



## Conditions Générales de la Plateforme des Partenaires à destination des Prestataires de Service

### I. Définitions

**bpost** : bpost S.A. de droit public ayant son siège social à 1000 Bruxelles, Centre Monnaie, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0214.596.464, au registre des personnes morales de Bruxelles ;

**Catégorie de Service** : Classification des Prestataires de Service en fonction de leur(s) activité(s) principale(s) relatives au courrier adressé ou toutes-boîtes, telle(s) que proposée(s) par bpost dans le Formulaire d'Inscription à la Plateforme des Partenaires, et ce, dans le but de faciliter la Recherche de Prestataires de Service par l'Utilisateur.

**Conditions Générales** : les présentes conditions générales relatives au Service « Plateforme des Partenaires » ;

**Fiche** : l'ensemble des informations fournies par le Prestataire de Service à bpost publiées dans la Plateforme des Partenaires, qu'il s'agisse d'une partie des informations présentées dans les Résultats de Recherche ou de l'ensemble des informations sur la page consacrée au Prestataire de Service.

**Formulaire d'Inscription** : le formulaire disponible sur le site de bpost qui permet à un Prestataire de Service de faire une demande pour apparaître dans la Plateforme des Partenaires. Le Formulaire collecte les informations qui apparaîtront publiquement dans la Fiche du Prestataire dans la Plateforme des Partenaires et les autres informations nécessaires à la fourniture de service par bpost. Les demandes de mise à jour de l'ensemble des informations reprises dans le Formulaire d'Inscription se font via ce même formulaire sur le site de bpost.

**Professionnel** : toute personne physique ou morale qui vise un but économique de manière durable (comme, mais de manière non exhaustive, des organisations soumises à la TVA, des commerçants, des artisans, des professions libérales...).

**Prestataire de Service** : toute personne physique ou morale, autre que bpost proposant ses services aux Professionnels via la Plateforme des Partenaires ;



**Recherche** : l'action de rentrer des critères de recherche dans le formulaire de la Plateforme des Partenaires et de consulter les informations présentées comme résultats de la recherche.

**Plateforme des Partenaires** : le service informatif fourni par bpost, grâce auquel l'Utilisateur peut faire une Recherche sur le site internet de bpost pour trouver des informations sur des Prestataires de Service ;

**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 que celle 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**).

**Résultat de Recherche** : la liste de Prestataires de Service présentée dans la Plateforme des Partenaires suite à une Recherche effectuée par un Utilisateur.

**Services** : les services relatifs au courrier adressé ou toutes-boîtes tels que listés par bpost dans le Formulaire d'Inscription à la Plateforme des Partenaires, et ce, dans le but de faciliter la Recherche de Prestataires de Service par l'Utilisateur.

**Utilisateur** : toute personne physique ou morale qui fait des recherches et utilise les informations trouvées sur la Plateforme des Partenaires.

## II. Applicabilité de ces Conditions Générales

1. Les présentes Conditions Générales s'appliquent à toute utilisation de la Plateforme des Partenaires par les Prestataires de Service, y inclus leur inscription, la mise à jour de leurs informations ou leur désinscription de la Plateforme des Partenaires.
2. bpost peut apporter des modifications occasionnelles à ces Conditions Générales. Si bpost apporte d'importantes modifications aux Conditions Générales, il en informera les Prestataires de Service par le biais d'un email ou d'un courrier. Le Prestataire de Service est lié aux nouvelles Conditions Générales par l'utilisation continue de la Plateforme des Partenaires après la modification des Conditions Générales.
3. bpost est autorisée à tout moment et sans notification préalable à suspendre ou mettre fin à la publication de la Plateforme des Partenaires.

### III. Description du service Plateforme des Partenaires et restrictions

#### 1. Description du service Plateforme des Partenaires

La Plateforme des Partenaires a pour objectif de faciliter la prise de contact entre des Professionnels qui souhaitent faire des communications de courrier adressé ou non adressé et des Prestataires de Service qui sont en mesure de les conseiller et de les accompagner pour réaliser leurs communications, dans leur ville, leur région ou dans toute la Belgique.

