

# Conditions générales du service de location des boîtes postales

## 1. Définitions

**bpost** : bpost, Société Anonyme de Droit Public, ayant son siège social à 1000 Bruxelles, Centre Monnaie, enregistrée sous le n° d'entreprise TVA BE 0214.596.464 RPM Bruxelles.

**Le Client** : toute personne physique ou morale ayant recours au service de location des Boîtes postales de bpost, ci-après dénommé également 'le Locataire'.

**La Convention de location** : la convention conclue entre le Client et bpost ayant pour objet le Service de location de Boîtes postales.

**Le Service de location de Boîtes postales** : la mise à disposition par bpost d'une ou plusieurs boîte(s) postale(s) (avec ou sans clés) appartenant à bpost aux fins d'utilisation de la manière décrite dans les présentes conditions générales .

**Le Service de réexpédition** : le service offert par bpost qui consiste en la réexpédition provisoire du courrier du Client vers une Boîte postale louée ou vers une autre adresse.

**Périodes contractuelles** : les périodes ininterrompues de 3 mois qui correspondent à la durée de la Convention de location d'une boîte postale.

**Loyer** : le montant que le Client paie à bpost pour la Location d'une Boîte postale pour une Période.

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

Les présentes Conditions Générales régissent le service de location des Boîtes postales de bpost. Les autres services de bpost (tels que le service de traitement de lettres) sont régis par des Conditions Générales qui leur sont propres. La Convention de location entrera en vigueur, au plus tôt, cinq (5) jours à dater du paiement du Loyer par le Client à bpost.

## 3. Description et contenu du service de location de boîtes postales

Le Service de location de Boîtes postales offre au Client la possibilité de louer une boîte postale avec ou sans clé. Plusieurs tailles de boîtes postales sont disponibles à des loyers distincts.

En fonction du volume de courrier escompté, le Client choisit la taille de la boîte postale adéquate. Le volume maximal du courrier par boîte postale est limité à 5.000 envois par mois. bpost distribue, quotidiennement, le courrier libellé à cette adresse postale dans le respect des Conditions Générales applicables au service de traitement de courrier concerné.

Le Service de location des boîtes postales ne peut être utilisé qu'en vue de la distribution de la poste aux lettres. Le Service de location de boîtes postales donne au Client la possibilité de faire envoyer son courrier quotidiennement à une boîte postale, en combinaison avec le Service de réexpédition de bpost et contre paiement du tarif en vigueur, pour autant que les conditions générales applicables à ce service soient respectées. Une Boîte postale ne peut en aucun cas être utilisée pour transmettre des paquets (= envois dont au moins l'une des dimensions dépasse les valeurs suivantes : 230 mm de largeur, 350 mm de longueur, 30 mm de hauteur ou 2 kg)

## 4. Durée de la convention de location d'une boîte postale

La Convention de location d'une Boîte postale est conclue pour une ou plusieurs périodes ininterrompues de trois (3) mois. Le Client peut s'acquitter, en un seul paiement du Loyer dû pour au maximum 24 mois. La présente Convention de location peut être prolongée autant de fois que le Client le souhaite.

Lorsque la Convention de location est combinée avec le Service de réexpédition du courrier, la date d'expiration du Service de réexpédition du courrier ne peut pas être postérieure à celle de la Convention de location. Le Client doit introduire son formulaire de réexpédition du courrier dans le bureau de poste où il loue la Boîte postale.

Dans le mois précédent l'échéance de la présente Convention de location, bpost dépose un avis dans la Boîte postale du Client pour inviter le Client à prolonger éventuellement la Convention de location.

La prolongation de la Convention de location entrera en vigueur si bpost reçoit, au plus tard quatre (4) jours avant le fin de la Convention de location, le Loyer pour une ou plusieurs Périodes supplémentaires.

## 5. Personnes habilitées à signer la convention de location d'une boîte postale

### En ce qui concerne les Particuliers :

**Location à titre individuel :** Toute personne ayant au moins dix-huit (18) ans, peut louer une boîte postale. Il doit présenter sa carte d'identité. Un mineur de moins de dix-huit (18) ans, non émancipé, peut louer une boîte postale à condition de fournir l'autorisation écrite et signée (signature légalisée) du père, de la mère ou du tuteur.

