

## **Conditions Générales Paquets**

Applicables à partir du 1er janvier 2012

### **I. INTRODUCTION**

#### **1.1. Champ d'application**

Les présentes Conditions Générales Paquets (ci-après dénommées les «Conditions Générales») entrent en vigueur à la date mentionnée ci-dessus et s'appliquent à tous les services de Transport de Paquets suivants offerts par bpost : bpack 24h pro, bpack world express pro, bpack world business et bpack world express, bpack 24h Business ainsi qu'aux options proposées pour ces services.

#### **1.2. Acceptation des Conditions Générales**

En déposant un Paquet auprès de bpost en vue de son Transport (ou en le confiant à un de nos services de collecte, ce qui sera inclus dans la notion de « dépôt » au sens des présentes Conditions Générales), le Client accepte sans réserve les présentes Conditions Générales, tant en son nom propre qu'au nom de n'importe quelle personne ayant un intérêt dans le Paquet.

Les présentes Conditions Générales s'appliquent également aux prestations effectuées par toute personne à laquelle bpost ferait appel pour collecter le Paquet (à moins que ce service de collecte ne soit soumis à des conditions spécifiques qui seront, le cas échéant, transmises au Client pour approbation), le transporter et/ou le livrer.

Aucun membre du personnel, agent ou sous-traitant de bpost n'a le pouvoir de déroger aux présentes Conditions Générales ou de les adapter. Si le Client confie le Paquet accompagné d'instructions verbales ou écrites contraires aux présentes Conditions Générales, bpost ne sera pas tenue de respecter lesdites instructions. Des dérogations aux présentes Conditions Générales ne sont possibles que par le biais d'une confirmation écrite détaillant la teneur exacte de ces dérogations faite au nom de bpost par une personne dûment habilitée à cette fin.

En aucun cas les conditions générales ou particulières du Client ou d'autres intervenants que bpost ne seront d'application.

Sauf convention contraire, bpost est autorisée, à tout moment et sans notification préalable, à suspendre, mettre fin à ou modifier les services



visés par les présentes Conditions Générales ainsi que les tarifs y relatifs, étant entendu qu'une telle décision s'appliquera immédiatement et de plein droit et n'aura aucune influence sur les conditions de Transport des Paquets préalablement confiés à bpost.

Les présentes Conditions Générales peuvent à tout moment être adaptées par bpost, sans notification préalable. Elles peuvent à tout moment être consultées sur le site [www.bpost.be](http://www.bpost.be) (rubrique « conditions générales » au bas de la page d'accueil) et sont disponibles dans les bureaux de poste et autres lieux dans lesquels bpost accepte le dépôt de Paquets (à l'exception des boîtes à paquets SelfPost et des distributeurs automatiques de paquets).

Elles peuvent également être envoyées sur demande adressée au Customer Service de bpost (Tél. : 022/012345 ou, pour les Clients contractuels, au 022/51 24 24).

### **1.3. Brochures, tarifs, fiches techniques et Guides opérationnels**

Les brochures, tarifs, fiches techniques (en ce compris les fiches techniques reprises sur le site internet de bpost) et guides opérationnels de bpost en vigueur sont également d'application aux services de Transport de Paquets visés par les présentes Conditions Générales. Ils peuvent être consultés, remis, envoyés et modifiés dans les conditions décrites au point 1.2.

### **1.4. Définitions**

Les définitions suivantes s'appliquent aux présentes Conditions Générales:

**bpost:** la société anonyme de droit public bpost ayant son siège social au Centre Monnaie à 1000 Bruxelles et enregistrée à la Banque-Carrefour des entreprises sous le numéro 0214.596.464 (ainsi que les membres de son personnel, ses agents et sous-traitants indépendants) ;

**Client :** toute personne, physique ou morale, qui dépose un Paquet auprès de bpost en vue de son Transport et/ ou toute personne qui, en tant qu'expéditeur, destinataire ou en une autre qualité, peut faire valoir un intérêt quelconque sur le Paquet ou sa livraison ;

**Client contractuel :** tout Client étant engagé dans les liens d'une convention particulière avec bpost portant sur le Transport de Paquets (« contrat Paquets »);



**Client non-contractuel** : tout Client n'ayant pas conclu de convention particulière en vue du Transport des Paquets (« contrat Paquets ») avec bpost;

**Guides opérationnels** : toutes les brochures ou instructions techniques ou opérationnelles publiées par bpost qui ont trait au dépôts de Paquets, telles que modifiées de temps en temps et disponibles notamment sur [www.bpost.be/bpack](http://www.bpost.be/bpack);

**Paquet** : toute enveloppe, colis, sac ou toute charge répondant aux conditions pour un Transport en tant que Paquet, telles que définies dans la réglementation, les présentes Conditions Générales et les Guides Opérationnels, déposé par le Client auprès de bpost en vue de son Transport;

**Transport**: l'ensemble des opérations et services concernant le Paquet (incluant son tri, son transport et sa livraison à l'adresse de destination).

## II. PRESENTATION DES PAQUETS

### 1. Marchandises dangereuses et autres marchandises interdites

Aucune marchandise dangereuse telle que définie dans la réglementation, dans les documents émanant de toutes autorités compétentes (en ce compris dans les Conventions ADR, OACI T.I., IATA DGR, le code IMDG, CMR, ainsi que dans les autres réglementations nationales ou internationales applicables à la manutention ou au transport de produits dangereux) ne peut être déposée auprès de bpost en vue de son Transport.

Les marchandises figurant sur la liste des marchandises interdites reprise dans les Guides Opérationnels ne peuvent pas non plus être déposées auprès de bpost en vue de leur Transport.

Sont dès lors notamment interdits au Transport:

- Les drogues, stupéfiants et substances psychotropes ;
- Les objets, les écrits ou substances en général dont l'importation, l'exportation, la fabrication, la diffusion, la circulation, l'utilisation, la détention, la vente ou le transport sont interdits par la loi;
- Les objets qui par leur forme, leur nature ou leur emballage peuvent présenter un danger pour des personnes, salir ou détériorer d'autres

envois, l'équipement de bpost ou des biens (y compris des Paquets) appartenant à des tiers ;

- Les produits chimiques, matières explosives, inflammables ou radioactives ou autres matières présentant un danger, ainsi que les matières biologiques périssables ou infectieuses ;
- Les produits végétaux , les animaux vivants, parasites ou produits d'origine animale ;
- Les objets obscènes ou immoraux ;
- Les armes, y compris les couteaux, poignards et autres objets aigus ou tranchants ;
- Les gaz sous pression, substances toxiques ou corrosives et les combustibles et peroxydes organiques.
- Des valeurs au porteur, pièces de monnaie, billets de banque, bijoux (exceptés les bijoux de fantaisie, ayant une valeur totale ne dépassant pas 500 EUR par paquet), ou autres matières précieuses.

