifier que ces Envois ne sont pas interdits ou soumis à des restrictions en vertu d'une quelconque Loi, y compris la Loi postale et l'OACI/IATA pour le fret aérien, des présentes Conditions Générales et des Manuels opérationnels. Le Client doit également vérifier si des Autorisations sont nécessaires, en tenant compte des moyens de transport et des Services de bpost ainsi que de la destination des Envois.

3. Le Client s'engage à ne pas faire transporter par bpost des Envois interdits, des Envois dangereux ou des Envois non conformes.

2.2. Envois interdits et Envois dangereux

1. Les envois interdits sont des envois dont le contenu est interdit par les lois en vigueur, y compris la législation postale. La liste suivante n'est pas exhaustive :

Drogues et substances toxiques	notamment, les stupéfiants et les substances psychotropes (par exemple, des médicaments tels que certains somnifères et sédatifs, des analgésiques puissants, des médicaments pour traiter le TDAH, ...), les drogues douces (par exemple le cannabis, l'huile de cbd, la pâte de cbd et le qat), les drogues dures (par exemple la cocaïne et l'ecstasy).
Produits chimiques	notamment les substances explosives, inflammables ou radioactives ou d'autres substances dangereuses, le dioxyde de carbone sous forme solide (neige carbonique), les gaz sous pression, les substances toxiques ou corrosives, les carburants et les peroxydes organiques.
Armes et leurs composants	notamment les armes à feu, les armes factices, les couteaux (à cran d'arrêt), les coups-de-poing américains, les armes à chocs électriques, les sprays au poivre, les munitions, les armes de contrefaçon.
Matériel pornographique	notamment les vidéos et les imprimés et objets montrant des comportements contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs
Produits soumis à accises	produits du tabac, ou autres produits soumis à des accises
Valeurs	notamment de l'argent (pièces de monnaie, billets de banque, ...) ou les titres au porteur. Toutefois, ces valeurs sont autorisées lorsqu'elles sont envoyées dans une enveloppe scellée en tant qu'Envoi recommandé avec valeur déclarée. Elles ne peuvent être placées dans les envois recommandés internationaux avec valeur déclarée que si le pays de destination participe à ce service.

Bijoux, matières précieuses et biens de valeur	notamment les bijoux, les œuvres d'art et les objets de collection ou autres matériaux précieux, y compris les fourrures d'animaux. Les bijoux fantaisie ne sont pas interdits si leur valeur ne dépasse pas 500 euros et s'ils ne contiennent pas de matériaux précieux tels que de l'or, de l'argent et des pierres précieuses. Toutefois, ces marchandises sont autorisées lorsqu'elles sont envoyées dans une enveloppe scellée en tant qu'envoi à valeur déclarée. Elles ne peuvent être placées dans des envois recommandés internationaux avec valeur déclarée que si le pays de destination participe à ce service.
Substances	notamment, les substances biologiques et/ou infectieuses périssables, les denrées alimentaires congelées et réfrigérées et les denrées alimentaires ne répondant pas au code produit PR52 (préemballées et à conserver à température ambiante), les parties du corps, les restes humains et les produits issus du tabac ou d'autres produits soumis à des accises. Des dérogations sont possibles sur la base de celles prévues par la réglementation postale.
Animaux	notamment les animaux vivants ou morts, les organismes, les parasites.
Produits sensibles à la température	toute marchandise qui nécessite un transport sous température contrôlée.
Envois dont la valeur dépasse 25 000 euros	Attention : la valeur maximale garantie par bpost pour un envoi national avec valeur déclarée n'est que de 7.500 EUR. bpost recommande dès lors de ne pas renvoyer d'envois d'une valeur supérieure.
Autres produits exclus	les marchandises de contrefaçon et les objets, écrits ou substances en général dont l'importation, l'exportation, la production, la circulation, la distribution, l'utilisation, la possession, la vente ou le transport sont interdits par la loi ; les envois indiquant des destinations interdites par le droit commercial ou contenant des marchandises interdites ; toute marchandise interdite en vertu des lois ou règlements de toute autorité d'un pays par lequel les marchandises ou les envois doivent passer.

2. Les Envois dangereux sont des Envois qui, en raison de leur contenu, de leur forme, de leur nature ou de leur emballage, peuvent présenter un danger pour les personnes, l'environnement ou causer des dommages à d'autres Envois, aux équipements de bpost ou à des marchandises de tiers.

Cela inclut les marchandises et les substances qui sont considérées comme des marchandises dangereuses parce que le transport et/ou la manutention sont soumis aux règles de l'OACI (Organisation de l'Aviation Civile Internationale) et/ou de l'IATA (Association Internationale du Transport Aérien) sur le transport international des marchandises dangereuses, aux règles ADR (l'Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route) et les autres lois pertinentes en vertu desquelles elles ne peuvent pas être remises à bpost pour être transportées.

Sont considérés comme dangereux, entre autres :

Substances et objets explosifs	notamment les feux d'artifice, les munitions, la poudre à canon et les airbags,...
Gaz (inflammable et ininflammable)	notamment les aérosols (par exemple, les déodorants, les désodorisants, les laques et la crème fouettée), le gaz de camping, les briquets, les extincteurs, les bouteilles de plongée, le monoxyde de carbone, le chlore,...
Liquides et substances inflammables	notamment les boissons alcoolisées d'une teneur en alcool supérieure à 24 %, les gels pour les mains, les parfums et les après-rasages, les vernis (à ongles), les vernis et les peintures, les essences et les spiritueux, les colles et les adhésifs, les décapants ou diluants pour peintures, vernis et laques, les allumettes, le phosphore, le sodium,...
Substances comburantes	notamment les désinfectants, l'eau de Javel, les teintures capillaires et textiles,...
Substances toxiques et pathogènes	notamment les pesticides et les herbicides, les organismes pathogènes (par ex. bactéries, virus, parasites), les échantillons médicaux et les échantillons de recherche,...
Substances radioactives	notamment les vêtements de protection, les gants et les outils contaminés par de petites quantités de substances radioactives.
Substances corrosives	notamment les produits de nettoyage, les substances antirouille, le mercure, le gallium, les batteries au plomb,...
Déchets	notamment les déchets médicaux,...
Batteries ⁽¹⁾	notamment les piles au lithium en vrac ou emballées individuellement, les piles et huiles usagées, les aimants, les batteries lithium-ion de plus de 100 Wh montées sur des appareils, les vélos, scooters ou hoverboards électriques, les ordinateurs portables avec batterie externe, les fauteuils roulants électriques, les batteries portables rechargeables, les petits générateurs d'énergie domestiques, les défibrillateurs externes automatiques,...

