

Ces Conditions Générales entrent en vigueur à partir du 15 novembre 2010 et sont applicables à la livraison aux demandeurs de plaques d'immatriculation et certificats d'immatriculation, attestations de radiation et avis d'effacement pour véhicules, telle que décrite dans ces Conditions Générales. Ces services sont fournis dans le cadre de la concession qui a été accordée par l'état fédéral le 30 juillet 2010 à la société momentanée La Poste SA de droit public – Speos Belgium SA, Centre Monnaie 1000 Bruxelles.

1. Définitions

1.1 Dans le cadre de ces Conditions Générales, les termes suivants ont la signification donnée ci-après :

- **“Adresse de Délivrance”** : l'adresse de la résidence principale ou du siège (social) du Titulaire en Belgique.
- **“Adresse de Livraison”** : l'adresse de Délivrance, à moins qu'une autre adresse en Belgique n'ait été spécifiée dans la Demande ou à moins que la livraison ait lieu aux guichets de la DIV conformément aux procédures de la DIV, auquel cas cette adresse est respectivement le guichet pertinent ou l'Adresse de Livraison.
- **“Concessionnaire”** : la société momentanée La Poste SA de droit public – Speos Belgium SA, Centre Monnaie 1000 Bruxelles.
- **“Demande”** : la demande, auprès de la DIV, conformément à la réglementation applicable, d'immatriculation, de radiation ou d'effacement d'une immatriculation, la demande de ré-immatriculation, la demande d'un duplicata, ainsi que le changement de données.
- **“Demandeur”** : le Titulaire ou la personne physique ou morale qui effectue une Demande au nom et pour le compte d'un ou plusieurs Titulaires, selon le cas.
- **“DIV”** : Service Public Fédéral Mobilité et Transports, Direction générale Mobilité et Sécurité routière, Direction pour l'Immatriculation des Véhicules.
- **“Documents Associés”** : les certificats d'immatriculation, attestations de radiation et avis d'effacement pour véhicules tels que décrits dans l'Arrêté-Royal du 20 juillet 2001 relatif à l'immatriculation des véhicules.
- **“Indemnité”** : contient les indemnités telles que déterminées à l'article 5.1.
- **“Pièce(s) d'Immatriculation”** : les Plaques d'Immatriculation et/ou les Documents Associés, selon le cas.
- **“Plaque(s) d'Immatriculation”** : la plaque d'immatriculation des véhicules telle que décrite dans l'Arrêté Royal du 20 juillet 2001 relatif à l'immatriculation des véhicules.
- **“Point de service Postal”** : un bureau de poste ou un point poste.
- **“Service” ou “Services”** : la livraison d'une ou plusieurs Plaques d'Immatriculation et/ou de Documents Associés.
- **“Titulaire”** : le titulaire de la Pièce d'Immatriculation, tel que visé par l'Arrêté Royal du 20 juillet 2001 relatif à l'immatriculation des véhicules.

2. Champ d'application, acceptation des Conditions Générales et conclusion du contrat

- 2.1 Ces Conditions Générales sont applicables à la livraison de Services par le Concessionnaire au Demandeur. En introduisant une Demande auprès de la DIV, le Demandeur est présumé avoir pris connaissance de ces Conditions Générales et les avoir acceptées sans réserve.
- 2.2 Les conditions générales du Demandeur et/ou du Titulaire ne sont pas applicables.
- 2.3 Ces Conditions Générales ne sont pas applicables aux autres activités du Concessionnaire, pour lesquelles des conditions générales spécifiques ou autres sont intégralement applicables.
- 2.4 Ces Conditions Générales peuvent être modifiées à tout moment.
- 2.5 Le Concessionnaire est uniquement responsable de la livraison du Service au Demandeur. Le Concessionnaire n'est pas responsable de la Demande, de son traitement par la DIV, du contenu des données communiquées par la DIV ou de tout autre acte ou négligence commise par un tiers.

3. Suspension et refus d'un Service

- 3.1 Sans préjudice des autres règles sur base de ces Conditions Générales et de la loi, le Concessionnaire se réserve le droit de suspendre ou de refuser la livraison des Services dans les cas ci-dessous ;
 - Non-respect des présentes Conditions Générales ou de la législation applicable;
 - Non-paiement de la Plaque d'Immatriculation demandée conformément aux modalités de paiement de l'article 6;
 - Fraude, faute intentionnelle ou négligence par le Demandeur;
 - Si le Concessionnaire reçoit une demande à cet effet de la part de l'autorité (y compris la DIV) ou d'un tribunal.