**Location à titre collectif :** Plusieurs personnes physiques peuvent louer conjointement une même boîte postale. Dans ce cas, les colocataires doivent désigner un locataire principal. Celui-ci doit fournir la liste des colocataires susceptibles de recevoir du courrier dans la boîte postale et autorisés à y accéder.

Le locataire principal doit se présenter en personne au bureau de poste auquel est (physiquement ou fictivement) rattaché la boîte postale, en possession d'une procuration signée par chacun des colocataires et d'une copie de leur pièce d'identité.

Le locataire principal est le seul interlocuteur reconnu par bpost. Lui seul peut :

- ajouter ou supprimer un nom sur la liste des colocataires;
- prolonger ou résilier la Convention de location de la boîte postale.

Les colocataires d'une boîte postale commune sont autorisés à y retirer tout courrier ordinaire adressé à celle-ci.

### En ce qui concerne les personnes morales (sociétés commerciales, associations, institutions et autres organisations ayant une personnalité juridique distincte) :

Seule les personnes habilitées à représenter la personne morale ont le pouvoir de signer la Convention de location. La personne habilitée à représenter la personne morale doit présenter les documents officiels prouvant ses pouvoirs. La boîte postale louée ne peut en aucun cas être utilisée comme siège social ou comme adresse correspondant au siège d'exploitation d'une personne morale. En cas de violation de cette interdiction, bpost se réserve le droit de résilier la Convention de location conformément à l'article 7.2.

## 6. Loyer et caution

bpost perçoit un Loyer par boîte postale louée, quel que soit le nombre de Locataires.

Le montant du Loyer est repris sur [www.bpost.be/tarifs](http://www.bpost.be/tarifs). La page précitée du site internet de bpost reprend les tarifs applicables aux différents types de boîtes postales. Lors de la signature de la Convention de location d'une boîte avec clé, le Locataire recevra un max. de 2 clés et payera une caution par clé reçu. La caution servira à couvrir les dommages

éventuellement causés à la boîte postale et à garantir la remise des clé(s). Le montant de la caution est précisé dans la Convention de location. bpost rembourse la caution au Client après constatation de l'absence de dégâts causés à la boîte postale (et éventuelle restitution des clés).

bpost ne restituera pas la caution au Client :

- Si le Client restitue la ou les clés après un délai d'un mois calendrier à dater de la fin de la Convention de location ;
- Si la ou les clés sont détériorées ;
- Si la Boîte postale a été détériorée par un fait imputable au Client.

Le Client s'engage à choisir un format de boîte postale adéquat au volume de courrier qu'il escompte recevoir (compte tenu notamment des dispositions des articles 9 et 11 des présentes conditions générales). Le Client s'engage à payer le Loyer prévu selon la formule tarifaire choisie et indiquée sur la convention de location. S'il s'avère que le volume de courrier effectivement déposé dans la boîte postale dépasse la capacité de la boîte postale choisie par le Client, le Client en sera averti par un avis déposé dans sa boîte postale et le courrier sera mis à disposition au guichet. En cas d'abus, bpost peut également compter un supplément par envoi à concurrence d'un timbre de valeur 2, et cela pour le total du volume d'envois n'ayant pas pu être livré dans la boîte postale pour cause de capacité trop insuffisante.

## 7. Résiliation et remboursement

**7.1** Le client peut résilier la Convention de location à tout moment de plein droit et sans notification préalable. Pour résilier la Convention de location, le Locataire (ou locataire principal) doit se présenter au bureau de poste où se trouve (physiquement ou fictivement) la boîte postale en se munissant :

- de sa carte d'identité ;
- de la Convention de location signée ;
- de (des) la clé(s) éventuelle(s).

**7.2** bpost se réserve également le droit de résilier la Convention de location sans motif, moyennant le respect d'un délai de préavis d'1 mois .

**7.3** bpost se réserve le droit de mettre fin à la présente Convention de location sans mise en demeure, en cas de non-respect des dispositions des présentes Conditions générales, de dommages occasionnés à (aux) la boîte(s) postale(s) louée(s), de suspicion de fraude via l'utilisation de la boîte postale ou de toute autre infraction à la législation ou réglementation applicable.

