

Conditions Générales Envois Adressés (national) – Version 2023

Table des matières

Partie I. Champ d'application et définitions	2	Partie III. Conditions spécifiques	12
Partie II. Dispositions générales	4	A. Envois Direct Mail	12
1. Conditions de Dépôt	4	1. Dispositions générales applicables aux Dépôts de tous types d'Envois Direct Mail	12
1.1. Préparation	4	2. Dispositions spécifiques applicables aux Dépôts d'Envois DM Easy	13
1.2. Adressage	4	2.1. Modalités de Dépôt spécifiques	13
1.3. Conditions additionnelles	4	2.2. Planification	13
1.4. Procédures de Dépôt	5	2.3. Réduction Opérationnelle liée à la planification préalable (appelée Booking Discount).....	13
1.5. Lieu et Date de Dépôt	6	2.4. Traitement des Envois	14
1.6. Contrôles	6	3. Dispositions spécifiques applicables aux Dépôts d'Envois DM Boost	14
1.7. Expéditeurs Autorisés et tiers	6	3.1. Modalités de Dépôt spécifiques	14
1.8. Renouvellement du Contrat par acceptation d'une nouvelle Annexe Tarifaire	7	3.2. Planification	14
2. Affranchissement	7	3.3. Réductions Opérationnelles par Dépôt	14
2.1. Marque d'affranchissement Port Payé (PP)	7	3.4. Traitement des Envois.	15
2.2. Machine à affranchir	7	4. Dispositions spécifiques applicables aux Dépôts d'Envois DM Intense	15
2.3. La Rétribution Différée (RD).....	8	4.1. Modalités de Dépôt spécifiques	15
3. Tarifs	8	4.2. Planification	16
4. Modalités de paiement	8	4.3. Réduction Opérationnelle liée au volume par Dépôt (appelée Dropsize Discount)	17
4.1. Marque d'affranchissement Port Payé (PP)	8	4.4. Traitement des Envois	17
4.2. Machine à affranchir	9	B. Envois Lettres	17
4.3. La Rétribution Différée (RD).....	9	1. Modalités de Dépôt spécifiques	17
5. Facturation	9	2. Conditions tarifaires spécifiques	17
5.1. Généralités	9	2.1. Tarif applicable par Tranche de Poids	17
5.2. Contestation et non-paiement de factures	9	2.2. Réductions Opérationnelles par Dépôt	18
6. Autres dispositions contractuelles	10	3. Traitement des Envois	18
6.1. Déclarations du Client	10	C. Envois Lettres au tarif Clean Mail	18
6.2. Obligation de distribution	10	1. Modalités de Dépôt spécifiques	18
6.3. Conséquences du non-respect du Contrat	10	2. Conditions tarifaires spécifiques	18
6.4. Résiliation	10	3. Traitement des Envois	18
6.5. Droits de propriété intellectuelle	11	Partie IV. Protection et traitement des données à caractère personnel	19
6.6. Sous-traitance	11	1. Protection des données à caractère personnel	19
6.7. Intégralité du Contrat	11	2. Traitement des données à caractère personnel	19
6.8. Cessibilité	11		
6.9. Divisibilité	11		
6.10. Renonciation aux droits	12		
6.11. Indépendance des Parties	12		
6.12. Droit applicable et règlement des litiges	12		
6.13. Modifications	12		
6.14. Hiérarchie des documents contractuels	12		

Partie I. Champ d'application et définitions

Sauf s'il en est explicitement convenu autrement par écrit, les présentes conditions générales s'appliquent au Traitement par bpost des Envois Adressés dans le cadre de Contrats Direct Mail, Lettres et/ou Envois Recommandés conclus entre le Client et bpost, des Envois Lettre au tarif Clean Mail et des Envois Direct Mail affranchis au tarif DM Easy (hors contrat) et déposés dans un centre MassPost.

Tous les aspects qui ne sont pas explicitement régis par les présentes Conditions Générales Envois Adressés (National) ni dans d'autres parties du Contrat (y compris la responsabilité de bpost et du Client dans le cadre du Contrat) sont soumis aux Conditions Générales Offre de Services de bpost.

Pour les Clients avec un Contrat Rétribution Différée, les Conditions Générales Rétribution Différée et les Conditions Générales Facturation Rétribution Différée s'appliquent également.

Les Conditions Générales Envois Adressés (national) et les Conditions Générales Offre de Services de bpost peuvent à tout moment être consultées sur le site www.bpost.be/conditions et les Guides Opérationnels peuvent à tout moment être consultés sur le site www.bpost.be/masspost.

En aucun cas, les conditions générales ou particulières du Client ou d'autres parties que bpost ne sont applicables.

Les services postaux sont réglementés par la Législation postale, y compris en ce qui concerne les prix et l'offre de service. Dans un secteur caractérisé par des changements dans l'offre et la demande, bpost cherchera à adapter ses services et ses processus opérationnels afin de pouvoir continuer à fournir des services postaux de qualité de manière durable.

Dans le cadre des présentes Conditions Générales, « Responsable du traitement », « Sous-traitant », « Personne concernée », « Données à caractère personnel », « Violation de données à caractère personnel » et « Traitement » (et « Traiter ») ont la même signification qui leur est donnée par la législation applicable en matière de protection des données (en ce compris le Règlement général sur la protection des données 679/2016 ou « RGPD », ci après la « Règlementation Vie Privée »).

Dans les présentes Conditions Générales Envois Adressés, on entend par :

- **Annexe Tarifaire** : l'annexe au Contrat dans laquelle sont mentionnés les tarifs ;
- **Annonce** : la phase finale de planification d'un Dépôt telle que décrite dans le Guide MassPost ;
- **Autorisation de Dépôt** : le document qui est remis au Client au guichet du Centre MassPost, (si le Client n'utilise pas e-MassPost), ou que le Client imprime lui-même (s'il utilise e-MassPost). Ce document contient les informations prescrites concernant un Dépôt, et peut éventuellement être adapté par bpost suite aux contrôles ultérieurs qu'elle effectuerait sur le Dépôt ;

- **Address Recognition Rate (ARR)** : le pourcentage d'adresses reconnues au niveau du bâtiment obtenu en divisant le nombre d'adresses reconnues par le nombre total d'adresses soumises pour chaque Dépôt nécessitant l'échange de Fichiers électroniques d'adresses conformément au Guide Opérationnel pour l'Échange de Données ;
- **Bordereau de Dépôt** : le document établi par le Client dans la forme prescrite par le Guide MassPost qui contient des informations sur un Dépôt, notamment concernant le type d'Envoi, le nombre d'Envois et le Type de tri ;
- **(Hyper)Centre MassPost** : un des sites de bpost repris à l'annexe 6 du Guide MassPost où les Dépôts dans le cadre du Contrat doivent être effectués ;
- **Client** : la personne (morale) qui est reprise comme client dans le Contrat ;
- **Conditions Générales** : les présentes Conditions Générales Envois Adressés (national) pour le Traitement d'Envois Adressés en service national ;
- **Conditions Générales Facturation Rétribution Différée** : les conditions générales de facturation annexées à la Convention de Base de la rétribution différée, telles que modifiées périodiquement ;
- **Conditions Générales Offre de Services de bpost** : les conditions générales en matière d'offre de services de bpost adaptées périodiquement ;
- **Conditions Générales Rétribution Différée** : les conditions générales d'admission au bénéfice de la rétribution différée annexées à la Convention de Base, telles que modifiées périodiquement ;
- **Convention de Base Rétribution Différée** : la convention (à l'exception des Annexes) entre le Client et bpost, qui contient les principes généraux de la collaboration entre bpost et le Client concernant le traitement d'envois en rétribution différée ;
- **Compensation CO2** : la contribution financière visée à l'Annexe Tarifaire, ayant pour objectif de compenser financièrement les émissions de CO2 liées à la collecte, au tri et à la distribution des Envois ;
- **Contrat** : le Contrat ayant pour objet pour chaque Groupe d'Envois l'accord conclu entre les Parties pour ce Groupe d'Envois ;
- **Contrat Rétribution Différée** : Le Contrat conclu entre bpost et le Client admis au bénéfice de la rétribution différée et composé de la Convention de Base, des Conditions Générales Rétribution Différée, des Conditions Générales Facturation et de tout autre document annexé à la Convention de Base.
- **Délai de distribution Clean Mail** : Le délai de distribution choisi par le Client pour ses Envois Lettres au tarif Clean Mail. Le délai de distribution est lié au moment du Dépôt et est exprimé en Jours ouvrables (c.à.d. PRIOR = premier Jour ouvrable suivant le jour de Dépôt, Non PRIOR = endéans les 3 Jours ouvrables suivant le jour de Dépôt).
- **Délai de distribution Lettres** : Le délai de distribution choisi par le Client pour ses Envois Lettres. Le délai de distribution est lié au moment du Dépôt et est exprimé en Jours ouvrables (c.à.d. J+1 = premier Jour ouvrable suivant le jour de Dépôt, J+3 = endéans les 3 Jours ouvrables suivant le jour de Dépôt).

- **Dépôt** : le dépôt effectué dans le cadre du Contrat au même moment et au même Lieu de Dépôt conformément aux dispositions du Contrat et du Guide MassPost ;
- **Distribution Direct Mail Lundi & Mardi** : La Période de deux (2) Jours ouvrables consécutifs, c.à.d lundi et mardi, choisie par le Client pour la distribution de ses Envois Direct Mail. Si l'un de ces jours est un jour férié légal ou un jour d'inactivité, bpost peut prolonger cette période ou proposer une période alternative.
- **Distribution Direct Mail Mercredi & Jeudi** : La Période de deux (2) Jours ouvrables consécutifs, c.à.d mercredi et jeudi, choisie par le Client pour la distribution de ses Envois Direct Mail. Si l'un de ces jours ou si le lundi ou le mardi qui précède est un jour férié légal ou un jour d'inactivité, bpost peut prolonger cette période ou proposer une période alternative.
- **Distribution Direct Mail Semaine Assurée** : La Période de cinq (5) Jours ouvrables consécutifs, du lundi au vendredi, choisie par le Client pour la distribution de ses Envois Direct Mail. Si l'un de ces jours est un jour férié légal ou un jour d'inactivité, bpost peut prolonger cette période ou proposer une période alternative.
- **e-MassPost** : l'application disponible via le site internet de bpost (www.bpost.be/masspost) permettant notamment au Client qui reçoit l'accès à cette application de transmettre et de recevoir des informations relatives aux Dépôts de manière électronique dans le cadre du Contrat, telle que régie plus en détails par les Conditions Générales et le Guide Opérationnel relatif à cette application ;
- **Envois** : tous les Envois nationaux que le Client confie à bpost sur la base des présentes Conditions Générales et conformément à celles-ci en vue de leur Traitement ;
- **Envoi Direct Mail** : Envoi Small Format, Large Format, Large+ Format Adressé qui répond à la définition contractuelle de « Direct Mail » telle qu'explicitée dans la brochure « Critères d'accès aux Tarifs Direct Mail de bpost » disponible sur le site www.bpost.be/directmail ;
- **Envoi DM Easy** : Envoi Direct Mail Small Format, Large Format, Large+ Format répondant aux conditions reprises à l'article A.2 de la Partie III des présentes Conditions Générales ;
- **Envoi DM Boost** : Envoi Direct Mail Small Format ou Large Format ou Large+ Format répondant aux conditions reprises à l'article A.3 de la Partie III des présentes Conditions Générales ;
- **Envoi DM Intense** : Envoi Direct Mail Small Format ou Large Format répondant aux conditions reprises à l'article A.5 de la Partie III des présentes Conditions Générales ;
- **Envoi Recommandé** : Envoi qui correspond à la définition d'« envoi recommandé » dans la Législation postale et dont les dimensions, poids et épaisseur sont reprises dans le Guide MassPost ;
- **Envoi Large Format** : Envoi qui répond aux critères d'accès des Envois Large Format repris dans le Guide MassPost ;
- **Envoi Large+ Format** : Envoi qui répond aux critères d'accès des Envois Large+ Format repris dans le Guide Masspost;
- **Envoi Lettre** : Envoi Small Format ou Large Format ou Large+ Format adressé qui correspond à la définition de « lettre » telle que reprise dans la Législation postale ;
- **Envoi Small Format** : Envoi qui répond aux critères d'accès des Envois Small Format repris dans le Guide MassPost ;
- **Expéditeur** : toute personne physique ou morale qui est à l'origine du message adressé au destinataire de l'Envois ou des Envois ;
- **Expéditeur Autorisé** : le Client ou, le cas échéant, un Expéditeur repris dans la liste d'Expéditeurs Autorisés dans le Contrat. Si le Client est une société, l'Expéditeur devra être une société qui lui est liée au sens de l'article 1.20 du Code des Sociétés et des Associations et avec laquelle existe un lien de contrôle exclusif au sens de l'article 1.17 du Code des Sociétés et des Associations. Si le Client est une institution ou autorité publique, l'Expéditeur doit faire partie, d'un point de vue juridique, de la même institution ou autorité publique que le Client ;
- **Expéditeur Autorisé Adhérent** : les Expéditeurs Autorisés qui ont signé un ou plusieurs Contrats ;
- **Groupe d'Envois** : une des catégories d'Envois suivantes : Envois DM, Envois Lettres ou Envois Recommandés ;
- **Fichier électronique d'adresses** : le fichier lié à l'utilisation de la technologie Mail ID et qui contient pour chaque Envoi :
 - l'adresse complète : rue, numéro de maison, (numéro de boîte), code postal et localité,
 - le numéro de code-barres Mail ID associé à l'adresse,
 - le cas échéant, le nom et le prénom du destinataire (ou si le destinataire est une personne morale, sa dénomination sociale) ;
- **Guide MassPost** : le Guide Opérationnel qui reprend les règles opérationnelles et techniques relatives aux Dépôts, tel que modifié périodiquement ;
- **Guides Opérationnels** : le Guide MassPost, le Guide Opérationnel e-MassPost, le Guide Opérationnel pour l'Echange de Données, ainsi que tout autre guide (ou instruction) technique ou opérationnel publiés par bpost et relatifs aux Dépôts effectués dans des (Hyper)Centres MassPost, disponibles sur www.bpost.be/masspost ;
- **Guide Opérationnel e-MassPost (« e-MassPost User Guide »)** : le Guide Opérationnel qui contient les aspects opérationnels et techniques relatifs à l'utilisation de l'application e-MassPost ;
- **Guide Opérationnel pour l'Échange de Données (« Data Exchange Technical Guide »)** : le Guide Opérationnel relatif à l'échange de données entre bpost et le Client via un Fichier électronique d'adresses ;
- **Jour ouvrable** : un jour excepté un samedi, un dimanche ou un jour férié légal national en Belgique ou un jour d'inactivité décidé par bpost et publié sur le site web de bpost www.bpost.be ;
- **Législation postale** : la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux, 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** : un des sites de bpost où est effectué un Dépôt ;