L'utilisation de la Plateforme des Partenaires est gratuite.

Par leur inscription ou utilisation de la Plateforme des Partenaires, les Prestataires de Service reconnaissent et acceptent sa nature exclusivement informative. Les échanges et accords qui pourraient avoir lieu entre les Utilisateurs et les Prestataires de Service sont indépendants de bpost. Le cas échéant, les accords entre les Prestataires de Service et les Utilisateurs sont soumis aux conditions générales d'utilisation des services des Prestataires de Service.

#### 2. Prestataires de Service habilités à se référencer

En s'inscrivant à la Plateforme des Partenaires, les Prestataires de Service reconnaissent avoir pris connaissance du public cible de la Plateforme des Partenaires : les indépendants et petites et moyennes entreprises qui souhaitent lancer leur première campagne de communication par courrier adressé ou par toutes-boîtes.

Les Prestataires de Service qui s'inscrivent à la Plateforme des Partenaires, s'engagent seulement à avoir une expertise et à proposer publiquement un ou des Services intervenant dans la conception et la réalisation de communications au format de courrier adressé ou de toutes-boîtes.

#### 3. Apparition dans les résultats de Recherche

L'Utilisateur fait une recherche en sélectionnant une Catégorie de Service recherchée en fonction de ses besoins et de son code postal. Il peut également spécifier sa recherche, de manière optionnelle, en sélectionnant un ou plusieurs Services qu'il souhaite se voir offrir.

Les Résultats de Recherche qui vont s'afficher sont tous les Prestataires de Service qui offrent cette Catégories de Service et le cas échéant le ou les Services sélectionnés, selon les critères géographiques suivants :

- Soit un ou plusieurs Prestataires de Service sont situés dans le code postal saisi par l'Utilisateur : s'affichent alors tous les Prestataires de Service dans ce code postal dans un ordre aléatoire. L'Utilisateur a la possibilité d'étendre sa sélection à l'ensemble des Prestataires de Service présents dans sa province ou dans l'ensemble de la Belgique ainsi qu'aux Prestataires de Service proposant leurs services via internet sur l'ensemble du territoire

belge qui correspondent aux autres critères de recherche. Une fois encore, l'ordre d'affichage est aléatoire.

- Soit il n'y a pas de Prestataire de Service dans ce code postal et l'ensemble des Prestataires de Service situés dans la province ainsi que les Prestataires de Service proposant leurs services via internet sur l'ensemble du territoire belge, s'affichent dans un ordre aléatoire. L'Utilisateur a la possibilité d'étendre sa sélection à l'ensemble des Prestataires de Service en Belgique qui correspondent aux autres critères de recherche. Une fois encore, l'ordre d'affichage est aléatoire.
- Soit il n'y a pas de Prestataire de Service dans la province et les résultats pour l'ensemble de la Belgique ainsi que les Prestataires de Service proposant leurs services via internet sur l'ensemble du territoire belge s'affichent directement dans un ordre aléatoire.

Lors de son inscription, le Prestataire de Service choisit de donner une description de ses prestations en français et/ou en néerlandais. Il apparaîtra dans les résultats de recherche dans la ou les langues pour lesquelles il a fourni une description.

## IV. Processus d'inscription et utilisation du service Plateforme des Partenaires

### 1. Dispositions générales

Les Prestataires de Service doivent se créer un compte sur la Plateforme des Partenaires pour y être référencés.

Pour créer un compte, les Prestataires de Service doivent remplir le formulaire disponible sur le site de bpost dans la section Professionnels.

Le Formulaire d'inscription à la Plateforme des Partenaires a pour objectif de permettre aux Prestataires de Service de renseigner les types de Services qu'ils peuvent offrir aux Professionnels dans le cadre du courrier adressé ou toutes-boîtes.