(1) Certaines piles au lithium placées dans un appareil sont autorisées. Lisez ici les conditions d'expédition des piles au lithium placées dans un appareil : https://www.bpost.be/sites/default/files/migrate/OnepagerDG_FR.PDF

Pour les Envois dangereux ou interdits, bpost peut :

- en refuser le dépôt ;
- en suspendre le Traitement ;
- si autorisé, transporter l'Envoi via un autre moyen de transport que celui convenu sans en avertir le Client au préalable ;
- s'ils constituent un danger pour les personnes ou les choses, les détruire immédiatement ; et/ou
- les renvoyer à l'expéditeur si son nom et son adresse sont indiqués sur l'Envoi. Si le nom et l'adresse de l'expéditeur ne sont pas indiqués sur l'Envoi, bpost pourra traiter ces Envois conformément aux procédures applicables aux Envois non distribuables. Les frais de renvoi, de conservation et tous les autres frais seront le cas échéant à la charge du Client.

bpost se réserve également le droit d'avertir, le cas échéant, les instances compétentes.

3. Le Client est responsable de tous les dommages causés à ses Envois, aux Envois de tiers et à bpost ou aux équipements de bpost par un Envoi contenant des marchandises dangereuses ou interdites. Le fait que bpost traite malgré tout ces Envois n'exonère pas le Client de sa responsabilité. Le Client s'engage en tout cas à dégager bpost de toute responsabilité à l'égard de toutes les réclamations, y compris les réclamations émanant des Autorités et/ou d'autres tiers, concernant ou découlant de ces Envois, même si ces réclamations découlent de ou sont liées à des actes ou manquements du destinataire.

2.3. Envois non conformes

1. Les Envois non conformes sont les Envois (autres que ceux repris à l'article 2.2 ci-dessus) qui ne sont pas conformes aux conditions reprises dans les présentes Conditions Générales, aux Manuels Opérationnels, à d'autres documents spécifiques applicables au Traitement des Envois, à la Législation postale et d'autres lois. Voici une liste non exhaustive de ces Envois non conformes :

- Envois non ou insuffisamment affranchis ;
- Envois dont l'adresse de destination fait défaut, est incomplète, n'est pas claire, est illisible ou non conforme aux règles d'adressage prescrites dans les Manuels Opérationnels ;
- Envois ne répondant pas aux règles techniques et opérationnelles (notamment de poids et de dimensions) applicables ;
- Envois pour lesquels les données nécessaires n'ont pas été enregistrées par voie électronique (par exemple, les Envois de marchandises vers un pays hors de l'Union européenne) ;
- Envois pour lesquels les formalités douanières nécessaires n'ont pas été accomplies ;
- Envois non correctement emballés ou pourvus d'un emballage non approprié au contenu de l'Envoi ; ou
- Les Envois qui ne sont pas conformes aux Autorisations requises ou aux conditions qui y sont imposées.

2. Pour les Envois non conformes, bpost peut :

- en refuser le dépôt ;
- en suspendre le Traitement ;

- s'il s'agit d'Envois insuffisamment ou non affranchis ;
 - demander à l'expéditeur, si son adresse est indiquée sur l'Envoi et que celle-ci est située en Belgique, de s'acquitter des frais d'affranchissement restants et des frais supplémentaires ;
 - lorsque l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée sur l'Envoi ou que l'adresse de l'expéditeur n'est pas située en Belgique, laisser un avis à l'adresse de destination requérant le paiement des frais d'affranchissement et des frais supplémentaires, si l'adresse de destination est située en Belgique ;
- en cas de non-paiement des frais d'affranchissement et des frais supplémentaires ou dans le cas où l'Envoi n'est pas réclamé dans le délai fixé par bpost, traiter cet Envoi conformément aux procédures applicables aux Envois non distribuables ;
- si l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée sur l'Envoi et que l'adresse de destination n'est pas située en Belgique, traiter cet Envoi conformément à la législation postale internationale (en particulier, les dispositions de l'Union Postale Universelle) ;
- s'il s'agit d'Envois suffisamment affranchis qui sont non conformes pour toute autre raison :
 - les renvoyer à l'expéditeur si son adresse est indiquée sur l'Envoi ;
 - si l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée sur l'Envoi, traiter cet Envoi conformément aux procédures applicables aux Envois non distribuables.

Le Client est responsable de tous les dommages causés à ses Envois, aux Envois de tiers et à bpost ou aux équipements de bpost par un Envoi non conforme. Le fait que bpost traite malgré tout les Envois non conformes n'exonère pas le Client de sa responsabilité. Le Client s'engage en tout cas à dégager bpost de toute responsabilité à l'égard de toutes les réclamations, y compris les réclamations émanant des Autorités et/ou d'autres tiers, concernant ou découlant de ces Envois, même si ces réclamations découlent de ou sont liées à des actes ou manquements du destinataire.

2.4. Denrées périssables

Sans préjudice de ce qui est stipulé ci-dessus en ce qui concerne les marchandises interdites ou dangereuses, bpost rappelle que les Envois contenant des marchandises périssables sont traités exclusivement aux risques du Client et sans que la responsabilité de bpost ne puisse être mise en cause en cas de dommage causé à ou par ces Envois.

2.5. Objets de valeur

Sans préjudice de ce qui est stipulé ci-dessus en ce qui concerne les marchandises interdites, bpost recommande à ses Clients de recourir à l'un de ses services spécialisés, et le cas échéant, de souscrire une garantie pour la valeur du contenu, en ce qui concerne le Traitement des Envois ayant un contenu particulier et/ou de valeur, ou dont la preuve ou le délai de livraison est un élément déterminant. bpost se réserve également le droit de demander à chaque moment une preuve de la valeur du contenu de l'Envoi.

Partie 3 : Envois non distribuables

3.1. Envois nationaux et internationaux sortants

1. Sauf disposition contraire dans la Législation postale, la réglementation postale internationale ou dans des conditions particulières, les Envois nationaux et internationaux sortants qui n'ont pas pu être distribués à l'adresse de destination sont renvoyés à l'expéditeur si son adresse est indiquée sur l'Envoi. Si l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée sur l'Envoi, bpost pourra traiter celui-ci conformément aux paragraphes 2 et 3 ci-dessous.

2. bpost est habilitée à ouvrir immédiatement les Envois qui n'ont pas pu être délivrés à l'adresse de destination et sur lesquels l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée.

3. Si après ouverture de l'Envoi, celui-ci n'a toujours pas pu être délivré à l'adresse de destination, il pourra être détruit à l'expiration d'un délai prenant cours dès son dépôt auprès de bpost et fixé à :

- six mois pour les Envois recommandés et les Envois avec valeur déclarée ; et
- trois mois pour les autres Envois.

À l'expiration de ce délai, les objets et documents de valeur contenus dans les Envois seront acquis au Trésor belge.

3.2. Envois internationaux entrants

1. Sauf disposition contraire dans la Législation postale, la réglementation postale internationale ou dans des conditions particulières, les Envois internationaux entrants qui n'ont pas pu être délivrés à l'adresse de destination sont renvoyés à l'opérateur postal étranger qui a confié l'Envoi à bpost, à l'exception des cartes postales et imprimés, qui ne seront renvoyés que si l'expéditeur a clairement mentionné sur l'Envoi qu'il en souhaitait le renvoi.