**7.4** En cas de résiliation de la Convention de location, bpost rembourse uniquement l'intégralité du Loyer éventuellement déjà perçu pour la ou les Périodes non entamées.

## 8. Retrait du courrier ordinaire d'une boîte postale

- **Boîte postale avec clé :** Le Client peut accéder à la boîte postale qu'il loue 24 H/24 si le bureau de poste dispose de boîtes postales extérieures et pendant les heures d'ouverture du local si les boîtes postales sont accessibles par l'intérieur.
- **Boîte postale sans clé :** Le Client peut accéder à la boîte postale qu'il loue pendant les heures d'ouverture des guichets du bureau de poste auquel est rattaché la boîte postale . Le Locataire doit présenter sa carte d'identité et la copie de la Convention de location.

## 9. Delai de garde du courrier adresse a une boîte postale

Le courrier ordinaire est distribué dans la boîte postale. À partir du onzième (11e) jour calendrier suivant la fin du contrat de location, bpost retourne les lettres qui se trouvent dans les boîtes aux lettres aux expéditeurs, s'ils sont connus, avec la mention « non retiré. Le courrier qui parviendrait encore à la boîte postale après la fin de la location sera renvoyé à l'expéditeur avec la mention "ne reçoit plus le courrier à l'adresse indiquée".

Les envois enregistrés sont conservés pendant 15 jours calendrier au guichet, à l'exception des plis judiciaires dont le délai de conservation est de 8 jours. Un avis est laissé pour en informer le Locataire. Si le Locataire ne vient pas retirer les envois enregistrés au guichet, après la période de conservation, le courrier sera retourné à l'expéditeur avec la mention « non retiré ».

## 10. Libelle de l'adresse du courrier destine a une boîte postale

Pour que des envois de correspondance soient distribués dans une boîte postale louée en vertu des présentes conditions générales,

L'adresse sur ces envois doit obligatoirement mentionner BP ou PB suivi du numéro de boîte postale comme stipulé dans le Contrat de location, ainsi que le nom exact du bureau de poste auquel la boîte postale est associée, le code postal et la commune où se trouve le bureau de poste. Aucune autre mention n'est autorisée.

L'indication du nom du destinataire/locataire de la boîte postale (ou de la dénomination de la personne morale) :

1. est facultative pour les envois ordinaires ;
2. est obligatoire pour les envois enregistrés (en ce compris recommandés), puisqu'ils requièrent la signature de leur(s) destinataires en vue de leur distribution. bpost ne distribue pas les envois

enregistrés adressés à une boîte postale lorsqu'ils sont adressés à une autre personne que le Locataire ou l'un des co-locataires de la boîte postale

Lorsque le bureau de poste auquel est rattachée la Boîte postale se situe dans l'enceinte d'un bâtiment (par exemple, le Palais de Justice) il est interdit d'inclure dans le libellé de l'adresse, le nom de ce bâtiment ou une référence à celui-ci

## 11. Distribution du courrier

Lorsque le libellé de l'adresse ne respecte pas les conditions qui figurent sous le point 10 des présentes Conditions Générales bpost renvoie le courrier à l'expéditeur.

Seuls les envois postaux adressés aux boîtes postales et envoyés via bpost sont livrés dans les boîtes postales et distribués comme suit :