4. Livraison des Pièces d'Immatriculation

- 4.1 La Plaque d'Immatriculation est remise à l'Adresse de Livraison au Demandeur ou à toute personne qui se trouve ou se présente (selon le cas) à l'Adresse de Livraison, contre paiement conformément à l'article 6 de ces Conditions Générales et moyennant signature pour réception sans que le Concessionnaire ne soit obligé de vérifier l'identité ou la qualité de cette personne. Le Titulaire accepte que le Concessionnaire, ou ses préposés, puissent présumer que la personne qui signe pour réception soit mandatée pour poser cet acte.
- 4.2 Si la livraison a lieu à une Adresse de Livraison autre qu'un guichet de la DIV et que la Plaque d'Immatriculation ne peut pas être livrée conformément à l'article 4.1, un avis est laissé à cette adresse mentionnant à quel Point de Service Postal la Plaque d'Immatriculation peut être retirée par le Demandeur. Le Demandeur ou toute autre personne en possession de l'avis peut alors retirer la Plaque d'Immatriculation au Point de Service Postal indiqué contre paiement conformément à l'article 6 et ce, pendant une période de 15 jours calendrier à compter de la date mentionnée sur l'avis. A défaut de retrait conformément à l'article 4.2, la Plaque d'Immatriculation est envoyée à la DIV pour radiation par la DIV conformément à la réglementation applicable, sans préjudice de l'obligation de paiement de l'Indemnité par le Demandeur au Concessionnaire.
- 4.3 Les Documents Associés qui ne sont pas livrés avec la Plaque d'Immatriculation sont envoyés à l'Adresse de Délivrance par courrier simple.
- 4.4 L'Adresse de Livraison ne peut pas être une boîte aux lettres louée.

5. Indemnité

- 5.1 L'indemnité à payer au Concessionnaire pour la livraison d'une Plaque d'Immatriculation est mentionnée à l'article 1, 2° de l'Arrêté Royal du 6 novembre 2010 concernant l'établissement de l'indemnité liée à l'immatriculation des véhicules. En outre, le Concessionnaire peut exiger une indemnité complémentaire pour la livraison de la Plaque d'Immatriculation par livraison expresse.
- 5.2 L'indemnité vient s'ajouter à d'éventuelles redevances qui sont dues à la DIV dans le cadre de la Demande, conformément à la réglementation applicable.
- 5.3 L'Indemnité inclut – sauf stipulation contraire – la TVA belge.
- 5.4 Tous les autres impôts indirects, taxes, droits et prélèvements présents ou à venir (à l'exception de l'impôt sur les revenus et sur les bénéfices) qui sont levés par une autorité en lien avec ou en application de la livraison des Services sont toujours à charge du Demandeur et, le cas échéant, exigibles sur le prix des Plaques d'Immatriculation.

6. Paiement

- 6.1 L'Indemnité est due à partir du moment de la Demande. Une Demande ne peut être retirée.
- 6.2 En cas de livraison conformément à l'article 4.1, l'Indemnité doit, sans préjudice de l'article 6.3, être payée au comptant en euro immédiatement au moment de la livraison de la Plaque d'Immatriculation, à défaut de quoi l'article 4.2 trouve à s'appliquer.
- 6.3 En cas de livraison dans un Point de Service Postal ou à un guichet de la DIV, le paiement de l'Indemnité a lieu, selon les possibilités concrètes du point ou du guichet disponible, au comptant en euro ou via un éventuel terminal de paiement disponible.
- 6.4 En cas de livraison de grands volumes de Pièces d'Immatriculation, le paiement de l'Indemnité mentionnée peut aussi avoir lieu après la livraison conformément à des délais de paiement moyennant la signature préalable des conditions spécifiques et le respect de conditions financières. Les conditions spécifiques peuvent être obtenues via le service clientèle du Concessionnaire mentionné à l'article 14.
- 6.5 Si, après la livraison de la facture, le Demandeur demande une rectification de celle-ci en raison du fait que le Demandeur a lui-même communiqué les données demandées le concernant de manière fautive ou non-complète, des frais administratif de 7,50 EUR seront comptés. Les mêmes frais administratifs seront comptés si le Demandeur demande une copie de la facture.

7. Non-conformité et Pièces d'Immatriculation égarées

- 7.1 Si une ou plusieurs Pièces d'Immatriculation ne sont pas livrées à l'Adresse de Livraison (ou l'Adresse de Délivrance en vertu de l'article 4.3) indiquée, le Demandeur doit prendre contact dans les quatorze jours calendrier à compter de la demande avec le service clientèle du Concessionnaire et communiquer les éléments de preuve de son dossier.
- 7.2 Si la Pièce d'Immatriculation est défectueuse au moment de la livraison, le Demandeur doit prendre contact avec le service d'aide (helpdesk) de la DIV ou du Concessionnaire conformément à l'article 14. Si la Pièce d'Immatriculation est défectueuse, la DIV fournira des informations sur les démarches ultérieures à entreprendre.