## **2. Prescriptions de sécurité particulières pour le fret aérien**

Lorsque le Paquet déposé est destiné à un Transport aérien ;

- le Client fournit une description complète du contenu du Paquet dans la lettre de voiture, le bordereau ou le document qui en tient lieu ;
- tous les Paquets peuvent être soumis à une inspection de sécurité impliquant notamment l'utilisation de systèmes radiographiques.

## **3. Denrées périssables**

Les Paquets contenant des marchandises périssables sont transportés aux risques exclusifs du Client, sans que la responsabilité de bpost ne puisse être engagée en cas de dommage causé au Paquet lui-même ou à d'autres biens auxquels il causerait un dommage.

## **4. Obligations du Client**

Le dépôt de Paquets auprès de bpost en vue de leur Transport implique que :

- (i) le contenu du Paquet ait, le cas échéant, été décrit correctement ;

- (ii) l'adresse de livraison communiquée par l'expéditeur ainsi que toutes les informations mentionnées sur le Paquet ou sur les documents éventuellement joints soient exactes et complètes;
- (iii) l'adresse de l'expéditeur (ou adresse de retour) soit exacte, complète et située en Belgique ;
- (iv) le Paquet ait été emballé en toute sécurité et avec soin dans un conditionnement homogène adéquat afin que le Paquet puisse supporter les inconvénients et les risques du Transport et, le cas échéant, le Client veille à ce que, si son Paquet consiste en différentes parties, celles-ci ne puissent pas de désolidariser les unes des autres ;
- (v) le Paquet ne contienne pas de marchandises dangereuses ou interdites telles que visées à l'article II.1;
- (vi) le Client ait préparé lui-même ou ait fait préparer par une personne de confiance le Paquet dans des locaux sûrs et le Paquet ait été protégé des interventions non autorisées pendant la préparation, l'entreposage et le transport immédiatement avant le dépôt du Paquet auprès de bpost ;
- (vii) il ait été satisfait à tous les règlements et lois d'application en matière de douane, d'importations, d'exportations ainsi qu'aux autres lois et règlements.

Le Client prémunira bpost contre toute responsabilité découlant du fait que ses déclarations ne correspondent pas à la réalité et l'indemniserà de tous les dommages ou frais en résultant, y compris des frais raisonnables de défense en justice.

## **5. Opérations douanières**

5.1. Le Client est exclusivement responsable de l'accomplissement des opérations douanières, du respect de la réglementation applicable et de la présentation aux autorités de tous les documents nécessaires et utiles. bpost n'agit pas en tant qu'agent des douanes et n'accepte aucune responsabilité concernant les Paquets vis-à-vis des autorités douanières.

5.2. Si, en raison des circonstances, bpost est tenue d'intervenir dans les opérations douanières ou disposée à le faire, cette intervention sera effectuée soit par bpost, soit par un agent des douanes désigné par bpost, et ce, au nom et pour le compte du Client ou au nom et pour le compte du destinataire du Paquet.



Si une autorité douanière exige des documents complémentaires en vue de confirmer la compétence de bpost d'intervenir dans les opérations douanières, le Client est responsable de la fourniture à ses frais des documents requis.

5.3. Le Client confirme que toutes les déclarations et informations qu'il fournit en ce qui concerne l'importation et l'exportation du Paquet sont sincères et correctes. Il reconnaît que s'il effectue des déclarations fausses ou mensongères concernant le Paquet ou son contenu, il s'expose à des poursuites civiles et pénales pouvant notamment donner lieu à la confiscation et la vente du Paquet.

5.4. Toute intervention ou assistance de bpost dans le cadre des opérations douanières est entièrement aux frais et risques du Client, et sous la responsabilité de ce dernier. Le Client prémunit bpost contre tout recours qui serait introduit contre bpost en relation avec les informations fournies à bpost par le Client et indemnise entièrement bpost à cet égard.

5.5. Toutes les amendes douanières, frais d'entreposage et autres dépenses que bpost serait amenée à supporter relativement au Paquet seront imputés au Client. Si bpost décide de présenter la facture au destinataire du Paquet et que celui-ci refuse de payer les frais engagés, l'expéditeur consent à supporter ces frais.

## **6. Prise en charge des Paquets par bpost**

6.1. La prise en charge par bpost d'un Paquet en vue de son Transport n'implique aucunement la reconnaissance par bpost du fait que le Paquet répond à toutes les conditions pour être admis au Transport.

6.2. bpost a le droit de refuser le dépôt, de suspendre le Transport d'un Paquet, de le renvoyer à son expéditeur ou d'exiger le paiement d'un éventuel surcoût si, de l'avis de bpost, le Paquet contient de la marchandise interdite ou dangereuse, ou n'est pas conforme aux conditions pour être admis au Transport.

6.3. Le Client est responsable à l'égard de bpost si le refus ou la suspension du Transport donne lieu à des frais ou à une responsabilité quelconque à charge de bpost.

6.4. Si bpost constate qu'un Paquet peut constituer un danger pour des personnes ou des biens, elle a le droit de faire détruire immédiatement le Paquet aux frais et risques du Client, et sous la responsabilité de ce dernier.

6.5. Le Client prémunit bpost contre toutes les pertes et tous les dommages résultant du défaut du Client de satisfaire à toutes les lois et réglementations en vigueur et du non respect par le Client de ses obligations.

### **III. TRANSPORT DES PAQUETS**

#### **1. Droit d'inspection**

Le Client consent à ce que bpost, de même que toute instance publique, dont la douane, puissent à tout moment ouvrir et inspecter le Paquet sans son accord préalable.