- **Période de distribution Direct Mail** : La période de distribution choisie par le Client pour ses Envois Direct Mail : 'Distribution Direct Mail Semaine Assurée', 'Distribution Direct Mail Lundi & Mardi' ou 'Distribution Direct Mail Mercredi & Jeudi'.
- **Technologie Mail ID** : La technologie - dont l'utilisation est soumise à un processus de certification préalable - permettant :
 - la transmission de Fichiers électroniques d'adresses ; et
 - pour chaque Envoi d'un Dépôt, l'impression d'un code-barres Mail ID unique (et, le cas échéant, d'un code de référence de séquence).
 L'utilisation de la Technologie est détaillée dans le Guide MassPost et dans le Guide Opérationnel pour l'Échange des Données ;
- **Option Extra Large** : l'option qui permet au Client, moyennant le paiement d'un supplément, de dépasser les dimensions maximales pour ses Envois de Large+ Format et ceci dans les limites reprises dans le Guide MassPost ;
- **Partie** : une partie au Contrat, étant selon le cas bpost ou le Client ;
- **Prévision de chiffre d'affaires** : le chiffre d'affaires que le Client prévoit de générer pendant la durée de l'Annexe Tarifaire applicable, par des Dépôts d'Envois d'un même Groupe d'Envois ;
- **Résumé de Dépôt** : le document qui est remis au Client lors du Dépôt au quai du Centre MassPost, après la comparaison de ce Dépôt avec les données mentionnées dans l'Autorisation de Dépôt, tel que ce document peut éventuellement être adapté par bpost suite aux contrôles ultérieurs qu'elle effectuerait sur le Dépôt ;
- **Réduction opérationnelle** : les réductions opérationnelles telles que reprises dans la Partie III des présentes Conditions Générales ;
- **Ristourne** : la ristourne qui est fonction du chiffre d'affaires telle que reprise à l'Annexe Tarifaire ;
- **Tarifs standards** : les tarifs standards de bpost en vigueur pour le mode d'affranchissement choisi, applicables à chaque Envoi et tels que périodiquement publiés sur le site www.bpost.be
- **Tranche de Poids** : chaque tranche de poids, telle qu'indiquée dans le(s) tableau(x) tarifaire(s) repris dans l'Annexe Tarifaire applicable ;
- **Type de tri** : un des types de tri suivants : «Plan de tri», «Plan de tri V2», «Tournée et séquence V2» et «Tournée et séquence V3» répondant aux conditions telles que spécifiées dans le Guide MassPost.
- **Traitement** : la réception, le tri, le transport et la distribution des Envois par bpost dans le cadre des présentes Conditions Générales Envois Adressés (national).

Partie II. Dispositions générales

Les présentes dispositions générales sont d'application au Dépôt et au Traitement de tous les Groupes d'Envois.

1. Conditions de Dépôt

Si le Client utilise l'application e-MassPost ou un des services liés à cette application, tels que la Technologie Mail ID les Dépôts doivent avoir lieu, outre les dispositions ci-dessous, conformément aux Conditions Générales et aux Guides Opérationnels applicables (notamment le Guide Opérationnel e-MassPost et le Guide Opérationnel pour l'Échange de Données).

1.1. Préparation

1.1.1. La préparation des Envois doit être effectuée conformément au Guide MassPost.

1.1.2. Tout le matériel que bpost met à la disposition du Client (tel que des bacs, des sacs ou des containers) dans le cadre du Contrat, restent toujours la propriété de bpost. Le Client rendra ce matériel à bpost à la première demande de celle-ci. Le Client s'engage à utiliser ce matériel avec soin et uniquement dans le but de déposer des Envois dans le cadre du Contrat. Le Client est responsable de tous dégâts causés à ce matériel en dehors de l'usure normale et indemnera intégralement bpost pour ces dégâts.

1.2. Adressage

Les consignes d'adressage à respecter pour les Envois sont décrites dans le Guide MassPost.

1.3. Conditions additionnelles relatives aux Envois Adressés comportant une adresse de destination en Wallonie

À partir du 1er janvier 2023, conformément à l'Arrêté du Gouvernement wallon du 23 avril 2020 remplaçant l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2019 favorisant la prévention de certains déchets et la propreté publique, la distribution d'Envois Adressés comportant une adresse de destination en Wallonie conditionnés sous plastique est interdite, sans exception.

Afin de se conformer à ses obligations en vertu de cet Arrêté, bpost se réserve le droit de contrôler au moment du Dépôt, a priori ou a posteriori, la présence d'adresses de destination en Wallonie dans les Dépôts d'Envois conditionnés sous plastique. À partir du 26 décembre 2022, si lors d'un contrôle bpost identifie une ou plusieurs adresses de destination en Wallonie, bpost peut alors refuser tout ou partie du Dépôt. Si le Client n'est pas en mesure de retirer immédiatement les Envois refusés, bpost pourra conserver les Envois refusés en fonction de la capacité de stockage du lieu de Dépôt, avec un délai maximum de cinq (5) jours ouvrables. Si le lieu de Dépôt ne permet pas de stockage ou si le délai de cinq (5) jours ouvrables est passé, bpost peut détruire les Envois. bpost se réserve le droit de facturer au client des frais de stockage ou de destruction le cas échéant.

À partir du 1er janvier 2023, une amende de 50 euros par Envoi Adressé comportant une adresse de destination en Wallonie conditionné sous plastique sera due, sans préjudice de l'article 6.4.2. Cette amende vise à indemniser forfaitairement bpost de tout dommage lié à toute réclamation, action, procédure ou demande de la part d'une autorité publique compétente relative à la distribution d'un ou plusieurs Envois Adressés comportant une adresse de destination en Wallonie conditionnés sous plastique.

1.4. Procédures de Dépôt

1.4.1. Annonce et Dépôt.

Lors du Dépôt d'Envois, les procédures de Dépôt applicables telles que décrites ci-dessous et telles qu'exposées plus en détails dans le Guide MassPost, et le cas échéant, dans le Contrat, doivent être respectées.

Chaque Dépôt doit être annoncé préalablement. Si le Client n'utilise pas l'application e-MassPost, l'Annonce a lieu au guichet du (Hyper)Centre MassPost par la remise d'un Bordereau de Dépôt. Si le Bordereau de Dépôt est valable, le Client reçoit au guichet une Autorisation de Dépôt avec laquelle il peut déposer ses Envois sur le quai du (Hyper) Centre MassPost.

Si le Client utilise l'application e-MassPost, il ne doit pas remettre de Bordereau de Dépôt au guichet du Centre MassPost mais il imprime lui-même son Autorisation de Dépôt, avec laquelle il peut directement déposer ses Envois sur le quai.

Une fois en possession de son Autorisation de Dépôt, le Client se rend sur le quai. L'Autorisation de Dépôt est scannée sur place et les Envois sont déposés. S'il s'agit d'un Dépôt d'Envois Direct Mail, le Client doit en outre joindre deux (2) spécimens¹ de l'Envoi Direct Mail à chaque Bordereau de Dépôt ou à chaque Autorisation de Dépôt. Dans le cadre du Contrat Direct Mail, le Client autorise bpost à contrôler le contenu des Envois Direct Mail. Si les Envois Direct Mail ne sont pas déposés dans des enveloppes pouvant être ouvertes et refermées sans endommager l'Envoi, sous la forme de cartes ou sous film plastique, bpost se réserve le droit d'ouvrir les Envois Direct Mail et le cas échéant de les remettre dans un emballage fermé ou de refermer l'emballage après contrôle, accompagné d'un message au destinataire.

Le Client est définitivement lié vis-à-vis de bpost par les données reprises sur le Bordereau de Dépôt et l'Autorisation de Dépôt tels que remis lors du Dépôt. Un contrôle des Dépôts avec les données reprises dans les Autorisations de Dépôt correspondantes est effectué sur le quai.

Après ces contrôles, le Client reçoit un Résumé de Dépôt sur lequel sont reprises des informations relatives au Dépôt. Si le client utilise l'application e-MassPost, le Résumé de Dépôt lui est transmis électroniquement. Le Résumé de Dépôt peut à tout moment être modifié par bpost suite

¹ En cas de mix-weight pour les solutions DM BOOST et INTENSE, un spécimen par poids sera demandé.

aux contrôles ultérieurs que bpost effectuerait sur les Dépôts, en application de l'article 1.6 ci-dessous. Le Client est informé par écrit de ces modifications.

Toute personne qui dépose des Envois au nom du Client est sensée être en possession d'un mandat liant le Client dans le cadre du Contrat, sans préjudice toutefois des dispositions de l'article 1.7.3 ci-dessous.

1.4.2. Planification.

Le Client peut planifier chaque Dépôt préalablement conformément aux règles du Guide MassPost. Par ailleurs, le Client est obligé de planifier tous les Dépôts tombant sous le champ d'application de l'article 4.2 de la Partie III (A) des présentes Conditions Générales ainsi que certains Dépôts volumineux tombant sous le champs d'application des articles 2.2 et 3.2 de la Partie III (A) des présentes Conditions Générales tels que spécifiés dans ces mêmes articles.

1.4.3. Dépôt étalé.

Le Client peut étaler un Dépôt volumineux (à l'exception de Dépôts d'Envois DM Easy et de Dépôts d'Envois au tarif Clean Mail) conformément aux dispositions applicables du Guide MassPost. Cela signifie que les Envois appartenant au même Bordereau de Dépôt ou à la même Autorisation de Dépôt peuvent être déposés à différents moments durant la même journée dans le même (Hyper) Centre Masspost et seront considérés comme faisant partie d'un même Dépôt. bpost se réserve le droit de demander un tel étalement pour des Dépôts très volumineux (telle que définis dans le Guide MassPost).

1.4.4. Dépôt scindé.

Un Dépôt scindé d'Envois Direct Mail est un Dépôt comprenant un ensemble d'Envois Direct Mail, déposés sur plusieurs jours ouvrables, selon les conditions opérationnelles décrites dans le Guide Masspost.