2. Les Envois qui ne sont pas renvoyés seront détruits à l'expiration d'un délai de six mois.

Partie 4 : Poste aux lettres

4.1. Obligations de bpost

bpost s'engage à :

- (i) effectuer la levée des Envois aux Lieux de dépôt, aux jours et aux heures indiqués sur ceux-ci et excepté les dimanches et jours fériés et les journées à service adapté ;
- (ii) distribuer les Envois à leur adresse de destination pour autant, en cas de distribution dans la boîte aux lettres, que celle-ci soit située en Belgique et soit conforme aux prescriptions de la Législation Postale ;
- (iii) déployer ses meilleurs efforts pour atteindre les délais de distribution suivants, sauf si la Législation postale, des conditions particulières ou des brochures relatives à un service spécifique prévoient un autre délai de distribution :
 - a. Courrier national :
 - Distribution le premier jour ouvrable suivant le jour de dépôt (J+1) pour les Envois jusqu'à 2 kg affranchis au tarif « Prior » ;
 - Distribution endéans les trois jours ouvrables suivant le jour de dépôt (J+3) pour :
 - les Envois jusqu'à 2 kg affranchis au tarif « Non Prior » ;
 - les Envois « Direct Mail » affranchis au tarif préférentiel DM Easy et déposés dans un bureau de poste agréé (consultez la brochure « Critères d'accès aux Tarifs Direct Mail de bpost » sur le site www.bpost.be/directmail).
 - b. Courrier international (conformément à la Législation postale internationale) :
 - Envois affranchis au tarif prioritaire et munis de l'étiquette « A PRIOR » :
 - zone Europe :
 - pays de l'Union Européenne : 3 jours ouvrables suivant le jour de dépôt (J+3)
 - autres pays de l'Europe géographique : 4 jours ouvrables suivant le jour de dépôt (J+4)
 - zone reste du monde : le délai varie en fonction du pays de destination.
 - Envois affranchis au tarif prioritaire ou non prioritaire : le délai varie en fonction du pays de destination.
- (iv) respecter la réglementation et la législation en vigueur concernant le traitement des données à caractère personnel et, en particulier, le règlement général sur la protection des données (voir article 1.8 ci-dessus) ; et
- (v) ne pas faire de discrimination non justifiée légalement entre les Clients, plus particulièrement sur la base de convictions religieuses, politiques ou idéologiques.

4.2. Obligations du Client

1. Le Client s'engage à :

- (i) mentionner de manière claire et lisible sur l'Envoi l'adresse exacte et complète du destinataire (nom, rue, numéro d'habitation, éventuellement numéro de boîte, code postal, commune ou ville et, sur les Envois internationaux, pays de destination). bpost demande d'indiquer également l'adresse de l'expéditeur (ou l'adresse-retour) sur l'Envoi dans le coin supérieur gauche du recto ou au verso de celui-ci ;
- (ii) emballer l'Envoi dans un conditionnement homogène approprié et adéquat afin que celui-ci :
 - puisse supporter les inconvénients et les risques liés au transport, soit capable de résister à des conditions climatiques changeantes, ne cause pas de dommage à bpost ou à des tiers, en tenant compte du mode de transport, et évite les dommages, les fuites et l'exposition accidentelle à des marchandises (dangereuses) ;
 - ne puisse en aucun cas présenter un danger pour le bon fonctionnement du circuit postal ;
 - réponde aux exigences en matière de poids, de format et de dimensions requises par les Manuels Opérationnels ou les conditions particulières relatives au produit ou service concerné ;
 - réponde aux conditions requises par la Législation postale et toutes les autres lois (voir l'interdiction d'utilisation des emballages en plastique en Wallonie, à l'article 4.3) ;
- (iii) payer le prix correspondant au tarif applicable en vigueur au moment du dépôt de l'Envoi et correspondant à l'Envoi choisi (et aux options éventuelles). Ces frais doivent être payés au plus tard au moment du dépôt de l'Envoi ;
- (iv) respecter les modalités d'affranchissement, de dépôt et toutes les conditions de forme, présentation et contenu reprises dans les Manuels Opérationnels et la Législation postale ;
- (v) en ce qui concerne les Envois internationaux, fournir tous les documents requis et toutes les données (électroniques) pour l'accomplissement des formalités douanières. Pour tous les Envois contenant des marchandises destinées à un pays situé en dehors de l'Union européenne, les informations concernant l'expéditeur et le destinataire (obligatoires : nom, prénom, adresse complète ; fortement recommandées : e-mail ou numéro de téléphone), ainsi que les informations concernant le contenu de l'Envoi, doivent être fournies par voie électronique. Le Client déclare et garantit que toutes les informations et tous les documents fournis sont complets, précis, corrects et suffisants pour remplir les formalités douanières requises par la Loi. bpost n'est pas tenue de vérifier l'exhaustivité, l'authenticité, la précision et l'exactitude des informations et des documents fournis. Dans tous les cas, le Client informera immédiatement bpost s'il a connaissance que certaines informations et/ou certains documents ne sont pas corrects ou précis, ou

sont erronés ou frauduleux. Ces données servent exclusivement à faciliter les formalités douanières et à améliorer la qualité de la distribution. Ces données peuvent être enregistrées lors du dépôt de l'Envoi au guichet d'un Point de Service Postal. Si ces données sont manquantes, bpost peut accepter l'Envoi. Toutefois, le Client reste à tout moment responsable des conséquences éventuelles de l'absence de données, telles que, par exemple, un retour de son Envoi, un délai de traitement plus long ou des frais supplémentaires à la charge du destinataire.

4.3. Interdiction des emballages plastiques en Wallonie

Depuis le 8 mai 2020, 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, le dépôt d'Envois de correspondance comportant une adresse de destination en Wallonie conditionnés sous plastique est interdit, à l'exception des Envois de correspondance qui faisaient l'objet d'une distribution sous film plastique avant le 8 mai 2020.

Afin de permettre à bpost de se conformer à ses obligations en vertu de cet Arrêté, bpost peut demander à tout Client souhaitant se prévaloir de l'exception susmentionnée de (i) démontrer à bpost que ses Envois de correspondance comportant une adresse de destination en Wallonie faisaient l'objet d'une distribution sous film plastique avant le 8 mai 2020, (ii) s'engager à réduire de minimum 50 % la quantité de films plastiques utilisés pour ces Envois par rapport à 2017 (ou, si ces données ne sont pas disponibles, 2018), et (iii) communiquer à bpost la quantité de films plastiques (exprimée en kilos) utilisés pour ces Envois en 2017 (ou, si ces données ne sont pas disponibles, 2018) ainsi que, au plus tard les 15 avril, 15 juillet, 15 octobre et 15 janvier, la quantité de films plastiques (exprimée en kilos) utilisés pour ces envois de correspondance au cours du trimestre passé.

À partir du 1^{er} janvier 2023, conformément à l'Arrêté du Gouvernement wallon du 23 avril 2020, le dépôt d'Envois de correspondance comportant une adresse de destination en Wallonie conditionnés sous film plastique est interdit, sans exception.

Afin de se conformer à ses obligations en vertu de cet Arrêté, bpost se réserve le droit de contrôler au moment du dépôt ou a posteriori, la présence d'adresses de destination en Wallonie dans les dépôts d'Envois de correspondance sous plastique.

