

# Conditions Générales First Service

## 1. Définitions

**bpost** : société anonyme de droit public, ayant son siège social à 1000 Bruxelles, Centre Monnaie, inscrite au registre des personnes morales de Bruxelles sous le numéro 0214.596.464.

**Le Client** : toute personne morale qui souhaite bénéficier du service « First Service » de bpost et qui soumet à bpost le formulaire de demande « First Service » de bpost, disponible sur le site internet de bpost ([www.bpost.be/firstservice](http://www.bpost.be/firstservice)).

**Le service « First Service » de bpost** : désigne le service de distribution avancée (avant 9 heures) du courrier faisant l'objet de la présente convention.

**La Convention** : la convention conclue entre le Client et bpost ayant pour objet le service « First Service » de bpost.

**La redevance** : le montant mensuel que le client paye à bpost pour la prestation du service « First Service » de bpost.

Les définitions reprises dans les Conditions Générales en matière d'offre de services de bpost s'appliquent également dans le cadre de la Convention.

## 2. Champ d'application et entrée en vigueur

Les présentes Conditions Générales relatives au service « First Service » de bpost ainsi que certaines des Conditions Générales en matière d'offre de services de bpost, expressément identifiées, font partie intégrante de la Convention conclue entre le Client et bpost. Les présentes Conditions Générales régissent, à partir du 1<sup>er</sup> avril 2011, le service payant et garanti de distribution avancée du courrier dénommé « First Service » de bpost.

## 3. Description du service « First service » de bpost

Le service « First Service » de bpost garantit au Client une distribution du courrier à l'adresse reprise sur le formulaire de demande avant 9 heures et ce, les jours de distribution du courrier tels que spécifiés dans les Conditions Générales en matière d'offre de services de bpost (à savoir du lundi au vendredi, excepté les jours fériés légaux en Belgique, de grève etc.). Cette distribution s'opère conformément aux Conditions Générales en matière d'offre de services de bpost.

## 4. Relation contractuelle

La conclusion de la Convention établit une relation contractuelle entre le Client et bpost, à condition que le formulaire de demande soit dûment et correctement complété par le Client et envoyé à bpost. Le client remplit et renvoie le formulaire online. Celui-ci se trouve à l'adresse [www.bpost.be/firstservice](http://www.bpost.be/firstservice). Le service « First Service » de bpost n'est disponible que pour les Clients dont l'adresse est située en Belgique. Le formulaire de demande est complété par et sous l'entière responsabilité du Client. Une fois la Convention entrée en vigueur, le Client n'est plus admis à en demander l'annulation.

## 5. Durée de la convention

La Convention entre en vigueur dès réception par bpost du formulaire de demande et après vérification des critères de solvabilité ; elle est en outre conclue pour une durée indéterminée. bpost commencera la distribution avancée du courrier le 1<sup>er</sup> lundi du mois qui suit le mois de la demande et ce, pour les demandes introduites au plus tard le dernier mardi du mois. Pour les demandes introduites après cette date, il se peut que le « First Service » de bpost ne soit activé que le premier lundi du deuxième mois qui suit le mois de la demande. Si le Client demande expressément que l'activation du service « First Service » de bpost n'ait lieu qu'à une date ultérieure, le service « First Service » de bpost sera dès lors activé le 1<sup>er</sup> lundi du mois durant lequel le Client souhaite activer le service. Le Client peut mettre fin à la Convention par lettre recommandée en respectant un préavis de 1 mois. bpost se réserve le droit de mettre fin à la Convention :

- en cas de non-respect par le Client des dispositions des présentes Conditions Générales, après mise en demeure faisant état de ce non-respect auquel il n'aurait pas été remédié dans un délai de 10 jours ouvrables, en respectant un préavis d'au moins 10 jours ouvrables ;
- à tout moment en cas de décision de bpost de mettre (totalement ou partiellement) fin au service « First Service » de bpost, avec un préavis d'un mois ;
- au cas où le Client se rendrait coupable de fraude ou de tout comportement non conforme aux usages commerciaux.

## 6. Redevance et facturation

Une facture est émise mensuellement pour inviter le Client à régler sa Redevance. La première facture sera émise au

cours du mois pendant lequel le service « First Service » de bpost aura été activé. Le Client paiera la redevance mensuelle dans un délai de 30 jours calendrier maximum, à compter de la réception de la facture mensuelle y afférente. bpost se réserve le droit d'adapter le montant de la Redevance moyennant une information préalable au Client au moins deux mois avant la date de l'adaptation tarifaire. Dans ce cas, le Client pourra indiquer à bpost par courrier recommandé dans un délai d'un mois à compter de cette date son souhait de mettre fin à la Convention à la date de l'adaptation tarifaire.