Un Dépôt de plus de 200.000 Envois de Small ou Large Format ou Large+ Format doit être annoncé dans e-MassPost au moins 30 jours calendrier avant la date du Dépôt.

bpost (Planning & Forecasting) et le Client s'accordent sur un planning de Dépôt scindé en vue d'éviter une surcharge de la capacité pouvant compromettre le traitement et/ou la distribution des Envois dans les temps (« Dépôt scindé convenu »).

Un Dépôt scindé convenu donne accès aux mêmes conditions tarifaires qu'un Dépôt effectué sur un seul jour :

- Booking Discount (si applicable) sur le volume total du Dépôt ;
- SortSize/DropSize Discounts (si applicables) sur le volume total du Dépôt.

Dans l'hypothèse où bpost et le Client ne trouvent pas d'accord, les règles suivantes s'appliquent :

- Si le Client effectue l'entièreté du Dépôt le même jour, il bénéficiera des Booking et SortSize Discounts (si applicables) sur la totalité du volume du Dépôt ; cependant,

les délais de distribution normalement applicables aux Envois concernés ne seront pas assurés.

- Si le client effectue le Dépôt sur plusieurs jours, chaque Dépôt partiel sera considéré comme un Dépôt séparé.

Par ailleurs, dans le cadre d'un Dépôt scindé convenu, si le client n'effectue pas chaque Dépôt partiel conformément au Booking et ne respecte pas les possibilités de modifications applicables au Booking (telles que définies dans les conditions spécifiques des Envois Direct Mail), chaque Dépôt partiel sera alors considéré comme un Dépôt distinct.

La scission d'un Dépôt d'Envois Direct Mail de plus de 100.000 Envois de poids unitaire supérieur à 1 kg est obligatoire.

1.5. Lieu et Date de Dépôt

1.5.1. Les Dépôts d'Envois Direct Mail ainsi que les Dépôts d'Envois Lettres du Client dans le cadre des présentes Conditions Générales Envois Adressés (national) doivent être effectués dans un des Hypercentres MassPost ou Centres MassPost, conformément aux dispositions de la Partie III des présentes Conditions Générales ainsi qu'aux dispositions du Guide MassPost.

1.5.2. Les Dépôts d'Envois Recommandés du Client dans le cadre des présentes Conditions Générales Envois Adressés (national) doivent être effectués dans un Hypercentre MassPost, conformément aux dispositions du Guide MassPost.

1.5.3. Les Dépôts d'Envois dans le cadre des présentes Conditions Générales Envois Adressés (national) doivent être effectués à la ou aux date(s) telle(s) que spécifiée(s) dans le Guide MassPost.

1.6. Contrôles

1.6.1. bpost se réserve le droit de procéder à tous les contrôles nécessaires, en ce compris des contrôles ayant lieu après la distribution des Envois, pour s'assurer de la bonne exécution du Contrat par le Client (y compris les contrôles du respect par le Client des règles du Guide MassPost et les contrôles effectués afin de vérifier si les caractéristiques opérationnelles donnant droit aux Réductions Opérationnelles indiquées à la Partie III des présentes Conditions Générales, ont été respectées). Les contrôles qui ont lieu en l'absence du Client lui sont également opposables.

1.6.2. Si une contradiction persiste entre les données transmises par le Client et les données dont bpost dispose sur la base des contrôles qu'elle a effectués, les données de bpost primeront.

1.6.3. Toute infraction établie peut donner lieu à l'application de l'article 6.3 de la partie II des présentes Conditions Générales.

1.7. Expéditeurs Autorisés et tiers

1.7.1. Les Dépôts dans le cadre du Contrat ne peuvent être effectués que par des Expéditeurs Autorisés.

1.7.2. Sans préjudice à l'article 1.7.3 ci-dessous, quelle que soit l'identité de l'Expéditeur Autorisé, le Client est entièrement responsable du respect par tous les Expéditeurs Autorisés des obligations qui lui incombent dans le cadre du Contrat.

1.7.3. Seul le Client est facturé par bpost dans le cadre du Contrat. Si le Client souhaite qu'une autre entité soit facturée dans le cadre d'un Contrat, les conditions cumulatives suivantes doivent être respectées :

- l'entité est un Expéditeur Autorisé et est reprise dans la liste des Expéditeurs Autorisés ; et
- l'entité a signé le Contrat concerné.

1.7.4. Les règles suivantes s'appliquent aux Contrats auxquels un ou plusieurs Expéditeurs Autorisés Adhérents ont adhéré :

- l'Expéditeur Autorisé Adhérent ne peut déposer, dans le cadre du Contrat auquel il a adhéré, que des Envois dont il est l'Expéditeur ;
- l'Expéditeur Autorisé Adhérent est directement responsable vis-à-vis de bpost du paiement des factures et du respect des conditions opérationnelles et obligations contractuelles relatives aux Dépôts qu'il a effectués ; il est tenu au respect des mêmes conditions contractuelles que celles applicables au Client ;
- les droits de l'Expéditeur Autorisé Adhérent vis-à-vis de bpost sont les mêmes que ceux du Client conférés en vertu du Contrat, étant entendu que ces droits seront limités aux droits relatifs aux Envois déposés par l'Expéditeur Autorisé Adhérent concerné, à l'exception de ce qui est stipulé expressément dans cet article 1.7.4 ; l'exécution par bpost d'une obligation la libèrera tant vis-à-vis de l'Expéditeur Autorisé Adhérent que du Client ;
- le Client reste l'unique interlocuteur de bpost dans le cadre du Contrat et est mandaté par l'Expéditeur Autorisé Adhérent à le représenter vis-à-vis de bpost pour l'exercice de ses droits et pour tout autre acte ou notification dans le cadre du Contrat. L'Expéditeur Autorisé Adhérent s'engage à ne pas agir directement vis-à-vis de bpost dans le cadre du Contrat ;
- le Client garantit le paiement de toutes les factures et le respect des autres dispositions opérationnelles et contractuelles par les Expéditeurs Autorisés Adhérents et renonce à toutes les exceptions de garant à cet égard ; si, au terme de l'Annexe Tarifaire applicable, il s'avère que le chiffre d'affaires effectivement réalisé par le Client dépasse ou n'atteint pas sa Prévision de chiffre d'affaires, les tarifs ne seront adaptés que vis-à-vis du Client, et le cas échéant, l'envoi de factures ou de notes de crédit suite à une telle adaptation des tarifs ;
- seul le Client doit conclure une domiciliation, constituer une garantie bancaire ou verser une provision, conformément à l'article 4.1.2 ci-dessous, qui garantira l'entière valeur du Contrat et notamment l'ensemble des obligations des Expéditeurs Autorisés Adhérents.

1.7.5. Le Client doit préserver bpost de toutes les réclamations possibles éventuellement introduites par des Expéditeurs (autres que, le cas échéant, des Expéditeurs Autorisés Adhérents) contre bpost concernant des Envois déposés dans le cadre du Contrat.

1.7.6. Le Client peut confier le Dépôt physique d'Envois dans le cadre du Contrat à un mandataire qui effectue ce Dépôt au nom et pour le compte du Client. bpost sera dans ce cas autorisée à demander un mandat écrit et valable du Client, comme condition pour l'acceptation des Dépôts concernés.

1.8. Renouvellement du Contrat par acceptation d'une nouvelle Annexe Tarifaire

1.8.1. Acceptation des Annexes Tarifaires via un bouton d'acceptation électronique.

Si le Client souhaite accepter l'Annexe Tarifaire via un bouton d'acceptation électronique, il est tenu de cliquer sur le bouton d'acceptation après avoir pris connaissance du contenu de l'Annexe Tarifaire et accepté ce contenu. Le fait de cliquer sur ce bouton d'acceptation implique l'acceptation inconditionnelle du contenu de l'Annexe Tarifaire par le Client et son Envoi automatique à bpost.

Le Contrat est renouvelé au moment de la réception par bpost de la nouvelle Annexe Tarifaire non modifiée et acceptée. Une acceptation tardive peut empêcher l'entrée en vigueur effective de l'Annexe Tarifaire. Le renouvellement du Contrat entre en vigueur au plus tôt à la dernière des deux dates suivantes :

- (i) la date d'entrée en vigueur définie dans l'Annexe Tarifaire et
- (ii) le jour de la réception par bpost de l'Annexe Tarifaire non modifiée et acceptée.

Les Parties conviennent que le fait de cliquer sur le bouton d'acceptation équivaut à une acceptation de l'Annexe Tarifaire, est assimilé à une signature manuscrite et répond aux exigences de l'article 1322, alinéa 2, du Code civil.

1.8.2. Acceptation des Annexes Tarifaires sans bouton d'acceptation électronique.

Si l'Annexe Tarifaire doit être renouvelée par le biais d'une signature (manuscrite ou électronique), elle est envoyée au Client par e-mail via un hyperlien ou remise personnellement au Client en deux exemplaires. Une fois que le Client a pris connaissance du contenu de l'Annexe Tarifaire et accepté celle-ci, il doit signer l'Annexe Tarifaire (en deux exemplaires) de façon manuscrite ou électronique.

Si le Client souhaite signer l'Annexe Tarifaire de façon manuscrite, il est tenu de la renvoyer à bpost et ce de l'une des façons suivantes :

- par courrier en deux exemplaires à l'adresse suivante : bpost HQ à l'att. du Service Clients Contract - Boulevard Anspach 1 bte 1 - 1000 Bruxelles ;
- par e-mail (version scannée) à l'adresse suivante : contract@bpost.be, à condition de l'envoyer simultanément par courrier.

Si le Client souhaite signer l'Annexe Tarifaire électroniquement, un de ses représentants légaux peut le faire, muni de sa carte d'identité électronique émise par l'Etat belge, ou par le biais de sa signature électronique avancée, sur la base d'un certificat qualifié émis par un prestataire de services de certification

accrédité en Belgique. L'utilisation d'autres formes de signature électronique ne permet pas le renouvellement effectif du Contrat. La signature électronique de l'Annexe Tarifaire implique l'acceptation inconditionnelle du contenu de celle-ci par le Client et l'Envoi automatique de celle-ci à bpost.

En plus de ce qui est réglementé par la loi, les Parties conviennent que la signature électronique créée via la carte d'identité électronique du Client ou via une signature électronique avancée, sur la base d'un certificat qualifié délivré par un prestataire de services de certification accrédité en Belgique, est assimilée à une signature manuscrite et répond aux exigences de l'article 1322, alinéa 2, du Code civil. En outre, les Parties conviennent que dans tous les cas, la signature électronique entraîne toutes les conséquences légales que la loi y attache, et ce à l'encontre de bpost, des Clients et des tiers.

2. Affranchissement

Le Client a la possibilité d'affranchir ses Envois Small Format, Large Format et Large+ Format au moyen d'une marque d'affranchissement Port Payé, d'une machine à affranchir ou de la Rétribution Différée tel que décrit dans les articles 2.1, 2.2 ou 2.3 ci-dessous. L'affranchissement au moyen d'une machine à affranchir n'est pas autorisé pour les Envois Recommandés. L'affranchissement au moyen de timbres-poste n'est pas autorisé dans le cadre du Contrat.

2.1. Marque d'affranchissement Port Payé (PP)

2.1.1. Si le Client affranchit ses Envois avec la marque d'affranchissement Port Payé (PP) dans le cadre du Contrat, un numéro d'autorisation (numéro « Port payé » ou « PP ») lui est attribué. Les mentions requises sont spécifiées dans les Guides Opérationnels.

2.1.2. Le numéro PP qui est attribué au Client dans le cadre du Contrat ne peut pas être utilisé par ce dernier pour des Dépôts sortant du champ d'application de ce Contrat, sauf pour des Dépôts d'Envois dont le Client est l'Expéditeur et pour lesquels bpost admet l'Affranchissement avec la marque d'affranchissement Port Payé, pour autant que :

- (i) ces Dépôts remplissent les conditions définies pour les Dépôts DM Easy (hors Contrat) ou Clean Mail et les conditions pour l'affranchissement avec la marque d'affranchissement Port Payé ; et
- (ii) qu'ils soient effectués dans un lieu de Dépôt habilité ; et
- (iii) qu'ils aient lieu au moyen de l'Autorisation de Dépôt adéquate.

2.2. Machine à affranchir

Le Client peut affranchir ses Envois Small Format, Large Format et Large+ Format au moyen d'une machine à affranchir. Le Client doit à cette fin conclure un (des) Contrat(s) distinct (s) avec bpost concernant l'utilisation (et la recharge à distance) de la machine à affranchir. Les conditions de ce (ces) contrat(s) distinct(s) ainsi que des Guides Opérationnels sont également d'application.

