

**Annexe 1 : CONDITIONS GÉNÉRALES
CONTRAT CADRE
Services de Fulfilment bpost**

1. Applicabilité

A moins qu'il n'en soit stipulé autrement par écrit, les présentes Conditions générales s'appliquent à toutes offres et conventions portant sur les services d'entreposage et de logistique définis à l'Article 2 des présentes conditions générales (ci-après « les Services ») et fournis par bpost au Client.

En exécutant le Contrat cadre, le Client renonce à l'application de ses conditions générales ou spécifiques, quelles qu'en soient la date et la forme de communication, et qu'elles se veuillent ou non d'application exclusive.

2. Définitions

« **bpost** » : la société anonyme de droit public bpost, dont le siège social est établi au Centre Monnaie, 1000 Bruxelles, Belgique, numéro d'entreprise 0214.596.464, ainsi que les sociétés qui lui sont liées au sens de l'Article 11 du Code des sociétés belge.

« **Caisse** » : l'emballage cartonné et son contenu (les marchandises) contenant une ou plusieurs SKU. Les caisses peuvent être livrées individuellement ou empilées sur palette.

« **Client** » : le partenaire contractuel de bpost dont les coordonnées sont définies dans le Contrat cadre.

« **Commande** » : le formulaire de commande électronique communiqué à bpost par le Client. Il indique, conformément à la Documentation opérationnelle, la quantité et la nature des Marchandises stockées à collecter, emballer et étiqueter en vertu du Contrat cadre.

« **Contrat** » : le Contrat cadre de services de Fulfilment bpost et ses annexes, ainsi que la Documentation opérationnelle.

« **Contrat cadre** » : le contrat de Services conclu entre bpost et le Client, dont les présentes Conditions générales sont une Annexe.

« **Heures ouvrables** » : du lundi au vendredi, de 8 à 17 h.

« **Insert** » : tout document ou article dont le Client demande à bpost l'intégration au conditionnement de l'ensemble des Marchandises ou d'un type ou nombre spécifique de celles-ci.

« **Ligne de commande** » : l'élément d'une Commande demandant la collecte, l'emballage et l'étiquetage de Marchandises relevant d'un même SKU.

« **Marchandises** » : les marchandises traitées par bpost dans le cadre du Contrat cadre.

« **Marchandises exclues** » : les marchandises citées à l'Article 7 des présentes Conditions générales, ne pouvant être confiées à bpost dans le cadre du Contrat cadre.

« **Panier** » : l'emplacement servant à l'entreposage des Marchandises peu encombrantes. Le volume des Paniers est adapté à celui des Marchandises à entreposer. D'une manière générale, bpost prévoit 6 à 9 Paniers par emplacement palette.

« **Paquet** » : l'unité d'emballage définie par bpost.

« **Partie** » : bpost ou le Client en tant que partie signataire du Contrat cadre.

« **Parties** » : bpost et le Client, collectivement.

« **Services** » : les services d'entreposage et de logistique décrits dans le Contrat cadre conclu entre bpost et le Client, à l'exclusion de tout autre service pouvant être presté par bpost pour le compte du Client, en ce compris les services de transport ou de livraison de colis ou de courrier.

« **Site** » : les lieux définis à l'Article 4 des présentes Conditions générales.

« **SKU** » (« Stock Keeping Unit » = unité de stockage) : les catégories de Marchandises dont les Parties conviennent qu'elles seront entreposées ensemble, par exemple parce qu'elles sont de même type, taille, modèle ou couleur.

« **WMS (« Warehouse Management System » = système de gestion d'entrepôt)** » : le système informatique régissant les activités d'entreposage de bpost. Des interfaces permettent au Client de faire usage de ce WMS dans le cadre du Contrat cadre.

3. Obligation(s) d'information de bpost par le Client

Le Client est tenu de fournir à bpost tous les détails nécessaires pour l'exécution des Services, y compris une description précise de la quantité et du type de Marchandises qui lui seront confiées, les prévisions et profils de stocks voulus, et toute information nécessaire relative aux formalités et autorisations éventuellement nécessaires en vue de la prestation des Services en rapport avec ces Marchandises.

Le Client fournit à bpost toute l'information nécessaire concernant les conditions d'entreposage ou de manutention spécifiques, étant entendu que, sauf convention contraire, les conditions d'entreposage définies à l'article 10 sont d'application.

bpost ne peut en aucun cas être tenue pour responsable en cas de dommages ou de pertes liées à une information insuffisante ou incorrecte.

4. Site

Les Services sont assurés sur le Site décrit ci-après :

- soit nos entrepôts situés en Belgique, à 7500 Tournai, rue Pasquier Grenier 4, bâtiment « Hall 21 », d'une superficie de 2.646 m², soit
- nos entrepôts situés en Belgique, à 5580 Jemelle, rue Joseph Wauters 22, d'une superficie de 11.000 m².

Les deux adresses susmentionnées constituent le Site.

bpost peut changer l'emplacement du Site en tout ou en partie à tout moment, moyennant préavis adressé par écrit au Client.

5. Droit de propriété sur les Marchandises

Sauf disposition contraire communiquée par écrit à bpost par le Client, bpost considère que les Marchandises restent la propriété du Client (ou de toute tierce partie représentée par le Client) pendant la période d'exécution du Contrat.

Les Parties conviennent que la propriété des Marchandises peut faire l'objet d'un transfert pendant la période d'exécution du Contrat. Dans ce cas, le Client est tenu de notifier bpost par écrit de ce transfert.

Sans préjudice de ce qui précède, il est spécifié qu'en cas de transfert, en tout ou en partie, de la propriété des Marchandises, le Client reste l'unique contractant de bpost et toutes les dispositions du Contrat restent intégralement d'application.