8. Responsabilité

- 8.1 En cas de perte, de non-conformité ou d'erreur par rapport aux Pièces d'Immatriculation qui sont imputables à la faute du Concessionnaire, le Concessionnaire est uniquement et seulement obligé de remplacer les Pièces d'Immatriculation, sans frais supplémentaires. En cas de dépossession involontaire par le Concessionnaire avant la livraison, le Concessionnaire fera une déposition à la police.
- 8.2 Le Concessionnaire peut uniquement être tenu responsable du dommage direct au Demandeur, qui est causé par les fautes commises par le Concessionnaire dans le cadre de la livraison des Services, la fraude ou le dol. Sauf en cas de dol ou de fraude ou, à l'égard du consommateur, de faute grave, la responsabilité totale du Concessionnaire ne dépasse en aucun cas le montant de l'Indemnité pour la délivrance d'une Plaque d'Immatriculation ordinaire conformément à la législation applicable (au moment de l'entrée en vigueur de ces Conditions Générales, telle que mentionnée à l'article 1, 2° de l'Arrêté Royal du 6 novembre 2010 concernant l'établissement de l'indemnité liée à l'immatriculation des véhicules).
- 8.3 Sauf en cas de dol ou de fraude ou, à l'égard du consommateur, de faute grave, le Concessionnaire n'est en aucun cas responsable du dommage indirect (tel que la perte de revenu de l'entreprise, de bénéfice, d'une chance, de données, d'épargnes, de temps, de clients, l'augmentation des coûts généraux, le manque à gagner, la perturbation des activités, etc.) causé au Demandeur ou à des tiers.
- 8.4 Sauf pour la livraison expresse pour laquelle un moment de livraison spécifique est convenu, les éventuels délais de livraison sont toujours indicatifs et ils ne peuvent en aucun cas donner lieu à une indemnité en cas de non-respect de ces délais par le Concessionnaire. En cas de livraison expresse lors de laquelle la livraison n'a pas lieu au moment convenu, le Demandeur peut, sur demande, sans préjudice de l'article 6.1, recevoir un remboursement de l'indemnité payée pour la livraison expresse, telle que prévue à l'article 5.1, alinéa 2.
- 8.5 Le Concessionnaire ne peut en aucun cas être tenu responsable de la Demande, des erreurs dans les données que le Demandeur a communiquées à la DIV et/ou des actes ou négligences de la DIV. Les plaintes à cet égard et/ou concernant le contenu des Pièces d'Immatriculation doivent être adressées à la DIV.

9. Force majeure

Le Concessionnaire ne peut être tenu responsable du retard dans l'exécution ou du non-respect de ses obligations à la suite d'un événement sur lequel le Concessionnaire n'a pas de contrôle ou qui découle de grèves du personnel, des fournisseurs, transporteurs ou de tiers, lock-out, interruptions de travail ou tout autre conflit collectif de travail, indisponibilité des moyens de transport, interruptions dans la livraison des matières premières, véhicules ou sources d'énergie nécessaires, inondation ou incendie, catastrophe naturelle, attentat, émeute, accident de la circulation, accident de travail, acte de l'autorité, maladie, ou accident.

10. Protection des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel sont traitées conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel (ci-après « Loi sur la vie privée »). De plus amples informations sur la manière dont la vie privée est protégée peuvent être trouvées dans [la politique sur la vie privée de la DIV et du Concessionnaire. La politique en matière de vie privée peut être consultée sur ces sites respectifs ou peut être demandée via le service clientèle comme mentionné à l'article 14.

11. Fournisseurs et sous-traitants

Dans le cadre de l'exécution du Service, le Concessionnaire peut faire appel à des tiers, pour autant que si le Concessionnaire doit faire appel à des tiers, le Concessionnaire est le seul cocontractant et reste responsable à l'égard du Demandeur de la livraison des Services.

12. Divisibilité

Si un ou plusieurs articles de ces Conditions Générales (ou une partie de ceux-ci) devaient être nuls ou non contraignants, la validité des autres articles des Conditions Générales (ou d'une partie de ceux-ci) n'en serait pas atteinte.

13. Conflits

Ces Conditions Générales sont interprétées et gouvernées par le droit belge, à l'exclusion des règles de conflit de lois. Pour autant que les dispositions impératives l'autorisent, tout litige concernant la validité, l'interprétation ou l'application des présentes Conditions Générales tombe sous la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles.

14. Service clientèle et plaintes

Pour suivre la livraison de la Plaque d'Immatriculation, le Demandeur peut se rendre sur www.bpost.be/immatriculation.

Pour des questions ou des plaintes éventuelles concernant les Pièces d'Immatriculation qui sont livrées, le Demandeur peut s'adresser au service clientèle spécial du Concessionnaire au numéro 0800/96005.

Pour toutes autres questions ou plaintes, par exemple en lien avec le contenu ou la conformité des Pièces d'Immatriculation livrées ou des questions en lien avec la Demande ou la procédure, le Demandeur peut s'adresser au service d'aide (helpdesk) de la DIV au numéro 02/277.30.50.