2.3. La Rétribution Différée (RD)

L'affranchissement en Rétribution Différée (RD) est réservé aux administrations publiques telles que listées dans les Conditions Générales d'admission au bénéfice de la Rétribution Différée ayant conclu un Contrat Rétribution Différée avec bpost.

3. Tarifs

3.1. Pour le Traitement de ses Envois dans le cadre des présentes Conditions Générales, les tarifs applicables au Client sont repris à l'Annexe Tarifaire du Contrat concerné. Ces tarifs sont valables pour toute la durée de l'Annexe Tarifaire concernée. Les tarifs 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 Traitement des Envois seront toujours à charge du Client et le cas échéant exigibles en sus dudit tarifs.

3.2. Les tarifs applicables aux Envois Lettres au tarif Clean Mail ou des Envois Direct Mail au tarif DM Easy hors contrat sont ceux en vigueur à la date de Dépôt des Envois. Ces tarifs peuvent être revus périodiquement et sont à tout moment disponibles dans les bureaux de poste, sur le site internet www.bpost.be ou en contactant le Service Clients au 02 201 11 11.

3.3. bpost dispose du droit de réviser les tarifs de base à tout moment. bpost peut réviser les tarifs entre autres en cas d'une augmentation imprévue de ses coûts, comme par exemple (sans s'y limiter) : les coûts de main-d'œuvre, de carburant et de transport.

Une augmentation imprévue des coûts de main d'oeuvre se produit si l'indice pivot* est atteint plus d'une fois pendant une année civile. Cela signifie que bpost peut adapter les tarifs de base dès que l'indice pivot* est atteint pour la deuxième fois au cours de cette année civile, et ce au plus tôt le premier jour ouvrable du mois suivant l'atteinte de cet indice.

bpost s'engage à limiter toute augmentation des Tarifs en cas d'augmentation des coûts de main d'œuvre selon la formule suivante : $T = T_0 \times (0,2 + 0,8 \times (I/I_0))$.

T étant le nouveau tarif en vigueur après révision et T_0 étant le tarif en vigueur avant révision, étant entendu que T est supérieur à T_0 .

I étant le dernier indice-pivot atteint au moment de la révision tarifaire.

I_0 étant un indice pivot précédent I . Si l'indice-pivot est atteint plusieurs fois durant l'année calendrier, I_0 n'est pas nécessairement l'indice pivot précédent directement I .

*L'indice de pivot est déterminé par le Bureau Fédéral du Plan – L'atteinte de l'indice pivot entraîne une augmentation automatique de 2% des salaires dans la fonction publique – Plus d'informations sont disponibles sur le site du Bureau fédéral du Plan : www.plan.be.

bpost informera le client par écrit et à l'avance de toute révision tarifaire liée à une augmentation imprévue de ses coûts, et ce minimum quinze (15) jours calendrier avant l'application des nouveaux tarifs.

4. Modalités de paiement

4.1. Marque d'affranchissement Port Payé (PP)

4.1.1. Paiement au comptant.

Chaque Dépôt d'Envois affranchis avec la marque d'affranchissement Port Payé (PP) doit être payé au comptant au Lieu de Dépôt préalablement au Dépôt, et ce de l'une des manières suivantes :

(i) par virement sur le compte postal du Centre MassPost concerné ; ou

(ii) par chèque bancaire certifié ; ou

(iii) par paiement électronique (carte de débit) si le Lieu de Dépôt est équipé d'un terminal prévu à cet effet.

4.1.2. Délai de paiement.

En dérogation à l'article 4.1.1 ci-dessus et sur demande du Client, bpost peut accorder au Client un délai de paiement, qui en principe est de 30 jours. Si ce délai de paiement est accordé par bpost au Client, celui-ci sera communiqué au Client par bpost. bpost peut assortir l'octroi de ce délai de paiement au respect de conditions, également mentionnées dans la communication spécifique de bpost au Client, notamment :

(i) l'octroi à bpost d'une garantie bancaire ;

(ii) le versement à bpost d'une provision non productive d'intérêts ; et/ou

(iii) la conclusion d'une domiciliation pour le paiement des factures de bpost.

Si le Client omet de payer une facture à l'échéance, si des domiciliations impayées ou unilatéralement révoquées sont renvoyées à bpost, si le Client ne respecte pas ses obligations telles qu'énoncées dans la communication spécifique sur le délai de paiement, ou si un changement dans la situation de crédit ou de solvabilité du Client (y inclus une modification de la limite de crédit établie par bpost ou du montant total des factures du Client) ne justifie plus le délai de paiement accordé au Client, bpost se réserve le droit de ne plus accorder de délai de paiement et d'exiger immédiatement le paiement au comptant pour les Dépôts suivants, conformément à l'article 4.1.1 ci-dessus, et ce sans préjudice aux dispositions de l'article 6.3 ci-dessous.

Le montant de la sûreté est le cas échéant mentionné dans la communication spécifique. bpost se réserve le droit d'adapter unilatéralement ce montant, notamment en fonction de la situation de crédit ou de solvabilité du Client (y inclus une modification de la limite de crédit établie par bpost ou du montant total des factures du Client). En attendant la modification de la sûreté, le Client s'engage à payer les Dépôts suivants, conformément à l'article 4.1.1 ci-dessus.

À moins que ce soit expressément prévu autrement dans la communication spécifique, la sûreté établie par le Client couvre les obligations du Client ainsi que celles d'éventuels Expéditeurs Autorisés Adhérents et concerne tous les Dépôts effectués dans le cadre du Contrat.

Dans le mois qui suit l'entrée en vigueur du Contrat, le Client doit, selon le cas :

(i) constituer la garantie bancaire sous une forme acceptable pour bpost et l'envoyer à bpost ;

(ii) verser la provision sans intérêts sur le compte dont le numéro IBAN est : BE50 0004 0000 0718 | BIC BPOTBEB1 de bpost HQ – Finance & Accounting – Accounts Receivable – Service facturation - Boulevard Anspach 1 bte 1 - 1000 Bruxelles ;

(iii) fournir à bpost sous une forme acceptable pour cette dernière la preuve de l'avis de domiciliation bancaire en faveur de bpost pour le paiement des factures relevant du Contrat.

La garantie bancaire et la preuve de l'avis de domiciliation bancaire doivent être envoyées à bpost HQ - Finance & Accounting - Credit & Collection - Boulevard Anspach 1 bte 1 - 1000 Bruxelles.

En attendant que la sûreté ait été octroyée ou que la domiciliation ait été conclue, le Client s'engage à payer au comptant, conformément à l'article 4.1.1 ci-dessus.

Si le Client a déjà fourni une garantie bancaire ou versé une provision pour un autre Contrat conclu avec bpost, bpost peut accepter que cette garantie bancaire ou provision soit également valable dans le cadre du Contrat. Le Client ne doit dès lors pas constituer de nouvelle garantie bancaire ni verser de nouvelle provision. Le montant de la garantie bancaire existante ou de la provision existante peut éventuellement être adapté en fonction du montant cumulé avec celui du Contrat. Dans l'attente de cette adaptation, le Client s'engage à payer au comptant, conformément à l'article 4.1.1 ci-dessus.

Si à l'expiration de toutes les relations contractuelles entre bpost et le Client, le Client n'est plus redevable d'aucun montant à bpost, la garantie bancaire sera libérée ou la provision remboursée au Client, sur demande du Client par courrier recommandé.

4.2. Machine à affranchir

4.2.1. Si le Client affranchit ses Envois au moyen d'une machine à affranchir, il doit les affranchir au Tarif standard applicable.

4.2.2. bpost établira dans ce cas une note de crédit d'un montant équivalent à la différence entre le Tarif standard imprimé sur les Envois au moyen de la machine à affranchir et le tarif applicable en vertu du Contrat concerné ou le tarif Direct Mail DM Easy hors contrat, majoré d'un montant de 12,40 EUR à titre de frais administratifs. Cette note de crédit est envoyée au Client dans les quinze (15) Jours ouvrables suivant le Dépôt. La différence entre le Tarif

standard et le tarif mentionné dans le Contrat ou le tarif Direct Mail DM Easy hors contrat est ensuite remboursée au Client par versement sur le numéro de compte de ce dernier, dans les cinq (5) Jours ouvrables suivant l'Envoi de la note de crédit.

4.3 La Rétribution Différée (RD)

Les Conditions Générales de Facturations de la Rétribution Différée annexées au Contrat Rétribution Différée sont d'application.

5. Facturation

5.1. Généralités

5.1.1. Quelle que soit la modalité de paiement pour laquelle le Client opte, et que les paiements doivent être effectués au comptant ou non, une facture sera toujours établie pour les Dépôts effectués dans les (Hyper)Centres MassPost. La facture est établie sur base du Résumé de Dépôt, tel qu'il aura éventuellement été adapté par bpost suite aux résultats des contrôles ultérieurs au Dépôt.

5.1.2. bpost établit hebdomadairement une facture relative aux Dépôts du Client. En outre, dans l'hypothèse où le Client a conclu un Contrat prévoyant le paiement d'une redevance d'abonnement, bpost établira mensuellement une facture relative au montant de cette redevance d'abonnement.

5.1.3. Chaque facture est payable intégralement et en une seule fois sur le numéro de compte IBAN BE50 0004 0000 0718 | BIC BPOTBEB1 bpost HQ – Finance Accounting – Accounts Receivable – Service facturation – Boulevard Anspach 1 bte 1 – 1000 Bruxelles.

5.2. Contestation et non-paiement de factures

5.2.1. Si une facture ou une partie de celle-ci est contestée par le Client, ce dernier doit la contester dans un délai de vingt (20) Jours ouvrables à compter de la date de la facture. Une fois ce délai de vingt (20) Jours ouvrables écoulé, la facture est réputée avoir été acceptée par le Client. Si le Client conteste la facture, la contestation doit mentionner la date et le numéro de la facture et être adressée, ainsi qu'une copie du Résumé de Dépôt sur base duquel la facture concernée a été établie, à bpost de l'une des façons suivantes :

- par courrier à l'adresse suivante : bpost Service Clients – Boîte postale 5000 – 1000 Bruxelles ;
- via le formulaire disponible sur www.bpost.be/mafacture.

Si le Client ne conteste qu'une partie de la facture et non la facture dans sa totalité, son obligation de paiement reste d'application sans restriction sur la partie non contestée de la facture.

5.2.2. En cas de contestation d'une facture, bpost examinera le courrier de contestation. Si la modification demandée (que ce soit pour des raisons de fond et/ou de forme) est fondée, bpost procèdera à une correction unique et

gratuite de la facture concernée. Si la modification demandée n'est pas fondée, le Client en est informé par bpost et doit immédiatement acquitter cette facture.

5.2.3. Sur chaque montant qui n'a pas été payé à l'échéance, l'intérêt légal sera imputé de plein droit et sans mise en demeure préalable à partir du jour de l'échéance jusqu'à la date du paiement intégral. bpost se réserve en outre le droit d'exiger, sans mise en demeure préalable, une indemnité forfaitaire de 15% du montant facturé avec un minimum de 65 EUR. Le fait de ne pas avoir mentionné le taux d'intérêt ou l'indemnité forfaitaire dans la mise en demeure éventuelle n'implique en aucune manière une renonciation du droit, dans le chef de bpost, d'exiger les intérêts et/ou l'indemnité forfaitaire. Le Client ne peut faire valoir aucune compensation ni aucun droit de rétention à l'égard de bpost.

5.2.4. Pour chaque demande du Client en vue de l'obtention de duplicata de factures, de Contrats, de bons de commande, de Bordereaux de Dépôt, d'Autorisations de Dépôt, etc., des frais administratifs fixes de 7,50 EUR par duplicata seront facturés et ce à partir du dixième duplicata. En outre, le Client peut demander des duplicata des Bordereaux de Dépôt ou de Résumés de Dépôt uniquement pendant une période de trois (3) mois à compter de la date du Dépôt des Envois. bpost se réserve le droit d'accéder ou non à une demande en vue de la fourniture de duplicata de Bordereaux de Dépôt ou de Résumés de Dépôt.

6. Autres dispositions contractuelles

6.1. Déclarations du Client

6.1.1. Le Client déclare qu'il est une personne morale valablement constituée, qui existe pour une durée indéterminée et qui est dûment inscrite auprès des instances publiques compétentes.