1. **les envois adressés** sont distribués dans la boîte postale, sans notification d'arrivée. Sauf circonstances exceptionnelles, l'envoi est disponible au plus tard à l'heure d'ouverture des guichets.
2. **les périodiques/journaux :** S'ils sont adressés directement à la boîte postale, sont distribués dans la boîte postale sans notification d'arrivée. Sauf circonstances exceptionnelles, l'envoi est disponible au plus tard à l'heure d'ouverture des guichets.
3. **Les envois enregistrés** ne sont pas distribués dans la boîte postale. Le client reçoit une notification dans la boîte postale lui disant qu'il peut retirer son envoi au guichet. Seul le destinataire ou son mandataire peut réceptionner un envoi enregistré. Pour réceptionner l'envoi, il faut :
  - se munir du message qui a été glissé dans la boîte postale ;
  - une copie du Contrat de location ;
  - une pièce d'identité ;
  - le document de procuration et une copie d'une pièce d'identité du destinataire si l'on intervient en tant que mandataire.
4. **Les paquets** ne sont pas distribués dans la boîte postale. Le client reçoit une notification dans la boîte postale l'informant qu'il peut retirer son envoi au guichet. Pour réceptionner l'envoi, il faut :
  - se munir du message qui a été glissé dans la boîte postale ;
  - une copie du Contrat de location ;
  - une pièce d'identité.
  - le document de procuration et une copie d'une pièce d'identité du destinataire (en cas de dépôt contre signature)
5. **non-adressé:** ne sont pas distribués dans les boîtes postales.

**6. assignation postale payable à domicile et en main propre :** est présenté d'office au domicile du destinataire.

Si un autre opérateur postal souhaite informer le client de l'arrivée d'un envoi enregistré ou d'un paquet, il doit lui envoyer cette notification via le réseau de distribution bpost. Les envois enregistrés ou les paquets envoyés via un autre opérateur postal ne sont pas conservés par bpost. La notification doit informer le locataire de la Boîte postale de l'endroit et de la manière dont il peut retirer son envoi enregistré ou son paquet.

## 12. Obligations et responsabilites du client

Le Client déclare que les informations transmises à bpost sont correctes.

Le Client est responsable de tout dommage causé aux boîtes postales, à leur contenu ou aux locaux dans lesquels elles sont situées, par sa faute ou celle de personnes dont il est responsable.

Si la boîte postale est louée par plusieurs Locataires, tous les Locataires sont solidairement responsables.

## 13. Obligations et responsabilite de bpost

bpost ne pourra pas être tenue responsable des abus, infractions ou délits commis par le Client ou des tiers en faisant un usage direct ou indirect du Service de location de Boîtes postales.

bpost est seulement responsable du dommage direct du à la non-exécution par bpost de la Convention de location. Cette non-exécution doit être démontrée par le Client. En cas de mise en cause de la responsabilité de bpost, le dédommagement auquel le Client peut prétendre ne pourra pas excéder le Loyer payé par le Client pour la Période en cours, conformément au point 6 des présentes Conditions Générales. En aucun cas, bpost ne peut être tenue responsable pour des dommages indirects. Toute réclamation ou plainte du Client doit être adressée à bpost dans un délai de trois (3) mois à compter de la date de la constatation du dommage .

bpost décline toute responsabilité si du courrier, non nominatif, est distribué, après la résiliation ou fin de la Convention de location du Locataire initial, dans la Boîte postale du Locataire suivant.

## 14. Cession, sous-location, co-location

La Convention de location ne peut faire l'objet d'une cession ni d'une sous-location.

## 15. Ouverture forcee

bpost dispose du droit de faire procéder à l'ouverture forcée d'une boîte postale par un ouvrier spécialisé de son choix dans les cas suivants :

- Si, à la fin de la Convention de location, bpost ne retrouve pas la libre disposition de la boîte postale;
- Immédiatement, sans mise en demeure, si des vapeurs, fumées, odeurs ou autres émanations suspectes se dégagent ou si des circonstances graves et imprévues incitent bpost à prendre des mesures d'urgence pour sauvegarder ses intérêts, ceux du Locataire ou des autres Locataires ;
- A la demande écrite du Locataire, pour quelque raison que ce soit, et notamment en raison de la perte des clés ;
- A la demande officielle et écrite des autorités publiques et/ou judiciaires et/ou ayant la qualité d'officier de police judiciaire.

Les frais entraînés par l'ouverture forcée de la boîte postale, le remplacement des clés et serrures ainsi que les frais de remise en état seront à la charge du Locataire.

## 16. Fermeture du bureau ou déménagement des boites postales

bpost se réserve le droit de fermer le bureau de poste auquel la boîte postale est attachée. bpost se réserve le droit de transférer les boîtes postales vers un autre bâtiment ou de changer la numérotation des boites postales.

