



# Conditions Générales en Matière d'Offre de Services de bpost

Les conditions générales ci-après entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2012

## I. Définitions

Pour l'application des présentes conditions générales, on entend par :

**bpost** : la société anonyme de droit public ayant son siège social à 1000 Bruxelles, Centre Monnaie, RPM Bruxelles, BE 0214.596.464;

**Client** : toute personne, physique ou morale, ayant recours aux Services de bpost pour le Traitement d'Envois ;

**Conditions Générales** : les présentes conditions générales en matière d'offre de services de bpost telles que modifiées périodiquement ;

**Envoi** : tout envoi ou paquet adressé, national ou international, y compris les Envois recommandés, les Envois à valeur déclarée et les Paquets Bpack suivants : Bpack 24h, Bpack LLS, Bpack 24h Mini, Bpack Maxi, Bpack Pay@home, Bpack Pay@home Maxi, Bpack Secur, Bpack World Light, Bpack World.

Le traitement des Paquets Bpack proposés aux Clients contractuels ainsi que le traitement des Paquets Bpack World Express sont soumis aux Conditions Générales Paquets, disponibles sur le site [www.bpost.be](http://www.bpost.be).

Le traitement des envois non-adressés nationaux est soumis aux conditions générales Distripost qui sont disponibles sur le site [www.bpost.be](http://www.bpost.be).

**Jour ouvrable** : chaque jour calendrier sauf le samedi, le dimanche et les jours fériés légaux ;

**Législation postale** : la loi du 21 mars 1991 relative à la réforme de certaines entreprises publiques économiques et la loi du 6 juillet 1971 relative à la création de bpost et à certains services postaux et leurs arrêtés d'exécution respectifs, tels que modifiés périodiquement ;

**Lieu de dépôt** : selon le cas, les boîtes aux lettres de bpost, les guichets des Point de Service Postal, une boîte à paquet d'un Selfpost, un distributeur automatiques de paquets, ou tout autre lieu où bpost accepte le dépôt d'Envois ;

**Manuels Opérationnels** : les guides opérationnels, ainsi que tout autre brochure, guide ou instruction technique publiés par bpost et relatifs notamment (i) aux règles techniques et opérationnelles applicables au Traitement des Envois par bpost ainsi que (ii) aux tarifs en vigueur pour les Services, ceux-ci pouvant être modifiées et étant disponibles notamment sur [www.bpost.be](http://www.bpost.be) ;

**Point de Service Postal** : un bureau de poste, une halte postale ou un magasin postal (Point Poste) ;

**Récépissé de dépôt** : la preuve que bpost transmet au Client lorsque celui-ci dépose un Envoi à bpost en vue de son Traitement au guichet d'un Point de Service Postal. Aucun Récépissé de dépôt n'est transmis au Client lorsqu'il dépose son Paquet Bpack dans une boîte à paquet d'un Selfpost. Lorsqu'un Paquet Bpack est déposé dans un distributeur automatiques de paquets, le Récépissé de dépôt est généré au moment de la prise en charge effective du Paquet par le préposé de bpost effectuant la levée du distributeur automatique de paquets.

**Services** : les services offerts par bpost dans le cadre du Traitement d'Envois qui sont soumis aux présentes Conditions Générales;

**Traitement** : la levée, le tri, le transport et la distribution des Envois par bpost.

## II. Champ d'application

**1.** Les présentes Conditions Générales entrent en vigueur à la date mentionnée ci-dessus et s'appliquent à tous les Services offerts par bpost dans le cadre du Traitement d'Envois. Si des conditions particulières ou la Législation postale prévoient des règles spécifiques pour certains Services, ces règles seront également applicables à l'offre et à la prestation de ces Services. En aucun cas les conditions générales ou particulières du Client ou d'autres parties que bpost ne sont applicables au Traitement d'Envois.

**2.** Les Conditions Générales en vigueur ainsi que les tarifs en vigueur peuvent être obtenus ou consultés :

- auprès du Service Clients de bpost, au numéro 022.012345 ;
- dans les Points de Service Postal et le cas échéant, dans d'autres lieux que bpost désigne ;
- sur le site web de bpost : [www.bpost.be](http://www.bpost.be) ; ou
- via tout autre moyen de communication que bpost estime utile.

