

Conditions générales de l'Application et des Services My bpost Octobre 2024

Les conditions générales ci-après entrent en vigueur le 20/10/2024.

Table des matières

PARTIE 1: CONDITIONS GENERALES	2	11. Garanties.....	6
1. Définitions.....	2	12. Protection des données.....	6
2. Champ d'application et objet.....	3	13. Droit applicable et juridiction.....	7
3. Utilisation de l'Application, des Services et de la Fonctionnalité.....	3	14. Divers.....	7
4. Paiement.....	4	PARTIE 2: CONDITIONS SPÉCIFIQUES.....	8
5. Durée et droit de rétractation.....	4	15. Service « Mes Préférences Colis ».....	8
6. Droits, obligations et responsabilités de l'Utilisateur....	4	16. Service « Tracking des Colis ».....	9
7. Droits, obligations et responsabilités de bpost	5	17. Service « Mes Préférences Recommandés ».....	9
8. Responsabilité et indemnisation.....	5	18. Service « Notification des Envois Recommandés ».....	11
9. Plaintes.....	6	19. Service d'« Étiquettes d'Envoi ».....	12
10. Droits de propriété intellectuelle.....	6	20. Fonctionnalité « Courrier En Vue ».....	12
		21. Autres services.....	13

PARTIE 1: CONDITIONS GENERALES

1. Définitions

A moins que le contexte dans lequel ces expressions sont utilisées n'exige une signification différente, on entend par :

Application : à la fois le logiciel propriétaire de bpost et l'application en ligne My bpost correspondante par l'intermédiaire de laquelle les Services et la Fonctionnalité sont fournis.

Autre lieu : (1) l'habitation d'un Voisin, (2) un Lieu sûr, dans les deux cas lorsque le Destinataire n'est pas présent à son domicile ou (3) un Point d'enlèvement, si le Destinataire n'est pas chez lui ou si le Destinataire a donné ordre de livrer directement dans un point d'enlèvement, (4) à une autre adresse quand le Destinataire a donné ordre de livrer directement à cette adresse pour un Colis particulier.

Autres services : les services fournis par bpost via l'Application autres que le Service Mes préférences Colis, le Service Tracking des Colis, le Service Mes Préférences Recommandés, le Service Notification des Envois Recommandés et le Service d'Étiquettes d'Envoi.

bpost : a la signification qui lui est donnée à l'article 2.1.

« **Client** » : toute personne physique ou morale faisant usage des Services et/ou de la Fonctionnalité de bpost dans le cadre des présentes Conditions Générales.

Colis : toute enveloppe, tout paquet, tout sac ou tout autre envoi postal qui remplit les conditions pour être transporté en tant que colis, conformément à la réglementation postale et aux Conditions générales pour les colis (disponibles sur le [site web de bpost](#)).

Compte bpost : compte numérique générique créé par l'Utilisateur pour se connecter à l'Application et aux autres sites, canaux et applications bpost participants. La création et le fonctionnement d'un compte bpost sont soumis aux conditions du compte bpost, telles que disponibles sur [le site web de bpost](#).

Conditions Générales : les présentes Conditions Générales d'utilisation de l'Application, des Services et de la Fonctionnalité.

« **Courrier** » : tout courrier destiné au nom et à l'adresse du destinataire dans le cadre de la fonctionnalité « Courrier En Vue », à l'exception : (1) du courrier non adressé, (2) du courrier livré par des entreprises postales autres que bpost, (3) du courrier trié à la main, (4) des envois de plus de 350 grammes, (5) les colis, (6) du courrier trié dans une large mesure par l'Expéditeur, et (7) des envois recommandés et des envois à valeur déclarée.

Destinataire : toute personne physique ou morale à qui un colis ou un Courrier est adressé.

Distributeur de Colis : un distributeur automatique dans lequel l'expéditeur peut déposer des colis qui seront traités par bpost et où le destinataire peut retirer des colis.

Droits de propriété intellectuelle : l'ensemble des brevets, droits d'auteur, marques, secrets commerciaux, savoir-faire, inventions, algorithmes, logiciels, procédés, conceptions de produits, dessins industriels, données, noms de domaine, documentations, rapports, catalogues, littérature, méthodes, informations confidentielles et tout autre droit résultant d'une activité intellectuelle, qu'il soit enregistré ou non.

Enregistrement : tout enregistrement du compte ou des services et de la Fonctionnalité via l'Application par l'Utilisateur conformément aux dispositions des présentes Conditions Générales.

Envoi recommandé : envois postaux expédiés via un service postal offrant une garantie forfaitaire contre les risques de perte, de vol ou de détérioration et fournissant à l'expéditeur une preuve de la date de dépôt de l'envoi postal et, sur demande, une preuve de sa remise au destinataire.

Étiquette d'Envoi : l'étiquette d'envoi prépayée créée via l'Application qui permet à un Utilisateur d'affranchir un Colis ou un Envoi Recommandé.

Expéditeur : toute personne physique ou morale qui envoie des Colis ou des Envois Recommandés par l'intermédiaire de bpost.

« **Fonctionnalité** » : la « Fonctionnalité Courrier En Vue ».

« **Fonctionnalité Courrier En Vue** » : la Fonctionnalité fournie par bpost grâce à laquelle l'Utilisateur de « Courrier En Vue » peut consulter, au moyen de l'Application installée sur son smartphone ou sur sa tablette, une Image de son Courrier entrant pour le nom (prénom, deuxième prénom et nom de famille) et l'adresse officiels indiqués par l'Utilisateur de « Courrier En Vue ».

Illustration : tout contenu fourni par le Destinataire via l'Application, tels que photos, images, dessins, textes, caractères ou autres illustrations, éventuellement créés au moyen de son Ordinateur, de son Smartphone ou de sa Tablette, dans le but de clarifier ses préférences de livraison pour le Service Mes Préférences Colis.

« **Image** » : les photos ou illustrations qui ont été générées par bpost lors du traitement automatique du Courrier dans le cadre de la Fonctionnalité « Courrier En Vue ».

Itsme : l'application avec un identifiant numérique que les utilisateurs installent sur leur appareil personnel à des fins d'identification, telle que fournie par Belgian Mobile ID S.A., dont le siège social est situé rue du Marquis 1, 1000 Bruxelles, Belgique, et dont le numéro d'entreprise est 0541.659.084. L'application est soumise aux conditions générales de Belgian Mobile ID S.A.

Lieu sûr : pour la distribution d'un Colis, un endroit choisi par le Destinataire et situé à l'adresse initiale mentionnée sur le Colis.

Point d'enlèvement : (1) un Bureau de Poste ou (2) un Point Poste ou (3) un Point Colis ou (4) un Distributeur de Colis.

Procuration Classique : à la signification qui lui est donnée à l'article 17.1.1 ;

Procuration Last Minute : a la signification qui lui est donnée à l'article 17.1.1.

Procuration Boîte aux Lettres : a la signification qui lui est donnée à l'article 17.1.1.

Service d'Étiquettes d'Envoi : a la signification qui lui est donnée à l'article 19.1.

Service Notification des Envois Recommandés : a la signification qui lui est donnée à l'article 18.1.

Service Mes Préférences Colis : a la signification qui lui est donnée à l'article 15.1.

Service Mes Préférences Recommandés : a la signification qui lui est donnée à l'article 17.1.

Service Tracking des Colis : a la signification qui lui est donnée à l'article 16.1.

Services : Services fournis par bpost via l'Application comme le Service Mes préférences Colis, le Service Tracking des Colis, le Service Mes Préférences Recommandés, le Service Notification des Envois Recommandés, le Service d'Étiquettes d'Envoi et les Autres Services.

Smartphone, Ordinateur ou Tablette : appareil mobile ou de bureau dont la configuration et le système d'exploitation supportent l'Application et qui est connecté à Internet, quel que soit le mode de connexion (WiFi, 4G...).

Utilisateur : toute personne physique qui télécharge et/ou utilise l'Application.

Voisin : un voisin particulier, choisi par l'Utilisateur Mes préférences Colis ou tout voisin au hasard, défini comme étant une personne qui travaille ou vit dans le même bâtiment ou dans un bâtiment voisin, à maximum 50 mètres de l'adresse initiale mentionnée sur le Colis.

Autre adresse : une adresse, différente de l'adresse indiquée sur le Colis, choisie par le destinataire pour un Colis particulier.