#### **2. Itinéraire**

bpost effectue le Transport vers l'adresse de destination communiquée par l'expéditeur comme elle l'entend, étant entendu que le Transport depuis la Belgique vers une adresse située en Belgique s'effectue toujours par la route.

#### **3. Livraison**

##### **3.1. Services de Transport de Paquets nationaux**

3.1.1. La livraison du Paquet consiste en la livraison de celui-ci à l'adresse indiquée par l'expéditeur, et ce, étant entendu que la livraison peut être effectuée à une autre adresse (correspondant à la localisation d'un bâtiment ou d'un distributeur automatique de paquets) sur demande du destinataire du Paquet, uniquement dans le cadre d'un service offert par bpost qui le permet.

(correspondant à la localisation d'un bâtiment ou non) sur demande du destinataire du Paquet. Il n'y a pas d'obligation dans le chef de bpost de remettre le Paquet à la personne du destinataire. Dans le cas où l'adresse indiquée dispose d'un accueil ou d'une réception, la livraison peut être effectuée à cet accueil ou réception. Dans le cas où l'adresse indiquée correspond à l'identifiant d'un distributeur automatique de Paquets, le Paquet sera placé dans un des coffres du distributeur ou il pourra être récupéré moyennant identification. La livraison est dans ce cas accomplie au moment du placement du Paquet dans le coffre.

3.1.2. Un Paquet n'est présenté qu'une seule fois pour livraison. Si lors de cette présentation, le Paquet ne peut pas être livré, un avis est laissé à l'adresse indiquée par l'expéditeur. Le Paquet est ensuite gardé durant 15 jours à disposition (le jour de la présentation n'étant pas compris dans ce délai) à l'adresse reprise sur l'avis.

Dans le cas où le Paquet est livré dans un distributeur automatique de Paquets, il y sera conservé pendant 5 jours calendrier avant de faire retour à l'expéditeur.

3.1.3. Un Paquet qui est refusé lors de sa tentative de livraison ou n'est pas retiré à l'endroit où il est conservé après la tentative de livraison durant la période susmentionnée sera renvoyé à l'adresse en Belgique de l'expéditeur (ou adresse retour). Si bpost ne parvient pas à renvoyer le Paquet à l'expéditeur (ou adresse retour) ou si l'adresse de l'expéditeur (ou adresse retour) est située à l'étranger, bpost se réserve le droit, à sa propre convenance, de détruire ou de vendre le Paquet. Le produit d'une telle vente sera en premier lieu utilisé pour couvrir les frais du Transport ainsi que les autres frais ou dépenses impayées ayant trait au Paquet.

3.1.4. Un Paquet adressé à une boîte postale ou poste restante sera livré et conservé au bureau de poste dans lequel se situe la boîte postale ou auquel il a été adressé poste restante. Le Paquet y sera conservé selon les modalités contractuelles ou réglementaires applicables pour les livraisons dans une boîte postale ou poste restante.

### 3.2. Services de Transport de Paquets internationaux sortants

3.2.1. La livraison des Paquets faisant l'objet d'un Transport de Paquets internationaux sortants s'effectue conformément aux lois et réglementations du pays de destination et aux procédures des partenaires auxquels bpost fait appel pour la distribution dans ces pays de destination.

3.2.2. Dans la mesure prévue par les lois et réglementations du pays de destination et par les procédures de nos partenaires, la livraison du Paquet consiste en la remise de celui-ci à l'adresse indiquée par l'expéditeur. Sauf en cas de stipulation contraire dans les lois et réglementations du pays de destination ou dans les procédures de nos partenaires, (i) il n'y a pas d'obligation dans le chef de bpost de remettre le Paquet à la personne du destinataire et (ii) dans le cas où l'adresse indiquée par l'expéditeur dispose d'un accueil ou d'une réception, la remise peut être effectuée à cet accueil ou réception.

En cas de souscription de l'option Signature, la personne réceptionnant le Paquet signe pour réception, sauf lorsque ce service n'est pas disponible dans le pays de destination ou lorsque l'adresse indiquée par l'expéditeur du Paquet est celle d'une boîte postale ou une adresse poste restante (si ce service est accepté dans le pays de destination).

3.2.3. Un Paquet adressé à une boîte postale ou poste restante sera livré au bureau de poste dans lequel se situe la boîte postale ou auquel il a été adressé poste restante. Le Paquet y sera conservé selon les modalités contractuelles ou réglementaires applicables pour les livraisons dans une boîte postale dans le pays de destination.

3.2.4. Sauf en cas de stipulation contraire dans les lois et réglementations du pays de destination ou dans les procédures de nos partenaires, un Paquet n'est présenté qu'une seule fois à l'adresse de destination pour livraison. Si lors de cette présentation, le Paquet ne peut pas être livré, un avis est laissé à l'adresse de destination. Le Paquet est ensuite conservé selon les modalités prévues dans les lois et réglementations du pays de destination et dans les procédures de nos partenaires.

3.2.5. Un Paquet qui est refusé lors de sa tentative de livraison ou n'est pas retiré à l'endroit où il est conservé après la tentative de livraison durant la période susmentionnée sera renvoyé à l'adresse en Belgique de l'expéditeur sauf s'il a été convenu que bpost détruirait le Paquet. Les frais supplémentaires éventuels liés ce renvoi (frais de douane, taxes, TVA, frais de conservation, etc) seront à charge de l'expéditeur. Si bpost ne parvient pas à renvoyer le Paquet à l'expéditeur ou si l'adresse de l'expéditeur est située à l'étranger, bpost se réserve le droit, à sa propre convenance, de détruire ou de vendre le Paquet. Le produit d'une telle vente sera en premier lieu utilisé pour couvrir les frais du Transport ainsi que les autres frais ou dépenses impayées ayant trait au Paquet.

## **4. Délais de livraison**

### **4.1. Services de Transport de Paquets nationaux**

bpost s'engage à présenter le Paquet à l'adresse de destination dans le délai défini dans les fiches techniques applicables au service concerné disponibles sur le site internet de bpost.

### **4.2. Services de Transport de Paquets internationaux sortants**

a) bpack world business : bpost s'engage à respecter les délais de livraison suivants:



- pour les pays limitrophes (Allemagne, France, Luxembourg, Pays-Bas, Royaume-Uni), la livraison est garantie au plus tard le quatrième Jour Ouvrable suivant le jour du dépôt (J+4).