6. Obligations de bpost

bpost fournit toutes les ressources humaines et matérielles nécessaires à l'exécution des Services.

bpost définit, organise et développe à son gré les méthodes mises en place en vue de la fourniture des Services, et se voit attribuer l'intégralité des droits (de propriété intellectuelle) sur celles-ci.

bpost et le Client conviennent de travailler ensemble à l'optimisation des Services.

bpost exécute les Services avec tout le soin et la compétence voulus, et prend toutes mesures raisonnables pour éviter la perte, la destruction ou la détérioration des Marchandises.

7. Marchandises exclues

Les Marchandises suivantes sont - sauf accord contraire écrit des Parties - explicitement exclues du Contrat cadre:

- produits chimiques, matières explosibles, inflammables ou radioactives et autres matières dangereuses, périssables ou infectieuses;
- drogues, stupéfiants et substances psychotropes ;
- armes, y compris les couteaux, poignards et tout autre objet pointu ou tranchant ;
- matières végétales, matières vivantes, parasites ou produits animaux;
- Envois portant extérieurement des annotations contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ;
- objets, écrits ou substances en général dont l'importation, l'exportation, la circulation, la diffusion, l'utilisation, la vente ou la détention est interdite par des lois ou réglementations ;
- 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 postal ou des biens appartenant à des tiers (en ce compris des Paquets);
- valeurs au porteur, pièces de monnaie, billets de banque, bijoux (exceptés les bijoux de fantaisie, ayant une valeur ne dépassant pas 500 EUR), ou autres matières précieuses

bpost peut refuser à tout moment - sans justification ni engagement de sa responsabilité - la réception et la prise en charge de Marchandises exclues.

Toute marchandise exclue dont bpost découvre la présence peut être évacuée du Site, détruite ou vendue, selon le choix de bpost, qui en informe par écrit le Client. Cette décision n'engage en rien la responsabilité de bpost, et les coûts liés à l'évacuation, à la destruction ou à la vente sont intégralement à la charge du Client. En cas de vente de telles Marchandises, le produit de cette vente revient exclusivement à bpost à titre d'indemnisation des frais de vente et autres coûts engagés. bpost conserve par ailleurs le droit de réclamer l'indemnisation de frais et coûts supérieurs au Client.

Au cas où le Client – nonobstant ce qui précède – confierait des marchandises exclues quelconques à bpost, la responsabilité de bpost ne serait en aucun cas engagée envers le Client ou des tierces parties en cas de dommages dus à ces marchandises.

bpost se réserve le droit d'avertir les autorités compétentes en cas de découverte de marchandises interdites ou illégales.

Le Client est responsable envers bpost et toute tierce partie en cas de détérioration/perte liée aux Marchandises exclues, et dégage bpost de toute responsabilité en cas de réclamation à ce sujet.

bpost se réserve le droit de refuser (temporairement) toute Marchandise pour des raisons de manque de place sur le site. Dans un tel cas, la responsabilité de bpost envers le Client n'est pas engagée.

8. Réception des Marchandises

La collecte et le transport des Marchandises vers le Site, conformément aux Conditions logistiques (Annexe 2), relèvent de la responsabilité exclusive du Client.

bpost réceptionne les Marchandises sur le Site au nom du Client. En signant le Contrat cadre, le Client donne mandat à bpost de recevoir les Marchandises en son nom.

Lors de la réception des Marchandises, bpost signe le document prévu par le CMR ou document de fret concernant les Marchandises.

À la réception des Marchandises, bpost les examine selon les modalités convenues avec le Client.

Si ces modalités prévoient un contrôle **visuel**, bpost s'assure - dans toute la mesure du possible - que (i) les Marchandises livrées semblent correspondre aux documents signés à la réception des Marchandises, par contrôle du code EAN figurant sur l'emballage de quelques Caisses ou Marchandises contrôlées au hasard (selon les modalités convenues), (ii) que la quantité livrée correspond à celle indiquée sur les documents signés à la réception des Marchandises par comptage des palettes et estimation du nombre de Caisses présentes sur celles-ci - sans dépalettisation - et (iii) que l'emballage est visiblement en bon état. En cas d'écart important par rapport aux mentions figurant sur les documents signés à la réception des Marchandises, bpost peut refuser la livraison. Dans ce cas, sa responsabilité n'est pas engagée. En cas de refus de la livraison, bpost en informe le Client, par écrit et dans les meilleurs délais.

Si ces modalités prévoient un contrôle **physique**, bpost s'assure - dans toute la mesure du possible - que (i) les Marchandises livrées semblent correspondre aux documents signés à la réception des Marchandises, par contrôle du code EAN figurant sur l'emballage de quelques Caisses ou Marchandises contrôlées au hasard (selon les modalités convenues) et ouverture de quelques Caisses (selon les modalités convenues) figurant sur les palettes pour s'assurer que le type de Marchandises - non retirées des Caisses - correspond au type indiqué sur les documents signés à la réception des Marchandises, (ii) que la quantité livrée correspond à celle indiquée sur les documents signés à la réception des Marchandises par comptage des palettes et Caisses (selon les modalités convenues) - avec dépalettisation - et (iii) que l'emballage est visiblement en bon état. En cas d'écart important par rapport aux indications des documents signés à la réception des Marchandises, bpost peut refuser la livraison. Dans ce cas, sa responsabilité n'est pas engagée. En cas de refus de la livraison, bpost en informe le Client, par écrit et dans les meilleurs délais.