2. Champ d'application et objet

2.1. Les présentes Conditions Générales s'appliquent à l'utilisation de l'Application et des Services, ainsi qu'à la Fonctionnalité « Courrier En Vue », fournis par bpost, une société anonyme de droit public, dont le siège social est établi à 1000 Bruxelles, boulevard Anspach 1 boîte 1, et qui est inscrite au registre des entreprises de Bruxelles sous le numéro de TVA BE 0214.596.464 (« bpost »).

2.2. Les éventuelles conditions générales de l'Utilisateur ne s'appliquent en aucun cas.

2.3. Les Services et la Fonctionnalité fournis par bpost via l'Application peuvent être régis par des conditions générales spécifiques, notamment :

- Conditions Générales du compte bpost
- Conditions Générales en Matière d'Offre de Services de bpost
- Conditions Générales du Service Mes Préférences Colis
- Conditions Générales du Service Tracking Colis

- Conditions Générales du Service Mes Préférences Recommandés
- Conditions Générales du service Mobile Postcard de bpost
- Conditions Générales d'accomplissement des formalités douanières par bpost.

2.4. Les Conditions Générales spécifiques applicables aux Services et à la Fonctionnalité complètent les présentes Conditions Générales. En cas de contradiction entre les conditions générales spécifiques applicables aux Services et à la Fonctionnalité et les présentes Conditions Générales, les Conditions Générales spécifiques prévalent. À cet égard, la partie 1 des présentes Conditions Générales contient les conditions générales applicables à l'Application, aux Services et à la Fonctionnalité fournis par bpost via l'Application. La partie 2 des présentes Conditions Générales contient des conditions spécifiques applicables à certains des Services et de la Fonctionnalité fournis par bpost via l'Application. En cas de contradiction entre la partie 1 et la partie 2 des présentes Conditions Générales, la partie 2 prévaudra.

2.5. Lors de la création de son Compte dans l'Application, l'Utilisateur est invité à lire et à accepter les présentes Conditions Générales, ainsi que les conditions générales du compte bpost en cochant les cases à côté des mots « J'ai lu et j'accepte les conditions générales de l'application My bpost » et « J'ai lu et j'accepte les conditions générales d'un compte bpost ». Lors de l'utilisation des Services et de la Fonctionnalité, l'Utilisateur est invité à lire et à accepter les conditions spécifiques applicables aux Services, telles que mentionnées à l'article 2.3.

3. Utilisation de l'Application, des Services et de la Fonctionnalité

3.1. Pour accéder à l'Application, aux Services et à la Fonctionnalité, l'Utilisateur a besoin d'une connexion internet, dont les coûts sont à la charge de l'Utilisateur et relèvent de sa seule responsabilité. Pour accéder aux Services et à la Fonctionnalité, l'Utilisateur doit créer un Compte bpost. L'Utilisateur doit également s'assurer que son Ordinateur, son Smartphone ou sa Tablette et son système d'exploitation supportent le Compte bpost et l'Application selon les conditions de configuration requises, telles qu'expliquées par bpost et/ou dans l'Application. Pour utiliser les Services et la Fonctionnalité, l'Utilisateur doit disposer d'une adresse e-mail valide.

3.2. L'Application est disponible en trois langues, soit en français, en néerlandais ou en anglais.

3.3. L'Utilisateur est entièrement responsable de l'utilisation de l'Application, des Services et de la Fonctionnalité. En particulier, l'Utilisateur reconnaît que sa responsabilité peut être engagée en cas d'usurpation d'identité. L'Utilisateur s'engage à utiliser l'Application, les Services et la Fonctionnalité conformément aux présentes Conditions Générales et à toute loi et réglementation applicable. L'attention de l'Utilisateur est attirée sur le fait que le vol et l'usurpation d'identité constituent des infractions pénales graves sanctionnées pénalement et que la conclusion d'un contrat au nom ou au profit d'un tiers en prétendant être cette personne ou le mandataire de cette personne entraînera le dépôt d'une plainte pénale auprès du procureur.

3.4. L'Utilisateur est responsable de l'utilisation de ses données personnelles dans l'Application sur son Ordinateur, son Smartphone ou sa Tablette. Afin de limiter tout risque d'abus, de vol ou d'utilisation par des tiers, il est demandé à l'Utilisateur de protéger l'accès à son Ordinateur, son Smartphone ou sa Tablette par tous les moyens possibles (y compris l'utilisation d'un code d'accès).

3.5. bpost a le droit de contrôler régulièrement les Illustrations fournies ou téléchargées par l'Utilisateur dans l'Application et de les supprimer sans notification préalable ni autorisation de l'Utilisateur si elles contiennent des propos illicites.

4. Paiement

4.1. L'utilisation de l'Application elle-même par l'Utilisateur est gratuite.

4.2. L'utilisation de certains Services, tels que la création d'étiquettes d'envoi et le paiement de droits de douane, n'est pas gratuite et nécessite un paiement de la part de l'Utilisateur, comme indiqué dans l'Application.

4.3. En fonction de l'achat, les paiements via l'Application sont possibles via les services de paiement d'un prestataire de services de paiement, actuellement MultisafePay, comme indiqué dans l'Application.

4.4. Tous les achats de Services payants seront payés au prix indiqué dans l'Application au moment de l'achat. Les prix sont affichés et payés en EUR et incluent la TVA applicable.

5. Durée et droit de rétractation

5.1. Les présentes Conditions générales restent en vigueur tant que l'Utilisateur dispose d'un Compte dans l'Application. L'Utilisateur peut résilier le Compte pour des raisons de commodité à tout moment et sans frais conformément aux conditions spécifiques régissant le Compte.

5.2. La durée des Services et de la Fonctionnalité utilisés par l'Utilisateur est déterminée par les conditions générales spécifiques applicables à ce Service et à la Fonctionnalité ou dure aussi longtemps que l'utilisateur utilise les Services et la Fonctionnalité.

5.3. Sans préjudice des exceptions prévues à l'article VI.53 du Code de droit économique auxquelles bpost peut faire appel pour certains Services et pour la Fonctionnalité tels que décrits dans les conditions spécifiques régissant ces Services et la Fonctionnalité, et conformément aux lois applicables, l'Utilisateur, pour autant qu'il soit un consommateur, dispose d'un délai de 14 jours à compter de l'acceptation des Conditions Générales pour révoquer l'Application ou les Services, sans devoir motiver sa décision et sans devoir payer d'autres frais que ceux prévus à l'article VI.50, § 2 et l'article VI.51 du Code de droit économique (article VI.47 et suivants).

5.4. Avant la fin du délai de rétractation, l'Utilisateur, pour autant qu'il soit un consommateur, doit informer bpost de sa décision de révoquer les Conditions Générales. À cette fin, l'Utilisateur peut utiliser le formulaire de rétractation figurant à l'Annexe 2 du Code de droit économique ou toute autre déclaration non équivoque par laquelle il déclare se rétracter des Conditions Générales.

5.5. En cas de rétractation des Conditions Générales, l'Utilisateur, pour autant qu'il soit un consommateur, s'abstiendra d'utiliser l'Application et de la mettre à la disposition de tiers. Dans ce cas, bpost peut empêcher toute utilisation ultérieure de l'Application, des Services et de la Fonctionnalité par l'Utilisateur, notamment en rendant l'Application, les Services et la Fonctionnalité inaccessibles à l'Utilisateur ou en rendant le Compte de l'Utilisateur inutilisable, sans préjudice des dispositions de l'article VI.50, §6 du Code de droit économique.

6. Droits, obligations et responsabilités de l'Utilisateur

6.1. Sauf mention contraire dans des conditions spécifiques, l'utilisation de l'Application, des Services et de la Fonctionnalité est exclusivement réservée à des particuliers pour un usage strictement privé. Sauf si cela est explicitement prévu pour certains Services sur l'Application, l'Utilisateur ne peut exiger aucune facture. L'Utilisateur s'engage à ne pas utiliser le Service et la Fonctionnalité à des fins commerciales ou professionnelles de quelque nature que ce soit sans l'autorisation expresse et préalable de bpost. bpost ne peut être tenue responsable de l'utilisation abusive du Service et de la Fonctionnalité.

6.2. L'utilisation de l'Application n'est autorisée que conformément aux présentes Conditions Générales et doit être conforme à toutes les lois, réglementations et codes de pratique applicables.

6.3. L'Utilisateur est entièrement responsable des Illustrations et autres contenus téléchargés ou envoyés à bpost via l'Application.