Si, lors d'un contrôle, bpost identifie un ou plusieurs courriers comportant une adresse de destination en Wallonie et emballés dans un film plastique, elle peut refuser la livraison de ces courriers en tout ou en partie. Si le Client n'est pas en mesure de retirer immédiatement les Envois refusés, bpost peut stocker les Envois refusés, en fonction de la capacité de stockage du Lieu de dépôt, pendant un maximum de cinq (5) jours ouvrables. Si le Lieu de dépôt ne permet pas le stockage ou si le délai de cinq (5) jours ouvrables est expiré, bpost peut détruire les Envois. bpost se réserve le droit de

facturer au Client, le cas échéant, les frais de stockage et/ou de destruction.

À partir du 1^{er} janvier 2023, une amende administrative de 50 euros par Envoi comportant une adresse de destination en Wallonie et conditionné sous film plastique sera due. Cette amende administrative 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 Envois comportant une adresse de destination en Wallonie conditionnés sous plastique.

4.4. Responsabilité de bpost

1. bpost ne peut être tenue responsable par le Client que du préjudice direct réellement subi que le Client peut prouver et qui est la conséquence de la perte, du vol ou de la détérioration du **courrier national** ou de sa distribution tardive par bpost.

2. La responsabilité de bpost est toujours limitée à un montant maximum égal au montant de l'affranchissement acquitté par le Client pour l'Envoi. Les frais de recommandation, de déclaration de valeur et de contre-remboursement et les autres frais ne sont toutefois pas remboursés.

3. La responsabilité de bpost est limitée aux cas énumérés ci-dessus et ne porte que sur le dommage direct. Sa responsabilité ne peut être mise en cause pour tout dommage indirect, en ce compris les frais de fabrication ou d'impression, la privation de bénéfices, les pertes de revenus, de données ou d'opportunités, l'atteinte à l'image ou à la réputation du Client, etc.

4. bpost ne peut être tenue responsable que des dommages résultant de la perte, du vol ou de la détérioration d'Envois postaux qui seraient survenus après la prise en charge effective de l'Envoi par bpost. Pour les Envois qui sont déposés au guichet d'un Point de Service Postal, le moment de cette prise en charge correspond au moment du dépôt des Envois au guichet. Pour les Envois déposés dans une boîte aux lettres de bpost, cette prise en charge correspond au moment de la levée effective par bpost des Envois.

5. Pour les **Envois internationaux**, la responsabilité de bpost est limitée aux cas expressément prévus par la réglementation postale internationale. Conformément à cette réglementation postale internationale, bpost ne peut être tenue responsable pour la perte, le vol, la détérioration ou la distribution tardive des Envois internationaux.

6. bpost n'est pas responsable des déclarations en douane, sous n'importe quelle forme, ni des décisions prises par les services de douane à la suite de la vérification des Envois soumis à leur contrôle.

7. bpost n'encourt aucune responsabilité lorsque le dommage résulte :

- de faits du prince (p. ex. contrôles, embargos et confiscations par les autorités compétentes) ;

- de perturbations nationales, internationales ou locales du trafic aérien ou routier, les problèmes mécaniques des moyens de transport ou des machines ;
- d'actes de négligence ou erreurs du Client ou de tiers ou du non-respect, volontaire ou involontaire, des obligations qui résultent directement ou indirectement des présentes Conditions Générales ;
- de cas de force majeure, à savoir un événement échappant à sa volonté et à son contrôle raisonnable, tel que, par exemple, les catastrophes naturelles (inondation, incendie, etc.), les accidents, les épidémies, les pandémies, les grèves, les faits de guerre, les dangers aériens, les embargos, les conflits armés, la réquisition par une Autorité.

4.5. Responsabilité du Client

Le Client assume toutes les conséquences pouvant résulter du non-respect par lui des obligations qui lui incombent en vertu des présentes Conditions Générales, des dispositions légales en vigueur (notamment la Législation postale et la réglementation postale internationale), de toutes les autres conditions particulières ou conventions et des règles techniques et opérationnelles applicables telles qu'elles figurent dans les Manuels Opérationnels.

Sa responsabilité s'applique notamment aux dommages (par exemple, en raison d'un emballage ou d'un contenu inapproprié) causés aux envois du Client, aux envois de tiers, à bpost, à ses préposés, à ses mandataires, à l'équipement et aux biens de bpost ou aux autres transporteurs ou opérateurs postaux.

Le Client s'engage en tout cas à dégager bpost de toute responsabilité à l'égard de toutes les réclamations, y compris les réclamations émanant des Autorités et/ou d'autres tiers, concernant ou découlant de ces envois, même si ces réclamations découlent de ou sont liées à des actes ou manquements du destinataire.

Le Traitement par bpost de ces envois pour lesquels le Client ne respecte pas ses obligations ne libère pas le Client de sa responsabilité.

Partie 5 : Envois recommandés et Envois avec valeur déclarée

5.1. Obligations de bpost

1. bpost s'engage à :

- effectuer la levée des envois aux lieux de dépôt, aux jours et aux heures indiqués sur ceux-ci et excepté les dimanches et jours fériés et les journées à service adapté ;
- distribuer les envois recommandés et des envois à valeur déclarée à la ou à une des personnes dont les noms et prénoms sont indiqués sur l'envoi ou à son mandataire, contre signature et après vérification de leur identité et, le cas échéant en cas de remise à un mandataire, après vérification de sa procuration ;
- déployer ses meilleurs efforts pour atteindre les délais de distribution suivants (sauf si la législation postale, des conditions particulières ou des brochures relatives à un service spécifique prévoient un autre délai de distribution) :
 - envois nationaux : distribution le premier jour ouvrable suivant le jour de dépôt (J+1).
 - envois internationaux (conformément à la réglementation postale internationale) : distribution dans le pays de destination conformément aux règles en vigueur dans le pays concerné.
- respecter la réglementation et la législation en vigueur concernant le traitement des données à caractère personnel et, en particulier, le règlement général sur la protection des données (voir article 1.8 ci-dessus) ; et
- ne pas faire de discrimination non justifiée légalement entre les clients, plus particulièrement sur la base de convictions religieuses, politiques ou idéologiques.