Si ces modalités prévoient un contrôle **intégral**, bpost s'assure - dans toute la mesure du possible - (i) que les Marchandises livrées correspondent aux indications des documents signés à la réception des Marchandises, par contrôle du code EAN figurant sur l'emballage de quelques Marchandises contrôlées au hasard, par ouverture des Caisses figurant sur les palettes pour s'assurer que le type de Marchandises correspond au type indiqué sur les documents signés à la réception des Marchandises, et par ouverture de l'emballage de toutes les Marchandises présentes dans toutes les caisses, de manière à vérifier que les Marchandises sont bien du type indiqué sur les documents signés à la réception des Marchandises, (ii) que la quantité livrée correspond aux indications des documents signés à la réception des Marchandises par comptage des Marchandises - avec dépalettisation - et contrôle de la conformité de ce décompte avec la quantité indiquée sur les documents signés à la réception des Marchandises, et (iii) que l'emballage ainsi que les Marchandises présentes dans les Caisses sont visiblement en bon état. En cas d'écart important par rapport à la Commande, bpost peut refuser la livraison. Dans ce cas, sa responsabilité n'est pas engagée. En cas de refus de la livraison, bpost en informe le Client, par écrit et dans les meilleurs délais.

Les Marchandises livrées au Site sont réceptionnées « sous réserve de contrôle de quantité et de qualité ». bpost veille à ce que les réserves ou remarques concernant la réception, apposées sur les documents prévus par le CMR et/ou documents de fret signés à la réception des Marchandises, soient communiquées par écrit et motivées conformément aux modalités de contrôle convenues par les Parties et décrites aux paragraphes précédents (contrôle visuel, physique ou intégral).

À la réception des Marchandises, bpost exécute toujours le contrôle visuel précité.

Sur demande du Client et moyennant paiement du prix applicable bpost effectue, dans les 48 heures suivant réception, un contrôle physique ou intégral des Marchandises (selon les modalités convenues) de la manière décrite dans le présent article.

Les réserves peuvent être notifiées dans les 72 heures de l'ouverture d'unités de Marchandises que bpost n'était pas chargée de contrôler en vertu de cet Article, si ladite ouverture montre que l'estimation effectuée était incorrecte du fait d'un nombre de Caisses ou de Marchandises insuffisant mais était indécidable sans ouverture (par exemple, si bpost entame la collecte sur une nouvelle palette, quelques semaines après réception de la palette avec contrôle visuel).

bpost signale au Client par écrit toute (autre) détérioration visible et/ou tout autre écart par rapport aux indications reprises dans les documents signés à la réception des Marchandises, qui seraient découverts après le contrôle visuel. Les Parties considèrent l'« état des Marchandises » décrit dans ce rapport comme étant l'état dans lequel bpost a pris possession de celles-ci en tant que dépositaire.

Dans le cadre de ses services fournis en tant que dépositaire, la responsabilité de bpost se limite en tout état de cause aux dommages causés pendant la période allant d'une part, de la réception des Marchandises, matérialisée par la signature des documents prévus par le CMR et/ou des documents de fret, jusque, d'autre part, au moment où les Marchandises sont réceptionnées par les transporteurs et quittent le Site en vue de leur livraison.

Dans le cadre de ses services fournis en tant que dépositaire, la responsabilité de bpost se limite en tout état

de cause aux (unités de) Marchandises qu'elle aura été chargée de contrôler par le Client en vertu du présent Article.

9. Intake

Après réception des Marchandises, bpost appose sur les Marchandises ou Caisses (tel que convenu entre les Parties) un code servant à des fins d'inventaire.

Les Marchandises dont le contrôle approfondi détaillé à l'Article 8 des présentes Conditions générales fait apparaître qu'elles sont gravement endommagées ou invendables ne sont pas entreposées, mais mises de côté jusqu'à ce que le Client indique à bpost ce qu'elle doit en faire. En l'absence d'instructions de la part du Client au bout d'une (1) semaine après avoir été averti par écrit de l'état de ces Marchandises, bpost peut décider de les détruire. Le Client prend alors à sa charge l'intégralité des coûts liés à cette destruction.

10. Gestion de stock et d'inventaire

bpost met tout en œuvre pour protéger les Marchandises sur le Site, de manière à éviter toute détérioration ou perte.

bpost veille à ce que le Site dispose d'un télécopieur, d'un accès Internet et d'un accès au système de gestion d'entreposage, en ce compris de scanners manuels.

Sauf convention contraire, bpost assure la prestation des Services pendant les Heures ouvrables.

Les conditions d'entreposage du Site doivent correspondre aux niveaux suivants :

- température sèche : 13-35° C
- humidité relative : 10-80 %

Sauf mention contraire à l'Annexe 4 du Contrat cadre, si les Marchandises nécessitent d'autres conditions d'entreposage que les conditions d'entreposage du Site précitées, elles sont considérées comme des Marchandises exclues au sens de l'Article 7 des présentes Conditions générales.

bpost dispose d'un parc de machines adapté à l'exécution des Services.

Sauf convention contraire, bpost organise avec soin l'inventaire virtuel et indique l'état général du stock au Client via le système WMS, selon une fréquence définie avec le Client à l'Annexe 4 du Contrat cadre. Toutes les Marchandises font l'objet d'une saisie dans le système WMS, lequel tient le Client informé via une interface, comme mieux décrit à l'Annexe 4 du Contrat cadre.

Le Client est ainsi en mesure de suivre en permanence l'évolution du stock par le biais du système WMS.

Sur demande du Client et après paiement des frais correspondants, bpost procède à un inventaire physique des Marchandises déposées dans le cadre du Contrat cadre et en communique les résultats au Client par écrit. L'inventaire ne comprend qu'un décompte des Marchandises ou Caisses entreposées globalement (quand certaines Marchandises sont livrées sur le Site en plusieurs Caisses et stockées dans celles-ci en vue de leur livraison telles qu'elles à leur destinataire, bpost compte les Caisses et non pas les articles qu'elles contiennent). Le Client a conscience que bpost ne peut garantir la continuité des services de collecte et d'emballage durant la période d'inventaire.