## 7. Obligations et responsabilités du Client

Le Client déclare que les informations transmises à bpost via le formulaire de demande sont correctes. Le Client est responsable de tout dommage que bpost pourrait subir par suite d'un manquement, imputable au Client, aux présentes Conditions Générales, et notamment par suite du dommage qui résulterait d'une fausse déclaration ou de la transmission d'informations erronées. Le Client garantit bpost contre toutes revendications de tierce personne relatives aux dommages qui pourraient survenir par suite d'un manquement du Client dans le cadre de la Convention. En cas de déménagement du Client ou de modification de son adresse de facturation, le Client s'engage à avertir bpost au moins 2 mois à l'avance par courrier, à bpost, Service Contracting – 2<sup>ème</sup> étage, Centre Monnaie, 1000 Bruxelles ou par e-mail à [contract@bpost.be](mailto:contract@bpost.be) afin de permettre à bpost de procéder aux changements opérationnels qui en découlent.

## 8. Obligations et responsabilités de bpost

Garantie et responsabilité relatives à la distribution avant 9 heures : bpost s'engage à distribuer avant 9 heures le courrier du Client à l'adresse mentionnée par ce dernier sur le formulaire de demande et ce, les jours de distribution du courrier tels que spécifiés dans les Conditions Générales en matière d'offre de services de bpost (à savoir du lundi au vendredi, excepté les jours fériés légaux en Belgique, de grève etc.) La responsabilité de bpost ne pourra pas être mise en cause dans la mesure où un événement échappant à sa volonté et à son contrôle (force majeure) surviendrait, étant entendu que les situations suivantes relèvent d'un cas de force majeure : accident de la circulation non imputable à bpost dans lequel l'employé distributeur serait impliqué, densité anormale de la circulation due notamment à des intempéries (situation hivernale avec risque de chutes de neige et/ou de gel – relevant de la catégorie « Code Rouge » selon Meteowing), accidents, travaux, déviations, dégâts causés à la voirie, acte ou négligence des pouvoirs publics, panne affectant les centres de tri ou véhicules de bpost etc., grèves nationales, régionales ou locales de l'en-

semble ou d'une partie du personnel de bpost, inondations, incendies, foudre, explosions, effondrements, tout acte ou négligence d'une personne ou entité échappant au pouvoir de contrôle de bpost, etc. En pareils cas, le courrier sera distribué dès le règlement de la situation constituant un cas de force majeure. Si le Client s'apprête à recevoir une quantité importante de courrier pendant une période limitée, il est prié d'en avertir bpost afin qu'elle puisse prévoir les adaptations opérationnelles nécessaires. Les limitations de responsabilité de bpost mentionnées dans le deuxième alinéa du présent article 8, sont également applicables.

Autres dispositions relatives à la responsabilité de bpost : bpost ne pourra pas être tenue responsable des abus, infractions, délits, fautes, erreurs ou négligences commis par le Client ou par des tiers. Le Client indemnisera bpost pour tout dommage qu'elle subirait à la suite d'une plainte ou action de tiers découlant d'une faute du Client, y compris en cas de transmission d'informations erronées à bpost lors de la souscription du service « First Service » de bpost. bpost est exclusivement responsable du dommage direct (à l'exception de tout dommage indirect, tel que la perte de revenus, l'atteinte à l'image ou à la réputation du Client, etc.) qui découlerait de la non-exécution de la Convention par bpost. En cas de mise en cause de la responsabilité de bpost, le dédommagement auquel le Client pourra prétendre ne pourra pas excéder la Redevance mensuelle payée par le Client. La responsabilité de bpost est limitée au cas et aux montants énumérés ci-dessus. Elle ne pourra en aucun cas être mise en cause en cas de dommage découlant d'une faute de bpost autre que liée à la non-distribution avant 9 heures du courrier adressé au Client conformément aux présentes Conditions Générales (vol, perte, délais de distribution, etc.). Le Client ne pourra par ailleurs en aucun cas mettre en cause la responsabilité de bpost en raison d'une faute liée à la non-exécution des conditions générales en matière d'offre de services de bpost, excepté au cas où il y serait expressément fait référence dans le cadre des présentes Conditions Générales (jours de distribution, etc.) bpost ne pourra être tenue pour responsable en cas de non-distribution dans des boîtes aux lettres non conformes aux dispositions légales en vigueur ou non accessibles. Il en va de même en ce qui concerne la non-distribution du courrier non conforme, interdit ou non distribuable, tel que défini par les conditions générales en matière d'offre de services de bpost.

## 9. Plaintes du client

Toute réclamation ou plainte du Client doit être adressée à bpost dans un délai de 3 jours ouvrables à compter de la date de l'événement sur lequel porte la réclamation ou la plainte. Une plainte peut être introduite soit par téléphone au Service Centre (02 201 11 11) soit par courrier à bpost, Service Center, 2<sup>ème</sup> étage, Centre Monnaie, 1000 Bruxelles. Un numéro de référence est attribué à toute plainte intro-

duite par le Client et celui-ci lui est communiqué. Un avis de réception peut être remis gratuitement au Client sur demande. En mentionnant le numéro de référence dans ses écrits ou lors de ses entretiens ultérieurs avec les services de bpost, le Client simplifiera et accélérera la gestion de sa plainte. Recours au Service de Médiation pour le secteur postal : si le Client n'est pas satisfait du résultat ou du traitement de sa plainte par bpost, il peut ensuite s'adresser gratuitement au Service de Médiation pour le secteur postal institué par la loi du 21 mars 1991. Rue Royale 97 bte 14, 1000 Bruxelles [www.omps.be](http://www.omps.be).