6.4. L'Utilisateur ne peut pas enregistrer, télécharger ou envoyer des Illustrations qui sont inappropriées, illégales ou nuisibles, qui portent atteinte aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ou qui violent ou pourraient violer les droits de tiers ou de bpost. En particulier, l'Utilisateur ne peut pas sauvegarder, télécharger ou envoyer des Illustrations qui : (i) pourraient constituer une incitation à commettre des infractions pénales, une incitation à la discrimination, à la haine ou à la violence pour des raisons de race, de groupe de population, de nationalité, une apologie du nazisme, une négation des crimes contre l'humanité, une atteinte à l'autorité de la justice, une information concernant une procédure judiciaire en cours ou une situation fiscale personnelle, une diffusion au-delà des conditions autorisées de sondages d'opinion et de simulations de vote concernant une élection ou un référendum, une calomnie et une diffamation, une atteinte à la vie privée ou des actions mettant en danger des mineurs, ainsi que tout fichier destiné à montrer des objets et/ou des œuvres interdits, sans que cette liste ne soit limitative ; (ii) pourrait être contraire aux lois applicables interdisant la diffusion d'images pornographiques obscènes ou portant gravement atteinte à la dignité humaine.

6.5. L'Utilisateur déclare que les Illustrations téléchargées ou autrement utilisées dans l'Application sont libres de tout privilège et de toute charge et garantit que les Illustrations ne violent aucun droit de tiers.

6.6. L'Utilisateur ne doit pas utiliser d'illustrations ou de photographies qui révèlent des questions privées ou personnelles d'une partie sans l'autorisation préalable expresse de cette partie. L'utilisateur s'engage à s'assurer que chaque personne représentée a donné son accord pour l'utilisation et la diffusion de son image.

7. Droits, obligations et responsabilités de bpost

7.1. bpost se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales. L'Utilisateur sera informé en temps utile de toute nouvelle version ou modification des Conditions Générales. L'Utilisateur sera réputé avoir accepté cette nouvelle version ou cette modification par le simple fait de continuer à utiliser l'Application, à moins que l'Utilisateur ne notifie par écrit à bpost, dans le délai de préavis imparti, son refus d'accepter les Conditions Générales modifiées ou nouvelles. En cas de refus, bpost peut rendre l'Application automatiquement inaccessible sans frais ni indemnité à la fin du délai de préavis.

7.2. bpost se réserve le droit de refuser de fournir les Services et la Fonctionnalité sur la base d'illustrations ou d'autres contenus fournis par l'Utilisateur qui ne répondent pas aux critères fixés dans les présentes Conditions Générales, comme bon lui semble et sans que ce refus ne constitue une rupture de contrat sans accord préalable.

7.3. bpost se réserve le droit d'interrompre l'Application et/ou les Services et/ou la Fonctionnalité pour des raisons de maintenance. Ces interruptions ne donnent aucun droit à une indemnisation de quelque nature que ce soit à l'Utilisateur.

7.4. bpost se réserve le droit de modifier l'Application et/ou les Services et/ou la Fonctionnalité afin de les adapter aux avancées technologiques. bpost s'efforcera, dans la mesure du possible, de notifier ces modifications à l'Utilisateur dans un délai raisonnable.

7.5. bpost peut cesser de fournir l'accès à l'Application et de fournir les Services et/ou la Fonctionnalité à tout moment et sans préavis, sans que cela n'ait d'impact sur les instructions de Services/de Fonctionnalité déjà reçues par bpost de manière juridiquement valable, qui seront exécutées conformément aux dispositions des présentes Conditions Générales.

7.6. En outre, bpost peut décider de désactiver immédiatement un Compte, un Service ou une Fonctionnalité en cas de suspicion d'utilisation injustifiée ou incorrecte ou d'abus du Compte, du Service ou de la Fonctionnalité par l'Utilisateur ou un tiers.

7.7. Dans la mesure permise par les lois applicables et sauf si la nature de l'obligation implique le contraire, les obligations de bpost sont des obligations de moyens et non des obligations de résultat.

8. Responsabilité et indemnisation

8.1. Dans toute la mesure permise par les lois applicables, bpost ne peut être tenue responsable :

- pour tout dommage ou perte résultant d'une action, d'une négligence, d'une omission ou d'une violation des présentes Conditions Générales par l'Utilisateur ayant leur origine dans la loi, le contrat, la responsabilité délictuelle ou autre.

- pour les dommages indirects, spéciaux, accessoires ou consécutifs de quelque nature que ce soit, y compris, mais sans s'y limiter, les dommages moraux, l'interruption des opérations commerciales, les réclamations de tiers, l'interruption des activités ou la perte de bénéfices, subis par l'Utilisateur lors de l'utilisation de l'Application, des Services ou de la Fonctionnalité ;
- pour la fiabilité de la transmission des données, les temps d'accès, les éventuelles restrictions d'accès à Internet ou aux réseaux auxquels il est connecté ;
- pour les interruptions des réseaux permettant l'accès à l'Application, aux Services et à la Fonctionnalité, l'indisponibilité totale ou partielle de l'Application, des Services ou de la Fonctionnalité du fait d'un opérateur télécom ou de tout autre tiers, en cas d'erreur de transmission ou de problèmes de sécurisation des envois en cas de matériel de réception défectueux, pour les failles de sécurité, les virus ou autres dommages qui pourraient être causés à l'Appareil de l'Utilisateur par des tiers par l'intermédiaire de l'Application.

8.2. La responsabilité de bpost pour perte, vol, endommagement ou distribution tardive d'un Colis ou d'un Envoi Recommandé est réglée dans les Conditions Générales en matière d'Offre de Services de bpost (voyez [ici](#)). Cette responsabilité joue vis-à-vis de l'Expéditeur de l'envoi, sauf si l'Expéditeur s'est désisté de ses droits d'indemnisation en faveur du Destinataire.

8.3. Aucune disposition du présent contrat n'exclut la responsabilité de bpost en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave de sa part ou de celle de ses agents, ni ne limite sa responsabilité en cas de décès ou de lésions corporelles de l'Utilisateur résultant d'un acte ou d'une omission de bpost, ou de tout autre événement exclu par les lois applicables..

8.4. L'Utilisateur indemniserà et dégagera bpost de toute responsabilité en cas de dommages, pertes, frais, dépenses et autres compensations (y compris les frais juridiques raisonnables) facturés ou dus par bpost à la suite de plaintes et/ou réclamations de tiers résultant ou découlant du non-respect des dispositions des présentes Conditions Générales par l'Utilisateur (en ce compris, mais sans s'y limiter, l'article 10).

8.5. Réclamations extracontractuelles et contractuelles

- Dans les limites de la loi, bpost et le client conviennent que (i) le recouvrement des dommages causés par une erreur ou l'inexécution d'une obligation contractuelle par une partie ou un auxiliaire d'une partie (en ce compris les membres du personnel, les employés, les administrateurs, les dirigeants, les agents, les représentants, les consultants, les fournisseurs, les (sous-)contractants successeurs et ayants droit de cette partie) ne peut se faire que sur la base d'une réclamation contractuelle contre la partie concernée conformément aux dispositions relatives à la responsabilité reprises dans les présentes conditions générales, et (ii) ni la partie qui subit le dommage ni aucun tiers avec lequel une partie contracte n'est habilitée à faire valoir une réclamation extracontractuelle contre la partie qui a causé le dommage ou ses auxiliaires, même si le fait générateur du dommage constitue également un délit civil.

- Le client s'efforcera raisonnablement d'inclure dans les accords avec ses clients relatifs ou liés à la réception de services une disposition correspondant au paragraphe précédent, de sorte que ces clients ne puissent en aucun cas poursuivre également bpost ou ses auxiliaires de manière extracontractuelle. Si le client ne prévoit pas une telle disposition ou si bpost ou ses auxiliaires sont néanmoins poursuivis par un client du client pour des dommages résultant de la prestation de services, le client indemniserà et défendra à ses frais bpost et ses auxiliaires contre une telle réclamation extracontractuelle.

9. Plaintes

9.1. Afin d'éviter les plaintes tardives et de permettre à bpost de recueillir toutes les preuves nécessaires, l'Utilisateur doit notifier à bpost toute plainte concernant l'Application, le Service ou la Fonctionnalité dans les trente (30) jours de la survenance de l'événement. Cette notification doit contenir les détails précis des erreurs, défaillances ou retards constatés et, si la plainte porte sur une prestation spécifique des Services et de la Fonctionnalité, la date et le numéro de Colis ou d'Envoi Recommandé (le cas échéant).