Les Prestataires de Service peuvent choisir d'apparaître dans les résultats de Recherche en français et/ou en néerlandais.

Les Prestataires de Service doivent choisir au moins une Catégorie de Service dans laquelle ils seront référencés et au moins un type de Service détaillé. Ces informations ont pour objectif d'aider les Utilisateurs à comprendre les Services relatifs au courrier adressé ou toutes-boîtes qu'ils peuvent attendre du Prestataire de Service.

Le champ permettant aux Prestataires de Service de décrire leur activité est libre et permet d'ajouter des informations complémentaires comme la (les) langue(s) de travail possible, les modalités de collaboration.



En s'inscrivant à la Plateforme des Partenaires, le Prestataire de Service autorise bpost à publier dans la Plateforme des Partenaires, toutes les informations qu'il fournit dans le Formulaire d'Inscription dans la section clairement identifiée comme « informations qui seront publiées ». Ces informations incluent notamment le nom du Prestataire de Service, son logo, ses informations de contact, la description de son expertise et des Services qu'il propose et le lien vers son site internet.

Une fois le Formulaire d'inscription rempli bpost fera le nécessaire pour la publication des informations fournies dans la Plateforme des Partenaires dans un délai maximum de 20 jours ouvrables. Le Prestataire de Service sera informé par email de la publication de ses informations ou, le cas échéant du refus motivé de bpost de les publier.

Un même Prestataire de Service qui possède plusieurs adresses physiques où il sert ses clients (le point de vente ou le magasin du Prestataire de Service) peut créer plusieurs Fiches, une par adresse officielle. On entend par adresse officielle une adresse reprise sur le site internet du Prestataire de Service.

Un Prestataire de Service qui propose ses Services via internet et peut ainsi servir des Professionnels sur l'ensemble du territoire Belge peut le renseigner dans le Formulaire d'inscription en plus ou à la place de renseigner une adresse physique.

## **2. Obligations du Prestataire de Service**

**2.1** Le Prestataire de Service s'engage à ne pas utiliser la Plateforme des Partenaires à des fins illégales ou préjudiciables, à ne pas entraver ou perturber l'accès à celui-ci, à ne pas y apporter des modifications ou en réduire les activités, à ne pas y causer de dégâts ou à ne pas causer de dommages à bpost ou à des tiers et à ne pas l'utiliser pour répandre ou envoyer des virus informatiques ou des informations illégales ou préjudiciables.

**2.2** Le Prestataire de Service s'engage à ce que les informations fournies ne contiennent aucun élément tel que listé ci-dessous, sans être limitatif :

- mensonger ou trompeur ;
- de nature offensante, insultante ou immorale, qui soit en contradiction avec l'ordre public ou les bonnes mœurs et/ou pourrait nuire à des tiers ;
- pouvant porter préjudice à l'image ou à la réputation de bpost, de ses actionnaires, administrateurs, représentants et collaborateurs ;
- qui puisse être constitutif d'aucune infraction aux droits de propriété intellectuelle de tiers ;
- ayant une portée politique ;
- ayant une portée religieuse .

### 3. Droit de refuser la publication par bpost

bpost se réserve le droit de refuser de publier les informations d'un Prestataire de Service dans les cas suivants, sans être limitatifs :

- Le Prestataire de Service ne fournit aucun des Services listés dans le Formulaire d'inscription ;
- Le Prestataire de Service a créé une Fiche similaire à une Fiche existante (même raison sociale, même adresse...) ;
- Le Prestataire de Service a créé une Fiche liée à une adresse qui n'est pas officielle ;
- Les informations saisies dans le Formulaire d'Inscription par le Prestataire de Service contiennent :
  - o Un message contraire à la législation et/ou l'ordre public ;
  - o Un message incitant à une pratique commerciale déloyale ;
  - o Un message incitant à la haine, à la violence et à la discrimination ;
  - o Un message incitant à commettre des infractions (vol, destruction, etc.) ;
  - o Un message contenant un élément tel que listés dans l'article IV.2.