**3.** Pour tout renseignement complémentaire et pour toute question relative aux Services, le Client peut contacter le Service Clients de bpost au 022/012345 ou consulter le site web [www.bpost.be](http://www.bpost.be). Le Client peut également se renseigner auprès des bureaux de poste ou dans d'autres lieux que bpost désigne pour toute information complémentaire sur la gamme complète des produits et services offerts par bpost.

## III. Tarifs et règles opérationnelles

Les Manuels Opérationnels relatifs notamment (i) aux règles techniques et opérationnelles applicables au Traitement des Envois par bpost ainsi que (ii) aux tarifs en vigueur pour les Services font partie intégrante des présentes Conditions Générales. Ces Manuels Opérationnels ainsi que les tarifs sont disponibles gratuitement dans les bureaux de poste, sur le site web [www.bpost.be](http://www.bpost.be) et dans d'autres lieux que bpost désigne, en fonction de la gamme des produits et Services offerts. Les principaux tarifs en vigueur sont publiés au Moniteur Belge et affichés dans les Points de Service Postal ou autres lieux que bpost désigne. En cas de contradiction entre Manuels Opérationnels et tarifs et les présentes Conditions Générales, les présentes Conditions Générales primeront.

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 et dans le futur par n'importe quelle autorité du chef ou en vertu des 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.

## IV. Acceptation des présentes Conditions Générales et naissance de la convention

En déposant un Envoi auprès de bpost en vue de son Traitement, le Client accepte sans réserve les dispositions des présentes Conditions

Générales dont il est présumé avoir pris connaissance au plus tard au moment du dépôt. Le dépôt d'un Envoi entraîne automatiquement la naissance d'une convention entre le Client et bpost, aux conditions reprises dans les présentes Conditions Générales et, le cas échéant, des conditions particulières relatives au produit ou service concerné, à moins que bpost ait donné son accord préalable, explicite et par écrit pour y déroger. bpost est autorisée, à tout moment et sans notification préalable, à suspendre ou modifier les Services ainsi que les tarifs y relatifs, étant entendu que ces modifications s'appliqueront immédiatement et de plein droit et n'auront aucune influence sur les Envois préalablement déposés auprès de bpost. bpost est autorisée, de la même manière à modifier les présentes Conditions Générales.

## V. Obligations des parties

### 1. Obligations de bpost

#### 1.1. Généralités

bpost s'engage à :

- effectuer la levée des Envois aux Lieux de dépôt, aux jours et aux heures indiqués sur ceux-ci et excepté les dimanches et jours fériés ;
- distribuer, une fois par Jour ouvrable, les Envois à leur adresse de destination pour autant que les boîtes aux lettres de celles-ci soient situées en Belgique et soient conformes aux prescriptions de la Législation Postale et étant entendu que la distribution des Envois recommandés et des Envois à valeur déclarée est effectuée à la ou une des personnes dont les noms et prénoms sont indiqués sur l'Envoi ou à son mandataire) ;
- respecter la réglementation en vigueur relative au traitement des données à caractère personnel, en ce compris la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard du traitement de données à caractère personnel ; et
- ne pas faire de discrimination non justifiée légalement entre les Clients, plus particulièrement sur la base de convictions religieuses, politiques ou idéologiques.

#### 1.2. Délais de distribution des Envois autres que les Paquets

##### a) Envois nationaux

bpost s'engage à tout mettre en œuvre pour atteindre les délais de distribution suivants (sauf si la Législation postale, des conditions particulières ou des brochures relatives à un produit ou service spécifique prévoient un autre délai de distribution) :

- Distribution le premier jour ouvrable suivant le jour de dépôt (J+1) pour :
  - les Envois adressés jusqu'à 2 kg affranchis au tarif « PRIOR » ;
  - les Paquets Bpack 24h, Bpack 24h Mini, Bpack Maxi, Bpack Pay@home, Bpack Pay@home Maxi et Bpack Secur ;
  - les Envois recommandés et les Envois avec valeur déclarée.
- Distribution au plus tard le deuxième Jour ouvrable suivant le jour de dépôt (J+2) pour :
  - les Envois adressés jusqu'à 2 kg affranchis au tarif « NON-PRIOR », cette option étant réservée aux Envois affranchis autrement qu'avec des timbres ;
  - les Paquets Bpack LLS.