9.2. bpost s'engage à prendre dûment en considération la plainte de l'Utilisateur dès sa réception par appel téléphonique au service clientèle ou par lettre affranchie à bpost, Service clientèle, BP 5000, 1000 Bruxelles ou via la plateforme en ligne disponible à l'adresse www.bpost.be. L'adresse à laquelle les plaintes doivent être déposées sera également mentionnée sur le [site web de bpost](#).

9.3. L'examen et le traitement d'une plainte par bpost ne peuvent en aucun cas être interprétés comme la reconnaissance d'une quelconque responsabilité de bpost.

9.4. Les plaintes concernant des Colis endommagés ou perdus doivent être introduites auprès de l'Expéditeur du Colis. Les Conditions en Matière d'Offre de Services de bpost (voir [ici](#)) sont d'application.

9.5. Si une plainte ne peut être réglée sur la base du présent article, l'Utilisateur peut introduire une plainte auprès du Service de médiation pour le secteur postal, boulevard Albert II 8 boîte 4 – 1000 Bruxelles (www.smspo.be).

9.6. L'utilisateur peut également utiliser la plateforme de l'Union européenne « Règlement en ligne des litiges » via <http://ec.europa.eu/odr>.

10. Droits de propriété intellectuelle

10.1. L'Application et tous ses composants - y compris la technologie sous-jacente et le contenu mis à la disposition de l'Utilisateur - ainsi que tous les Droits de Propriété Intellectuelle y afférents sont la propriété exclusive de bpost et/ou de ses donneurs de licence. Sauf disposition expresse dans les présentes Conditions Générales, l'Utilisateur n'utilisera pas les Droits de Propriété Intellectuelle de bpost et/ou de ses donneurs de licence.

10.2. Dans la mesure où bpost met à disposition des logiciels ou de la documentation dans le cadre de l'Application, bpost accorde à l'Utilisateur une licence non transférable, limitée, non exclusive et ne pouvant faire l'objet d'une sous-licence pour l'utilisation de ces logiciels ou de cette documentation. Cette utilisation est strictement limitée à l'exercice par l'Utilisateur de ses droits et obligations en vertu des présentes Conditions Générales. L'Utilisateur ne portera pas atteinte aux Droits de Propriété Intellectuelle de bpost ou de tout tiers dans le cadre de l'utilisation de l'Application, du Service ou de la Fonctionnalité.

10.3. Sans préjudice des droits de l'Utilisateur en vertu des lois relatives à la protection des programmes d'ordinateur, l'Utilisateur ne peut : (i) copier, modifier, traduire ou adapter le logiciel de l'Application de quelque manière que ce soit ; (ii) faire de l'ingénierie inverse ou décompiler le logiciel de l'Application de quelque manière que ce soit ; et/ou (iii) transmettre, céder, concéder en sous-licence, louer, prêter ou distribuer le logiciel ou la documentation de l'Application de quelque manière que ce soit à des tiers.

10.4. Toute violation des Droits de Propriété Intellectuelle de bpost peut donner lieu à des poursuites civiles ou pénales.

11. Garanties

11.1. L'Application est fournie à l'Utilisateur « en l'état ».

11.2. bpost ne garantit pas que l'Application sera disponible à tout moment ou que l'Application fonctionnera correctement, conformément aux attentes de l'Utilisateur ou sans erreur à tout moment.

11.3. En cas de problème, l'Utilisateur peut le signaler en introduisant une plainte conformément à l'article 9 (Plaintes). bpost ne garantit pas que tous les problèmes signalés seront résolus.

11.4. L'Utilisateur reconnaît qu'il est de sa responsabilité de mettre régulièrement à jour l'Application afin qu'elle reste conforme et sécurisée. L'Utilisateur comprend que le fait de ne pas installer ou d'installer incorrectement les mises à jour peut avoir pour conséquence que l'Application ne fonctionne pas correctement, qu'elle soit vulnérable aux menaces de sécurité ou qu'elle connaisse des problèmes de compatibilité avec d'autres logiciels ou matériels. L'Utilisateur reconnaît en outre que les mises à jour sont nécessaires pour maintenir la performance, la sécurité et la compatibilité de l'Application.

11.5. En cas de défaut de conformité d'un contenu numérique ou d'un service numérique soumis aux présentes Conditions générales, l'Utilisateur, dans la mesure où il est un consommateur, pourra se prévaloir des dispositions relatives à la garantie légale de conformité conformément aux articles 1701/1 - 1701/19 Ancien Code civil.

12. Protection des données

12.1. Pour toute information relative à la protection de la vie privée, veuillez vous référer à notre politique générale de protection de la vie privée et à celles relatives à l'Application et aux Services telles que disponibles sur notre site web <https://www.bpost.be/fr/privacy>.

13. Droit applicable et juridiction

13.1. Les présentes Conditions Générales ainsi que les Services et la Fonctionnalité exécutés conformément aux informations disponibles dans l'Application sont soumis et interprétés conformément au droit belge. Sans préjudice de l'art. VI 83, 23° du Code de droit économique, les tribunaux de Bruxelles sont exclusivement compétents pour régler tout litige entre bpost et l'Utilisateur découlant directement ou indirectement des présentes Conditions Générales.

14. Divers

14.1. L'Utilisateur n'est pas autorisé à céder à un tiers les droits ou obligations découlant des présentes Conditions Générales sans l'accord écrit préalable de bpost. bpost peut céder ses droits et obligations découlant des présentes Conditions Générales à une autre entité juridique moyennant notification écrite à l'Utilisateur.

14.2. bpost est autorisée à sous-traiter à tout moment tout ou partie des Services et de la Fonctionnalité au groupe bpost, à une entité du groupe bpost ou à un tiers, sans l'accord préalable de l'Utilisateur. Toutefois, en cas de sous-traitance, bpost reste responsable de la fourniture correcte des Services et de la Fonctionnalité à l'Utilisateur.

14.3. Ni bpost ni l'Utilisateur ne peuvent être tenus responsables d'un retard dans l'exécution ou de l'inexécution de leurs obligations en vertu des présentes Conditions Générales en raison d'événements non imputables à la partie responsable de l'exécution de ses obligations, tels que, mais sans s'y limiter, les grèves, lock-out, arrêts de travail ou tout autre conflit collectif du travail, l'interruption de la fourniture de l'énergie nécessaire, le décès ou l'incapacité des personnes aptes à remplir les tâches nécessaires pour l'une des parties, les épidémies, les pandémies, les catastrophes naturelles, les incendies et les explosions.

14.4. Si l'une des dispositions des présentes conditions générales s'avère nulle et non avenue, invalide ou inapplicable à l'encontre de l'une des parties, la validité, la légalité et l'applicabilité des autres dispositions ne seront en aucun cas affectées ou compromises.

14.5. Les dispositions des présentes Conditions Générales qui, de par leur nature, sont expressément ou implicitement destinées à survivre à la résiliation ou à l'expiration des présentes Conditions Générales survivront, y compris, mais sans s'y limiter, l'article 8 (Responsabilité et indemnisation) et l'article 10 (Droits de propriété intellectuelle).

14.6. Nonobstant toute preuve, écrite ou stockée sur un autre support permanent auquel l'Utilisateur a accès, il est convenu que les registres informatisés stockés dans le système informatique de bpost, de son hébergeur ou de son partenaire de paiement sécurisé, constituent la preuve de la communication, du contenu des commandes et de l'ensemble des transactions entre les parties. En particulier, les parties acceptent qu'en cas de litige (i) les données d'identification utilisées dans le Service et la Fonctionnalité soient accessibles aux tribunaux et fassent la preuve des données et des faits qu'elles contiennent et (ii) les données de connexion aux actions effectuées avec les données d'identification de l'Utilisateur soient accessibles aux tribunaux et fassent la preuve des données et des faits qu'elles contiennent. La preuve du contraire peut être apportée.

14.7. Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir d'un droit en vertu des présentes Conditions Générales ou d'un manquement de l'autre partie ne peut être considéré comme une renonciation à se prévaloir ultérieurement de ce droit ou de ce manquement. En outre, le fait qu'une partie n'exerce que partiellement un droit ne signifie pas qu'elle ne peut pas invoquer pleinement ce droit ou tout autre droit à une date ultérieure. Les droits énoncés dans les présentes Conditions Générales sont cumulatifs et n'excluent en rien tout autre droit prévu par les lois et règlements applicables aux présentes Conditions Générales.