11. Gestion des commandes

bpost exécute les Commandes suivant les instructions communiquées par le Client via le système d'interface, de la manière décrite à l'Annexe 4 du Contrat cadre.

Le Client a le choix entre deux options : postposer la collecte, l'emballage et l'étiquetage jusqu'à réception sur le Site de toutes les Marchandises d'une Commande (fonction « Backorder »), ou exécuter la collecte, l'emballage et l'étiquetage des Marchandises déjà livrées alors même que la Commande n'est pas complète. Le Client peut demander à bpost d'assurer la collecte, l'emballage, l'étiquetage et la mise à disposition pour expédition un jour donné, choisi par le client final (exécution à date spécifique).

L'heure limite pour la réception de Commandes en vue de la collecte, l'emballage, l'étiquetage et la mise à disposition pour expédition le jour même est 14 h.

Le Client est seul responsable en cas de transmission de Commandes incomplètes, incorrectes ou tardives qui lui seront facturées par bpost.

bpost assure le suivi de la Commande dans les meilleurs délais, et met tout en œuvre pour collecter, emballer et étiqueter les Marchandises dans le respect des délais et des instructions figurant sur la Commande.

12. Collecte, emballage et étiquetage

Sauf convention contraire entre les Parties, bpost fournira un emballage (standard) et mettra tout en œuvre pour fournir un emballage adapté aux Marchandises ou Caisses de la commande (soit enveloppe, sac, carton, ou tout autre type d'emballage).

bpost emballe les Marchandises ou Caisses d'une Commande donnée dans un Paquet unique. Si un seul emballage ne suffit pas pour l'ensemble de ces Marchandises ou Caisses, elles seront emballées en plusieurs Paquets, avec facturation de frais supplémentaires au Client.

Sur demande du Client, bpost emballera les Marchandises avec des matériaux d'emballage fournis par le Client. Ces matériaux d'emballage feront l'objet de la facturation de frais d'entreposage, conformément à l'Annexe 3.

Le Client peut aussi choisir, dans un catalogue fourni sur demande par bpost, un emballage spécifique, avec facturation du prix des emballages ainsi choisis.

Il incombe au Client d'informer bpost en cas de besoin d'un emballage spécifique. Si bpost n'a pas été informée que les Marchandises nécessitaient un emballage spécifique, bpost ne peut être tenue pour responsable de toute détérioration due à un emballage inadapté.

bpost appose des étiquettes à code-barres sur les Paquets, dans les conditions décrites à l'Annexe 4 du Contrat cadre, et saisit les données électroniques de ces étiquettes dans le système WMS. Ces données sont consultables par le Client à des fins de suivi de ses Commandes.

13. Track & Trace et Livraison

L'étiquette à code-barres apposée par bpost sur les Paquets permet au Client d'en suivre le statut après leur départ du Site.

Les Parties reconnaissent l'existence d'un contrat distinct concernant les services de livraison et de transport prestés par bpost et confirment que ledit contrat constitue une condition préalable et nécessaire de validité du Contrat cadre et des Services fournis par bpost au Client.

Toute responsabilité de bpost dans le cadre du Contrat cadre en tant que dépositaire prend fin dès que les Marchandises, après collecte, emballage et étiquetage, ont été mises à disposition en vue de leur enlèvement.

14. Gestion des retours

Le Client peut choisir le Site comme destination des Marchandises ayant quitté le site, ayant été livrées et devant être retournées. Dans ce cas, les Marchandises sont livrées à nouveau au Site par le Client ou en son nom.

bpost réceptionnera les Marchandises retournées et agira conformément à l'Article 8 des présentes Conditions générales. Le Contrat et ses tarifs s'appliquent également aux Marchandises retournées à compter de leur réception.

Si le Client demande à bpost d'examiner les Marchandises ou les raisons de leur retour, ces tâches sont facturées en sus, comme stipulé à l'Annexe 3 du Contrat cadre. Si le Client demande un tel examen, bpost prend les mesures suivantes, pour lesquelles un supplément de prix lui sera facturé :

- Contrôle de qualité, suivant instructions du Client

Si la qualité satisfait aux normes du Client, les Marchandises seront à nouveau intégrées au stock du Client sur le Site et traitées conformément au Contrat cadre.

Si la qualité n'est pas conforme aux normes du Client, les Marchandises seront détruites ou intégrées à un stock distinct réservé aux invendables, selon les instructions du Client. Les tarifs indiqués à l'Annexe 3 du Contrat cadre seront d'application.

Si le Client ne fournit pas d'instructions au bout d'une (1) semaine après que bpost en a fait la demande, les Marchandises seront détruites et tous les frais afférents seront facturés au Client.

- Contrôle des motifs de retour

Si le Client demande à bpost de contrôler les raisons du retour, bpost lui indiquera si les Marchandises (i) n'ont pu être livrées ou si elles (ii) ont été retournées par le destinataire.

Dans l'éventualité (i), bpost examinera le motif de la non-livraison et en communiquera la raison au Client via l'interface (adresse incorrecte, destinataire absent, refus, etc.), de la manière convenue entre les Parties.

Dans l'éventualité (ii), bpost communiquera au Client via l'interface toute information reçue du destinataire en rapport avec le retour, de la manière convenue entre les Parties.

Toute la communication concernant le retour prévue dans le Contrat cadre se fera via l'interface de retour du système, dans les conditions décrites à l'Annexe 4 du Contrat cadre.

15. Stock : perte, vol et détérioration

Comme indiqué à l'Article 10 des présentes Conditions générales, bpost effectue un décompte physique annuel des Marchandises, à moins que les Parties n'aient convenu par écrit d'une fréquence différente.