##### b) Envois internationaux sortants

bpost s'engage à assurer au mieux le Traitement des Envois qui lui sont confiés afin d'atteindre les objectifs de qualité résultant d'accords internationaux. À titre indicatif, ces objectifs sont fixés comme suit :

- Envois (y compris les Paquets Bpack World Light) affranchis au tarif prioritaire et munis de l'étiquette "A PRIOR" :
  - zone Europe : pays de l'Union européenne : 3 Jours ouvrables (J+3), autres pays de l'Europe géographique : 4 Jours ouvrables (J+4),
  - zone reste du monde : le délai varie en fonction du pays de destination.

- Envois (y compris les Paquets Bpack World Light) affranchis au tarif prioritaire ou non prioritaire: le délai varie en fonction du pays de destination.
- Paquets Bpack World (excepté les Paquets Bpack World Light) : le délai varie en fonction du pays de destination.

c) Pour les envois nationaux et internationaux sortants, la notion "J" (jour de dépôt) se définit comme suit :

- Envois adressés déposés par pièce individuelle : « J » correspond au jour du dépôt dans un Lieu de Dépôt un jour utile avant l'heure utile. Le(s) jour(s) utile(s) est(ont) le(s) jour(s) affiché(s) dans ou sur les Lieux de Dépôt comme étant le(s) jour(s) de levée, pour autant qu'il ne s'agisse pas d'un jour férié. L'heure utile est l'heure de la dernière levée affichée dans ou sur les Lieux de Dépôt. Si un Envoi est déposé dans une boîte aux lettres, une boîte à paquets d'un Selfpost ou un distributeur automatique de paquets après l'heure utile, « J » correspondra au premier Jour ouvrable suivant le jour du dépôt. Si un Envoi est déposé au guichet d'un Point de Service Postal après l'heure utile, « J » correspondra au premier Jour ouvrable auquel le Point de Service Postal est ouvert au public, suivant le jour du dépôt.
- Envois déposés en nombre : « J » correspond au jour du dépôt pour autant que le dépôt ait lieu conformément aux dispositions reprises dans les Guides Opérationnels et conditions générales ou particulières applicables aux Envois en nombre et avant l'heure limite stipulée dans ces documents.

#### 1.3 Livraison des Paquets Bpack

La livraison des Paquets Bpack consiste en leur remise à l'adresse de livraison. Il n'y a pas d'obligation dans le chef de bpost de remettre le Paquet Bpack personnellement au destinataire. Dans le cas où l'adresse de livraison dispose d'un accueil ou d'une réception, la livraison peut se faire à l'accueil ou à la réception.

Un Paquet Bpack 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 de livraison. Le Paquet est ensuite gardé à disposition 15 jours (le jour de la présentation n'étant pas compris dans ce délai) à l'adresse mentionnée sur l'avis.

### 2. Obligations du Client

**2.1.** Le Client s'engage à mentionner de manière claire et lisible sur l'Envoi l'adresse exacte et complète de destination (nom, rue, numéro d'habitation, éventuellement numéro de boîte, code postal, commune ou ville et, sur les Envois internationaux, pays de destination). bpost recommande d'indiquer également l'adresse de l'expéditeur (ou l'adresse-retour) sur l'Envoi dans le coin supérieur gauche du recto ou au verso de celui-ci.

**2.2.** Le Client s'engage à emballer l'Envoi dans un conditionnement homogène approprié et adéquat afin que celui-ci :

- puisse supporter les inconvénients et les risques du Traitement, (et, le cas échéant, le Client veille à ce que, si son Envoi consiste en différentes parties, celles-ci ne peuvent pas de désolidariser les unes des autres) ;
- ne puisse en aucun cas présenter un danger pour le bon fonctionnement du circuit postal ;
- réponde aux conditions en matière de poids, de format et de dimensions requises par les Guides Opérationnels ou les conditions particulières relatives au produit ou Service concerné ;
- réponde aux conditions requises par la Législation postale.