5.2. Obligations du Client

1. Le Client s'engage à :

- mentionner de manière claire et lisible sur l'envoi l'adresse exacte et complète du destinataire (nom, rue, numéro d'habitation, éventuellement numéro de boîte, code postal, commune ou ville et, sur les envois internationaux, pays de destination). bpost conseille d'indiquer également l'adresse de l'expéditeur (ou l'adresse-retour) sur l'envoi dans le coin supérieur gauche du recto ou au verso de celui-ci ;
- emballer l'envoi dans un conditionnement homogène approprié et adéquat afin que celui-ci :
 - puisse supporter les inconvénients et les risques liés au transport, soit capable de résister à des conditions climatiques changeantes, ne cause pas de dommage à bpost ou à des tiers, en tenant compte du mode de transport, et évite les dommages, les fuites et l'exposition accidentelle à des marchandises (dangereuses) ;

- ne puisse en aucun cas présenter un danger pour le bon fonctionnement du circuit postal ;
 - réponde aux exigences en matière de poids, de format et de dimensions requises par les Manuels Opérationnels ou les conditions particulières relatives au produit ou service concerné ;
 - satisfait aux exigences fixées dans la réglementation postale.
- (iii) payer le prix correspondant au tarif applicable en vigueur au moment du dépôt de l'Envoi et correspondant à l'Envoi choisi (et aux options éventuelles). Ces frais doivent être payés au plus tard au moment du dépôt de l'Envoi ;
- (iv) à respecter les modalités d'affranchissement, de dépôt et toutes les conditions de forme, présentation et contenu reprises dans les Manuels Opérationnels et la Législation postale ;
- en ce qui concerne les Envois internationaux, à fournir tous les documents requis et toutes les données (électroniques) pour l'accomplissement des formalités douanières. Pour tous les Envois contenant des marchandises destinées à un pays situé en dehors de l'Union européenne, les informations concernant l'expéditeur et le destinataire (obligatoires : nom, prénom, adresse complète ; fortement recommandées : e-mail ou numéro de téléphone), ainsi que les informations concernant le contenu de l'Envoi, doivent être fournies par voie électronique. Ces données servent exclusivement à faciliter les formalités douanières et à améliorer la qualité de la distribution. Ces données peuvent être enregistrées lors du dépôt de l'Envoi au guichet d'un Point de Service Postal. Si ces données sont manquantes, bpost peut accepter l'Envoi. Toutefois, le Client reste à tout moment responsable des conséquences éventuelles de l'absence de données, telles que, par exemple, un retour de son Envoi, un délai de traitement plus long ou des frais supplémentaires à la charge du destinataire.

5.3. Responsabilité de bpost

1. bpost ne peut être tenue responsable par le Client que dans l'un des cas suivants et du préjudice direct réellement subi que le Client peut prouver :

(i) perte, vol ou détérioration d'un Envoi national

Envoi recommandé : La responsabilité de bpost en cas de perte, de vol ou de détérioration d'un Envoi recommandé national est limitée à un maximum de 39,00 €. Lorsqu'il s'agit de recommandés administratifs (R.P.), le montant de l'indemnité est fixé à maximum 26,00 €. Les frais d'affranchissement ne sont pas remboursés séparément.

Envoi avec valeur déclarée : La responsabilité de bpost en cas de perte, de vol ou de détérioration d'un Envoi avec valeur déclarée est limitée au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de la valeur déclarée, moyennant preuve de la valeur réelle du contenu de l'Envoi.

(ii) perte, vol ou détérioration d'un Envoi international

Droit de tirage spécial : L'indemnité due par bpost est exprimée en « DTS » ou « droit de tirage spécial », conformément à la réglementation postale internationale. Il s'agit d'une unité de compte utilisée dans les échanges internationaux dont la valeur est déterminée au 1^{er} janvier de chaque année. À titre informatif, en date du 1^{er} janvier 2023, 1 DTS valait environ 1,26 euros.

Envoi recommandé : La responsabilité de bpost en cas de perte, de vol ou de détérioration d'un Envoi recommandé international est limitée au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de 30 DTS, majoré des frais d'affranchissement et droits acquittés à l'exception de la taxe de recommandation.

Envoi avec valeur déclarée : La responsabilité de bpost en cas de perte, de vol ou de détérioration d'un Envoi international avec valeur déclarée est limitée au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de la valeur déclarée, majoré des frais d'affranchissement, moyennant preuve de la valeur réelle du contenu de l'Envoi.

Sac M : La responsabilité de bpost en cas de perte, de vol ou de détérioration d'un Sac M recommandé international est limitée au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de 150 DTS, majoré des frais d'affranchissement et droits acquittés, à l'exception de la taxe de recommandation.

(iii) distribution tardive d'un Envoi national

La responsabilité de bpost en cas de distribution tardive d'un Envoi national est toujours limitée à un montant maximum égal au montant de l'affranchissement acquitté par le Client pour l'Envoi. Les frais de recommandation, de déclaration de valeur ou autres frais ne sont toutefois pas remboursés. Aucune indemnité n'est due par bpost en cas de distribution tardive d'un Envoi international, conformément à la réglementation postale internationale en vigueur.

2. La responsabilité de bpost est limitée aux cas énumérés ci-dessus et ne porte que sur le dommage direct. Sa responsabilité ne peut être mise en cause pour tout dommage indirect, en ce compris les frais de fabrication ou d'impression, les pertes de revenus, de données ou d'opportunités, la privation de bénéfices, l'atteinte à l'image ou à la réputation du Client, etc.

3. En cas de perte, vol ou endommagement d'un Envoi recommandé ou d'un Envoi avec valeur déclarée, l'expéditeur peut se désister de ses droits d'indemnisation en faveur du destinataire. bpost se réserve toutefois le droit d'exiger à tout moment une preuve de la valeur du contenu de l'Envoi avec valeur déclarée.

4. Lorsque le contenu d'un Envoi recommandé ou d'un Envoi avec valeur déclarée a été endommagé ou a disparu, le droit d'indemnisation appartient soit au destinataire, soit à l'expéditeur, pour autant que l'expéditeur ait renoncé par écrit à ce droit au profit du destinataire, après que ce dernier a accepté l'Envoi. Le destinataire peut éventuellement transférer ses droits d'indemnisation à l'expéditeur. L'indemnité ne peut en aucun cas être versée aux deux.

5. bpost n'est pas responsable des déclarations en douane, sous n'importe quelle forme, ni des décisions prises par les services de douane à la suite de la vérification des Envois soumis à leur contrôle.

6. bpost ne peut être tenue responsable que des dommages résultant de la perte, du vol ou de la détérioration des envois postaux qui seraient survenus après la prise en charge effective de l'Envoi par bpost. Pour les Envois qui sont déposés au guichet d'un Point de Service Postal, le moment de cette prise en charge correspond au moment du dépôt des Envois au guichet. Pour les Envois qui sont déposés dans une boîte aux lettres de bpost, cette prise en charge correspond au moment de la levée effective par bpost de ces Envois.

7. bpost n'encourt aucune responsabilité lorsque le dommage résulte :

- de faits du prince (p. ex. contrôles, embargos et confiscations par les autorités compétentes) ;
- de perturbations nationales ou locales du trafic aérien ou routier, les problèmes mécaniques des moyens de transport ou des machines ;
- d'actes de négligence ou erreurs du Client ou de tiers ou du non-respect, volontaire ou involontaire, des obligations qui résultent directement ou indirectement des présentes Conditions Générales ;
- de cas de force majeure, à savoir un événement échappant à sa volonté et à son contrôle raisonnable, tel que, par exemple, les catastrophes naturelles (inondation, incendie, etc.), les accidents, les épidémies, les pandémies, les grèves, les faits de guerre, les dangers aériens, les embargos, les conflits armés, la réquisition par une Autorité.

5.4. Responsabilité du Client

Le Client assume toutes les conséquences pouvant résulter du non-respect par lui des obligations qui lui incombent en vertu des présentes Conditions Générales, des dispositions légales en vigueur (notamment la Législation postale et la réglementation postale internationale), de toutes les autres conditions particulières ou conventions et des règles techniques et opérationnelles applicables telles qu'elles figurent dans les Manuels Opérationnels.