Si un tel décompte physique met en lumière un écart entre la valeur d'inventaire déterminée par comptage et la valeur

comptable figurant dans le système WMS, l'écart est calculé et indemnisé comme suit :

- les Parties conviennent qu'un certain pourcentage d'écart est « raisonnable », soit 0,15 % (15 articles sur dix mille) ;

- tout écart supérieur à 0,15 % est calculé, et bpost indemnise le Client selon la valeur de remplacement des Marchandises perdues ou endommagées, dans les limites d'indemnisation définies ci-après :

Toute détérioration ou perte pour laquelle le Client peut demander une indemnisation n'est indemnisée par bpost, conformément aux mêmes principes, que si le Client peut prouver que la détérioration ou la perte a eu lieu après la Réception des Marchandises et avant leur départ du Site, compte tenu des principes énoncés à l'Article 8.

Concernant tout cas de perte ou de détérioration, la responsabilité de bpost envers le Client se limitera à 15 % du montant facturé par bpost au Client par année contractuelle, indépendamment du nombre de cas de détérioration ou de perte produits au cours de l'année contractuelle.

Le Client confirme que pour toute détérioration et/ou perte excédant la limite de responsabilité annuelle précitée, il souscrira des assurances adaptées, lesquelles comprendront une renonciation au droit de recours de l'assureur contre bpost.

Les Parties conviennent également que les écarts d'inventaire négatifs seront compensés par les écarts d'inventaire positifs.

Dans le cadre de ses services en tant que dépositaire, la responsabilité de bpost se limite en tout état de cause aux (unités de) Marchandises qu'elle aura été chargée de contrôler par le Client en vertu de l'Article 8.

En cas de vol, bpost lancera immédiatement une enquête interne et informera la police. bpost mettra tout en œuvre pour fournir au Client une copie du rapport de police dans les meilleurs délais.

En cas de détérioration des Marchandises du fait d'un incident grave subi par le Site (incendie, inondation, etc.), le Client se chargera de récupérer sans délai les Marchandises en question, selon les instructions de bpost et après que bpost ait pu procéder à la constatation des dégâts par un moyen à sa convenance (photos, vidéo, déclarations du personnel, etc.). bpost enverra au Client le compte rendu comprenant la constatation des dégâts. Le Client disposera de sept (7) jours ouvrables pour réagir. Si le Client n'émet aucune remarque durant cette période, le compte rendu de bpost sera réputé accepté par le Client.

Le Client reprendra possession de ses Marchandises dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la date à partir de laquelle ledit compte rendu sera réputé accepté par les deux Parties. S'il omet de le faire, les Marchandises pourront être détruites par bpost, tous les frais et coûts associés étant alors facturés au Client.

16. Tarifs et indexation

Les tarifs des Services figurent à l'Annexe 3 du Contrat cadre.

Le Client convient que bpost a calculé les tarifs sur la base de certaines hypothèses clés communiquées par le Client à bpost. Ces hypothèses clés sont reprises à l'Annexe 4 du Contrat cadre.

En cas de modification de toute hypothèse reprise à l'Annexe 4 du Contrat cadre, qui peut être effectuée de

temps à autre entre les Parties, bpost adaptera raisonnablement ses tarifs en fonction de cette modification et en informera le Client par écrit avant que ces nouveaux tarifs soient reflétés dans la prochaine facture.

Le Client convient qu'une certaine « Evolution des conditions » est susceptible de modifier les hypothèses sur lesquels reposent les tarifs de bpost. Par « Evolution des conditions », on entend l'entrée en vigueur de toute nouvelle loi ou réglementation ou l'imposition de nouvelles conditions matérielles liées à l'émission ou au renouvellement de tous permis, licences ou autorisations, après entrée en vigueur du présent Contrat (i) résultant en l'imposition d'exigences influant sur les coûts d'exploitation ou les dépenses en capital du Site ou sur la capacité de bpost à prester les Services, (ii) constituant une charge nettement plus lourde pour bpost par rapport aux charges en vigueur à la date d'entrée en vigueur du Contrat cadre, ou (iii) entraînant une baisse importante des tarifs que bpost serait autrement en droit de percevoir en vertu des présentes. En cas d'Evolution des conditions survenue après la date d'entrée en vigueur du Contrat cadre, bpost sera en droit d'ajuster ses tarifs dans toute la mesure du raisonnable afin de préserver les revenus perçus dans le cadre du Contrat cadre. bpost informera alors le Client par écrit avant que les nouveaux tarifs soient reflétés dans la prochaine facture.

En tout état de cause, au 1^{er} juillet de chaque année, l'ensemble des tarifs feront l'objet d'une indexation automatique, sur la base de l'indice des prix à la consommation.

La formule d'indexation sera la suivante :

tarifs à la date d'entrée en vigueur * nouvel indice des prix à la consommation

indice des prix à la consommation à la date d'entrée en vigueur

La source des données est l'indice des prix à la consommation tel que publié sur le site statbel.fgov.be : http://statbel.fgov.be/fr/statistiques/chiffres/economie/prix_consommation/indices_prix_consommation/

17. Facturation et Paiement

bpost facturera le Client sur base mensuelle.

Tous les montants facturés sont exigibles dans les 30 jours sur le compte bancaire 679-2054786-35 de bpost, Finance & Accounting, Accounts Receivable, Centre Monnaie, 1000 Bruxelles - Belgique.

bpost se réserve le droit d'exiger une caution et/ou le paiement de ses factures par domiciliation en vue de l'octroi de ces délais de paiement, notamment en raison d'une évolution des montants des factures envoyées dans le cadre du Contrat cadre.

Les prix sont exprimés hors TVA.

La TVA, tous les autres impôts indirects, toutes taxes, prélèvements et rétributions présents et à venir, quelle qu'en soit la nature (à l'exclusion des impôts sur le revenu et le bénéfice) qui seraient levés par ou avec l'autorisation d'une quelconque autorité publique à l'occasion ou en application du présent Contrat seront toujours à charge du client et le cas échéant exigibles en sus dudit prix.