**2.3.** Le Client s'engage à payer le prix correspondant au tarif applicable en vigueur au moment du dépôt de l'Envoi et correspondant au Service (et aux options éventuelles) choisi. Ces frais doivent être payés au plus tard au moment du dépôt de l'Envoi.

**2.4.** Le Client s'engage à respecter les modalités d'affranchissement, de dépôt et toutes les conditions de forme, présentation et contenu reprises dans (i) les Manuels Opérationnels disponibles dans les bureaux de poste et sur le site web [www.bpost.be](http://www.bpost.be), ainsi que (ii) dans la Législation postale, (dans la mesure où cette Législation postale impose des obligations au Client).

**2.5.** En ce qui concerne les Envois internationaux, le Client s'engage à fournir les documents requis pour l'accomplissement des formalités douanières.

## VI. Envois interdits, non conformes ou non distribuables

### 1. Envois interdits et non conformes

**1.1.** Conformément à la Législation postale en vigueur, l'expédition ou le transport de certains Envois est interdite. Il s'agit notamment :

- des matières dangereuses, produits chimiques, matières explosibles, inflammables ou radioactives, matières biologiques périssables, etc., excepté les exceptions et limitations prévues dans la Législation postale ;
- des drogues, stupéfiants et substances psychotropes ;
- des armes, y compris les couteaux, poignards et tout autre objet pointu ou tranchant ;
- des animaux vivants et parasites, excepté les exceptions et limitations prévues dans la Législation postale ;
- des Envois portant extérieurement des annotations contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ;
- des objets, des écrits ou substances en général dont l'importation, l'exportation, la circulation, la diffusion, l'utilisation ou la détention est interdite par des lois ou réglementations ;
- des 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 ;
- des 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, sauf s'ils sont expédiés sous enveloppe close comme Envoi avec Valeur Déclarée ou comme Envoi recommandé. Ils ne peuvent toutefois être insérés dans des Envois recommandés internationaux que si le pays de destination participe au service de Traitement d'Envois avec valeur déclarée;
- des Envois qui tombent sous l'application du code pénal ou de dispositions pénales réprimant des infractions à des lois spéciales.

**1.2.** Sans préjudice de l'article VII.2 et de la possibilité de bpost d'informer le cas échéant les instances compétentes, bpost se réserve le droit, en ce qui concerne les Envois interdits repris au point 1.1 ci-dessus :

- d'en refuser le dépôt ;
- d'en suspendre le Traitement ;
- s'ils constituent un danger pour les personnes ou les choses, de les détruire immédiatement ; et/ou
- de les renvoyer à l'expéditeur si son adresse est indiquée sur l'Envoi. Si l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée sur l'Envoi, bpost pourra traiter ces Envois conformément aux dispositions des points 2.1 b) et c) ci-dessous. Les frais de renvoi, de conservation et tous les autres frais seront le cas échéant à charge du Client.

**1.3.** Outre les Envois interdits, bpost se réserve le droit de refuser ou de suspendre le Traitement d'Envois (autres que les Envois repris au point 1.1 ci-dessus) qui ne sont pas conformes aux conditions reprises dans les présentes Conditions Générales, Manuels Opérationnels, conditions particulières et autres documents applicables au Traitement des Envois ainsi qu'aux dispositions applicables de la Législation postale.

Il s'agit notamment des Envois :

- insuffisamment ou non affranchis ;
- dont l'adresse de destination fait défaut, est incomplète, illisible ou non conforme aux règles d'adressage prescrites par bpost dans ses Manuels Opérationnels;
- ne répondant pas aux règles techniques et opérationnelles (notamment de poids et de dimensions) applicables ; ou
- non correctement emballés ou pourvus d'un emballage non approprié au contenu de l'Envoi.

### 1.4. Denrées périssables dans les Envois ou Paquets Bpack

Les Envois ou Paquets Bpack contenant des marchandises périssables sont transportés exclusivement aux risques du Client et sans

que la responsabilité de bpost ne puisse être mise en cause en cas de dommage causé à ou par ces Envois.