PARTIE 2: CONDITIONS SPÉCIFIQUES

15. Service « Mes Préférences Colis »

15.1. Description et limitations

15.1.1. Le Service « Mes Préférences Colis » permet à un Utilisateur de définir des préférences de livraison pour la réception de Colis, ce qui permet à bpost de livrer un Colis à un Autre Lieu ou à une date ultérieure. Les préférences de livraison peuvent être définies pour deux quatre situations différentes :

- (1) le destinataire d'un Colis n'est pas chez lui lorsque bpost présente le Colis à livrer ;
- (2) le Destinataire d'un Colis demande la livraison directe à un point d'enlèvement (dans la mesure où cette livraison directe peut être est proposée par bpost). Si le Destinataire demande une livraison directe à un point d'enlèvement, il autorise bpost à livrer le Colis directement au point d'enlèvement de son choix, sans que bpost ne doive essayer d'effectuer une livraison à l'adresse du Destinataire telle qu'elle est mentionnée sur le Colis.
- (3) Le Destinataire d'un Colis demande la livraison directe à une Autre Adresse (dans la mesure où cette livraison directe peut être proposée par bpost). Si le Destinataire a demandé une livraison directe à une Autre Adresse, il autorise bpost à livrer le Colis directement à cette adresse, sans que bpost ne doive essayer d'effectuer une livraison à l'adresse du Destinataire telle qu'elle est mentionnée sur le Colis.
- (4) Le Destinataire d'un Colis demande la livraison un jour ouvrable (pas samedi, dimanche ou un jour férié) plus tard (dans la mesure où cette option peut être proposée par bpost).

15.1.2. Lors de la définition des préférences de livraison, l'Utilisateur peut utiliser une Illustration pour préciser ses préférences de livraison.

15.2. Inscription

15.2.1. L'inscription au service « Mes Préférences Colis » s'effectue de la manière suivante :

- Si l'Utilisateur crée préalablement un Compte pour partager ses préférences de livraison : (i) désignation des préférences Voisin, Lieu sûr ou Point d'enlèvement (en premier choix ou non), (ii) désignation du Point d'enlèvement souhaité si le Colis ne peut être livré à l'adresse du Destinataire, au Voisin ou à un Lieu sûr, (iii) enregistrement des données personnelles, de l'adresse email et création d'un mot de passe, (iv) vérification de l'adresse électronique au moyen d'un lien d'activation, et (v) envoi par bpost d'une lettre au Destinataire pour l'informer que les Colis qui peuvent être associés sur la base des données personnelles seront également livrés sur la base des préférences de livraison, à moins que le Destinataire ne s'y oppose.

- Si l'Utilisateur saisit ses préférences de livraison au moment où un Colis est en cours d'acheminement vers l'adresse indiquée sur le Colis : (i) désignation des Préférences concernant le Voisin, le Lieu sûr ou le Point d'enlèvement, une Autre Adresse ou date de livraison (ii) désignation du Point d'enlèvement si le Colis ne peut pas être livré au Destinataire, au Voisin ou à un Lieu sûr, et (iii) dans une phase ultérieure : création d'un Compte.

15.3. Exécution

15.3.1. Le Colis sera livré par bpost dès que bpost aura reçu l'Enregistrement du Service Mes Préférences Colis via l'Application et qu'il aura été lié au Colis.

15.3.2. L'Application utilise les adresses e-mail utilisées par l'Expéditeur pour annoncer les Colis à bpost et les fait correspondre aux adresses e-mail activées dans la section des préférences de l'Application. Après avoir effectué l'Enregistrement, bpost informera l'Utilisateur par courrier à l'adresse indiquée dans la section des préférences que les Colis qui peuvent être mis en correspondance sur la base de ses données à caractère personnel (notamment son nom et son adresse) seront livrés conformément à ses Préférences. De cette manière, bpost peut maximiser le nombre de colis livrés sur la base des préférences de l'Utilisateur. L'Utilisateur a le droit de s'y opposer en introduisant une plainte via le formulaire web suivant dans les 10 jours suivant la réception de la présente lettre (<https://www.bpost.be/mypreferencesfraude>).

15.3.3. Si l'Utilisateur désigne un Voisin comme préférence pour la livraison d'un Colis, l'Utilisateur doit en informer le Voisin. Si le Voisin désigné par l'Utilisateur refuse d'accepter des Colis au nom de l'Utilisateur, bpost peut demander à l'Utilisateur de modifier ses préférences. Si l'Utilisateur ne répond pas ou si le Voisin ne répond pas aux critères énoncés à l'article 1 (Définitions), bpost a le droit de livrer le Colis à un Point d'enlèvement choisi par bpost si le Destinataire n'est pas à son domicile.

Si l'utilisateur désigne un Lieu sûr, il lui est demandé de désigner un Lieu sûr accessible et sec qui ne soit pas visible de la rue par le public. Si l'Utilisateur décrit ce Lieu sûr, il ne doit fournir que des informations pertinentes sur ce Lieu sûr. L'utilisateur peut également télécharger deux illustrations via l'application.

Si l'Utilisateur désigne un Lieu sûr, il est seul responsable de ce choix. bpost n'est pas responsable des dommages ou de la perte des Colis après la livraison dans un Lieu sûr.

Si une preuve de livraison est requise, bpost a le droit de prendre une photo du Colis dans le Lieu sûr, ce qui est suffisant. Les colis assortis d'une garantie ne seront pas livrés en lieu sûr. Si le Lieu sûr désigné ne répond pas aux critères tels que définis à l'article 1 ou si le Colis ne peut pas être livré au Lieu sûr, bpost peut unilatéralement décider de livrer le Colis à un Point d'enlèvement choisi par bpost si le Destinataire n'est pas à son domicile.

15.3.4. L'Utilisateur peut choisir de désigner un Point d'enlèvement comme premier lieu de livraison. Si le Colis ne peut pas être livré au Point de retrait désigné pour des raisons opérationnelles, bpost peut décider unilatéralement de livrer le Colis à l'adresse du Destinataire ou à un autre Point d'enlèvement.

15.3.5. Si l'Utilisateur choisit une Autre Adresse comme préférence pour la livraison d'un Colis, l'Utilisateur doit en informer le résident à cette adresse. Si personne n'est présent à cette adresse, bpost peut décider unilatéralement de livrer le Colis à un Point d'enlèvement choisi par bpost.

15.3.6. Si l'exécution du Service Mes Préférences Colis n'est pas possible sur le plan opérationnel, bpost se réserve le droit de livrer selon les modalités standard à l'adresse indiquée par l'Expéditeur dans le fichier d'annonce ou, à défaut, à l'adresse indiquée sur le Colis. Ceci peut se produire, par exemple, lorsque la connexion (internet) de l'appareil utilisé par le facteur (Mobi) est interrompue ou lorsque la Préférence de livraison ne peut être liée au Colis. En cas d'absence, bpost peut livrer le Colis dans un Lieu sûr à l'adresse indiquée, chez un Voisin ou dans un Point d'enlèvement choisi par bpost et chez un Voisin pour les Colis livrés par le sous-traitant Dynalogic. Le destinataire en sera informé par écrit. Si les préférences de livraison ne sont pas exécutées par bpost, l'Utilisateur ou le Destinataire n'ont droit à aucune forme d'indemnisation ou de dommages-intérêts.

15.3.7. bpost se réserve le droit d'apporter des modifications à une préférence si ces modifications sont jugées dans l'intérêt de l'Utilisateur. bpost doit notifier ces modifications à l'Utilisateur par e-mail et lui donner la possibilité de redéfinir ses propres préférences si l'Utilisateur n'est pas d'accord avec ces modifications.

15.4. Durée et droit de rétractation

15.4.1. Conformément au Code économique, le Destinataire ne peut exercer le droit de rétractation pour les Services, en tenant compte notamment des conditions d'exécution du Service, que le Destinataire accepte.

15.4.2. bpost peut cesser de fournir l'accès au Service Mes Préférences Colis, sans que cela n'ait d'incidence sur les instructions de services déjà reçues par bpost de manière juridiquement valable, qui seront exécutées conformément aux dispositions des présentes Conditions générales.