Si tout ou partie d'une facture est contesté par le Client, ce dernier doit introduire une réclamation formelle dans les dix (10) jours ouvrables suivant la date de facturation. La

réclamation doit mentionner la date et le numéro de la facture et être envoyée par lettre recommandée à « bpost, Accounts Receivable, Invoicing, Centre Monnaie, 1000 Bruxelles ». À l'issue de ces dix (10) jours ouvrables, la facture sera réputée acceptée par le Client. Si le Client ne conteste qu'une partie de la facture, il est néanmoins tenu de s'acquitter intégralement de la partie non contestée.

En cas de contestation d'une facture, bpost étudiera la réclamation écrite. Si le changement demandé (quant au contenu ou au lay-out) devait se révéler fondé, bpost corrigera la facture une seule fois et gratuitement. Si le changement demandé se révèle non fondé, le Client en sera averti par bpost et sera tenu de s'acquitter de la facture immédiatement.

Des frais administratifs de 7,50 EUR seront facturés au Client pour chaque demande de copie de factures, de contrats, de bons de commande, etc.

Un intérêt annuel de 7 % sera facturé sur tout montant non réglé à la date d'échéance, de plein droit et sans notification préalable, à compter de la date d'échéance et jusqu'à la date de règlement intégral. bpost se réserve le droit d'exiger par ailleurs, sans préavis, une indemnité forfaitaire correspondant à 15 % du montant facturé ou de 65 EUR, le montant le plus élevé étant retenu. L'absence de mention du taux d'intérêt ou de l'indemnité forfaitaire dans toute mise en demeure n'affecte pas le droit de bpost d'exiger ultérieurement ces intérêts et/ou cette indemnité forfaitaire.

Si le Client ne s'est pas acquitté d'une facture à son échéance ou si des domiciliations sont retournées à bpost non payées ou partiellement payées, bpost se réserve le droit de suspendre les Services et/ou de résilier le Contrat cadre.

En cas de non-paiement par le Client de toute somme due à bpost ou de l'existence d'une dette liée au non-respect par le Client du Contrat cadre ou de la réglementation/législation, bpost peut exercer un droit de rétention ou de saisie – et le cas échéant, prendre des mesures exécutoires dont la vente des Marchandises - sur toutes Marchandises du Client qui seraient en sa possession. Le Client ne peut en aucun cas faire valoir un droit de compensation ou de rétention envers bpost.

bpost décide à sa convenance des mesures à prendre.

En cas de prise par bpost ou par une tierce partie des mesures précitées, tous les frais et coûts s'y rapportant seront facturés au Client et bpost sera en droit de prendre toutes mesures détaillées dans le cadre du Contrat cadre ou prévues par la loi pour en obtenir paiement.

18. Données à caractère personnel et droits de propriété intellectuelle

Données personnelles

Les données personnelles du Client (ou des membres de son personnel) que le Client fournit à bpost sont utilisées par cette dernière à des fins de prestation des Services.

Le Client (ou les membres de son personnel) est en droit d'accéder à et de rectifier ces données. Pour ce faire, il peut adresser une demande écrite signée et datée à bpost, Fulfilment, PO box 5000, 1000 Bruxelles.

Droits de propriété intellectuelle

bpost déclare qu'à sa connaissance, elle ne viole les droits de propriété intellectuelle d'aucune tierce partie dans le cadre de la prestation des Services. En matière de droits de propriété intellectuelle, bpost ne fournit aucune autre

garantie et n'accepte aucune autre responsabilité que celles énoncées dans le présent Article.

Les droits de propriété intellectuelle liés, notamment, aux dessins, modèles, œuvres littéraires et/ou documents (enregistrés durablement ou en langage machine), rapports, logiciels et bases de données, ainsi que les méthodes, savoir-faire, concepts et autres développements que bpost détient ou utilise sous licence, continueront à appartenir à bpost en tant que propriétaire ou détenteur de licence, et tous les droits de propriété intellectuelle liés à une modification ou à une adaptation de ces droits, savoir-faire ou développements appartiennent automatiquement à bpost.

Les Parties conviennent que bpost peut faire usage du nom et du logo du Client, généralement en association avec le nom du client, aux fins de sa présentation en tant que client de bpost dans ses documents de communication interne et externe, et ce via tous les médias et canaux, y compris Internet.

Exception faite de certains droits de licence explicitement concédés au Client par bpost en vue de l'utilisation par le Client de certains programmes informatiques, le Client doit s'abstenir d'utiliser les droits, savoir-faire et développements de bpost d'une quelconque manière sans autorisation écrite préalable de bpost. Le Client veille à ce que ses employés, agents et sous-traitants satisfassent également à cette obligation. Cette obligation persiste après le terme du Contrat cadre.

19. Limitation et exclusion de responsabilité

Limitation

Sans préjudice des dispositions des articles 8 et 15 des présentes Conditions générales ainsi que de la réglementation en vigueur, les dispositions suivantes définissent la responsabilité de bpost (y compris toute responsabilité par rapport à des actes ou omissions de ses employés, agents et/ou sous-traitants) en vertu du Contrat cadre:

- la responsabilité de bpost en cas de décès ou blessures liées à une négligence n'est pas limitée ;
- la responsabilité de bpost en cas de pertes ou détériorations des Marchandises dans le cadre des Services est définie à l'Article 15 des présentes Conditions générales.

Exclusion

Sans préjudice de l'application de toute règle impérative, et sauf convention contraire écrite entre les Parties, la responsabilité de bpost n'est pas engagée en cas de perte, de détérioration ou de retard (de traitement) des Marchandises dans le cadre des Services, due aux circonstances suivantes.