- pour les autres pays de l'Union Européenne, la distribution est garantie au plus tard le Jour Ouvrable indiqué sur le site [www.bpost.be/bpack](http://www.bpost.be/bpack) (document 'Zones, délais, restrictions' pour le produit bpack world business) augmenté de 3 jours ouvrables.

- pour les pays situés en dehors de l'Union Européenne, la livraison est garantie au plus tard le jour ouvrable indiqué sur le site [www.bpost.be/bpack](http://www.bpost.be/bpack) (document 'Zones, délais, restrictions' pour le produit bpack world business) augmenté de 10 jours ouvrables.

b) bpack world express pro et bpack world express:

1. bpost s'engage à respecter les délais de livraison indiqués sur le site [www.bpost.be/bpack](http://www.bpost.be/bpack) (document 'Zones, délais, restrictions' pour le produit Bpack World Express Pro.

4.3. Les délais mentionnés dans la section 4 sont augmentés d'1 à 3 Jours Ouvrables pour les livraisons dans des zones difficiles d'accès (îles, territoires reculés etc).

## **5. Option « Signature » (livraison contre signature)**

### **5.1. Services de Transport de Paquets nationaux**

5.1.1. Si l'expéditeur a choisi l'option « Signature », le Paquet est livré à l'adresse de destination moyennant signature de la personne qui réceptionne le Paquet. Cette signature est mise à la disposition de l'expéditeur de manière électronique (scan) sur le site Internet [www.bpost.be/bpack](http://www.bpost.be/bpack), comme expliqué en détail dans les Guides opérationnels. Le Client reconnaît que le scan de la signature tel que conservé par bpost dans ses registres et mis à disposition du Client sur le site précité constitue un équivalent du document original ayant récolté cette signature et dès lors une preuve incontestable de cette signature.

Dans l'hypothèse où le destinataire sollicite la livraison d'un Paquet dans un distributeur automatique de Paquets, l'introduction de son code-pin équivaut à sa signature et le nom de l'utilisateur ayant introduit son code-pin sera rendu accessible au Client via le site dont les coordonnées sont reprises au Point 5.2.1.



## 5.2 Services de Transport de Paquets internationaux

5.2.1. L'option « Signature » est incluse d'office et sans supplément de prix dans le service dans la mesure où cette option est disponible dans le pays de destination. Dans ce cas, le Paquet est livré à l'adresse de destination moyennant signature de la personne qui réceptionne le Paquet. Cette signature n'est pas mise à la disposition de l'expéditeur de manière électronique sur le site Internet [www.bpost.be/bpack](http://www.bpost.be/bpack) mais est disponible sur demande via le Customer Service (Tél: 022/51 24 24).

## IV. TARIFS ET PAIEMENT

- 1.** Le Client est tenu de payer le prix du Transport des Paquets déposés auprès de bpost en vue de leur Transport ainsi que le prix des options choisies et les frais et dépenses additionnels visés (frais de renvoi, de conservation, etc) par les présentes Conditions Générales. Sauf convention contraire expresse, ce prix est fonction des tarifs en vigueur, tels que repris dans les brochures, fiches techniques et tarifs à la date du dépôt. Si bpost constate qu'un Paquet donné est déposé en vue de son Transport contre paiement d'un prix qui ne correspond pas aux tarifs en vigueur, elle peut refuser ou suspendre le Transport de ce Paquet et/ou imputer au Client la différence entre le prix payé et le tarif en vigueur.
- 2.** Sauf convention contraire, tous les montants dus à bpost sont payables dès le dépôt et au comptant.
- 3.** 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 contributions, taxes et redevances de quelque nature que ce soit (à l'exclusion des impôts sur le revenu et les bénéfices) prélevées actuellement ou dans le futur par n'importe quelle autorité relativement aux services visés par les présentes Conditions Générales, sont toujours à la charge du Client et sont, le cas échéant, ajoutées au prix et exigibles en sus de celui-ci.
- 4.** bpost se réserve le droit d'ajouter aux tarifs des suppléments de carburant et autres. Le montant, la hausse ou baisse de ceux-ci, ainsi que les conditions d'application de ces suppléments seront déterminés par bpost. Sauf convention contraire, ces suppléments seront d'application dix jours après leur publication sur le site Internet [www.bpost.be/bpack](http://www.bpost.be/bpack). Le dépôt des Paquets par le Client auprès de

bpost en vue de leur Transport implique que le Client consent à payer à bpost les suppléments en vigueur.

**5.** En cas de non-paiement d'un quelconque montant dû par le Client à bpost ou de l'existence d'une quelconque dette dans le chef du Client à la suite du non-respect des présentes Conditions Générales, bpost pourra exercer un droit de rétention et un droit de gage sur tout Paquet sur lequel le Client a un intérêt et que bpost a sous sa garde. Ce droit de rétention ou droit de gage fait également office de sûreté pour les dettes encourues par le Client à la suite du Transport d'autres Paquets que celui sur lequel les droits sont exercés. Le Client ne peut faire valoir à l'égard de bpost aucune compensation ni droit de rétention.

## **V. RESPONSABILITES**

bpost n'est responsable des Paquets qu'à partir du moment de sa prise en charge effective des Paquets. Pour les Paquets qui sont déposés au guichet d'un Point de Service Postal, le moment de cette prise en charge correspond au moment du dépôt des Paquets au guichet. Pour les Paquets déposés dans une boîte à paquets SelfPost ou dans un distributeur automatique de Paquets, cette prise en charge correspond au moment de la levée effective par bpost des Paquets.

### **1. Limitation de la responsabilité**

1.1. Sans préjudice de l'application d'une quelconque norme de droit impératif, la responsabilité de bpost est limitée à l'indemnisation des dommages directs jusqu'à concurrence des montants suivants :

1.1.1. Transport par la route :

a) Perte ou détérioration :

Si le Transport du Paquet se fait exclusivement par la route (ce qui est le cas notamment pour tous les services de Transport de Paquets nationaux et pour les Transports à destination de pays limitrophes) à destination d'un pays signataire de la Convention CMR de 1956, la responsabilité de bpost pour la perte ou la détérioration du Paquet est limitée à un montant maximal (en cas de perte totale) correspondant à 8,33 droits de tirage spéciaux\* par kilogramme de poids brut augmentés des frais d'affranchissement.

b) Retard :

Sans préjudice des dispositions de l'article V.2, en cas de retard à la suite duquel le Client peut prouver avoir subi un dommage direct, la responsabilité de bpost est limitée au montant payé par le Client à bpost pour le Transport du Paquet ayant subi le retard (affranchissement).