16. Service « Tracking des Colis »

16.1. Le Service Tracking des Colis permet à l'Utilisateur de suivre les étapes de livraison des Colis dans l'Application. Le Service Tracking des Colis prévoit également la fourniture de notifications électroniques de mise à jour pour les colis suivis.

16.2. L'inscription au Service Tracking des Colis s'effectue comme suit : (i) enregistrement de l'adresse électronique du Destinataire, et (ii) vérification de l'adresse électronique au moyen d'un code de validation.

16.3. Le Colis est saisi dans l'application sur la base des numéros de suivi saisis manuellement par l'utilisateur, ou automatiquement sur la base des identifiants (adresse électronique, prénoms, noms et adresses postales) fournis par l'utilisateur. Si un Colis peut être lié à l'adresse électronique de l'Utilisateur, il sera suivi dans le cadre du Service Tracking des Colis.

16.4. Chaque fois qu'un Colis est ajouté au Service Tracking des Colis tel que décrit à l'article 16.3, l'Utilisateur est informé des changements de statut du Colis.

16.5. En introduisant un Colis dans l'Application au moyen des identifiants de l'Utilisateur, l'Utilisateur donne à bpost le droit de collecter et d'enregistrer les données de transport du Colis afin de pouvoir les rendre disponibles dans l'Application en ce qui concerne les Colis transportés soit par bpost, soit par d'autres transporteurs. Ces données comprennent :

- le numéro de suivi
- les références du Colis
- l'adresse du Destinataire
- Nom/description du Colis (pour permettre l'identification du colis dans l'Application) - Nom de l'expéditeur
- Nom de l'expéditeur - Adresse de l'expéditeur
- Adresse de l'expéditeur - Adresse de retour
- Nom du transporteur
- Mode d'envoi
- Options de livraison
- Valeur du Colis (facultatif)
- Montant à payer à la livraison (le cas échéant)
- Localisation du Colis
- Heures et dates des différentes étapes de la livraison
- Statut de la livraison
- Préférences concernant le Colis
- Poids et dimensions du Colis (facultatif)

16.6. L'Utilisateur garantit qu'il a le droit de collecter ces données auprès d'autres transporteurs et autorise bpost à collecter ces données en son nom.

17. Service « Mes Préférences Recommandés »

17.1. Description et limitations

17.1.1. Le service « Mes Préférences Recommandés » permet à l'Utilisateur de définir des préférences générales de distribution pour la réception d'Envois recommandés dont il est le destinataire par le biais de la création d'une procuration postale destinée soit à bpost, soit à un tiers (voir (1)).

17.1.2. Le service « Mes Préférences Recommandés » permet également à l'Utilisateur de définir des préférences particulières pour un Envoi recommandé qui lui est adressé, dans la mesure où bpost peut le lui proposer. L'Utilisateur peut ainsi demander à ce qu'un Envoi recommandé spécifique :

- (1) lui soit présenté le jour ouvrable suivant le jour prévu initialement pour la distribution, à l'exception des samedis, dimanches, jours fériés et journées à service adapté ou
- (2) lui soit livré directement dans le bureau de poste ou point poste de son choix parmi la liste proposée dans l'Application. Dans ce cas, il autorise bpost à mettre directement l'Envoi recommandé à sa disposition dans le Point d'enlèvement choisi, sans que bpost ne le présente à l'adresse du Destinataire, telle qu'elle est mentionnée sur l'Envoi recommandé.

Une fois qu'une de ces préférences spécifiques a été enregistrée dans l'application, elle ne peut être ni modifiée ni annulée.

17.1.3. Les procurations postales suivantes peuvent être créées :

- **Procuration Boîte aux lettres** (anciennement Sign For Me) : une procuration postale à bpost, permettant à bpost de recevoir certains Envois recommandés au nom du Destinataire et de distribuer ces Envois recommandés dans la boîte aux lettres à l'adresse indiquée sur l'Envoi recommandé sans sonner à la porte ;
- **Procuration Last Minute** : une procuration postale à bpost, permettant à bpost de recevoir certains Envois recommandés au nom du Destinataire et de remettre ces Envois recommandés à une personne présente à l'adresse indiquée sur l'Envoi recommandé et qui présente au facteur un code QR sécurisé créé par l'Utilisateur dans l'application et partagé par l'Utilisateur avec cette personne ;
- **Mandat classique** : une procuration postale (sous forme numérique) à un tiers désigné par l'Utilisateur, permettant à ce tiers de recevoir des Envois recommandés au nom du destinataire, soit à l'adresse du destinataire, soit dans un bureau de poste ou dans un point poste. Le mandataire désigné est tenu de présenter à bpost la procuration (sous la forme d'un code QR sécurisé partagé par l'Utilisateur avec le mandataire) et une preuve d'identification du mandataire pour que bpost puisse distribuer l'Envoi recommandé au mandataire.

17.1.4. Le Service Mes Préférences Recommandés est exclusivement réservé aux particuliers pour un usage strictement privé. Les personnes morales ne peuvent pas utiliser le service Mes Préférences Recommandés et bpost se réserve le droit de ne pas accepter de telles procurations postales.

17.1.5. La procuration Boîte aux lettres et la procuration Last Minute ne s'appliquent qu'aux Envois recommandés standard. Les envois suivants sont exclus : le courrier recommandé avec accusé de réception, le courrier recommandé avec valeur déclarée, le courrier recommandé avec droits de douane, le courrier « poste restante », les plis judiciaires et le courrier qui, en raison de sa taille ou pour toute autre raison, ne peut pas être distribué dans une boîte aux lettres conforme à la réglementation sur les boîtes aux lettres.

17.1.6. La procuration Boîte aux lettres et la procuration Last Minute créées via le service Mes Préférences Recommandés ont une durée de validité de trois (3) ans. Pour le mandat classique, l'Utilisateur peut choisir la durée de validité avec un maximum de trois (3) ans.

17.1.7. L'Utilisateur qui utilise le service Mes Préférences Recommandés reçoit une notification par courrier électronique et/ou par notification push de la remise d'un Envoi recommandé en exécution des préférences. L'Utilisateur peut activer ou désactiver cette notification par l'intermédiaire de l'Application.

17.2. Inscription au service « Mes Préférences Recommandés »

17.2.1. Le service Mes Préférences Recommandés peut être activé, désactivé et géré dans l'Application. L'Utilisateur peut vérifier le statut de son autorisation - active, non active, expirée - dans le menu « Plus » de l'Application, sous « Préférences de distribution », puis « Recommandés ».

17.2.2. Les procurations sont créées sur base d'une adresse physique correspondant à l'une des adresses enregistrées dans l'Application dans l'onglet « mes adresses ».

17.2.3. Pour pouvoir activer une procuration liée à l'une des adresses enregistrées, l'Utilisateur doit accepter plusieurs méthodes de contrôle. Pour vérifier que l'Utilisateur possède un Ordinateur, un Smartphone ou une Tablette sur lequel l'Application est installée, l'Utilisateur doit enregistrer son numéro de téléphone et saisir le code envoyé par SMS dans l'Application.

17.2.4. Pour vérifier son identité, l'Utilisateur doit utiliser soit itsme, soit une carte d'identité belge. En cas d'utilisation d'une carte d'identité belge, la procédure est la suivante : le Destinataire doit scanner le recto et le verso de sa carte d'identité belge. L'Utilisateur doit vérifier si les données scannées par l'application sont correctes et, si ce n'est pas le cas, scanner à nouveau le document. L'Utilisateur doit ensuite présenter son visage à l'Application. Il lui sera demandé de tourner son visage dans différentes directions afin que l'application puisse vérifier qu'il s'agit bien du visage d'une personne vivante et non d'une simple photographie. La photographie figurant sur la carte d'identité et le visage de l'Utilisateur doivent alors être mis en correspondance.

17.2.5. L'Utilisateur est invité à vérifier et à confirmer ses données personnelles et les données relatives à la procuration. L'Utilisateur vérifie son nom (qui est fourni par itsme ou provient du scan de la carte d'identité et ne peut être modifié), son adresse électronique, son adresse postale et, le cas échéant, la pièce d'identité. Après cette confirmation, l'Utilisateur est informé par l'intermédiaire de l'Application de l'activation du service Mes Préférences Recommandés. L'Utilisateur reçoit également une confirmation du service par courrier électronique.

17.2.6. Les procurations créées dans le cadre du service Mes Préférences Recommandés seront actives immédiatement ou au plus tard à partir du premier jour ouvrable suivant la réception de la confirmation du service, sauf disposition contraire.