- Circonstances indépendantes de la volonté de bpost, telles que :
 - cas de force majeure définis à l'Article 25 des présentes Conditions générales ;
 - vices cachés des Marchandises ou de leur contenu
- Actes ou négligence du Client ou d'une tierce partie, tels que :
 - non-respect des obligations du Client dans le cadre du présent Contrat cadre;
 - actes ou négligences d'une autorité quelconque

- Marchandises dites « Marchandises exclues » au sens de l'Article 7 des présentes Conditions générales, même si bpost les a acceptées initialement.

La responsabilité de bpost n'est pas engagée en cas de dommage ou préjudice indirects (y compris toute perte de revenu, de marché, perte de chance d'utilisation d'un contenu, perte d'opportunités, toute atteinte à l'image de marque,, etc.) résultant d'une perte, d'une détérioration ou d'un retard de traitement des Marchandises, que bpost ait ou non eu conscience de la possibilité de tels préjudices ou dommages.

Client

La responsabilité du Client envers bpost est engagée pour tout dommage causé aux Marchandises et à leur emballage suite à la fourniture d'instructions ou de données incorrectes, imprécises ou incomplètes ou la non-remise des Marchandises ou à une remise hors délais, ainsi qu'à la non-remise – ou à la remise hors délais – de documents ou d'instructions et à toute défaillance ou négligence de la part du Client, de son personnel, de ses co/sous-traitants, agents, représentants et tierces parties prenantes.

Le Client indemniserait intégralement bpost en cas de mise en cause de sa responsabilité et/ou demande d'indemnisation effectuée par un tiers en rapport avec tous types de dommages précités.

20. Réglementation, santé, sécurité et environnement

En signant le Contrat cadre, le Client confirme que les Marchandises confiées à bpost sont conformes à la réglementation et à toutes exigences en vigueur, y compris concernant l'entreposage de types de Marchandises spécifiques (aliments, médicaments, déchets, etc.).

En signant le Contrat cadre, bpost confirme que les Services sont conformes à la réglementation et à toutes exigences relatives à la prestation de ces Services en rapport avec des Marchandises ne faisant pas l'objet d'exigences spécifiques.

21. Sous-traitant indépendant

bpost agit en tant que sous-traitant indépendant aux fins des présentes. Elle choisit à sa convenance la manière dont elle s'acquiesce de ses obligations.

Sauf convention écrite contraire, aucune des Parties ne peut se présenter comme étant l'agent de l'autre, ni agir au nom de l'autre.

22. Exclusivité

Le Contrat cadre ne donne lieu à aucune espèce d'exclusivité entre les Parties.

23. Résiliation et conséquences

Résiliation

bpost a la faculté de mettre fin au Contrat cadre qu'elle a conclu avec le Client de plein droit (à savoir sans intervention judiciaire), moyennant l'envoi d'une lettre recommandée au Client, si ce dernier :

- (i) commet une infraction sérieuse et irrémédiable au Contrat cadre;
- (ii) commet une infraction au Contrat cadre et n'y remédie pas dans les (10) jours ouvrables

suivant la réception d'une notification écrite de la part de bpost ;

- (iii) est en défaut de payer une facture en tout ou partie après qu'elle soit échue ;
- (iv) commet une infraction intentionnelle au Contrat cadre, une fraude ou tout acte contraire aux pratiques honnêtes en matière commerciale ; et/ou
- (v) cesse ou menace de cesser ses activités.

Le Client et bpost ont la faculté, de plein droit, de mettre fin par lettre recommandée au Contrat cadre qui les unit lorsque :

- (i) un liquidateur ou administrateur est nommé pour gérer la propriété ou les actifs de l'autre Partie ;
- (ii) l'autre Partie est déclarée en faillite, voit son crédit ébranlé ou est en cessation de paiement ;
- (iii) l'autre Partie est mise en liquidation (sauf en cas de liquidation dans le cadre d'une réorganisation effectuée de telle manière que la société solvable établie en conséquence continue à être liée par les obligations dues envers l'autre Partie en vertu du Contrat cadre) ;
- (iv) le Site - par suite d'un cas de force majeure - est partiellement ou entièrement détruit ou devient inutilisable à des fins de prestation des Services et bpost - malgré des tentatives de bonne foi - ne parvient pas à se doter de locaux de remplacement équivalents ;
- (v) le cas de force majeure défini à l'Article 25 des présentes Conditions générales se prolonge au-delà de quinze (15) jours ouvrables.

À tout moment et avec effet immédiat, bpost peut résilier unilatéralement le Contrat cadre par lettre recommandée, sans préavis ni indemnité, en cas d'introduction de nouvelles dispositions statutaires ou réglementaires de nature à entraver la continuité de l'exécution du Contrat cadre et/ou au cas où bpost déciderait de mettre fin à la prestation des Services pour toute autre raison. Dans ce cas, bpost ne peut être tenue pour responsable de la résiliation et/ou de tous pertes ou dommages en résultant.

En cas de non-retrait des Marchandises par le Client dans un délai d'un (1) an après la résiliation du Contrat cadre et la réception d'une lettre recommandée de bpost l'invitant à les retirer, bpost sera en droit de les mettre en vente en vertu de la loi du 21 février 1983 sur la vente des objets abandonnés.

Conséquences de la résiliation

En cas de résiliation du Contrat cadre effectuée selon les dispositions des présentes Conditions générales, bpost exécute, dans les quinze (15) jours ouvrables faisant suite à ladite résiliation, un comptage des Marchandises et les Parties agissent conformément aux dispositions de l'Article 15 des présentes Conditions générales.

En cas de résiliation, le Client veillera à retirer les Marchandises du Site au plus tard cinq (5) jours ouvrables après communication par bpost du résultat du comptage par lettre recommandée.