Les Clients disposent du droit d'opter pour une indemnisation forfaitaire d'un montant égal à 10% du montant payé par le Client à bpost pour le Transport du Paquet ayant subi le retard.

1.1.2. Transport en avion:

Si le Transport du Paquet se fait exclusivement ou partiellement en avion, la responsabilité de bpost pour les pertes, dommages ou retards dans la livraison d'un Paquet ou de la partie concernée de ce dernier est, sans préjudice des dispositions de l'article V.2, limitée à un montant maximal (en cas de perte totale) correspondant à 17 droits de tirage spéciaux\* par kilogramme de poids brut (conformément à la Convention de Varsovie de 1929)

1.1.3. Si les restrictions de responsabilité mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas pour quelque motif que ce soit, la responsabilité de bpost concernant le préjudice prouvé par le Client quant à un Paquet quelconque est limitée à 10 EUR par kilogramme de poids brut

## 2. Exclusions de responsabilité

2.1. Sans préjudice de l'application d'une quelconque norme de droit impératif, bpost ne sera pas responsable si le Paquet se perd, est endommagé ou livré en retard à la suite:

(i) de circonstances échappant au contrôle de bpost, telles que:

- faits du prince ;
- cas de force majeure en ce compris notamment les tremblements de terre, cyclones, tempêtes, inondations, incendies, brouillard, neige ou gel, maladies, guerres, accidents, actes terroristes, grèves, embargos, dangers aériens, dissensions locales ou émeutes etc;
- dérèglements nationaux ou locaux du trafic aérien ou routier, problèmes mécaniques à des véhicules ou machines ;
- défauts latents ou vices inhérents au contenu des Paquets ;

(ii) d'actes ou de négligences du Client ou de tiers, tels que :

- le non-respect des obligations du Client ;
- un acte de négligence des autorités ou de la douane ;

(iii) du fait que le Paquet contient une marchandise interdite ou dangereuse, même si bpost a pris le Paquet en charge.

2.2. bpost n'est pas responsable d'un quelconque préjudice indirect (y compris la perte de revenus, de données, de bénéfices, de marchés, d'opportunités de marché, l'atteinte à la réputation etc) découlant de la perte, de la détérioration ou du retard dans la livraison du Paquet, même si bpost avait connaissance du fait qu'un tel préjudice pouvait intervenir.

### **3. Envoi contre remboursement ('cash on delivery')**

Les règles d'application aux envois contre remboursement (entre autres relatives au montant de la perception, aux modes de perception, aux modes de remboursement, à la présentation vaine du Paquet, aux mentions obligatoires, etc.) sont définies dans les brochures et tarifs de bpost.

Lors de la livraison du Paquet contre remboursement, bpost est exclusivement responsable de la perception de la somme d'argent indiquée par l'expéditeur. bpost ne sera en aucun cas responsable si les documents ou instruments de paiement utilisés ne conduisent pas au paiement effectif de cette somme.

Si les biens ont été livrés sans perception du montant que bpost aurait dû avoir reçu, bpost est tenue de dédommager le Client à concurrence au maximum du montant de ce montant, sans préjudice de son recours à l'égard de la personne à qui le Paquet a été livré.

## **VI. ASSURANCES OPTIONNELLES** (pour perte ou endommagement d'un Paquet)

bpost recommande à ses Clients de souscrire une police d'assurance pour la valeur du contenu lorsqu'ils sollicitent de bpost le Transport de Paquets ayant un contenu particulier et/ou de valeur. bpost propose la souscription des polices d'assurance suivantes :

### **3.1 Assurance de base**

L'assurance de base peut être souscrite pour assurer le contenu de tous les Paquets admis au transport et dont le service de Transport est visé



par les présentes Conditions Générales, sauf pour le bpack 24h Business pour lequel l'assurance de base est comprise dans le prix de base du service.

En cas de souscription d'une telle assurance offerte par bpost pour perte ou endommagement d'un Paquet contenant des biens, le montant maximal de la couverture est fixé à 500€ selon les principes repris au point 3.3 ci-dessous et ceux édictés dans les Conditions Générales d'Assurances Optionnelles des Paquets.

### 3.2 Assurance complémentaire

La souscription d'une assurance complémentaire est conseillée pour assurer le contenu des Paquets déposés auprès de bpost en vue de leur Transport dans le cadre des services bpack 24h pro, bpack easy retour, bpack@bpost, bpack world business, bpack world express pro et dont la valeur excède 500 €.

L'assurance complémentaire n'est cependant pas disponible pour les Paquets contenant des objets d'art et de collection, des documents ou titres matérialisant de la valeur.

Le tarif lié à la souscription d'une telle assurance dépend de la valeur déclarée du contenu du Paquet et peut être consulté via l'URL : [http://www.bpost.be/site/fr/business/send\\_post/parcels/options/additionalinsurance.html](http://www.bpost.be/site/fr/business/send_post/parcels/options/additionalinsurance.html)

### 3.3. Principes d'assurance

L'assurance n'interviendra que pour indemniser le Client du préjudice direct qu'il aurait réellement subi (et donc démontré) du fait de la perte ou de l'endommagement du Paquet. Le préjudice direct réellement subi est calculé sur base de la valeur réelle et prouvée du contenu du Paquet à la date de son dépôt majorée des frais d'envoi. Afin de déterminer cette valeur réelle, le Client est tenu de produire une preuve de la valeur du contenu du Paquet à la date de son acquisition (par exemple une facture) et de démontrer par tous moyens la valeur réelle du contenu du Paquet à la date de son dépôt auprès de bpost, étant entendu qu'elle ne pourra, en tout état de cause, être supérieure à la valeur d'acquisition, sous déduction d'une dépréciation de 15% par an à compter de la date d'acquisition (toute année entamée comptant pour une année complète). Il est expressément convenu que la valeur du contenu du Paquet telle que déclarée par le Client dans le cadre de la souscription d'une assurance complémentaire n'aura aucune influence sur le calcul de l'indemnisation qui suivra les principes décrits au présent article, bpost et l'assureur n'étant pas à même de vérifier la réalité ni la

vraisemblance de cette déclaration de valeur lors de la souscription de l'assurance et du dépôt du Paquet.