6.1.2. Le Client a les compétences requises, a effectué toutes les notifications, et a reçu tous les accords et autorisations internes et externes nécessaires pour conclure le Contrat et pour exécuter, conformément aux dispositions du Contrat, les engagements qu'il a contracté dans le cadre de celui-ci.

6.1.3. La conclusion du Contrat n'est pas contraire aux statuts du Client, ni à un quelconque jugement, arrêt, ordonnance ou décision administrative qui s'appliquerait à lui ou à une quelconque convention, disposition légale ou obligation par laquelle il serait lié.

6.1.4. Le Contrat a été valablement conclu par le Client et les obligations du Client dans le cadre de celui-ci sont des obligations légales, valables et contraignantes dans le chef du Client.

6.2. Obligation de distribution

L'obligation de distribution des Envois de bpost dans le cadre du Contrat naît uniquement par le biais et au moment de la

remise par bpost du Résumé de Dépôt au Client. La phrase qui précède ne porte cependant pas préjudice aux droits de bpost sous les articles 6.3, 6.4 ou 6.5 ou à tout autre droit dont elle dispose en vertu du Contrat, de la loi en cas de non-respect du Contrat par le Client.

6.3. Conséquences du non-respect du Contrat

Si le Client ne respecte pas une de ses obligations relevant du Contrat ou des Guides Opérationnels, ou si un Dépôt ne correspond pas aux conditions de Dépôt applicables ou encore, si les données à communiquer par le Client dans le cadre du Contrat ne sont pas correctes ou complètes, bpost peut, sans préjudice des dispositions en matière de responsabilité des Conditions Générales Offre de Services de bpost et/ou des dispositions de l'article 6.4 ci-dessous, décider d'appliquer une ou plusieurs des mesures suivantes (énumérées non limitativement), selon les circonstances, et ce sans que cela puisse donner lieu à une quelconque forme d'indemnité par bpost (y compris en cas de retard dans le Traitement du Dépôt concerné) :

(i) refuser le Dépôt concerné ou en suspendre le Traitement ;

(ii) traiter le Dépôt concerné en appliquant les tarifs applicables aux Dépôts DM Easy (hors Contrat) ou Clean Mail (pour autant que les conditions pour en bénéficier soient respectées) ou aux Tarifs standards ;

(iii) pour les Dépôts d'Envois DM Intense qui ne sont pas effectués par le Client selon la planification, facturer au Client la totalité de la valeur des Dépôts concernés ; pour les Dépôts DM Easy et DM Boost planifiés, appliquer des indemnités d'annulation (cancellation fee) ou de non-présentation (no-show fee) en cas de non-respect d'une planification en application des articles 2.3 et 3.3 de la Partie III (A) des présentes Conditions Générales ;

(iv) traiter le Dépôt concerné en facturant au Client un supplément (résultant, par exemple d'un mauvais conditionnement, d'une communication incorrecte ou incomplète de données, du non-respect des conditions d'accès à un Groupe d'Envois, d'une requalification du Groupe d'Envois, le cas échéant de façon rétroactive en ce qui concerne les Dépôts d'Envois DM Intense, sans que cette liste ne soit limitative) ;

(v) refuser l'octroi de Réductions Opérationnelles ;

(vi) retarder la distribution des Envois du Dépôt concerné ;

(vii) suspendre l'exécution du Contrat concerné, après avoir envoyé au Client une notification préalable ; sans préjudice de l'obligation du Client de rembourser à bpost les frais administratifs et les frais de conservation en cas de refus ou de suspension d'un Dépôt.

6.4. Résiliation

6.4.1. Nonobstant les provisions du Contrat, l'une ou l'autre partie peut résilier le présent Contrat, moyennant un délai de préavis d'au moins trois mois, signifié par lettre recommandée, prenant cours le premier jour du mois suivant le

mois au cours duquel ladite lettre a été envoyée. Pour les Contrats qui prévoient un décompte tarifaire à la fin du Contrat, en cas de résiliation par bpost, et si la durée du présent Contrat est inférieure à un an, le décompte tarifaire pris en compte sera calculé au pro rata temporis.

6.4.2. Sans préjudice de ses autres droits, chaque Partie a le droit de résilier le Contrat de plein droit (c'est-à-dire sans intervention judiciaire) moyennant notification adressée par lettre recommandée, si l'autre partie :

- se rend coupable d'infraction intentionnelle au Contrat, de fraude ou de tout comportement contraire à la loi sur les pratiques du commerce ;
- et/ou ne respecte pas les conditions additionnelles relatives aux Envois Direct Mail comportant une adresse de destination en Wallonie ; et/ou
- cesse ou menace de cesser ses activités.

6.4.3. En outre, chaque Partie a le droit de mettre fin sans intervention judiciaire au Contrat, par le biais d'une lettre recommandée lorsque :

- un liquidateur ou un administrateur est désigné pour la gestion des propriétés ou actifs de l'autre Partie ; et/ou
- l'autre Partie est déclarée en faillite ou se trouve dans une situation manifeste d'insolvabilité ou de cessation de paiements ; et/ou
- l'autre Partie est mise en liquidation (à l'exception d'une liquidation dans le cadre d'une réorganisation qui intervient de telle manière que la société solvable qui en découle reste liée par les engagements qui sont imposés à l'autre Partie dans le cadre du Contrat).

6.4.4. Par ailleurs, les Parties peuvent à tout moment résilier unilatéralement le Contrat par le biais d'une lettre recommandée, avec effet immédiat, sans mise en demeure préalable et sans le paiement d'une quelconque indemnité, si des nouvelles dispositions légales ou réglementaires ont été adoptées et sont de nature à entraver l'exécution du Contrat.

6.4.5. Si un Contrat prévoyant le paiement d'une redevance d'abonnement est résilié en application du présent article 6.4, la redevance d'abonnement afférente à la période trimestrielle entamée au moment où le Contrat prend fin, reste due. Si cette redevance d'abonnement trimestrielle n'a pas encore été payée, le Client reste tenu de la payer intégralement. Pour les Contrats qui prévoient un décompte tarifaire à la fin du Contrat, ce décompte tarifaire ne se fera pas au pro rata temporis s'il est mis fin au Contrat en application des présents articles 6.4.2., 6.4.3. ou 6.4.4.

6.5. Droits de propriété intellectuelle

6.5.1. Les droits de propriété intellectuelle relatifs e.a. aux dessins, modèles, oeuvres et/ou documents littéraires (fixés de manière permanente ou en langage machine), rapports, logiciels et bases de données, ainsi qu'aux méthodes, savoir-faire, concepts et autres développements dont bpost est propriétaire ou détenteur de licence, continueront à appartenir à bpost en tant que propriétaire ou détenteur

de licence, et tous les droits de propriété intellectuelle qui découlent d'une modification ou d'une adaptation de ces droits, de ce savoir-faire et de ces développements appartiennent automatiquement à bpost.

6.5.2. À l'exception des droits de licence qui ont été explicitement accordés par bpost au Client en vue de l'utilisation par ce dernier de certains programmes informatiques, le Client doit s'abstenir d'utiliser de quelque manière que ce soit les droits, le savoir-faire et les développements de bpost sans l'autorisation préalable écrite et explicite de bpost. Le Client garantit que ses travailleurs, agents et soustraitants sont également soumis à cette obligation.

6.5.3. Chaque Expéditeur reste titulaire des droits de propriété intellectuelle contenus dans tout Envoi confié à bpost et est entièrement responsable du contenu de ces Envois. Le Client indemnifiera intégralement bpost en cas d'action de tiers relative à une violation d'un de ces droits de propriété intellectuelle.

6.6. Sous-traitance

bpost se réserve le droit de faire appel, sous sa pleine responsabilité, à des sous-traitants pour l'exécution du Contrat.

6.7. Intégralité du Contrat

Le Contrat contient tous les accords entre les Parties concernant l'objet du Contrat et remplace la totalité des autres accords, contrats, demandes, offres ou déclarations antérieures qui ont été formulés entre les Parties verbalement ou par écrit en ce qui concerne l'objet du Contrat.

6.8. Cessibilité

6.8.1. Aucune des Parties n'a le droit de céder le Contrat sans l'autorisation écrite préalable de l'autre Partie, étant toutefois entendu que bpost peut toujours céder le Contrat à une société liée à bpost.

6.8.2. bpost a le droit de refuser une cession demandée par le Client. De plus, sa décision peut être conditionnée à la réalisation des conditions qu'elle juge nécessaires, sans que le Client puisse faire valoir à l'égard de bpost une quelconque revendication ou un quelconque droit à une indemnité.

6.9. Divisibilité

La nullité ou le caractère non contraignant, pour quelque motif que ce soit, d'une partie du Contrat n'aura pas d'impact sur la validité et le caractère contraignant des autres dispositions du Contrat. La partie du Contrat qui serait déclarée nulle ou non contraignante est adaptée par les parties dans la mesure minimale requise pour que les dispositions en question ne soient plus nulles ou non contraignantes. Les parties veillent à ce que l'équilibre économique initialement prévu soit maintenu.

6.10. Renonciation aux droits

Si une Partie omet d'imposer le respect d'un droit octroyé en vertu du Contrat, cette omission ne sera pas considérée comme une renonciation à ce droit ou aux moyens de droit à cette fin, et elle ne mettra pas en péril la validité du Contrat. Une renonciation à un droit concernant une infraction au Contrat n'implique pas une renonciation aux droits afférents aux infractions passées ou futures au Contrat.

6.11. Indépendance des Parties

6.11.1. Sauf convention contraire explicite, aucune disposition du Contrat ne sera réputée donner lieu à la mise en place d'un partenariat ou d'une association entre les Parties.

6.11.2. Sauf convention contraire explicite, chacune des Parties agit comme une entité indépendante pour la conclusion et l'exécution du Contrat. Sauf convention contraire explicite, aucune disposition du Contrat, ni le comportement des Parties dans le cadre de l'exécution du Contrat ne donneront lieu à la constitution d'une société, d'une association, d'une association temporaire, d'une joint-venture ou d'une quelconque autre forme de collaboration entre les Parties.

6.12. Droit applicable et règlement des litiges

Le Contrat est régi par le droit belge. Les cours et tribunaux de l'arrondissement de Bruxelles sont seuls compétents pour statuer sur tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat.

6.13. Modifications

Sauf stipulation contraire explicite, le Contrat ne peut être modifié que moyennant un accord écrit entre les Parties.

Toutefois, en cas de modification de la législation applicable ou dans le cas d'un arrêté, d'un jugement ou d'une autre intervention contraignante d'une autorité compétente, bpost peut modifier le Contrat (en ce compris les Conditions Générales et les Guides Opérationnels) sur base de cette modification, cet arrêté, ce jugement ou cette autre intervention.

bpost peut aussi à tout moment modifier unilatéralement les Conditions Générales et les Guides Opérationnels. Ces modifications unilatérales peuvent être nécessaires pour répondre aux changements dans le secteur des services postaux, qui est réglementé, entre autres en ce qui concerne le prix et l'offre de service. bpost cherchera à adapter ses services et ses processus opérationnels afin de pouvoir continuer à fournir des services postaux de qualité de manière durable.

bpost est tenue d'informer le Client par écrit des modifications précitées et ce, au moins un mois avant l'entrée en vigueur de cette modification. S'il n'accepte pas ces modifications, le Client peut résilier unilatéralement le Contrat par écrit et sans indemnité et ce, dans le (1) mois qui suit la notification de ces modifications par bpost. Le Contrat prend alors fin le dernier jour du mois qui suit celui au cours duquel le Client a notifié son désaccord quant aux modifications. Dans ce cas, le décompte et la facturation s'effectuent pro rata temporis.

Pour le calcul pro rata temporis, on considèrera qu'une année compte 365 jours et un trimestre 91 jours.

6.14. Hiérarchie des documents contractuels

En cas de contradiction entre les dispositions des documents contractuels, l'ordre suivant est applicable pour déterminer celle des dispositions contradictoires qui prévaudra : (i) le Contrat (ii) l'Annexe Tarifaire (iii) les présentes Conditions Générales (iv) les Conditions Générales en matière d'Offre de Services de bpost (v) les Guides Opérationnels.

Partie III. Conditions spécifiques

La présente partie des Conditions générales Envois Adressés (national) reprend les conditions applicables à un Groupe d'Envois spécifique.

A. Envois Direct Mail

1. Dispositions générales applicables aux Dépôts de tous types d'Envois Direct Mail

Outre les conditions de Dépôt prévues dans les Guides Opérationnels, et le cas échéant dans le Contrat, les conditions de Dépôt spécifiques décrites ci-dessous sont également d'application aux Dépôts de tous types d'Envois Direct Mail.