## V. Modification et Résiliation du référencement

### 1. Modification ou résiliation du référencement par le Prestataire de Service

Le Prestataire de Service est responsable des informations qu'il publie sur la Plateforme des Partenaires. Il s'engage à mettre à jour ces informations lorsqu'elles changent ou à résilier son inscription si il ne propose plus de services relatifs à la réalisation et à la production de courrier adressé ou de toutes-boîtes ou simplement si il ne souhaite plus apparaître dans la Plateforme des Partenaires.

Le Prestataire de Service peut changer ses informations ou demander la résiliation de son référencement dans la Plateforme des Partenaires par envoyer en e-mail à [mailpartner@bpost.be](mailto:mailpartner@bpost.be). bpost fera le nécessaire pour la publication des informations fournies concernant les modifications demandés dans la Plateforme des Partenaires ou pour la résiliation du référencement dans la Plateforme des Partenaires dans un délai maximum de 20 jours ouvrables.

### 2. Résiliation du référencement par bpost

bpost se réserve le droit de résilier le référencement d'un Prestataire de Service de la Plateforme des Partenaires :

- si les données de contact ne sont plus à jour et qu'après une relance par email, le Prestataire de Service ne met pas ses coordonnées à jour dans les 30 jours suivant cette notification ;
- si le Prestataire de Service viole les présentes Conditions Générales ;
- si le Prestataire de Service se rend coupable de négligence grave, d'une faute intentionnelle ou de fraude ;
- cesse ou risque de cesser ses activités.

## VI. Responsabilité de bpost

1. bpost ne peut pas être tenue responsable, sauf en cas de négligence grave, d'une faute intentionnelle ou de fraude.
2. bpost n'encourt aucune responsabilité lorsque le dommage résulte :
  - d'actes de négligences ou erreurs du Prestataire de Service ou de tiers ou du non-respect, volontaire ou involontaire, des obligations qui résultent directement ou indirectement des présentes Conditions Générales ;
  - d'un cas de force majeure, tel que, par exemple, les catastrophes naturelles (inondation, incendie, etc.), les faits de guerre, les conflits armés, la réquisition par une autorité publique
3. bpost ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de tout dommage indirect ou incident (en ce compris, le manque à gagner, la perte d'épargne, d'opportunités ou de données, l'inactivité ou des frais de personnel) subi par le Prestataire de Service ou par des tiers par suite de l'utilisation Plateforme des Partenaires (notamment en cas de virus, hacking ou autre délit informatique, information erronée...). bpost ne saurait par ailleurs être tenue responsable de pareils dommages en cas d'indisponibilité, suspension ou interruption de la Plateforme des Partenaires, notamment en raison de restrictions d'accès sur le réseau Internet, de défaillance temporaire du matériel ou de maintenance.
4. La Plateforme des Partenaires contient des liens vers des sites web ou des pages Internet de tiers, ou y fait référence indirectement. Le placement de liens vers ces sites web ou pages Internet n'implique en aucune manière une approbation du contenu de ceux-ci. bpost déclare expressément qu'elle n'a aucun contrôle sur le contenu ou sur d'autres caractéristiques de ces sites web et ne peut en aucun cas être tenue responsable du contenu ou des caractéristiques de ceux-ci ni d'aucune autre forme de dommages découlant de l'utilisation de ceux-ci.



## VII. Contact

1. Pour être valables, les plaintes relatives à Plateforme des Partenaires doivent être envoyées à bpost dans les 7 jours qui suivent la constatation du manquement
  - (i) par lettre recommandée à l'adresse suivante:  
bpost SA de droit public  
Centre Monnaie  
1000 Bruxelles  
Téléphone : 02 201 11 11 (tarif zonal)  
du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30  
ou
  - (ii) par e-mail à l'adresse : [mailhandler@bpost.be](mailto:mailhandler@bpost.be).
  