L'assurance n'intervient pas pour les dommages indirects ni pour les retards dans la livraison. En outre, l'assurance ne peut pas être souscrite pour les Paquets dont le contenu est dangereux ou interdit au Transport. Lorsque le Paquet contient des documents, la valeur réelle des documents est fixée forfaitairement à 15€ par Paquet, et ce tant dans le cadre de l'assurance de base que de l'assurance complémentaire.

L'assurance n'intervient pas pour des dommages et ou pertes subis par des reportages photographiques, données informatiques, électroniques, digitales, softwares, et contenus similaires.

### 3.4. Risques exclus

Sont exclus de l'assurance et de l'assurance complémentaire :

- 3.1 les dommages, pertes et/ou frais survenus par capture, confiscation et autres événements quelconques, qui proviennent de contrebande, commerce prohibé ou clandestin ;
- 3.2 les risques de rejet : le refus, et ses conséquences, de marchandises et choses assurées, non endommagées, par les autorités habilitées ;
- 3.3 la responsabilité contractuelle et/ou extracontractuelle de l'assuré provenant de dommages et/ou pertes, quels qu'ils soient, causés par les marchandises et choses assurées ;
- 3.4 les dommages, pertes et/ou frais causés par le vice propre des marchandises et choses assurées, ainsi que les dérangements d'ordre électrique ou électronique, sauf s'ils sont causés par un péril garanti ;
- 3.5 les dommages, pertes et/ou frais causés par le conditionnement défectueux et/ou emballage défectueux des marchandises et choses

- assurées, effectués par l'expéditeur et/ou ses subordonnés, avant le commencement du voyage ;
- 3.6 les dommages, pertes et/ou frais à la suite d'un retard non causé par un péril assuré ;
- 3.7 les dommages, pertes et/ou frais indirects, même provenant d'un péril assuré ;
- 3.8 la différence de droits à l'arrivée à destination ;
- 3.9 le délaissement ne peut en aucun cas être invoqué, l'assurance est faite « franc de délaissement » ;
- 3.10 les dommages, pertes et/ou frais causés directement, indirectement, entièrement ou partiellement, par - ou résultant de - risques de grève, émeute mouvement populaire, lock-out ou lutte provenant de conflits du travail, terrorisme ou action animée d'un mobile politique,
- 3.11 les dommages, pertes et/ou frais causés directement, indirectement, entièrement ou partiellement, par - ou résultant de - risques de guerre avec ou sans déclaration, guerre civile, révolution, hostilités, représailles, arrêts, captures et molestations de gouvernements quelconques amis et ennemis, reconnus et non reconnus, rébellion, insurrection ou lutte civile en résultant ou tout acte hostile par ou contre une force belligérante, capture, saisie, arrêt, contrainte ou détention, provenant des risques cités sous l'alinéa précédent, et les conséquences de ceux-ci ou de toute tentative les concernant, mines, torpilles, bombes, abandonnées ou autres armes de guerre abandonnées, autres risques de guerre définis dans la loi belge et autres accidents et fortunes de guerre en général ;
- 3.12 les dommages, pertes et/ou frais qui directement, indirectement, entièrement ou partiellement, sont causés par, ou qui surviennent à la suite de risques de contamination radioactive tels que décrits dans la clause ci-après Clause n°

CF200 de la Royale Association Belge des Assureurs Maritimes a.s.b.l. du 27  
mai 2004 reproduite ci-après :

« Exclusion de la contamination radioactive, d'armes chimiques,  
biologiques, biochimiques et électromagnétiques, et exclusion du  
délaissement des marchandises radioactives »

*Par dérogation à toutes dispositions légales et/ou contractuelles  
contraires, les stipulations suivantes seront d'application :*

**1 La présente assurance ne couvre en aucun cas les pertes,  
dommages, responsabilités ou frais, directement ou  
indirectement causés, entièrement et/ou partiellement, par -  
ou survenant à la suite de :**

- 1.1 *radiations ionisantes ou contamination radioactive par tout  
combustible nucléaire et/ou déchet nucléaire et/ou par la combustion  
de combustible nucléaire ;*
- 1.2 *propriétés radioactives, toxiques, explosives ou autres propriétés  
dangereuses ou contaminantes de toute installation nucléaire, de tout  
réacteur et/ou d'autres assemblage ou composant nucléaires ;*
- 1.3 *toute arme ou tout dispositif pour lesquels la fission  
et/ou la fusion atomique ou nucléaire, ou autre  
réaction similaire, ou la force radioactive ou la matière  
radioactive sont employées ;*
- 1.4 *propriétés radioactives, toxiques, explosives ou autres  
propriétés dangereuses ou contaminantes de toute  
matière radioactive. L'exclusion contenue dans le  
présent paragraphe ne s'applique pas aux isotopes  
radioactifs, hormis le combustible nucléaire, lorsque  
de tels isotopes sont préparés, transportés,  
entreposés ou utilisés dans un but commercial,  
agricole, médical, scientifique ou dans d'autres buts  
pacifiques similaires ;*
- 1.5 *toute arme chimique, biologique, biochimique ou  
électromagnétique.*

*2 La présente assurance est, en tout cas, souscrite "franc de délaissement" pour toutes marchandises et/ou choses radioactives, même si celles-ci sont devenues radioactives après la mise en risque.*

3.13 les dommages, pertes et/ou frais qui directement, indirectement, entièrement ou partiellement, sont causés par, ou qui surviennent à la suite d'attaques cybernétiques, telles que décrites dans Clause n° CF001 de la Royale Association Belge des Assureurs Maritimes a.s.b.l. du 27 novembre 2003 reprise ci-après :

« Exclusion attaques cybernétiques »

- 1 Sans préjudice du point 2 ci-dessous, la présente assurance ne couvre en aucun cas les pertes, dommages, responsabilités ou frais, directement ou indirectement causés, entièrement et/ou partiellement, par - ou survenant à la suite de l'utilisation ou la mise en action, de manière nuisible, de tout ordinateur, système informatique, programme informatique, code malveillant, virus ou processus informatique ou de tout autre système électronique.*
- 2 Lorsque la présente clause est jointe à des polices d'assurance qui couvrent les risques de guerre, guerre civile, révolution, rébellion, insurrection ou lutte civile en résultant, ou tout acte hostile par, ou contre, une force belligérante, ou le terrorisme, ou tout acte de toute personne animée d'un mobile politique, le point 1 n'aura pas pour effet d'exclure les pertes (qui seraient sinon couvertes) survenant à la suite de l'utilisation de tout ordinateur, système informatique ou logiciel informatique ou de tout autre système électronique dans le système de lancement et/ou de guidage et/ou dans le mécanisme de mise à feu de toute arme ou de tout missile.*

## **VII. PLAINTES**

Le Paquet est réputé avoir été livré en bon état, sauf si le réceptionnaire a mentionné des dommages apparents ou une perte de contenu apparente au moment de la livraison.