Sa responsabilité s'applique notamment aux dommages (par exemple, en raison d'un emballage ou d'un contenu inapproprié) causés aux envois du Client, aux envois de tiers, à bpost, à ses préposés, à ses mandataires, à l'équipement et aux biens de bpost ou aux autres transporteurs ou opérateurs postaux.

Le Client s'engage en tout cas à dégager bpost de toute responsabilité à l'égard de toutes les réclamations, y compris les réclamations émanant des Autorités et/ou d'autres tiers, concernant ou découlant de ces Envois, même si ces réclamations découlent de ou sont liées à des actes ou manquements du destinataire.

Le Traitement par bpost de ces Envois pour lesquels le Client ne respecte pas ses obligations ne libère pas le Client de sa responsabilité.

Partie 6 : Colis

6.1. Garantie

bpost recommande à ses Clients de souscrire une garantie afin de protéger les Colis ayant un contenu particulier et/ou de valeur contre la perte ou la détérioration. La garantie peut être souscrite tant pour les Colis nationaux que pour les Colis internationaux.

La garantie est soumise aux restrictions suivantes :

- La garantie n'est valable qu'en cas de perte, de vol ou de détérioration de Colis.
- L'indemnité maximale pour les Colis contenant des documents s'élève à 15 €. L'indemnité maximale pour les Colis contenant des marchandises s'élève à 500 €.
- La garantie couvre le préjudice direct réellement subi jusqu'aux montants maximum précités. Le préjudice direct réellement subi est calculé sur base de la valeur réelle et prouvée du contenu du Colis. L'expéditeur est tenu de produire une preuve de la valeur du contenu du Colis lors de son acquisition (par exemple la facture d'achat). La valeur réelle du contenu du Colis à la date du dépôt chez bpost doit être prouvée par l'expéditeur. Cette valeur ne pourra en aucun cas être supérieure à la valeur d'acquisition telle que démontrée, dépréciée de 15 % par an (toute année entamée comptant pour une année) et majorée des frais d'envoi.
- La garantie ne couvre pas :
 - les dommages indirects tels que les pertes de bénéfices, les pertes de revenus, de données ou d'opportunités, l'atteinte à l'image ou à la réputation du Client, etc. ;
 - les retards de livraison d'un Colis;
 - les dépenses liées à la reconstruction de vidéos, de rapports, de logiciels et autres, à l'exception des simples coûts de copie ;
 - les défauts intrinsèques à des biens, ni en cas de force majeure, d'attaques cybernétiques ou terroristes ou de contact par des aéronefs.
- Aucune garantie ne peut être obtenue pour la distribution d'Envois interdits ou dangereux indiqués à l'article 2.1.
- bpost peut réclamer les biens endommagés pour lesquels le Client demande le remboursement, et ce préalablement au règlement du dossier de sinistre. bpost peut alors disposer de ces biens afin de tenter de réduire le montant des dommages. Si ces biens ne sont plus disponibles par l'intermédiaire du Client, l'obligation de dédommagement à charge de bpost s'éteint.

6.2. Conditions de distribution particulières pour les Colis

1. La livraison du colis consiste à le remettre à l'adresse numériquement fournie par le Client à bpost, sauf si le destinataire du colis indique qu'il souhaite recevoir le colis à une autre adresse (par exemple, en raison d'une erreur dans l'adresse numériquement fournie). Si aucune adresse numériquement fournie n'est disponible ou si elle n'est pas disponible en temps voulu, ou si elle n'est pas reconnue par bpost comme une adresse existante, bpost effectuera la livraison à l'adresse indiquée sur l'étiquette d'expédition du colis.

2. Le lieu de livraison doit être libre d'accès, dépourvu d'obstacles et accessible à l'aide de certains moyens de transport.

3. Si le Client ou un destinataire indique des informations complémentaires sur le lieu de livraison souhaité, bpost n'est pas tenue contractuellement de respecter cette indication. bpost n'est pas non plus tenue de remettre personnellement le Colis au destinataire à l'adresse indiquée. Dans le cas où l'adresse indiquée dispose d'un accueil ou d'une réception, la livraison peut être effectuée à cet accueil ou à cette réception. Si la livraison a lieu dans un immeuble à appartements, bpost peut livrer le Colis à l'entrée de l'immeuble.

4. Dans le cas où l'adresse indiquée correspond aux données d'identification d'un Distributeur de Colis ou d'une Pick-up box, le Colis sera placé dans un des casiers du Distributeur de Colis ou d'une Pick-up box où il pourra être récupéré en saisissant ou scannant un code unique. Dans ce cas, la livraison par bpost est terminée dès que le Colis a été placé dans un casier du Distributeur de Colis ou d'une Pick-up box.

5. Si personne n'est présent à l'adresse indiquée, bpost se réserve le droit de livrer le Colis à un endroit sûr à l'adresse indiquée. bpost prendra soin d'en informer le destinataire par écrit.

6. Le destinataire d'un Colis peut, via une méthode de communication choisie par bpost, donner l'autorisation de livrer des Colis dans un autre emplacement (lorsque personne n'est présent chez le destinataire) et si le service est offert par bpost. Un autre emplacement peut être :

(i) un voisin, ce qui désigne un voisin particulier, choisi par le destinataire ou tout voisin au hasard, défini comme étant une personne qui est présente dans le même bâtiment ou dans un bâtiment voisin, à maximum 50 mètres de l'adresse initiale mentionnée sur le Colis;

(ii) un lieu sûr, c'est-à-dire un endroit choisi par le destinataire et situé à l'adresse initiale mentionnée sur le Colis. Le destinataire est prié de choisir un Lieu sûr accessible, au sec et invisible de la voie publique.

(iii) un Point d'enlèvement, ce qui désigne (1) un bureau de poste ou (2) un Point Poste ou (3) une boîte à Colis ou (4) un Distributeur de Colis. Le destinataire peut choisir de se faire livrer le Colis immédiatement dans un Point d'enlèvement sans que bpost n'ait à faire une tentative de livraison du Colis à l'adresse indiquée sur ce dernier.

7. bpost se réserve le droit d'effectuer une livraison directe dans un Point d'enlèvement si elle considère que ce changement est dans l'intérêt du destinataire, auquel cas bpost en informera le destinataire par e-mail.

8. Certains services de Colis incluent (d'office ou moyennant souscription d'une option payante) une seconde présentation à l'adresse indiquée le Jour ouvrable suivant si le Colis n'a pas pu être livré lors de la première tentative, comme mentionné dans les articles ci-dessus. Si lors de cette – première ou, si d'application, seconde – présentation, le Colis ne peut pas être livré, un avis est laissé à l'adresse de destination.

9. Dans le cas où le Colis est livré dans un Distributeur de Colis bpost, il y sera conservé pendant une durée de 5 jours calendrier (jour de présentation non inclus) avant d'être renvoyé à son expéditeur.