2. Un Prestataire de Service qui n'est pas satisfait de la manière dont l'entreprise a traité sa plainte ou du résultat de celle-ci peut gratuitement faire appel au Service de médiation pour le secteur postal, fondé par la loi du 21 mars 1991 ([www.omps.be](http://www.omps.be)) :  
Service de médiation pour le secteur postal (SMSP)  
Boulevard Roi Albert II 8 boîte 4  
1000 Bruxelles

## VIII. Droits de propriété intellectuelle sur le site web [www.bpost.be](http://www.bpost.be)

1. Le site web [www.bpost.be](http://www.bpost.be) de bpost et son contenu sont protégés par le droit d'auteur. Il contient en outre des illustrations protégées par des droits d'auteur de tiers. La reproduction, la traduction, la modification ou la diffusion de tout ou partie de ces images, sous quelque forme que ce soit, est interdite, sauf accord écrit préalable de bpost ou de ces tiers. Toute infraction à ces droits intellectuels pourra entraîner des poursuites civiles et pénales.
2. En s'inscrivant à la Plateforme des Partenaires, le Prestataire de Service autorise bpost à publier dans la Plateforme des Partenaires (dans une Fiche), toutes les informations qu'il fournit dans le Formulaire d'Inscription dans la section clairement identifiée comme « informations qui seront publiées » (le nom du Prestataire de Service, son logo, ses informations de contact, la description de son expertise et des Services qu'il propose et le lien vers son site internet...).
3. Le Prestataire de Service est entièrement responsable du contenu de sa Fiche. Le Prestataire de Service ou les tiers impliqués restent titulaire des droits de propriété intellectuelle relatifs au contenu de la Fiche du Prestataire de Service publiées dans la Plateforme des Partenaires.



## IX. Enregistrement et traitement des « Données à caractère personnel »

1. 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 Prestataire de Service telles que communiquées par le Prestataire de Service à bpost dans le cadre de l'exécution des services visés par les présentes Conditions Générales, ainsi que l'adresse IP utilisée pour souscrire au Service Plateforme des Partenaires enregistrée automatiquement par bpost, 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 prise de contact en cas de problème, de confirmation d'inscription ou de désinscription, du contrôle des opérations et de la prévention des fraudes et abus, de demande de mise à jour des informations publiées sur la Plateforme des Partenaires).
2. bpost peut également utiliser ces données pour contacter certains membres du personnel du Prestataire de Service dans le cadre d'études de marché ou d'enquêtes de satisfaction en vue de l'amélioration de ses services.
3. Ces données personnelles 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.
4. Les données à caractère personnel que le Prestataire de Service nous communique seront conservées pendant toute la durée de publication des informations du Prestataire de Service dans la Plateforme des Partenaires. Ces données seront conservées un (1) mois après la résiliation de la publication de toutes les informations relatives au Prestataire de Service dans la Plateforme des Partenaires, à la suite de quoi ces données seront effacées. L'adresse IP utilisée pour souscrire au Service Plateforme des Partenaires est effacée une (1) semaine après l'inscription.
5. Les données à caractère personnel que le Prestataire de Service nous communique dans le but d'être publiées dans la Plateforme des Partenaires, comme par exemple les données pour contacter le Prestataire de Service (e.g. adresse e-mail ou numéro de téléphone), seront rendues publiques dans la Plateforme des Partenaires sur le site internet de bpost. Ces données seront conservées, modifiées ou effacées conformément aux dispositions décrites dans les présentes Conditions Générales.
6. Sous certaines conditions, les membres du personnel du Prestataire de Service 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 la même adresse. Enfin, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'autorité compétente en la matière en Belgique en cas d'absence de réponse à une telle demande: <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>



## X. Nullité

Si, en vertu d'une disposition légale d'ordre public ou de droit impératif, une des clauses des présentes Conditions Générales s'avérait nulle et non opposable au Prestataire de Service, cette clause serait réputée non écrite. Les autres clauses des présentes Conditions Générales restent néanmoins applicables.

## XI. Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes Conditions Générales sont régies 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 des présentes Conditions Générales.