17.2.7. Une fois les procurations actives, l'Utilisateur peut les gérer dans l'Application. L'Utilisateur peut à tout moment vérifier le statut et la date d'expiration des procurations. L'Utilisateur peut également désactiver les procurations à tout moment avant leur date d'expiration.

17.2.8. Si la pièce d'identité de l'Utilisateur expire avant la date d'expiration de la procuration, l'Utilisateur peut recommencer la procédure d'identification dans l'Application. Si l'Utilisateur ne le fait pas, les procurations resteront actives, mais l'Utilisateur ne pourra effectuer aucune action (telle que la désactivation de l'autorisation ou la création d'une nouvelle autorisation).

17.2.9. L'Utilisateur sera averti de l'expiration imminente de sa procuration via l'Application.

17.3. Exécution

17.3.1. bpost appliquera les préférences de distribution immédiatement ou au plus tard à partir du premier jour ouvrable suivant la réception de la confirmation de service.

17.3.2. bpost se réserve le droit de ne pas exécuter le Service « Mes Préférences Recommandés » si, le cas échéant, il n'y a pas de boîte aux lettres conforme à l'adresse désignée, s'il n'est pas possible d'identifier avec certitude la boîte aux lettres du Destinataire, si la boîte aux lettres n'est pas en mesure de recevoir du courrier, si la distribution présente un danger immédiat pour le facteur ou s'il y a suspicion d'utilisation incorrecte, si la couverture réseau de l'appareil mobile du facteur lors de la distribution n'est pas suffisante pour faire correspondre le destinataire et la procuration ou en raison d'un autre problème technique, ou si le facteur a connaissance du décès ou du changement d'adresse du destinataire. Dans ce cas, bpost peut appliquer le service de distribution standard pour les envois recommandés et exiger une signature et une pièce d'identité pour la distribution.

17.4. Résiliation

17.4.1. L'Utilisateur a le droit de résilier à tout moment ses Préférences Recommandés et de retirer les procurations y afférentes, sans que bpost n'ait droit à un quelconque dédommagement. Pour ce faire, l'Utilisateur peut désactiver les procurations via l'Application ou contacter le service clientèle de bpost (voir article 9 des présentes Conditions Générales). bpost traitera cette demande dans les plus brefs délais et en tout cas dans les cinq (5) jours ouvrables suivant sa réception.

17.4.2. bpost peut également retirer une procuration à tout moment et annuler l'exécution du Service Mes Préférences Recommandés moyennant un préavis de cinq (5) jours ouvrables, sans que l'Utilisateur n'ait droit à une quelconque indemnisation.

17.5. Déclarations de l'utilisateur et responsabilité

17.5.1. L'Utilisateur déclare comprendre que la réception d'un courrier recommandé par un mandataire a les mêmes conséquences juridiques que s'il recevait lui-même le courrier recommandé, par exemple en ce qui concerne les délais dans les procédures judiciaires.

17.5.2. Le service Mes Préférences Recommandés est totalement indépendant de la relation entre le Client et l'expéditeur de l'envoi recommandé. Par conséquent, les obligations éventuelles du Client à l'égard de l'expéditeur de l'envoi recommandé restent à la charge de l'Utilisateur.

17.5.3. L'Utilisateur est seul responsable de l'exactitude des informations fournies à bpost, ainsi que du choix du mandataire lors de la création d'une procuration Classique. Le mandataire ne doit pas être mineur et doit avoir la capacité juridique d'agir en tant que mandataire. Le Destinataire est seul responsable des actions entreprises par le tiers mandataire avec la procuration postale. bpost n'est généralement pas responsable des dommages causés au Destinataire, au mandataire ou à des tiers qui pourraient résulter de l'utilisation abusive ou frauduleuse de la procuration de la Personne de confiance, notamment en cas de présentation de documents d'identité volés ou falsifiés ou de remise d'un Envoi recommandé sur présentation d'une fausse procuration postale.

17.5.4. L'Utilisateur s'engage à notifier immédiatement à bpost toute modification de ses données, et notamment de ses coordonnées, via l'Application ou via le service clientèle (tel que visé à l'article 9). En cas de décès de l'Utilisateur, ses héritiers sont tenus d'en informer bpost. Le Service Mes Préférences Recommandés prend fin dès que bpost a été informée de l'Utilisateur du Client par un ou plusieurs de ses héritiers.

18. Service « Notification des Envois Recommandés »

18.1. Le Service Notification des Envois Recommandés est le service offert par bpost qui permet au Destinataire d'un envoi recommandé de recevoir une notification par courrier électronique et/ou par notification push dans l'application My bpost l'informant qu'un envoi recommandé qui lui est adressé est en cours d'acheminement.

18.2. La notification comprendra le numéro de code-barres du courrier recommandé, l'adresse du Destinataire et une indication de la date de distribution du courrier recommandé. Elle ne contient aucune information sur l'expéditeur ou le contenu du courrier recommandé, informations dont bpost ne dispose pas et/ou qu'elle n'est pas autorisée à partager pour des raisons de confidentialité et de respect de la vie privée.

18.3. Le Service Notification des Envois Recommandés n'est disponible que pour les Destinataires qui sont des personnes physiques (pas des personnes morales) disposant d'un compte bpost et qui ont complété l'inscription au Service Mes préférences Colis ou au Service Mes préférences Recommandés.

18.4. L'Application utilise l'adresse e-mail enregistrée par le Destinataire lors de l'Inscription au Service Mes Préférences Colis ou au Service Mes Préférences Recommandés pour envoyer la notification par e-mail.

18.5. Pour exécuter le service, bpost doit faire correspondre les données à caractère personnel du Destinataire (adresse, nom et prénom) telles qu'elles ont été enregistrées par le Destinataire lors de l'inscription au Service Mes Préférences Colis ou au Service Mes Préférences Recommandés, avec les données que bpost interprète sur l'Envoi recommandé adressé au Destinataire. Dans ce contexte, les obligations de bpost sont des obligations de moyens et non des obligations de résultat.

18.6. Si, pour quelque raison que ce soit, cette concordance n'est pas possible, bpost se réserve le droit de ne pas envoyer de notification sans que le Destinataire ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

18.7. A tout moment, le Destinataire peut décider de désactiver le Service Notification des Envois Recommandés en cliquant sur l'onglet « Plus » puis sur « Notifications » dans l'Application. Cette désactivation est mise en œuvre immédiatement.

18.8. bpost peut à tout moment désactiver le Service Notification des Envois Recommandés, sans que le Destinataire ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

18.9. En outre, bpost peut décider de désactiver immédiatement le service de notification par courrier recommandé en cas de suspicion d'utilisation injustifiée ou incorrecte ou d'abus du service de notification par courrier recommandé par le destinataire ou un tiers.

18.10. La notification par e-mail n'affecte ni ne remplace en aucune manière la distribution effective de l'envoi recommandé par bpost conformément à la législation postale et aux conditions générales de bpost applicables à la distribution des envois recommandés. La notification n'est pas liée à la relation entre le Destinataire et l'expéditeur du courrier recommandé. Par conséquent, les obligations éventuelles du Destinataire à l'égard de l'expéditeur de l'envoi recommandé restent sous l'entière responsabilité du destinataire.

19. Service d'« Étiquettes d'Envoi »

19.1. Description et limitations

- 19.1.1. Le Service d'Étiquettes d'Envoi permet à l'Utilisateur de générer des étiquettes d'envoi pour les Envois recommandés et les Colis directement à partir de l'Application.
- 19.1.2. Pour accéder au Service d'Étiquettes d'Envoi, l'Utilisateur doit se rendre sur l'onglet « Envoyer » de l'Application. Ensuite, une page s'affiche sur laquelle l'Utilisateur peut sélectionner le type de produit, y compris les Colis et les Envois recommandés. L'Utilisateur doit ensuite choisir le pays de destination du Colis ou de l'Envoi recommandé et les prix s'affichent. Après avoir sélectionné l'option souhaitée, l'Utilisateur doit préciser le poids et/ou la taille du Colis ou de l'Envoi recommandé. D'autres options sont alors proposées. Enfin, un récapitulatif et le prix final seront affichés dans le panier avant de procéder au paiement.
- 19.1.3. L'Utilisateur peut imprimer l'Étiquette d'Envoi chez lui ou se rendre dans un bureau de poste ou un point poste pour demander une impression de l'Étiquette d'Envoi.
- 19.1.4. L'Utilisateur doit attacher l'Étiquette d'Envoi au Colis ou à l'Envoi Recommandé de manière à ce qu'elle ne puisse pas être séparée du Colis ou de l'Envoi recommandé.
- 19.1.5. Les Conditions Générales en Matière d'Offre de Services de bpost restent entièrement applicables au traitement du Colis ou de l'Envoi Recommandé par bpost (y compris la collecte, le tri, le transport et la distribution de ces envois).