10. Dans le cas où le Colis est livré dans un Point d'enlèvement (autre qu'un Distributeur de Colis), il y sera conservé pendant une durée de 15 jours calendrier (jour de présentation non inclus) avant d'être renvoyé à son expéditeur. Le Client reconnaît accepter les conséquences (notamment sur le début du délai de renonciation en cas de vente à distance à un consommateur) d'une possible remise du Colis pendant ce délai de maximum 15 jours calendrier.

11. Un Colis qui est refusé lors de sa tentative de livraison ou n'est pas retiré durant la période de conservation susmentionnée sera renvoyé après la tentative de livraison à l'adresse en Belgique de l'expéditeur ou à l'adresse retour mentionnée sur le Colis. bpost se réserve le droit d'appliquer un supplément de tarif le cas échéant. Si bpost ne parvient pas à renvoyer le Colis à l'expéditeur (ou à l'adresse retour mentionnée) ou si l'adresse de l'expéditeur (ou l'adresse retour) est située à l'étranger, bpost se réserve le droit, à sa propre convenance, de détruire ou de vendre le Colis. Le produit d'une telle vente sera en premier lieu utilisé pour couvrir les frais du transport ainsi que les autres frais ou dépenses impayés ayant trait au Colis.

12. Un Colis n'est pas distribué dans une boîte postale. Pour en savoir plus sur les conditions relatives à l'utilisation des boîtes postales, voir les Conditions Générales du Service pour la Location de Boîtes postales sur le site web de bpost.

6.3. Obligations de bpost

bpost s'engage à :

- (i) effectuer la levée des Colis aux Lieux de dépôt, aux jours et aux heures indiqués sur ceux-ci et excepté les dimanches et jours fériés et les journées à service adapté ;
- (ii) distribuer les Colis à leur adresse de destination, conformément aux conditions de distribution mentionnées à l'article 6.2 ci-dessus ;
- (iii) déployer ses meilleurs efforts pour atteindre les délais de distribution suivants pour les Colis, sauf si la Législation postale, des conditions particulières ou des brochures relatives à un service spécifique prévoient un autre délai de distribution :
 - Colis nationaux (Standard, Avec garantie et avec Paiement par le Destinataire) : distribution attendue le premier Jour ouvrable après le Jour de dépôt (J+1).
 - Colis Economy internationaux affranchis au tarif prioritaire ou non prioritaire : le délai varie en fonction du pays de destination.
 - Colis Standard internationaux : le délai varie en fonction du pays de destination.

(iv) respecter la réglementation et la législation en vigueur concernant le traitement des données à caractère personnel et, en particulier, le règlement général sur la protection des données (voir article 1.8 ci-dessus) ; et

(v) ne pas faire de discrimination non justifiée légalement entre les Clients, plus particulièrement sur la base de convictions religieuses, politiques ou idéologiques.

6.4. Obligations du Client

1. Le Client s'engage à :

(i) mentionner de manière claire et lisible sur le Colis l'adresse exacte et complète du destinataire (nom, rue, numéro d'habitation, éventuellement numéro de boîte, code postal, commune ou ville et, sur les Envois internationaux, pays de destination). bpost demande d'indiquer également l'adresse de l'expéditeur (ou l'adresse-retour) sur l'Envoi dans le coin supérieur gauche du recto ou au verso de celui-ci ;

(ii) emballer le Colis dans un conditionnement homogène approprié et adéquat afin que celui-ci :

- puisse supporter les inconvénients et les risques liés au transport, soit capable de résister à des conditions climatiques changeantes, ne cause pas de dommage à bpost ou à des tiers, en tenant compte du mode de transport, et évite les dommages, les fuites et l'exposition accidentelle à des marchandises (dangereuses) ;
- ne puisse en aucun cas présenter un danger pour le bon fonctionnement du circuit postal et ne puisse occasionner un dommage à bpost ou à des tiers ;
- réponde aux exigences en matière de poids, de format et de dimensions requises par les Manuels Opérationnels ou les conditions particulières relatives aux Colis ;
- satisfasse aux exigences fixées dans la Législation postale.

(iii) payer le prix correspondant au tarif applicable en vigueur au moment du dépôt de l'Envoi et correspondant au Colis choisi (et aux options éventuelles). Ces frais doivent être payés au plus tard au moment du dépôt du Colis ;

(iv) à respecter les modalités d'affranchissement, de dépôt et toutes les conditions de forme, présentation et contenu reprises dans les Manuels Opérationnels et la Législation postale ;

(v) en ce qui concerne les Colis internationaux, à fournir tous les documents requis pour l'accomplissement des formalités douanières. Pour tous les Colis, les informations concernant l'expéditeur et le destinataire (obligatoires : nom, prénom, adresse complète ; fortement recommandées : e-mail ou numéro de téléphone) doivent être fournies par voie électronique. Pour les Colis destinés à un pays situé en dehors de l'Union européenne, les informations relatives au contenu du Colis doivent également être enregistrées par voie électronique. Ces données servent exclusivement à améliorer la qualité de la distribution et à faciliter les formalités douanières. Les informations peuvent être fournies en ligne lors de la création de l'étiquette d'envoi (<https://parcel.bpost.be>) ou, au plus

tard, lors de la remise du Colis dans un Point de Service Postal. Le Client déclare et garantit que toutes les informations et tous les documents fournis sont complets, précis, corrects et suffisants pour remplir les formalités douanières requises par la Loi. bpost n'est pas tenue de vérifier l'exhaustivité, l'authenticité, la précision et l'exactitude des informations et des documents fournis. Dans tous les cas, le Client informera immédiatement bpost s'il a connaissance que certaines informations et/ou certains documents ne sont pas corrects ou précis, ou sont erronés ou frauduleux. Si ces informations sont manquantes, bpost peut accepter le Colis. Toutefois, le Client reste à tout moment responsable des conséquences éventuelles de l'absence de données, telles que, par exemple, un retour de son Colis, un délai de traitement plus long ou des frais supplémentaires à la charge du destinataire.

6.5. Responsabilité de bpost

1. bpost ne peut être tenue responsable par le Client que dans l'un des cas suivants et du préjudice direct réellement subi que le Client peut prouver :

(i) perte, vol ou détérioration d'un Colis national

Colis standard : la responsabilité de bpost en cas de perte, de vol ou de détérioration d'un Colis Standard national (y compris les Colis boîte aux lettres) est limitée au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant d'affranchissement.

Avec garantie / Paiement par le Destinataire : La responsabilité de bpost en cas de perte, de vol ou de détérioration d'un Colis national Avec garantie ou avec Paiement par le Destinataire est limitée au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant à la garantie minimum, soit 500 € pour un Colis contenant des biens ou 15 € pour un Colis contenant des documents. Le dommage réel subi est calculé sur la base de la valeur réellement prouvée du contenu du Colis. L'expéditeur doit produire la preuve de la valeur du contenu du Colis lors de son acquisition (par exemple la facture d'achat). La valeur réelle du contenu du Colis à la date du dépôt chez bpost doit être prouvée par l'expéditeur. Cette valeur ne pourra en aucun cas être supérieure à la valeur d'acquisition telle que démontrée, dépréciée de 15 % par an (toute année entamée comptant pour une année) et majorée des frais d'envoi.