Chaque Dépôt Direct Mail doit être composé d'Envois :

(i) répondant à la définition d'Envoi Direct Mail ;

(ii) de mêmes dimensions et de même format (Small, Large ou Large+ Format) ;

(iii) de même emballage ;

(iv) soumis à un même Type de tri ;

(v) de même poids ; et ²

(vi) comportant sur l'Envoi une adresse retour située en Belgique.

(vii) doivent être identiques (à la personnalisation près)

Le Dépôt en Centre MassPost doit comporter au minimum 500 Envois Direct Mail. Le Dépôt peut couvrir une ou plusieurs campagnes clients Direct Mail pour autant que (i) chaque campagne compte au minimum 500 Envois Direct Mail et que (ii) les Envois Direct Mail d'une même campagne soient de contenu identique, excepté la personnalisation tant que celle-ci n'influence pas la nature du message, et émanent en conséquence d'un Expéditeur identique et unique. Les Dépôts multi-campagnes sont soumis à une validation préalable impliquant l'envoi d'un spécimen physique d'un Envoi Direct Mail de chaque campagne Direct Mail composant le Dépôt.

² Le Dépôt d'Envois de poids différents est autorisé sous certaines conditions pour les Envois DM Boost et les Envois DM Intense. Les conditions spécifiques sont détaillées dans le Guide MassPost.

2. Dispositions spécifiques applicables aux Dépôts d'Envois DM Easy

Outre les dispositions reprises dans le Guide MassPost, les dispositions spécifiques ci-dessous sont également d'application aux Dépôts d'Envois DM Easy.

2.1. Modalités de Dépôt spécifiques

Les Dépôts DM Easy doivent :

- (i) être composés d'au moins 500 Envois Direct Mail ; et
- (ii) être composés d'Envois Direct Mail Small Format, Large Format ou Large+ Format de maximum 2.000 g.
- (iii) être déposés à bpost dans des bacs et conteneurs fournis par bpost ;

2.2. Planification

La planification via e-Masspost est obligatoire pour des Dépôts de plus de :

- 100.000 Envois Small Format ; ou
- 50.000 Envois Large ou Large+ Format ;

Elle est optionnelle dans les autres cas.

Une planification (obligatoire ou optionnelle) doit être réalisée via e-MassPost (Booking) au plus tard 5 Jours ouvrables avant la date annoncée du Dépôt et les paramètres repris ci-dessous doivent être (au minimum) communiqués :

- Date du Dépôt
- Période de distribution Direct Mail
- Lieu de Dépôt
- Format des Envois
- Quantité d'Envois
- Poids unitaire

Afin de pouvoir bénéficier de la Réduction Opérationnelle « Booking Discount » tel que décrit au point 2.3, le Client doit sélectionner la Réduction Opérationnelle « Booking Discount » au cours du processus de planification dans e-MassPost. Ceci s'applique aussi bien pour les planifications obligatoires que pour les planifications optionnelles.

2.3. Réduction Opérationnelle liée à la planification préalable (appelée Booking Discount)

Si le Client a planifié son Dépôt conformément à l'article 2.2 ci-dessus, qu'il a sélectionné la Réduction Opérationnelle « Booking Discount » au cours du processus de planification, et que le Dépôt est conforme à ce qui a été planifié, il bénéficiera de la Réduction Opérationnelle « Booking Discount » de 3% à partir de 5000 pièces sur le tarif applicable à ce Dépôt.

Si le Client modifie sa planification dans les 4 Jours ouvrables qui précèdent la date de Dépôt annoncée, les règles suivantes sont d'application :

Délais de modification par rapport à la Date de Dépôt choisie	Modification d'au moins un de ces paramètres	Impact sur le Booking Discount
J-4 à J0	Nombre d'Envois ³ Lieu de Dépôt Format des Envois	Perte du Booking Discount
J-4 à J-2 (avant 22h)	Avancement de la date de Dépôt	2 cas possibles : (1) La nouvelle date fait toujours partie des jours de Dépôt autorisés pour la période de distribution initialement choisie, alors maintien du Booking Discount (2) La nouvelle date n'est plus dans les jours de Dépôt autorisés pour la période de distribution initialement choisie, alors perte du Booking Discount
	Report de la date de Dépôt ⁴	3 cas possibles : (1) La nouvelle date fait toujours partie des jours de Dépôt autorisés pour la période de distribution initialement choisie, alors maintien du Booking Discount (2) La nouvelle date est la veille (J-1) de la période de distribution initiale, alors choix entre : a. garder la période de Distribution initiale avec perte du Booking Discount. Le Dépôt sera alors traité en Best Effort pour respecter cette période de distribution initiale. b. sélectionner une nouvelle période de distribution correspondant à la nouvelle date de Dépôt avec maintien du Booking Discount (3) La nouvelle date est pendant ou après la période de distribution initiale, alors choix d'une nouvelle période de distribution correspondant au jour de Dépôt et maintien du Booking Discount
J-2 (22h) à J-1 (avant 22h)	Avancement de la date de dépôt Report de la date de Dépôt ⁴	Perte du Booking Discount

Si le Client a sélectionné une demande de Réduction Opérationnelle « Booking Discount » et que le Dépôt n'est pas effectué selon la planification initiale ou le cas échéant modifiée, des indemnités égales au pourcentage du Booking Discount applicable au Dépôt seront dues par le Client (frais d'annulation ou frais de non-présentation). Un report de date effectué par le Client après J-1 (22h) sera considéré d'office comme une

³ Modifiable jusqu'à 2500 Envois pour un Dépôt jusqu'à 25.000 Envois, 10.000 Envois pour un Dépôt jusqu'à 100.000 Envois ou 10% du nombre d'Envois pour un Dépôt.

⁴ Modifiable jusqu'à 30 Jour après la Date de Dépôt initiale.

non-présentation et dès lors les indemnités égales à 3% du tarif applicable au Dépôt seront dues par le Client.

Les règles ci-dessus s'appliquent aussi bien aux planifications obligatoires qu'aux planifications optionnelles.

2.4. Traitement des Envois

Si le Client a respecté toutes les conditions et obligations reprises dans le Contrat relatives aux Envois DM Easy, y compris celles reprises dans le Guide MassPost, bpost mettra tout en oeuvre pour assurer la distribution des Envois DM Easy dans la période de distribution Direct Mail sélectionnée par le Client.

3. Dispositions spécifiques applicables aux Dépôts d'Envois DM Boost

Outre les dispositions reprises à l'article 1 ci-dessus, les dispositions spécifiques ci-dessous sont également d'application aux Dépôts d'Envois DM Boost.

3.1. Modalités de Dépôt spécifiques

Les Dépôts DM Boost doivent :

- (i) être composés d'au moins 500 Envois Direct Mail ;
- (ii) être composés d'Envois Direct Mail de Small Format, de Large Format ou Large+ Format de maximum 2.000 g ;
- (iii) être traités avec la Technologie Mail ID, avec les spécificités suivantes:
 - le Fichier électronique d'adresses transmis doit contenir, pour chaque Envoi, au minimum l'adresse du destinataire ;
 - chaque Envoi doit être muni d'un code-barres Mail ID et pour les Envois Large Format ou Large+ Format triés par Tournée et séquence V3, d'un code de référence de séquence ;
- (iv) atteindre un ARR de minimum 96 % ;
- (v) être annoncés en utilisant l'application e-MassPost ;
- (vi) être déposés dans les bacs et/ou conteneurs fournis par bpost ;

Le Guide MassPost définit les conditions spécifiques pour un Dépôt d'Envois DM Boost de poids différents.

3.2. Planification

La planification via e-Masspost est obligatoire pour des Dépôts de plus de :

- 100.000 Envois Small Format ; ou
- 50.000 Envois Large ou Large+ Format ;

Elle est optionnelle dans les autres cas.

Une planification (obligatoire ou optionnelle) doit être réalisée via e-MassPost (Booking) au plus tard 5 Jours ouvrables avant la date annoncée du Dépôt et les paramètres repris ci-dessous doivent être (au minimum) communiqués :

- Date du Dépôt
- Période de distribution Direct Mail
- Lieu de Dépôt
- Format des Envois
- Type de tri
- Quantité d'Envois
- Poids unitaire

Afin de pouvoir bénéficier de la Réduction Opérationnelle « Booking Discount » tel que décrit au point 3.3.3, le Client doit sélectionner la Réduction Opérationnelle « Booking Discount » au cours du processus de planification dans e-MassPost Ceci s'applique aussi bien pour les planifications obligatoires que pour les planifications optionnelles.

3.3. Réductions Opérationnelles par Dépôt

3.3.1. Réduction opérationnelle liée au volume de Dépôt par Type de tri (appelée SortSize Discount).

Selon le Type de tri appliqué au sein d'un même Dépôt, le Client bénéficiera d'une Réduction Opérationnelle sur le tarif applicable à ce Dépôt, et ce en fonction du volume du Dépôt, conformément aux tableaux suivants :

Small Format:

Type de tri	Volume du Dépôt	Réduction
Plan de tri V2	Entre 25.000 et 99.999 Envois	4,85%
	Entre 100.000 et 199.999 Envois	9,70%
	À partir de 200.000 Envois	15,55%

Large/Large+ Format:

Type de tri	Volume du Dépôt	Réduction
Tournée et séquence V3	Entre 10.000 et 24.999 Envois	3,70%
	Entre 25.000 et 49.999 Envois	10,70%
	Entre 50.000 et 99.999 Envois	17,70%
	Entre 100.000 et 199.999 Envois	19,55%
	A partir de 200.000 Envois	26,10%

3.3.2. Réduction Opérationnelle liée à l'Address Recognition Rate (ARR) (appelée Data Quality Discount).

Si l'ARR d'un Dépôt d'Envois Direct Mail est supérieure à 98%, le Client bénéficiera d'une Réduction Opérationnelle de 0,5% sur le tarif applicable à ce Dépôt.

Pour rappel, un minimum de 96% d'ARR est exigé pour accéder au produit DM Boost.

3.3.3. Réduction Opérationnelle liée à la planification préalable (appelée Booking Discount).

Si le Client a planifié son Dépôt conformément à l'article 3.2. ci-dessus, qu'il a sélectionné la Réduction Opérationnelle « Booking Discount » au cours du processus de planification et que le Dépôt est conforme à ce qui a été planifié, il bénéficiera de la Réduction Opérationnelle « Booking Discount » de 3% à partir de 5000 pièces sur le tarif applicable à ce Dépôt.

Si le Client modifie sa planification dans les 4 Jours ouvrables qui précèdent la date de Dépôt annoncée, les règles suivantes seront d'application :

Délais de modification par rapport à la Date de Dépôt choisie	Modification d'au moins un de ces paramètres	Impact sur le Booking Discount
J-4 à J-0	Nombre d'Envois ⁵ Lieu de Dépôt Format des Envois Type de tri	Perte du Booking Discount
J-4 à J-2 (avant 22h)	Avancement de la date de Dépôt	2 cas possibles : (1) La nouvelle date fait toujours partie des jours de Dépôt autorisés pour la période de distribution initialement choisie, alors maintien du Booking Discount (2) La nouvelle date n'est plus dans les jours de Dépôt autorisés pour la période de distribution initialement choisie, alors perte du Booking Discount
	Report de la date de Dépôt ⁶	3 cas possibles: (1) La nouvelle date fait toujours partie des jours de Dépôt autorisés pour la période de distribution initialement choisie, alors maintien du Booking Discount (2) La nouvelle date est la veille (J-1) de la période de distribution initiale, alors choix entre : a. garder la période de Distribution initiale avec perte du Booking Discount. Le Dépôt sera alors traité en Best Effort pour respecter cette période de distribution initiale. b. sélectionner une nouvelle période de distribution correspondant à la nouvelle date de Dépôt avec maintien du Booking Discount (3) La nouvelle date est pendant ou après la période de distribution initiale, alors choix d'une nouvelle période de distribution correspondant au jour de Dépôt et maintien du Booking Discount
J-2 (22h) à J-1 (avant 22h)	Avancement de la date de dépôt Report de la date de Dépôt ⁶	Perte du Booking Discount

⁵ Modifiable jusqu'à 2.500 Envois pour un Dépôt jusqu'à 25.000 Envois, 10.000 Envois pour un Dépôt jusqu'à 100.000 Envois ou 10% du nombre d'Envois pour un Dépôt.