**1.5.** Sans préjudice de l'article VII.2, bpost se réserve le droit, en ce qui concerne les Envois non conformes repris au point 1.3 ci-dessus :

- d'en refuser le dépôt ;
- d'en suspendre le Traitement ;
- s'il s'agit d'Envois insuffisamment ou non affranchis :
  - de demander à l'expéditeur, si son adresse est indiquée sur l'Envoi et que celle-ci est située en Belgique, de s'acquitter des frais d'affranchissement et des frais supplémentaires dus à cet affranchissement absent ou insuffisant ;
  - lorsque l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée sur l'Envoi ou que l'adresse de l'expéditeur n'est pas située en Belgique, de laisser un avis à l'adresse de destination requérant le paiement des frais d'affranchissement et des frais supplémentaires, si l'adresse de destination est située en Belgique ;
  - en cas de non paiement des frais d'affranchissement et des frais supplémentaires suite à cet avis ou dans le cas où l'Envoi n'est pas réclamé dans le délai fixé par bpost, de traiter cet Envoi conformément aux dispositions des points 2.1 b) et c) ci-dessous ;
  - si l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée sur l'Envoi et que l'adresse de destination n'est pas située en Belgique, de traiter cet Envoi conformément aux dispositions réglementaires de l'Union Postale Universelle ;
- s'il s'agit d'Envois non conformes pour toute autre raison (que parce qu'ils sont insuffisamment ou non affranchis) :
  - de les renvoyer à l'expéditeur si son adresse est indiquée sur l'Envoi ;
  - si l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée sur l'Envoi, de traiter cet Envoi conformément aux dispositions des points 2.1 b) et c) ci-dessous.

**1.6.** Le Traitement par bpost des Envois repris aux points 1.1 et 1.3 ci-dessus, ne libère pas le Client de sa responsabilité.

## 2. Envois non distribuables

### 2.1. Envois nationaux et internationaux sortants

a) Sauf disposition contraire dans la Législation postale ou dans des conditions particulières, les Envois nationaux et internationaux sortants qui n'ont pas pu être distribués à l'adresse de destination sont renvoyés à l'expéditeur si son adresse est indiquée sur l'Envoi. Si l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée sur l'Envoi, bpost pourra traiter celui-ci conformément aux points 2.1 b) et c) ci-dessous.

b) bpost est habilitée à ouvrir immédiatement les Envois qui n'ont pas pu être délivrés à l'adresse de destination et sur lesquels l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée.

c) Si après ouverture de l'Envoi, celui-ci n'a toujours pas pu être délivré à l'adresse de destination, il pourra être détruit à l'expiration d'un délai prenant cours dès son dépôt auprès de bpost et fixé à :

- six mois pour les Envois recommandés et les Envois avec valeur déclarée ; et
- trois mois pour les autres Envois.

A l'expiration de ce délai, les objets et documents de valeur contenus dans les Envois seront acquis au Trésor belge.

### 2.2. Envois internationaux entrants

a) Sauf disposition contraire dans la Législation postale ou dans des conditions particulières, les Envois internationaux entrants qui n'ont pas pu être délivrés à l'adresse de destination sont renvoyés à l'opérateur étranger qui a confié l'Envoi à bpost, à l'exception des cartes postales et imprimés, qui ne seront renvoyés que si l'expéditeur a clairement mentionné sur l'Envoi qu'il en souhaitait le renvoi.

b) Les Envois qui ne sont pas renvoyés conformément au point a) seront détruits à l'expiration d'un délai de six mois.

## VII. Responsabilité des parties

### 1. Responsabilité de bpost

#### 1.1. Envois nationaux

a) bpost peut être tenue responsable lorsque sa faute ou celle de

l'un de ses préposés, sous-traitants ou mandataires cause un préjudice direct à l'expéditeur en raison soit de la perte, du vol ou de l'endommagement de son Envoi, soit de la distribution tardive de celui-ci et ce, dans les limites définies au point IX ci-après. La responsabilité de bpost est limitée aux cas énumérés ci-dessus et ne porte que sur le dommage direct.