(ii) perte, vol ou détérioration d'un Colis international Standard

Droit de tirage spécial : L'indemnité due par bpost est exprimée en « DTS » ou « droit de tirage spécial », conformément à la réglementation postale internationale. Il s'agit d'une unité de compte utilisée dans les échanges internationaux dont la valeur est déterminée au 1^{er} janvier de chaque année. À titre informatif, en date du 1^{er} janvier 2023, 1 DTS valait environ 1,26 euros.

Standard : La responsabilité de bpost en cas de perte, de vol ou de détérioration d'un Colis international (et donc pas d'un Colis Economy international) est limitée au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant égal au tarif de 40 DTS par Envoi, majoré de 4,5 DTS/kg et majoré des frais d'affranchissement.

Standard Avec garantie : La responsabilité de bpost en cas de perte, de vol ou de détérioration d'un Colis Standard international Avec garantie est limitée au préjudice direct réellement subi avec un maximum de 500 € pour un Colis contenant des biens ou 15 € pour un Colis contenant des documents. Le dommage réel subi est calculé sur la base de la valeur réellement prouvée du contenu du Colis. L'expéditeur doit produire la preuve de la valeur du contenu du Colis lors de son acquisition (par exemple la facture d'achat). La valeur réelle du contenu du Colis à la date du dépôt chez bpost doit être prouvée par l'expéditeur. Cette valeur ne pourra en aucun cas être supérieure à la valeur d'acquisition telle que démontrée, dépréciée de 15 % par an (toute année entamée comptant pour une année) et majorée des frais d'envoi.

(iii) distribution tardive d'un Colis national

La responsabilité de bpost en cas de distribution tardive d'un Colis national est toujours limitée à un montant maximum égal au montant de l'affranchissement acquitté par le Client pour le Colis. Les frais de recommandation, de déclaration de valeur et de contre-remboursement et les autres frais ne sont toutefois pas remboursés.

Aucune indemnité n'est due par bpost en cas de distribution tardive d'un Colis international, conformément à la réglementation postale internationale en vigueur.

(iv) distribution par bpost d'un Colis avec Paiement par le Destinataire sans perception du paiement par le réceptionnaire ou contre perception d'une somme inférieure au montant fixé par l'expéditeur

La responsabilité de bpost en cas de livraison d'un Colis avec Paiement par le Destinataire sans perception du paiement par le réceptionnaire ou contre perception d'une somme inférieure au montant fixé par l'expéditeur est limitée au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant fixé par l'expéditeur.

2. La responsabilité de bpost est limitée aux cas énumérés ci-dessus et ne porte que sur le dommage direct. Sa responsabilité ne peut être mise en cause pour tout dommage indirect, en ce compris les frais de fabrication ou d'impression, les pertes de revenus, de données ou d'opportunités, la privation de bénéfices, l'atteinte à l'image ou à la réputation du Client, etc.

3. Dans tous les autres cas et pour tous les Colis autres que ceux mentionnés aux points précédents (et, en particulier, les Colis Economy internationaux), aucune indemnité n'est due par bpost.

4. bpost ne peut être tenue responsable en cas de perte ou de détérioration lorsqu'un Colis est livré en un Lieu sûr choisi par le destinataire, à l'adresse de destination.

5. bpost n'est pas responsable des déclarations en douane, sous n'importe quelle forme, ni des décisions prises par les services de douane à la suite de la vérification des Colis soumis à leur contrôle.

6. En cas de perte, vol ou de détérioration d'un Colis, l'expéditeur peut renoncer à ses droits d'indemnisation en faveur du destinataire. bpost se réserve toutefois le droit d'exiger à tout moment une preuve de la valeur du contenu du Colis.

7. En ce qui concerne les Colis dont le contenu a été endommagé ou a disparu, le droit d'indemnisation appartient soit au destinataire, soit à l'expéditeur, si l'expéditeur a renoncé par écrit à ce droit au profit du destinataire, après que ce dernier a accepté le Colis. Le destinataire peut éventuellement transférer ses droits d'indemnisation à l'expéditeur. L'indemnité ne peut en aucun cas être versée aux deux.

8. bpost ne peut être tenue responsable que des dommages résultant de la perte, du vol ou de la détérioration de colis qui seraient survenus après la prise en charge effective de l'Envoi par bpost. Pour les Colis qui sont déposés au guichet d'un Point de Service Postal, le moment de cette prise en charge correspond au moment du dépôt des Colis au guichet. Pour les Colis qui sont déposés dans une boîte aux lettres de bpost, dans une boîte à Colis d'un Selfpost ou dans un Distributeur de Colis, cette prise en charge correspond au moment de la levée effective par bpost de ces Colis. Pour les colis déposés dans un autre Lieu de dépôt, le moment de la prise en charge correspond au moment de la levée de boîte ou du traitement effectif de ces colis par bpost, dont le client est informé par le canal de communication que bpost juge approprié.

9. bpost n'encourt aucune responsabilité lorsque le dommage résulte :

- de faits du prince (p. ex. contrôles, embargos et confiscations par les autorités compétentes) ;
- de perturbations nationales ou locales du trafic aérien ou routier, les problèmes mécaniques des moyens de transport ou des machines ;

- des actes, de négligence ou erreurs du Client ou de tiers, ou du non-respect, intentionnel ou non, ou frauduleux, des obligations qui résultent directement ou indirectement des présentes Conditions Générales ;
- de cas de force majeure, à savoir un événement échappant à sa volonté et à son contrôle raisonnable, tel que, par exemple, les catastrophes naturelles (inondation, incendie, etc.), les accidents, les épidémies, les pandémies, les grèves, les faits de guerre, les dangers aériens, les embargos, les conflits armés, la réquisition par une Autorité.

6.6. Responsabilité du Client

Le Client assume toutes les conséquences pouvant résulter du non-respect par lui des obligations qui lui incombent en vertu des présentes Conditions Générales, des Lois en vigueur (notamment la Législation postale et la réglementation postale internationale), de toutes les autres conditions particulières ou conventions et des règles techniques et opérationnelles applicables telles qu'elles figurent dans les Manuels Opérationnels.

Sa responsabilité s'applique notamment aux dommages (par exemple, en raison d'un emballage ou d'un contenu inapproprié) causés aux envois du Client, aux envois de tiers, à bpost, à ses préposés, à ses mandataires, à l'équipement et aux biens de bpost ou aux autres transporteurs ou opérateurs postaux.

Le Client s'engage en tout cas à dégager bpost de toute responsabilité à l'égard de toutes les réclamations, y compris les réclamations émanant des Autorités et/ou d'autres tiers, concernant ou découlant de ces Envois, même si ces réclamations découlent de ou sont liées à des actes ou manquements du destinataire.

Le Traitement par bpost de ces Envois pour lesquels le Client ne respecte pas ses obligations n'exonère pas le Client de sa responsabilité.



 Service Clients + 32 (0)2 201 11 11

 service.center@bpost.be  www.bpost.be