⁶ Modifiable jusqu'à 30 Jour après la Date de Dépôt initiale.

Si le Client a sélectionné une demande de la Réduction Opérationnelle « Booking Discount » et que le Dépôt n'est pas effectué selon la planification initiale, ou le cas échéant modifiée, des indemnités égales au pourcentage du Booking Discount applicable au Dépôt seront dues par le Client (frais d'annulation ou frais de non-présentation). Un report de la date effectué par le client après J-1 (22h) sera considéré d'office comme une non-présentation et dès lors les indemnités égales à 3% du tarif applicable au Dépôt seront dues par le Client.

Les règles ci-dessus s'appliquent aussi bien aux planifications obligatoires qu'aux planifications optionnelles.

3.3.4. Réduction Opérationnelle liée à l'ajout du nom (ou de la dénomination) du destinataire dans le Fichier électronique d'adresses (appelée Mail ID+ Discount).

Si pour un Dépôt, le Fichier électronique d'adresses, est enrichi pour chaque Envoi d'un Dépôt, avec le nom et le prénom du destinataire (ou si le destinataire est une personne morale, avec sa dénomination sociale), le client bénéficiera d'une Réduction Opérationnelle de 1% sur le tarif applicable à ce Dépôt.

3.4. Traitement des Envois.

Si le Client a respecté toutes les conditions et obligations reprises dans le Contrat relatives aux Envois DM Boost, y compris celles reprises dans le Guide MassPost, bpost mettra tout en oeuvre pour assurer la distribution des Envois DM Boost dans la Période de distribution Direct Mail sélectionnée par le Client.

4. Dispositions spécifiques applicables aux Dépôts d'Envois DM Intense

Outre les dispositions reprises à l'article 1 ci-dessus, les dispositions spécifiques ci-dessous sont également d'application aux Dépôts d'Envois DM Intense.

4.1. Modalités de Dépôt spécifiques

Les Dépôts DM Intense doivent :

- (i) être composés d'au moins 25.000 Envois Direct Mail ;
- (ii) être composés d'Envois Direct Mail de Small Format ou de Large Format de maximum 350 g ;
- (iii) être triés selon le Type de tri «Plan de tri V2» pour les Envois Small Format et selon le Type de tri «Tournée et séquence V3» pour les Envois Large Format;
- (iv) être traités avec la Technologie Mail ID, avec les spécificités les suivantes:
 - le Fichier électronique d'adresses transmis doit contenir, pour chaque Envoi, au minimum l'adresse, ainsi que le nom et le prénom du destinataire (ou si le destinataire est une personne morale, sa dénomination sociale) ;
 - chaque Envoi doit être muni d'un code-barres Mail ID et - pour les Envois Large Format trié selon le Type de tri Tournée et séquence V3 - d'un code de référence de séquence ;
- (v) atteindre un ARR de minimum 98%.

- (vi) être déposés dans les bacs et/ou conteneurs fournis par bpost ; En outre,
- (vii) répondre aux conditions de récurrence reprises dans l'Annexe Tarifaire et atteindre une fréquence minimale d'un Dépôt toutes les deux semaines, avec un minimum de 26 Dépôts durant toute la durée de l'Annexe Tarifaire, étant entendu que ce nombre de Dépôts peut être réduit à un minimum de 24 Dépôts pour autant que l'absence de (maximum 2) Dépôts ait lieu pendant les périodes de congés scolaires officiels belges. Dès que plus de 2 Dépôts DM Intense ont été requalifiés en Dépôts DM Boost ou en Dépôts DM Easy ou que 2 Dépôts DM Intense planifiés n'ont pas été effectués, tous les Dépôts DM Intense déjà facturés seront requalifiés en Dépôts DM Boost. Les Dépôts planifiés pour le futur ne bénéficieront plus du tarif DM Intense.
- (viii) pour chaque Dépôt, la liste des destinataires et la quantité d'Envois doivent être identiques, à l'exception des cas suivants :
- variations de la quantité d'Envois liées aux ouvertures ou aux fermetures d'un point de vente du Client pendant la durée de l'Annexe Tarifaire (devant être communiquée au moment du Pre-Booking ou de la révision trimestrielle) ; et/ou
 - variations positives de la quantité d'Envois liés à l'activité saisonnière du Client (avec un maximum de 2 variations par année) ; et/ou
 - variations positives de plus de 10% par rapport à la quantité totale planifiée lors du Pre-Booking étant entendu que la quantité excédant la variance de 10% autorisée sera opérationnellement déposée en DM Intense mais facturée au tarif du DM Boost ;
- (ix) le Fichier électronique d'adresses du premier Dépôt est considéré comme le Fichier électronique d'adresses de référence. Il doit être fourni à bpost via e-MassPost lors de la phase du Pre-Booking (qui a lieu au plus tard lors de la conclusion de l'Annexe Tarifaire). Si moins de 90% des adresses des destinataires reprises dans le Fichier électronique d'adresses de référence sont présentes dans le Fichier électronique d'adresses communiqué lors de chaque Dépôt (au plus tard lors de l'Annonce), le Dépôt est requalifié en Dépôt DM Boost. En outre, les quantités d'Envois planifiées pour chaque Dépôt lors du Pre-Booking doivent rester dans une marge de 10% par rapport aux quantités planifiées lors du 1er Dépôt.
- (x) lors de chaque trimestre, le Fichier électronique d'adresses et la quantité d'Envois de référence peuvent être modifiés selon le processus défini dans l'Annexe Tarifaire, à condition que le nouveau Fichier électronique d'adresses de référence contienne au moins 90% des adresses présentes dans le Fichier électronique d'adresses de référence initial et que les quantités planifiées pour chaque Dépôt restent dans une marge de 10% par rapport aux quantités du 1er Dépôt de l'année.
- (xi) les Dépôts DM Intense doivent à chaque fois être effectués le même jour de la semaine pour la même Période de Distribution Direct Mail ; étant entendu que maximum deux Dépôts pourront être effectués à la demande du Client un autre jour de la semaine pour la même ou pour une autre Période de Distribution Direct Mail, à condition que cette

modification soit prévue lors du Pre-Booking et qu'elle soit validée par bpost ;

(xii) les Dépôts DM Intense doivent être planifiés conformément à l'article 4.2 ci-dessous ; et

(xiii) les Envois DM Intense ne peuvent pas bénéficier de l'Option Extra Large.

Le Guide MassPost définit les conditions spécifiques pour un Dépôt d'Envois DM Intense de poids différents.

4.2. Planification

4.2.1. Première planification au plus tard lors de la conclusion de l'Annexe Tarifaire (Pre-Booking).

Chaque Dépôt doit faire l'objet d'une première planification (Pre-Booking) lors de la conclusion de l'Annexe Tarifaire. Lors de cette première planification (Pre-Booking), le Client doit au moins communiquer les données reprises dans le tableau ci-dessous. Certaines données peuvent encore être modifiées sans entraîner de conséquences et d'autres peuvent uniquement être modifiées moyennant requalification du Dépôt en Dépôt DM Boost :

Donnée	Possibilité de modification
Date de Dépôt	Modifiable moyennant une requalification du Dépôt en DM Boost
Lieu de Dépôt	Modifiable moyennant une requalification du Dépôt en Dépôt DM Boost
Format des Envois	Modifiable moyennant une requalification du Dépôt en Dépôt DM Boost
Type de tri	Modifiable moyennant une requalification du Dépôt en Dépôt DM Boost
Quantité d'Envois	Modifiable jusqu'à une variation maximale de 10.000 Envois. Au-delà de cette limite, un changement de plus de 10% par rapport à la quantité totale planifiée lors du Pre-Booking entraîne la requalification en Dépôt DM Boost
Fichier électronique d'adresses	Modifiable jusqu'à la phase d'Annonce, dans les limites énoncées ci-dessus

4.2.2. Confirmation de planification au plus tard 5 Jours ouvrables avant le Dépôt (Booking).

Chaque Dépôt doit en outre faire l'objet d'une confirmation de planification via e-MassPost (Booking) au plus tard 5 Jours ouvrables avant la date du Dépôt. Lors de cette confirmation de Dépôt, le Client doit également indiquer le poids unitaire des Envois faisant partie de ce Dépôt. Il doit en outre télécharger le Fichier électronique d'adresses. Après cette échéance, certaines données ne peuvent plus être modifiées sauf en requalifiant le Dépôt en Dépôt DM Boost :

Donnée	Possibilité de modification
Date de Dépôt	Modifiable moyennant une requalification du Dépôt en DM Boost
Lieu de Dépôt	Modifiable moyennant une requalification du Dépôt en Dépôt DM Boost
Fichier électronique d'adresses	Modifiable jusqu'à la phase d'Annonce, dans les limites énoncées ci-dessus
Quantité d'Envois	Modifiable jusqu'à une variation maximale de 10.000 Envois. Au-delà de cette limite, un changement de plus de 5% par rapport à la quantité totale d'Envois planifiée lors du Booking entrainera la requalification du Dépôt en Dépôt DM Boost
Format des Envois	Modifiable moyennant une requalification du Dépôt en Dépôt DM Boost
Type de tri	Modifiable moyennant une requalification du Dépôt en Dépôt DM Boost

4.3. Réduction Opérationnelle liée au volume par Dépôt (appelée Dropsize Discount)

Lors de chaque Dépôt, le Client peut bénéficier d'une Réduction Opérationnelle en fonction du volume du Dépôt, par Type de tri conformément aux tableaux suivants :

Small Format :

Type de tri	Volume du Dépôt	Réduction
Plan de tri V2	Entre 25.000 et 99.999 Envois	4,85%
	Entre 100.000 et 199.999 Envois	9,70%
	À partir de 200.000 Envois	15,55%

Large Format :

Type de tri	Volume du Dépôt	Réduction
Tournée et séquence V3	Entre 25.000 et 49.999 Envois	10,70%
	Entre 50.000 et 99.999 Envois	17,70%
	Entre 100.000 et 199.999 Envois	19,55%
	A partir de 200.000 Envois	26,10%

4.4. Traitement des Envois

Si le Client a respecté toutes les conditions et obligations reprises dans le Contrat relatives aux Envois DM Intense, y compris celles reprises dans le Guide MassPost, bpost mettra tout en oeuvre pour assurer la distribution des Envois DM Intense dans la période de distribution Direct Mail sélectionnée par le Client.

B. Envois Lettres

1. Modalités de Dépôt spécifiques

Outre les conditions de Dépôt relatives aux Envois Small Format et Large/Large+ Format prévues dans les Guides Opérationnels, et le cas échéant dans le Contrat, les conditions de Dépôt spécifiques ci-dessous sont également d'application aux Envois Lettres.

Un Dépôt d'Envois Lettres doit :

- (i) être composé d'au moins 500 Envois Lettres ;
- (ii) être composé soit d'Envois Lettres Small Format soit d'Envois Lettres Large Format ou Large+ Format de maximum 2.000 g ;
- (iii) être composé d'Envois Lettres pour lesquels le Client a choisi le même Délai de distribution Lettres.
- (iv) être composé d'Envois Lettres de mêmes dimensions et de même emballage, excepté dans le cas d'un Dépôt d'Envois Lettres Small Format où des Envois de dimensions différentes sont acceptés.
- (v) être soumis à un même Type de tri ;
- (vi) être annoncé via e-MassPost ;
- (vii) être déposé dans les bacs et/ou conteneurs fournis par bpost ;
- (viii) être traités avec la Technologie Mail ID, avec les spécificités suivantes:
 - le Fichier électronique d'adresses transmis doit contenir, pour chaque Envoi, au minimum l'adresse du destinataire ;
 - chaque Envoi doit être muni d'un code-barres Mail ID, et pour les Envois Large/Large+ Format trié selon le Type de tri Tournée et séquence V3 , d'un code de référence de séquence ;
- (ix) atteindre un ARR de minimum 96% ; et
- (x) comporter sur l'Envoi une adresse retour située en Belgique.

Si au sein d'un Dépôt d'Envois de Large/Large+ Format, les Envois ne sont pas munis de code-barres Mail ID, un supplément de 27% sera facturé au Client. Dans les autres cas, l'article 6.3 de la Partie II des présentes Conditions Générales est entièrement d'application.

2. Conditions tarifaires spécifiques

2.1. Tarif applicable par Tranche de Poids

Pour les Envois Small Format, le Tarif applicable sera celui du poids moyen des Envois du Dépôt, à moins que le Client ne détaille lors de l'Annonce de son Dépôt, le nombre d'Envois par Tranche de Poids. Dans ce cas, le Tarif sera déterminé sur base du poids de chaque Envoi individuel.