Sa responsabilité ne peut être mise en cause pour tout dommage indirect, en ce compris les frais de fabrication ou d'impression, les pertes de revenus, de données ou d'opportunités, la privation de bénéfices, l'atteinte à l'image ou à la réputation du Client, etc.

b) En cas de perte, vol ou endommagement d'un Envoi recommandé ou d'un Envoi avec valeur déclarée, l'expéditeur peut se désister de ses droits d'indemnisation en faveur du destinataire.

### 1.2. Envois internationaux (entrants et sortants)

a) La responsabilité de bpost est limitée aux cas expressément prévus par la législation internationale en vigueur et dans les limites définies au point IX ci-après. Elle n'est en tout état de cause invocable qu'au cas où le Client démontre avoir subi un préjudice direct résultant d'une faute de bpost ou de l'un de ses préposés ou mandataires du à :

- la perte, le vol ou l'endommagement d'un Envoi recommandé, d'un Envoi avec valeur déclarée ou d'un Paquet Bpack World (à l'exclusion des Paquets Bpack World Light) ;
- la livraison d'un Envoi contre remboursement sans encaissement des fonds ou contre perception d'une somme inférieure au montant du remboursement fixé par l'expéditeur.

Sa responsabilité ne peut être mise en cause pour tout dommage indirect, en ce compris les frais de fabrication ou d'impression, les pertes de revenus, de données ou d'opportunités, la privation de bénéfices, l'atteinte à l'image ou à la réputation de Client, etc.

b) En cas de perte, vol ou endommagement d'un Envoi recommandé ou d'un Envoi avec valeur déclarée, l'expéditeur peut se désister de ses droits d'indemnisation en faveur du destinataire.

c) En ce qui concerne les Envois recommandés et Envois avec valeur déclarée dont le contenu a été endommagé ou a disparu, le droit d'indemnisation défini au point IX ci après appartient au destinataire après acceptation de l'Envoi par ce dernier. Toutefois, le destinataire peut se désister de ses droits d'indemnisation au profit de l'expéditeur.

d) bpost n'est pas responsable des déclarations en douane, sous n'importe quelle forme, ni des décisions prises par les services de douane à la suite de la vérification des Envois soumis à leur contrôle.

### 1.3. Envois nationaux et internationaux

La responsabilité de bpost ne peut être mise en cause qu'à partir du moment de la prise en charge effective de l'Envoi par bpost. Pour les Envois qui sont déposés au guichet d'un Point de Service Postal, le moment de cette prise en charge correspond au moment du dépôt des Envois au guichet. Pour les Envois déposés dans une boîte aux lettres de bpost, dans une boîte à paquet d'un Selfpost ou dans un distributeur automatique de paquets, cette prise en charge correspond au moment de la levée effective par bpost des Envois.

bpost n'encourt aucune responsabilité lorsque le dommage résulte :

- d'actes de négligences ou erreurs du Client ou de tiers ou du non-respect, volontaire ou involontaire, des obligations qui résultent directement ou indirectement des présentes Conditions Générales ;
- d'un cas de force majeure, tel que, par exemple, les catastrophes naturelles (inondation, incendie, etc.), les faits de guerre, les conflits armés, la réquisition par une autorité publique.

## 2. Responsabilité du Client

**2.1.** Le Client assume toutes les conséquences pouvant résulter du non-respect par lui des dispositions légales en vigueur (notamment la Législation postale), des présentes Conditions Générales, de tout autre convention particulière ou conditions générales applicables ou des règles techniques et opérationnelles applicables. Sa responsabilité s'étend aussi bien à la détérioration de son propre Envoi en raison, par exemple, d'un emballage inadéquat, qu'au dommage causé aux préposés, mandataires ou aux biens de bpost, de tout autre transporteur ou administration postale ou encore à d'autres

biens ou Envois.

**2.2.** Sans préjudice à ce qui est stipulé à l'article VI.1.1, bpost recommande à ses Clients de recourir à l'un de ses services spécialisés, et le cas échéant, de souscrire à une police d'assurance pour la valeur du contenu, en ce qui concerne le Traitement des Envois ayant un contenu particulier et/ou de valeur, ou dont la preuve ou le délai de livraison est un élément déterminant.