## 10. Restrictions de la garantie

La garantie de bpost ne porte pas sur la distribution des colis ni des journaux et périodiques, ni des envois recommandés ou des envois non adressés qui peuvent faire l'objet d'une distribution séparée. La garantie de bpost porte exclusivement sur l'heure de la distribution du courrier visée par les présentes Conditions Générales. bpost distribue avant 9 heures le courrier qui a été traité par le centre de tri au moment où le facteur commence sa tournée. Les envois qui n'ont pas encore été traités à ce moment-là seront distribués le lendemain, avant 9 heures. Néanmoins, il se peut que vous receviez ces envois le jour-même si bpost parvient à les inclure dans le cadre d'une tournée de distribution ultérieure (par exemple, la tournée relative aux envois recommandés).

## 11. Propriété intellectuelle

bpost reste titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle liés au service « First Service » de bpost. Le Client ne peut pas utiliser le formulaire « First Service » de bpost à des fins commerciales. En particulier, il est interdit au Client d'utiliser la marque ou le logo « First Service » de bpost, de même que « bpost ». bpost ne peut pas être tenue responsable quant à la pertinence et à l'exactitude des informations mentionnées sur le formulaire « First Service » de bpost.

## 12. Confidentialité des données personnelles du client – vie privée

Les données personnelles transmises par le Client sont présumées correctes. bpost traite (recueille et conserve) les données à caractère personnel (à savoir les nom et prénom, l'adresse, le numéro de GSM ou l'adresse e-mail) du Client personne physique, des préposés ou mandataires du Client personne morale en vue de la prestation du service « First Service » de bpost, de la prise de contact en cas de problème ainsi que de la promotion commerciale des produits et services émis et/ou distribués par bpost. Sauf opposition de la part de la personne physique concernée, ces données peuvent être communiquées à des fins commerciales à des

sociétés liées à bpost au sens de l'article 11 du Code des sociétés. Toute personne physique peut accéder aux données la concernant, en demander la rectification ou s'opposer à leur traitement ultérieur à des fins de marketing direct en adressant une demande écrite avec une copie d'une pièce d'identité à bpost Service Privacy, BP 5000, 1000 Bruxelles.

## 13. Modifications

Les présentes Conditions Générales peuvent être modifiées par bpost à tout moment. Les Conditions Générales ainsi modifiées seront applicables et lieront les deux parties, à compter du 1<sup>er</sup> jour du mois suivant la notification de cette modification par bpost au Client. S'il venait à s'avérer que bpost est tenue, par une loi, réglementation ou décision d'une autorité belge, ou supranationale, de modifier la redevance, les caractéristiques ou spécifications du service « First Service » de bpost ou le contenu des Conditions Générales ou de résilier la Convention, bpost en informerait le Client de manière appropriée. Dans ces deux cas de figure, le Client pourrait indiquer à bpost par courrier recommandé, dans un délai de 15 jours à compter de la notification de la modification, son souhait de mettre fin à la Convention à la date de la modification. Les parties conviennent qu'aucun dédommagement ne pourra être exigé par le Client en pareils cas.

## 14. Autres dispositions

Si, en vertu d'une disposition légale d'ordre public ou de droit impératif, une des dispositions des présentes Conditions Générales était nulle ou non opposable au Client, cette clause serait réputée non écrite. Toutes les autres clauses resteraient cependant d'application. Les présentes Conditions Générales et la Convention sont régies par le droit belge. Toute contestation relative aux présentes Conditions Générales ou à la Convention qui ne peut être résolue à l'amiable sera réglée exclusivement par les Cours et Tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles. Le Client n'est pas autorisé à céder la présente Convention sans l'autorisation écrite et préalable de bpost. bpost est autorisée à céder la présente Convention à tout moment aux sociétés qui lui sont liées au sens de l'article 11 du Code des sociétés. bpost se réserve le droit de faire appel à des sous-traitants pour l'exécution de la présente Convention. Toute demande d'information ou toute réclamation doit être adressée à notre Service Centre soit par téléphone au 02 201 11 11 soit par courrier à bpost, Service Center, 2<sup>ème</sup> étage, Centre Monnaie, 1000 Bruxelles.

bpost, société anonyme de droit public | Centre Monnaie, 1000 Bruxelles | TVA BE 0214.596.464, RPM Bruxelles | IBAN BE94 0000 0000 1414 | BIC BPOSTBEE1



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