Pour les Envois Large/Large+ Format le Client doit détailler lors de l'Annonce de son Dépôt, le nombre d'Envois par Tranche de Poids. Le Tarif sera déterminé sur base du poids de chaque Envoi individuel.

2.2. Réductions Opérationnelles par Dépôt

2.2.1. Réduction opérationnelle liée au Type de tri (appelée Sorting Discount).

Si le Client trie les Envois au sein d'un même Dépôt, il aura droit à une Réduction Opérationnelle en fonction du Type de tri du Dépôt, du Délai de Distribution et en fonction du volume du Dépôt, conformément au tableau ci-dessous :

Small Format:

Type de tri	Volume du Dépôt	Délai de Distribution	Réduction
Plan de tri V2	À partir de 25.000 Envois	D+3	4%
Plan de tri V2	À partir de 25.000 Envois	D+1	2,5%

Large / Large+ Format:

Type de tri	Volume du Dépôt	Réduction
Tournée et séquence V3	À partir de 25.000 Envois	4%

2.2.2. Réduction Opérationnelle liée à l'Address Recognition Rate (ARR) (appelée Data Quality Discount).

Si la qualité d'adresses d'un Dépôt d'Envois Lettres est supérieure à 98%, le Client bénéficiera d'une Réduction Opérationnelle de 0,5% sur le tarif applicable à ce Dépôt.

Pour rappel, un minimum de 96% d'ARR est exigé pour accéder au produit Lettres.

2.2.3. Réduction Opérationnelle liée à l'heure du Dépôt (appelée Early Deposit Discount).

Si le Client sélectionne le Délai de distribution Lettres J+3 (c.à.d. distribution endéans les 3 Jours ouvrables suivant le Jour de Dépôt), dépose ses Envois Lettres dans un Lieu de Dépôt avant 12h00 et que ce Dépôt a été annoncé dans e-MassPost comme étant un « Dépôt effectué avant 12h » conformément aux dispositions du Guide Opérationnel e-MassPost, il bénéficiera d'une Réduction Opérationnelle de 1,5% sur le tarif applicable à ce Dépôt.

2.2.4 Réduction Opérationnelle liée à l'ajout du nom (ou de la dénomination) du destinataire dans le Fichier électronique d'adresses (appelée Mail ID+ Discount).

Si pour un Dépôt, le Fichier électronique d'adresses est enrichi pour chaque Envoi d'un Dépôt, avec le nom et le prénom du destinataire (ou si le destinataire est une personne morale, de sa dénomination sociale), le client bénéficiera d'une Réduction Opérationnelle de 1% sur le tarif applicable à ce Dépôt.

3. Traitement des Envois

Si le Client a respecté toutes les conditions et obligations reprises dans le Contrat relatives aux Envois Lettres, y compris celles reprises dans le Guide MassPost, bpost mettra tout en oeuvre pour assurer la distribution des Envois Lettres dans le Délai de distribution Lettres choisi par le Client (ç.à.d J+1 = premier Jour ouvrable suivant le jour de Dépôt, J+3 = endéans les 3 Jours ouvrables qui suivent le jour de Dépôt).

C. Envois Lettres au tarif Clean Mail

1. Modalités de Dépôt spécifiques

Afin de bénéficier du tarif Clean Mail pour ses Dépôts d'Envois Lettres, le Dépôt doit :

- être composé d'au moins 500 Envois Lettres ;
- être composé soit d'Envois Lettres Small Format, soit d'Envois Lettres Large Format, soit Large+ Format de maximum 2.000 g ;
- être composé d'Envois Lettres pour lesquels le Client a choisi le même Délai de Distribution Clean Mail
- être composé d'Envois Lettres de mêmes dimensions, de même format et de même emballage
- être affranchis à l'aide du même Port Payé ou avec une marque Rétribution Différée ;
- être déposé dans un (Hyper)Centre MassPost ou via le Service Enlèvement à Domicile de bpost ;
- être annoncé via e-MassPost avec un détail du volume par tranche de poids ;
- respecter les règles reprises dans le Guide MassPost en ce qui concerne l'adressage et le conditionnement.

2. Conditions tarifaires spécifiques

Lors de l'Annonce de son Dépôt, le Client doit détailler le nombre d'Envois par Tranche de Poids.

Le Tarif sera déterminé sur base du poids de chaque Envoi individuel.

3. Traitement des Envois

Si le Client a respecté toutes les conditions et obligations reprises au paragraphe 1. (Modalités de Dépôt spécifiques), y compris celles reprises dans le Guide MassPost, bpost mettra tout en oeuvre pour assurer la distribution des Envois Lettres dans le Délai de Distribution Clean Mail sélectionné par le Client (c.à.d. PRIOR = premier Jour ouvrable suivant le jour de Dépôt, Non PRIOR= endéans les 3 jours ouvrables suivant le jour de Dépôt).

Partie IV. Protection et traitement des données à caractère personnel.

1. Protection des données à caractère personnel

1.1. Définitions : dans le cadre des présentes conditions générales, « Responsable du traitement », « Sous-traitant », « Personne concernée », « Données à caractère personnel », « Violation de données à caractère personnel » et « Traitement » (et « Traiter ») ont la même signification qui leur est donnée par la législation applicable en matière de protection des données (en ce compris le Règlement général sur la protection des données 679/2016 ou « RGPD », ci-après la « Règlementation Vie Privée »).

1.2. Les données à caractère personnel (nom et prénom, adresse, numéro de téléphone/GSM ou adresse e-mail, fonction) relatives à certains membres du personnel du Client telles que communiquées par le Client à bpost dans le cadre de la conclusion du Contrat ou de l'exécution des Services visés par le Contrat, seront traitées par bpost, Responsable du Traitement de ces données, en vue de la fourniture des Services visés par les présentes (en ce compris aux fins de la gestion de la relation contractuelle, de prise de contact en cas de problème, du contrôle des opérations et de la prévention des fraudes et abus).

1.3. bpost peut également utiliser ces données pour contacter certains membres de votre personnel dans le cadre d'études de marché ou d'enquêtes de satisfaction en vue de l'amélioration de ses services.

1.4. Le Client garantit que les membres de son personnel ont été informés quant aux traitements précités de leurs données personnelles par bpost.

1.5. Ces Données à caractère personnel seront accessibles à nos fournisseurs de services informatiques à qui les clauses contractuelles modèles de la Commission Européenne ont été imposées s'ils sont localisés en dehors de l'Espace Economique Européen.

1.6. Les Données à caractère personnel que vous nous communiquez seront conservées pendant 1 ans à la suite de quoi ces données seront effacées.

1.7. Sous certaines conditions, les membres du personnel du Client peuvent 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 d'identité, à l'adresse suivante : bpost HQ - Data Protection Office, Boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles, ou en ligne via le lien vers le formulaire en ligne disponible dans notre charte vie privée: www.bpost.be/site/fr/. Enfin, vous pouvez déposer une plainte après de l'autorité compétente en la matière en Belgique en cas d'absence de réponse à une telle demande: www.autoriteprotectiondonnees.be

2. Traitement des données à caractère personnel

2.1. La fourniture des services (tels que décrits dans les présentes Conditions Générales) par bpost nécessite que le Client communique à bpost des Données à caractère personnel relatives aux destinataires des envois.

Dans la mesure où bpost traite ces Données à caractère personnel pour l'exécution de ces services (pour la mise à disposition des récépissés de dépôt des Envois Recommandés, pour organiser la distribution et, le cas échéant, le suivi des Envois, la mise à disposition des Images du recto des envois aux Utilisateurs Mon Courrier), elle agit en qualité de Responsable du Traitement de ces Données à caractère personnel.

bpost traite les Données à caractère personnel des expéditeurs et destinataires d'Envois dans le cadre de la fourniture des services couverts par les présentes Conditions Générales, contrôle les opérations de Traitement de ces données effectuées en vue du traitement et de la distribution de l'envoi, décide quelles Données à caractère personnel doivent être fournies, si ces Données à caractère personnel doivent être traitées (par lecture optique ou par comparaison avec d'autres séries de données) à des fins d'amélioration de la qualité, si ces Données à caractère personnel doivent être transmises à des tiers (agissant par ex. en tant que sous-traitants pour bpost), combien de temps ces Données à caractère personnel seront conservées, qui peut accéder à ces Données à caractère personnel, si ces Données à caractère personnel doivent être transférées à des tiers (opérateurs de distribution locale) basés dans des pays se situant en dehors de l'EEE et selon quel cadre contractuel, si les demandes d'exercice de leur droit d'accès ou d'autres droits sont recevables, quelles mesures techniques et organisationnelles sont prises pour protéger les Données à caractère personnel, si les Données à caractère personnel sont utilisées pour alimenter des bases de données opérationnelles visant à améliorer les performances de reconnaissance d'adresses.

2.2. Le Client agit en tant que Responsable du Traitement en ce qui concerne les Traitements des Données à caractère personnel pour lesquels il détermine les finalités et moyens du Traitement, y compris la collecte, l'encodage, le stockage, la mise à jour et la transmission des Données à caractère personnel à bpost.

2.3. Le Client garantit dès lors à bpost que (i) les Données à caractère personnel sont obtenues de façon légale auprès des Personnes concernées en vertu de la Règlementation Vie Privée et qu'elles sont fournies à bpost en conformité avec cette règlementation; (ii) il transmet à bpost des Données à caractère personnel à jour et pertinentes au vu des finalités légales et légitimes décrites dans le Contrat; (iii) il a fourni aux Personnes concernées toutes les informations nécessaires et pertinentes concernant le Traitement de leurs Données à caractère personnel, conformément à la Règlementation Vie Privée ; et (iv) le Traitement n'enfreint pas les droits de tiers.

2.4. bpost et le Client s'engagent à respecter toutes les obligations qui s'imposent aux Responsables du Traitement en vertu de la Règlementation Vie Privée pour les Traitements pour lesquels ils agissent en cette qualité.

2.5. bpost et le Client s'engagent à tout moment, pendant et après l'expiration de la durée du contrat auquel a trait les présentes conditions générales, à indemniser et à prémunir l'autre partie de tout dommage lié à toute réclamation, action, procédure ou demande de la part d'une autorité publique compétente, d'une Personne concernée et/ou d'un tiers en relation avec toute violation ou prétendue violation de la Règlementation Vie Privée résultant d'un Traitement de Données effectué en vertu des présentes conditions générales ou de tout manquement par le Client, bpost ou leurs collaborateurs à leurs obligations en matière de protection des Données en vertu des présentes conditions générales. Dans les limites autorisées par la Règlementation Vie Privée, (1) le Client ou bpost n'est responsable vis-à-vis de l'autre partie que pour (i) les dommages matériels directement causés par une faute grave ou intentionnelle du Client ou de bpost ou de leurs collaborateurs, et (ii) le décès et les dommages corporels subis par une personne physique et causés par un acte ou une omission du Client ou de bpost ou de leurs collaborateurs dans l'exercice de leurs fonctions, (2) le Client ou bpost n'est pas responsable des dommages immatériels ou indirects, en ce compris les dommages pécuniaires, les pertes de profits et les atteintes à la réputation ou à l'image de l'autre partie et (3) la responsabilité du Client ou de bpost est limitée au montant facturé au Client.

2.6. Dans le cas où les Services comprennent la distribution d'un envoi postal dans un pays non situé dans l'Espace Economique Européen, les Données à caractère personnel relatives aux destinataires des envois confiés à bpost par le Client (c'est-à-dire les catégories suivantes de Données à caractère personnel : prénom, nom et adresse de distribution) sont communiquées à un opérateur local chargé de distribuer l'envoi dans ce pays étranger, qui agit en tant que Responsable du Traitement pour aux fins de distribution de l'envoi dans ce pays étranger. S'il est localisé en dehors de l'Espace Economique Européen, les clauses contractuelles modèles de la Commission Européenne lui ont été imposées.

2.7. Le Client garantit que ces destinataires ont été informés quant aux traitements précités de leurs Données à caractère personnel par bpost et par ces opérateurs tiers.

2.8. Ces Données à caractère personnel seront accessibles à nos fournisseurs de services informatiques à qui les clauses contractuelles modèles de la Commission Européenne ont été imposées s'ils sont localisés en dehors de l'Espace Economique Européen.



 Service Clients + 32 (0)2 201 11 11

 service.center@bpost.be  www.bpost.be