En cas de recours à une solution d'assurance de bpost pour perte ou endommagement d'un paquet contenant des documents, le montant maximal de la couverture est fixé à 15€.

En cas de recours à une solution d'assurance de bpost pour perte ou endommagement d'un paquet contenant des biens, le montant maximal de la couverture est fixé à 500€. Le préjudice direct réellement subi est calculé sur base de la valeur réelle et prouvée du contenu du paquet. L'expéditeur est tenu de produire une preuve de la valeur du contenu lors de son acquisition (par exemple la facture d'achat). La valeur réelle du contenu du paquet à la date de son dépôt doit être démontrée par l'expéditeur. Elle ne pourra, en tout état de cause, pas être supérieure à la valeur d'acquisition telle que démontrée, dépréciée de 15% par an (toute année entamée comptant pour une année) et majorée des frais d'envoi.

L'assurance ne vaut pas pour les dommages indirects ni pour les retards. En outre l'assurance ne peut pas être prise pour les Envois interdits, décrits à l'article VI.1.1 ; dès lors, le client n'aura droit à aucune indemnisation en cas de dommage ou de perte portant sur un Envoi interdit.

**2.3.** Le Traitement par bpost d'Envois non conformes aux présentes Conditions Générales, aux conditions générales ou conventions particulières applicables ou aux règles techniques et opérationnelles n'exonère pas le Client de sa responsabilité.

## VIII. Procédure d'introduction d'une plainte

### 1. Principe

Le Client qui souhaite introduire une plainte s'adresse en première instance à bpost.

### 2. Comment introduire une plainte auprès de bpost

Une plainte peut être introduite soit :

- par téléphone au Service Clients : 022 012345 ;
- via le site web [www.bpost.be](http://www.bpost.be) ;
- par simple lettre non affranchie à bpost Service Clients BP 5000 - 1000 Bruxelles ;

Chaque plainte introduite par un Client reçoit un numéro de référence qui sera communiqué à ce dernier. Sur demande, un accusé de réception est remis gratuitement au Client. En mentionnant la référence dans ses écrits ou lors de ses conversations ultérieures avec les services de bpost, le Client simplifiera et accélérera la gestion de sa plainte.

### 3. Délai d'introduction des plaintes

Sous peine de prescription, les réclamations doivent être introduites dans un délai d'un (1) an à compter du dépôt auprès de bpost de l'Envoi litigieux.

### 4. Annexes - pièces

La plainte est accompagnée de tous les renseignements et documents pouvant faciliter les recherches et apportant les preuves requises. En ce qui concerne les Envois recommandés, les Envois avec valeur déclarée, les Paquets Bpack 24h, Bpack 24h Mini et les Paquets Bpack World, il y a toujours lieu de produire le récépissé de dépôt. Les plaintes liées aux Paquets Bpack Pay@home, Bpack Pay@home Maxi, Bpack Maxi et Bpack Secur doivent être accompagnées d'une preuve de la valeur du contenu lors de son acquisition.

### 5. Délai du traitement des plaintes

bpost s'engage à tout mettre en œuvre pour que la plainte soit traitée et clôturée dans un délai de :

- 30 jours pour les Envois nationaux ;
- 40 jours pour les Envois à destination des pays d'Europe de l'Ouest ;
- 3 mois pour les Envois à destination des autres pays



et ce, à compter de son introduction.

## 6. Note

Recours au Service de Médiation pour le secteur postal :

Si le Client n'est pas satisfait du résultat ou du traitement de sa plainte par bpost, il peut ensuite s'adresser gratuitement au Service de Médiation pour le secteur postal Institué par la loi du 21 mars 1991.

Rue Royale 97 Bte 14  
1000 Bruxelles  
Téléphone : 02 221 02 30  
Fax : 02 221 02 44

## IX. Indemnisation

### 1. Principe

Seul l'expéditeur d'un Envoi, ou son destinataire en application du point VII.1.2.c, qui introduit une plainte et prouve la faute de bpost, le préjudice subi et le lien causal entre les deux, obtiendra, à sa demande, une indemnité.