Dans ce cas, bpost informera ses Clients au moins un mois à l'avance. Un avis sera déposé dans la boîte postale. En aucun cas le Client ne pourra réclamer des dommages et intérêts pour un éventuel préjudice qu'il pourrait subir suite au changement de situation de la boîte postale.

## 17. Confidentialite et donnees personnelles

Les données à caractère personnel (nom et prénom, l'adresse, le numéro de GSM ou l'adresse e-mail, fonction) du Client (soit comme personne physique, soit comme représentant d'une personne morale) telles que communiquées par le Client à bpost seront traitées par bpost, responsable du traitement de ces données, en vue de la fourniture des services (inclus la gestion de la relation contractuelle, prise de contact en cas de problème, du contrôle des opérations et de la prévention des fraudes et abus.

bpost se réserve le droit d'utiliser également ces données afin de communiquer ultérieurement des informations relatives aux services émis et/ou distribués par bpost dans le cadre de l'intérêt légitime de bpost à promouvoir ces services auprès de ses clients, et ce compris par courrier, par email, par téléphone, ou via les plateformes publicitaires (tels que Google, Facebook, Twitter, LinkedIn etc) auprès

desquels la personne concernée dispose d'un compte lié à son adresse email (après vérification préalable effectuée par les exploitants de ces plateformes). Elles pourront également être communiquées à des organisations faisant partie du groupe bpost aux fins de communication d'informations relatives à leurs propres produits et services via ces mêmes canaux.

Ces données pourront aussi transmises dans les cas suivants :

- requête officielle d'une autorité publiques et/ou judiciaire compétence dans le cadre d'une enquête spécifique ;
- demande d'un autre opérateur postal en droit d'exiger un accès à ces données en vue de l'acheminement à l'adresse communiquée par le Client du courrier adressé à une boîte postale louée par le Client

Ces données personnelles pourront être accessible à nos fournisseurs de services informatiques qui peuvent parfois être localisés en dehors de l'Espace Economique Européen. Le cas échéant, Les mesures décrites dans les clauses contractuelles modèles de la Commission Européenne leurs ont été imposés. Les données à caractère personnel telles que communiquées par le Client seront conservées pendant 3 ans après la date de fin de contrat.

Si le Client ou certains membres du personnel du Client souhaitent s'opposer à l'utilisation de leurs données à caractère personnel aux fins de la communication d'informations relatives aux services émis et/ou distribués par bpost et aux fins de leur transmission aux organisations faisant partie du groupe bpost, le Client ou le membre du personnel du Client peuvent nous en faire part à tout moment en envoyant une demande écrite, datée et signée, accompagnée d'une preuve d'identité, à l'adresse suivante : bpost, Boîte postale 5000, 1000 Bruxelles, ou en ligne via le lien vers le formulaire en ligne disponible dans notre charte vie privée: <http://www.bpost.be/site/fr/privacy>.

Sous certaines conditions, le Client ou certains membres du personnel du Client peuvent également accéder à leurs données à caractère personnel, en obtenir la rectification s'il y a lieu, en obtenir l'effacement, en limiter le traitement, ou en demander la portabilité en envoyant une demande écrite, datée et signée, accompagnée d'une preuve de votre identité, à la même adresse. Enfin, il est possible de déposer une plainte après de l'autorité compétente en la matière en Belgique en cas d'absence de réponse à une telle demande: <https://www.privacycommission.be/fr>.

## 18. Modifications

Les présentes Conditions Générales peuvent être modifiées par bpost de la manière jugée appropriée par celle-ci. Les Conditions Générales ainsi modifiées seront applicables au Client et lieront les deux Parties à partir du 10ème jour qui suit la publication de la communication de ces modifications au Client.

Au cas où bpost serait tenu, par une loi, réglementation ou jurisprudence belge, européenne ou étrangère, de modifier le Loyer, les caractéristiques ou spécifications du service ou le contenu des Conditions Générales ou de résilier la Convention de location, bpost en informera le Client d'une manière appropriée. Les parties conviennent qu'aucun dédommagement ne peut être exigé en pareils cas.

## 19. Autres dispositions

Toute demande d'information ou toute réclamation doit être adressée au bureau de poste auquel la Boîte postale est rattachée.