En cas de perte de contenu ou de dommage qui n'était pas apparent au moment de la livraison ou lorsque le réceptionnaire n'a pas été en mesure de mentionner les dommages lors de la livraison, celle-ci ayant



été faite sans l'intervention d'un agent de bpost, une plainte doit être adressée par écrit à bpost dans les 7 Jours Ouvrables suivant la livraison. Afin de permettre à bpost de traiter la plainte, le contenu et l'emballage d'origine doivent être présentés à bpost pour inspection, ainsi que tous les renseignements et documents pouvant faciliter les recherches et apportant les preuves requises.

En cas de retard de livraison ayant causé un dommage, une réserve doit être formulée par écrit dans les 21 jours calendrier suivant la date de la livraison.

Si le Client n'est pas satisfait du résultat ou du traitement de sa plainte par bpost, il peut ensuite s'adresser au Service de Médiation pour le Secteur Postal (SMSPO) institué en vertu de la loi du 21 mars 1991.

Service de Médiation pour le Secteur Postal  
Rue Royale 97, boîte 14  
1000 Bruxelles  
[www.smspo.be](http://www.smspo.be)  
Tél : 02 221 02 30  
Fax : 02 221 02 44

## **VIII. DIVERS**

### **1. Droits de propriété intellectuelle**

**1.** Les droits de propriété intellectuelle relatifs aux dessins, modèles, oeuvres littéraires et/ou documents (enregistrés de manière durable ou en langage machine), rapports, logiciels et banques de données, ainsi qu'aux méthodes, savoir-faire, concepts et autres développements dont bpost est propriétaire ou détentrice de licence, resteront la propriété de bpost en sa qualité de propriétaire ou de détenteur de licence, et tous les droits de propriété intellectuelle découlant d'une modification ou d'une adaptation de ces droits, savoir-faire et développements appartiendront automatiquement à bpost.

**2.** A l'exception des droits de licence explicitement octroyés par bpost au Client en vue de l'utilisation par ce dernier de certains programmes informatiques, le Client doit s'abstenir d'utiliser de quelque manière que ce soit les droits, le savoir-faire et les développements de bpost sans l'autorisation écrite, préalable et explicite de cette dernière. Le Client se

porte garant du respect de cette obligation par ses travailleurs, agents et sous-traitants.

## **2. Protection des données à caractère personnel**

**1.** Les données à caractère personnel du Client (ou des membres de son personnel) que le Client communique à bpost sont utilisées par bpost en vue de la fourniture des services visés par les présentes Conditions Générales et de la promotion commerciale des produits et services fournis et/ou distribués par bpost et par les sociétés liées à bpost au sens de l'article 11 du Code des sociétés. Sauf si le Client (ou les membres de son personnel concernés) s'y oppose, ces données peuvent être communiquées à ces fins auxdites sociétés liées.

Si le Client (ou les membres de son personnel concernés) ne souhaite pas que ses données personnelles soient utilisées et/ou communiquées à ces fins, il peut en informer bpost à tout moment par écrit. Il dispose également d'un droit de consultation et de rectification de ses données à caractère personnel. Il peut exercer ces droits en adressant une demande écrite, datée et signée au service Clientèle de bpost, Quai Willebroeckx 22, 1000 Bruxelles.

## **3. Divisibilité, droit applicable et tribunaux compétents**

**1.** Les présentes Conditions Générales ne portent aucunement préjudice aux règles de droit impératif. Si l'une des dispositions des présentes Conditions Générales est déclarée non valable ou non opposables, cela ne portera aucunement préjudice aux autres dispositions, qui resteront en vigueur.

**2.** Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit belge. Les cours et tribunaux de Bruxelles sont exclusivement compétents pour tout litige lié à l'existence, l'interprétation, l'exécution et la cessation de la convention de Transport conclue en vertu des présentes conditions Générales. bpost se réserve néanmoins le droit d'introduire un recours contre le Client devant le tribunal compétent selon les règles de droit commun en matière de compétence territoriale.



## **IX. CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX CLIENTS CONTRACTUELS**

### **1. Expéditeurs autorisés et autres tiers**

Les dépôts de Paquets dans le cadre d'une convention particulière entre le Client et bpost peuvent exclusivement être effectués par des expéditeurs acceptés par bpost et identifiés dans la convention particulière en tant qu'expéditeurs autorisés.

Le Client reste entièrement responsable du respect par les expéditeurs autorisés des obligations qui lui incombent dans le cadre de la convention particulière et des présentes Conditions Générales.

Le Client prémunit bpost contre tous les recours possibles éventuellement introduits par les expéditeurs autorisés contre bpost relativement aux Paquets qu'ils ont déposés.

Le Client peut confier le dépôt physique des Paquets à un mandataire qui effectuera ce dépôt au nom et pour le compte du Client. bpost aura dans ce cas le droit d'exiger la remise par le Client d'une procuration écrite et valable en guise de condition pour les dépôts en question.

### **2. Modalités de paiement**

bpost accorde au Client un délai de paiement mais peut soumettre l'octroi de ce délai de paiement au respect de conditions, dont la fourniture de garanties et/ou la mise en place d'une domiciliation du paiement des factures de bpost.

Si le Client n'a pas encore payé une facture à l'échéance ou si des domiciliations impayées ou unilatéralement retirées sont renvoyées à bpost, bpost se réserve le droit de suspendre la Transport et/ou la livraison des Paquets du Client et/ou de suspendre ou de résilier la convention particulière.

bpost se réserve le droit d'exiger une garantie supérieure, notamment en cas de modification du montant des factures établies dans le cadre de la convention particulière.