### 2. Étendue de l'indemnité

#### 2.1 Envois nationaux

##### a) Distribution tardive

En cas de distribution tardive, bpost est redevable d'une indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de l'affranchissement acquitté pour le(s) Envoi(s) distribué(s) avec retard. Les frais de recommandation, de déclaration de valeur et de contre remboursement ne sont toutefois pas remboursés.

##### b) Perte, vol, ou endommagement d'un Envoi adressé

- Envoi recommandé : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum de 39,00 €. Lorsqu'il s'agit de recommandés administratifs (R.P.) le montant maximum de l'indemnité est fixé à 26,00 €.
- Envoi avec valeur déclarée : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de la valeur déclarée.
- Envoi expédié contre remboursement : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant du remboursement fixé par l'expéditeur.
- Paquets Bpack 24h, Bpack 24h Mini, Bpack LLS, indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant aux frais d'affranchissement.
- Paquets Bpack Secur, Bpack Maxi, Bpack Pay@home et Bpack Pay@home Maxi: couverture d'assurance correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum de 500 euros en cas de perte ou endommagement d'un paquet contenant des biens. Le préjudice direct réellement subi est calculé sur base de la valeur réelle et prouvée du contenu du paquet. L'expéditeur est tenu de produire une preuve de la valeur du contenu lors de son acquisition (par exemple la facture d'achat). La valeur réelle du contenu du paquet à la date de son dépôt doit être démontrée par l'expéditeur. Elle ne pourra, en tout état de cause, pas être supérieure à la valeur d'acquisition telle que démontrée, dépréciée de 15% par an (toute année entamée comptant pour une année) et majorée des frais d'envoi. En cas de perte ou endommagement d'un paquet contenant des documents, le montant maximal versé au titre de l'assurance est limité à 15€. L'assurance ne couvre pas les dommages indirects ni les retards.
- Paquets Bpack Pay@home : en cas de livraison d'un Paquets Bpack Pay@home sans perception du paiement par le réceptionnaire ou contre perception d'une somme inférieure au montant fixé par l'expéditeur, l'indemnité correspond au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant du montant fixé par l'expéditeur.
- Autres Envois : l'indemnité correspond au préjudice direct réellement subi et démontré avec un maximum correspondant aux frais d'affranchissement.

##### c) Livraison sans perception du montant fixé par l'expéditeur ou contre perception d'un montant inférieur au montant fixé par

l'expéditeur pour les Envois contre remboursement : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant fixé par l'expéditeur.

### 2.2. Envois internationaux

#### a) Perte, vol ou endommagement

- Paquets Bpack World (à l'exclusion des Paquets Bpack World Light) : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant à 40 DTS par Envoi, majoré de 4,5 DTS par kilogramme, majorée des frais d'affranchissement.
- Envoi recommandé : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de 30 DTS\*, majoré des frais d'affranchissement et droits acquittés à l'exception de la taxe de recommandation.
- Envoi avec Valeur Déclarée : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de la valeur déclarée, majoré des frais d'affranchissement.
- Sac M recommandé : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de 150 DTS\*, majoré des frais d'affranchissement et droits acquittés à l'exception de la taxe de recommandation.

b) Livraison sans perception du montant fixé par l'expéditeur ou contre perception d'un montant inférieur au montant fixé par l'expéditeur pour les Envois contre remboursement : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant fixé par l'expéditeur.

c) Dans tous les autres cas et pour tous les autres types d'Envois que ceux repris aux points précédents (y compris les Paquets Bpack World Light), aucune indemnité n'est accordée.

## X. Droit applicable et juridiction compétente

Sans préjudice de la législation postale internationale, tout litige résultant de l'interprétation ou de l'exécution des présentes Conditions Générales sera soumis au seul droit belge et sera de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles. Néanmoins, les parties s'engagent, avant de s'adresser aux instances judiciaires, à épuiser toutes les possibilités de règlement du litige à l'amiable auprès des instances de bpost (cfr supra article VIII).

Si, en vertu d'une disposition légale d'ordre public ou de droit impératif, une des dispositions des présentes conditions générales s'avère nulle ou non opposable au Client, cette clause sera réputée non écrite mais les autres dispositions resteront néanmoins d'application.

<sup>1</sup> 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 vaut environ 1,13 euros.