19.2. Conditions spécifiques relatives aux Étiquettes d'Envoi pour les Envois recommandés

- 19.2.1. Des Étiquettes d'Envoi pour courrier recommandé peuvent être créées pour les envois recommandés nationaux avec les spécifications suivantes : envoi normalisé jusqu'à 50g, envoi non normalisé jusqu'à 350g. L'Utilisateur peut également choisir d'inclure un accusé de réception numérique.
- 19.2.2. L'Utilisateur peut déposer l'Envoi recommandé dans une boîte aux lettres rouge, dans un bureau de poste ou un point postal ou faire appel au service de collecte de bpost.
- 19.2.3. bpost crée une preuve numérique (récépissé) de dépôt sur la base des données fournies via l'Application. La date de dépôt qui sera mentionnée sur la preuve de dépôt est la date à laquelle bpost reçoit effectivement l'Envoi recommandé. Pour les Recommandés déposés dans un bureau de poste ou un point poste, il s'agit de la date à laquelle l'Utilisateur remet le Recommandé au guichet. Pour les Envois recommandés déposés dans une boîte aux lettres rouge, il s'agit de la date à laquelle bpost vide cette boîte aux lettres rouge.
- 19.2.4. La preuve de dépôt sera disponible sur l'Application à la date de réception de l'Envoi recommandé par bpost. Elle restera disponible sur l'Application pendant une durée de dix (10) ans.
- 19.2.5. L'accusé de réception numérique, le cas échéant, sera disponible sur l'Application lorsque bpost aura distribué l'Envoi recommandé au Destinataire ou à son Mandataire. Il restera disponible sur l'Application pendant une durée de dix (10) ans.

19.3. Absence de droit de rétractation

- 19.3.1. Comme les Étiquettes d'Envoi consistent en un contenu numérique produit selon les spécifications de l'Utilisateur, les étiquettes ont un caractère personnel et ne peuvent pas être reprises. Par conséquent, il n'est pas possible d'annuler une commande ou de demander un remboursement.

19.4. Responsabilité

- 19.4.1. Le régime et les limitations de responsabilité pour le traitement des Envois Recommandés, tels qu'ils sont définis dans les Conditions Générales en Matière d'Offre de Services de bpost, restent pleinement applicables.

20. Fonctionnalité « Courrier En Vue »

20.1. Description et limites

- 20.1.1. Avec la Fonctionnalité « Courrier En Vue », une fois l'application ouverte sur son smartphone ou sa tablette, l'Utilisateur de « Courrier En Vue » peut consulter les images du courrier entrant à l'adresse et au nom officiel spécifiés par l'Utilisateur de « Courrier En Vue ».
- 20.1.2. **La Fonctionnalité « Courrier En Vue » est un service gratuit.**
- 20.1.3. **La Fonctionnalité « Courrier En Vue » est mise à la disposition de l'Utilisateur de « Courrier En Vue » pour ses propres besoins. L'Utilisateur de « Courrier En Vue » ne peut demander l'accès à la fonctionnalité « Courrier En Vue » que pour une adresse à laquelle l'Utilisateur de « Courrier En Vue » est domicilié et uniquement en son nom propre. Toutefois, la fonctionnalité « Courrier En Vue » ne peut être active que pour une seule adresse en même temps.**
- 20.1.4. **L'Utilisateur spécifie l'adresse de son domicile pour la Fonctionnalité « Courrier En Vue ». L'Application utilise l'adresse et le nom (prénom, deuxième prénom et nom de famille, ainsi que certains titres et appellations) comme critères pour générer des Images dans la Fonctionnalité « Courrier En Vue ». Cela signifie qu'un Utilisateur de « Courrier en Vue » peut (uniquement) accéder aux Images de son propre Courrier entrant dans l'application.**
- 20.1.5. L'Utilisateur a la possibilité de sauvegarder, partager, agrandir, faire pivoter et reporter l'Image à bpost en cas d'erreur.

20.2. Enregistrement à « Courrier En Vue »

- 20.2.1. Pour vérifier son identité et son adresse de domiciliation, l'Utilisateur doit utiliser itsme. L'inscription pour la Fonctionnalité « Courrier En Vue » se fait de la manière suivante :
- (1) Validation du nom officiel (prénom, deuxième prénom et nom de famille)
 - (2) Validation de l'adresse
- 20.2.2. La Fonctionnalité « Courrier En Vue » ne peut être utilisée que par une personne physique. L'Utilisateur est entièrement responsable de toute utilisation frauduleuse ou illégale de la Fonctionnalité « Courrier En Vue ».
- 20.2.3. L'Utilisateur de « Courrier En Vue » qui n'habite plus à l'adresse indiquée a l'obligation de supprimer son adresse ou de se désinscrire de la Fonctionnalité « Courrier En Vue » via la section « Plus ».

20.2.4. La Fonctionnalité « Courrier En Vue » sera activée immédiatement une fois terminée l'inscription pour la Fonctionnalité « Courrier En Vue » via l'Application.

20.3. **20.3 Mise à disposition de la Fonctionnalité « Courrier En Vue »**

20.3.1. Sans préjudice de l'Article 7 des présentes Conditions générales, les parties conviennent que toute erreur dans les informations relatives à l'Image et au Courrier fournies par la Fonctionnalité « Courrier En Vue » ne donne droit à aucune compensation pour l'Utilisateur de « Courrier En Vue ».

20.3.2. La Fonctionnalité « Courrier En Vue » est fournie à titre informatif uniquement et ne crée aucune obligation pour bpost en ce qui concerne la livraison ou la non-livraison du Courrier. bpost ne peut être tenue responsable de la livraison ou de la non-livraison du Courrier sur la base de la Fonctionnalité « Courrier En Vue ».

20.3.3. bpost se réserve le droit de suspendre ou de mettre fin à tout moment à l'exécution de la Fonctionnalité « Courrier En Vue » sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité. bpost en informera le Client dans un délai raisonnable.

20.3.4. En particulier, mais sans s'y limiter, bpost peut suspendre ou mettre fin à l'exécution de la Fonctionnalité « Courrier En Vue » dans les cas suivants :

- si la Fonctionnalité n'est pas exécutable sur le plan opérationnel à l'adresse en question, par exemple (sans s'y limiter) : (1) les systèmes de bpost ne peuvent pas identifier l'adresse au niveau de la boîte, (2) les systèmes de bpost ne reconnaissent pas l'adresse ;
- lorsque l'adresse n'est pas éligible, par exemple (sans s'y limiter) : parce que (1) selon les banques de données de bpost un déménagement a eu lieu récemment pour cette adresse ; (2) des difficultés opérationnelles ne permettent pas de garantir un service de qualité.
- lorsque, pour une raison impossible à corriger, les images générées par la machine livrent régulièrement des Images erronées ou des Images qui ne sont pas liées à l'adresse fournie par l'Utilisateur de « Courrier En Vue » ;
- en cas de suspicion d'utilisation illicite ou incorrecte ou d'abus de la Fonctionnalité « Courrier En Vue » par l'Utilisateur de Courrier En Vue ou un tiers.

21. **Autres services**

21.1. Outre les services susmentionnés, l'Application fournit également d'autres services à l'Utilisateur, tels que, mais sans s'y limiter :

- Paiement des droits de douane par le Destinataire. Ce Service permet à l'Utilisateur de régler les droits de douane associés au Colis. Lorsque des droits de douane sont dus pour un Colis, le destinataire peut utiliser l'application pour payer ces droits.
- Accès à des Distributeurs de Colis sans écran. Lorsqu'un Colis a été livré dans un Distributeur de Colis sans écran, ou lorsque l'Utilisateur souhaite déposer un Colis dans un tel Distributeur en vue de son expédition, l'Utilisateur peut utiliser l'Application pour ouvrir le Distributeur.
- Envoi de Mobile Postcard : l'application renvoie l'utilisateur à l'application Mobile Postcard, qui est régie par des [conditions générales distinctes](#), disponibles dans l'application Mobile Postcard.