### **3. Facturation**

bpost établit une fois par mois une facture ayant trait aux dépôts de Paquets effectués durant le mois écoulé. Les suppléments



éventuellement dus sont facturés conformément aux dispositions de la convention particulière.

La facture est payable entièrement et en une seule fois, soit par domiciliation auprès de la banque du Client, soit dans les trente (30) jours calendrier suivant la date de la facture, par virement au compte numéro 000-4000007-18 de bpost - Finance & Accounting - Accounts Receivable – Centre Monnaie – 1000 Bruxelles.

Si une facture ou une partie de celle-ci est contestée par le Client, celui-ci doit la contester dans un délai de dix (10) jours calendrier suivant la date de facturation. Cette lettre de contestation doit mentionner la date et le numéro de la facture et être adressée à bpost – Service Bpack de bpost Business - Département Sales Administration – Centre Monnaie – 1000 Bruxelles.

Une fois ce délai de dix (10) jours écoulé, la facture est considérée comme ayant été acceptée par le Client. Si le Client ne conteste qu'une partie de la facture et non son intégralité, son obligation de paiement reste intacte pour la partie non contestée, de la facture.

En cas de contestation d'une facture, bpost examinera la lettre de contestation. Si la modification demandée (que ce soit pour des motifs de fond ou de forme) est fondée, bpost effectuera une correction en une fois et sans frais pour la facture concernée. Si la modification demandée est sans fondement, le Client en est informé par bpost et le Client devra immédiatement honorer cette facture.

Si après rectification d'une facture par bpost, celle-ci est à nouveau contestée par le Client pour une (ou plusieurs) autre(s) raison(s) (que ce soit pour des motifs de fond ou de forme), bpost imputera 12,40 EUR de frais administratifs pour de telles demandes de correction additionnelles si la demande de modification n'est pas fondée.

Pour tout montant impayé à la date d'échéance, un intérêt de 7% par an sera imputé d'office et sans mise en demeure préalable à partir de la date d'échéance de la facture jusqu'au jour du complet paiement. bpost se réserve en outre le droit d'exiger, sans mise en demeure préalable, une indemnité forfaitaire de 15% du montant facturé avec un minimum de 65 EUR.

Le défaut de mention du taux d'intérêt ou de l'indemnité forfaitaire dans la mise en demeure éventuelle n'empêche aucune renonciation au droit dans le chef de bpost d'encore exiger les intérêts et/ou l'indemnité forfaitaire.



Le Client ne peut faire valoir aucune compensation ou droit de rétention à l'encontre de bpost.

Pour toute demande de duplicata de documents (facture, convention particulière,..) par le Client, des frais administratifs fixes de 7,50 EUR seront imputés.

Des frais administratifs d'un montant de € 6,20 seront ajoutés à toute facture d'un montant inférieur à € 24,79.

Tous ces montants s'entendent hors TVA.

#### **4. Résiliation de la convention particulière**

**1.** Sans préjudice de ses autres droits, bpost a le droit de résilier de plein droit la convention particulière qu'elle a conclue avec le Client par le biais d'une notification par courrier recommandé (c'est-à-dire sans intervention judiciaire) si le Client:

(i) commet un manquement grave et irréparable à la convention particulière ;

(ii) commet un manquement à la convention particulière auquel il n'est pas ou ne peut pas être remédié dans les dix (10) Jours Ouvrables suivant la réception de la notification écrite du manquement;

(iii) ne paie pas une facture ou une partie de celle-ci;

(iv) se rend coupable d'un manquement intentionnel à la convention particulière, d'une fraude ou de tout comportement contraire aux usages commerciaux; et/ou

(v) cesse ou risque de cesser ses activités.

**2.** Le Client et bpost ont le droit de résilier la convention particulière sans intervention judiciaire et par courrier recommandé lorsque:

(i) un liquidateur ou administrateur est désigné en vue d'assurer la gestion de l'autre partie et/ou de ses actifs;

(ii) l'autre partie est déclarée en faillite ou se trouve dans une situation d'insolvabilité notoire ou de cessation de paiement ;

(iii) l'autre partie est en liquidation (à l'exception d'une liquidation dans le cadre d'une réorganisation qui se déroule d'une telle manière que la société solvable qui naît de la réorganisation reste liée par les engagements imposés par l'autre partie dans le cadre de la convention particulière).

**3.** bpost peut à tout moment résilier unilatéralement, par courrier recommandé et avec effet immédiat, sans mise en demeure préalable ni indemnité, la convention particulière en cas d'adoption de nouvelles dispositions légales ou réglementaires de nature à empêcher ou rendre extrêmement difficile ou coûteuse la poursuite de l'exécution de la convention particulière.

4. Le Client dispose du droit de résilier la convention particulière par courrier recommandé et avec effet un (1) mois après l'envoi de ce courrier dans le cas où bpost lui notifie une adaptation de ses tarifs relative à ses services de Transport à laquelle il ne consent pas.

## **5. Autres dispositions contractuelles**

### **5.1. Cession de la convention particulière**

Aucune des parties ne peut céder les droits et obligations découlant de la convention particulière sans l'accord écrit et préalable de l'autre partie, étant entendu toutefois que bpost peut à tout moment céder la convention particulière à l'une de ses sociétés liées.

### **5.2. Modifications de la convention particulière**

2.1. Sauf disposition contraire explicite, la convention particulière entre le Client et bpost ne peut être modifiée que moyennant un accord écrit entre les parties.

2.2. En outre, bpost peut, en cas de modification de la législation applicable ou de décision ou autre intervention contraignante d'une instance compétente, modifier la convention particulière en fonction de cette décision ou autre intervention. Dans ce cas, bpost avertira par écrit le Client de cette modification et de sa date d'entrée en vigueur au moins quinze (15) jours ouvrables avant son entrée en vigueur.

\* DTS (« Droit de Tirage Spécial ») est une unité de compte utilisée dans les échanges internationaux dont la valeur est déterminée au 1er janvier de chaque année. A titre informatif, en date du 1er Janvier 2011, 1 DTS valait environ 1,13 euros.