Si le Client omet de retirer ses Marchandises dans les cinq (5) jours ouvrables, bpost se réserve le droit de les détruire aux frais du Client.

24. Assurance

Les Parties veilleront à maintenir en permanence une couverture d'assurance adaptée à leurs responsabilités respectives en vertu du Contrat cadre.

bpost assurera comme il se doit les locaux du Site servant à la prestation des Services, ainsi que ses machines et tout autre objet utilisé à cette fin.
Les Parties conviennent que les polices d'assurance prises par le Client relativement à des Marchandises visées par le Contrat cadre comprendront une clause de renonciation de l'assureur à son droit de recours contre bpost.

25. Force majeure

Aucune des Parties ne peut être tenue pour responsable d'un non-respect de ses obligations en vertu du Contrat cadre du à des causes indépendantes de sa volonté.

Aux fins des présentes, les cas de force majeure comprennent notamment les situations suivantes : tremblement de terre, cyclone, tempête, inondation, incendie, maladie, brouillard, neige ou gel, guerre, accident, agissements d'ennemis publics, grève, embargo, menace aérienne, conflit local ou soulèvement populaire, problèmes mécaniques, absence de personnel, vol, vandalisme, etc.

26. Intégralité du Contrat cadre

Le Contrat cadre au sens des présentes Conditions générales constitue l'intégralité du contrat liant bpost et le Client. Il supplante toute communication antérieure entre les Parties en rapport avec les Services.

Si une disposition quelconque du Contrat cadre s'avère invalide ou inopposable, cet état de fait n'a aucune incidence sur les autres dispositions, qui demeurent en vigueur. Toute disposition invalide ou inopposable est alors remplacée par une disposition en reprenant au mieux l'esprit et la lettre.

27. Cession

Le Client ne peut procéder à la cession ou au transfert du Contrat cadre sans l'accord écrit et préalable de bpost.

bpost peut céder tout ou partie de ses droits ou obligations en vertu du Contrat cadre moyennant l'envoi d'une notification écrite préalable au Client.

Le Client accorde à bpost le droit de sous-traiter tout ou partie de ses obligations en vertu du Contrat cadre.

28. Déclarations et garanties

bpost garantit au Client qu'elle est (i) dûment constituée en société, (ii) qu'elle est habilitée par ses Statuts à conclure le Contrat cadre, (iii) que la signature du Contrat cadre ne constitue pas une violation d'un autre contrat et (iv) qu'elle n'a connaissance d'aucune autre circonstance s'opposant à ce qu'elle s'acquitte de ses obligations en vertu du Contrat cadre.

Le Client garantit à bpost qu'il est (i) dûment constitué en société, (ii) qu'il est habilité par ses Statuts à conclure le Contrat cadre, (iii) que la signature du Contrat cadre ne constitue pas une violation d'un autre contrat et (iv) qu'il n'a connaissance d'aucune autre circonstance s'opposant à ce qu'elle s'acquitte de ses obligations en vertu du Contrat cadre.

29. Divers

Tout retard ou défaut de l'une des Parties quant à l'exercice de tous droits ou recours en vertu du Contrat cadre ne vaut pas renonciation à ces derniers. Aucune renonciation à une modalité ou condition du Contrat cadre ou à tout droit ou recours qui y serait lié ne constitue pas une renonciation définitive.

Aucune modification apportée au Contrat cadre n'a de valeur si elle n'est pas formalisée par un écrit signé par un représentant dûment mandaté par chaque Partie.

Les intitulés des différentes sections des présentes Conditions générales ont été ajoutés par souci de lisibilité. Ils ne doivent pas avoir d'incidence sur l'interprétation et sur la construction du Contrat cadre ou des présentes.

Chaque Partie prend en charge les frais engagés par elle dans le cadre de la négociation du Contrat cadre.

30. Droit applicable et juridiction compétente

Le Contrat cadre est régi et interprété conformément au droit belge.

Les tribunaux de Bruxelles sont seuls compétents pour tout litige relatif à l'existence, l'interprétation, l'exécution et la résiliation du Contrat cadre. Toutefois, bpost se réserve le droit de porter tout litige contre le Client devant le tribunal compétent en vertu du droit commun en matière de compétence.

31. Délai de prescription

Sans préjudice des dispositions impératives de la réglementation ou de réglementations prévoyant des délais de prescription inférieurs, toute action engagée par le Client contre bpost en rapport avec les Services visés par le Contrat cadre doit être portée devant une juridiction compétente dans un délai d'un an après survenance des faits sur lesquels est fondée l'action ou suivant l'émission de la facture en cas de litige relatif à une facture.

Sans préjudice des dispositions impératives de la réglementation ou de réglementations prévoyant des délais de prescription inférieurs, toute réclamation concernant les Services faite par le Client à l'encontre de bpost doit être effectuée par lettre recommandée dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date d'enlèvement des Marchandises sur le Site ou d'émission de la facture en cas de réclamation liée à une facture. Si le Client n'effectue pas de réclamation dans ces délais, aucune réclamation ne sera acceptée par bpost, et le Client sera réputé avoir accepté les Services et/ou les factures y relatives.

32. Notifications

Toute notification en rapport avec le Contrat cadre – lorsque une disposition prévoit une communication écrite entre les deux Parties – doit être faite par écrit et envoyée à l'adresse suivante :

À l'attention de bpost :
bpost - Société anonyme de droit public
À l'attention de
Centre Monnaie
1000 Bruxelles
Belgique
Fax :
E-mail :

Notification au Client :

.....
À l'attention de
.....
.....

Fax :
E-mail :

Chacune des Parties peut par ailleurs envoyer à l'autre des notifications par le biais de l'interface dont il est question plus haut.