



## **Conditions Générales Paquets**

Applicables à partir du 1<sup>er</sup> mai 2018

### **I. INTRODUCTION**

#### **1. Champ d'application**

Les présentes Conditions Générales Paquets (ci-après dénommées les «Conditions Générales») entrent en vigueur à la date mentionnée ci-dessus et s'appliquent à tous les services de Transport de Paquets suivants offerts par bpost : bpack 24h Pro, les points d'enlèvement nationaux et internationaux (bpack@bpost), les distributeurs de paquets nationaux et internationaux (bpack 24/7), bpack World Express, bpack World Express Pro, bpack World Business, bpack Europe Business, bpack 24h Business, bpack Easy Retour, bpack retour retail et bpack World Easy Return, bpack XL, ainsi qu'aux options proposées pour ces services. Ces services et la relation contractuelle entre le Client et bpost sont soumis aux dispositions de la Convention CMR du 19 mai 1956 relative au contrat de transport de marchandises par route et/ou de la Convention de Montréal du 28 mai 1999 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, selon le cas.

#### **2. Acceptation des Conditions Générales**

En déposant un Paquet auprès de bpost en vue de son Transport (ou en le confiant à un des services de collecte de bpost, ce qui sera inclus dans la notion de « dépôt » au sens des présentes Conditions Générales), le Client accepte sans réserve les présentes Conditions Générales, tant en son nom propre qu'au nom de n'importe quelle personne ayant un intérêt dans le Paquet.

Les présentes Conditions Générales s'appliquent également aux prestations effectuées par toute personne à laquelle bpost ferait appel pour collecter le Paquet (à moins que ce service de collecte ne soit soumis à des conditions spécifiques qui seront, le cas échéant, transmises au Client pour approbation), le transporter et/ou le livrer.

Aucun membre du personnel, agent ou sous-traitant de bpost n'a le pouvoir de déroger aux présentes Conditions Générales ou de les adapter. Si le Client confie le Paquet accompagné d'instructions verbales ou écrites contraires aux présentes Conditions Générales, bpost ne sera pas tenue



de respecter lesdites instructions. Des dérogations aux présentes Conditions Générales ne sont possibles que par le biais d'une confirmation écrite détaillant la teneur exacte de ces dérogations faites au nom de bpost par une personne dûment habilitée à cette fin.

En aucun cas les conditions générales ou particulières du Client ou d'autres intervenants que bpost ne seront d'application.

Sauf convention contraire, bpost est autorisée, à tout moment et sans notification préalable, à suspendre, mettre fin à ou modifier les services visés par les présentes Conditions Générales ainsi que les tarifs y relatifs, étant entendu que bpost en informera le Client d'une manière appropriée et qu'une telle décision n'aura aucune influence sur les conditions de Transport des Paquets préalablement confiés à bpost.

Les présentes Conditions Générales peuvent à tout moment être adaptées par bpost, sans notification préalable. Elles peuvent à tout moment être consultées sur le site web de bpost <http://www.bpost.be/fr/terms-and-conditions> et sont disponibles dans les bureaux de poste et autres lieux dans lesquels bpost accepte le dépôt de Paquets (à l'exception des Distributeurs de Paquets et Drop-off Box).

Elles peuvent également être envoyées sur demande adressée au Customer Service de bpost : 0032 (0)2 201 11 11 ou via le formulaire en ligne <http://www.bpost.be/site/fr/questions/business/deposer-une-demande-en-ligne>

### **3. Brochures, tarifs et Guides opérationnels**

Les brochures, tarifs et guides opérationnels de bpost en vigueur sont également d'application aux services de Transport de Paquets visés par les présentes Conditions Générales. Ils peuvent être consultés sur le site [www.bpost.be](http://www.bpost.be), remis, envoyés et modifiés dans les conditions décrites au point 1.2.

### **4. Définitions**

Les définitions suivantes s'appliquent aux présentes Conditions Générales:

**bpost:** la société anonyme de droit public bpost ayant son siège social au Centre Monnaie à 1000 Bruxelles et enregistrée à la Banque-Carrefour des entreprises sous le numéro 0214.596.464 (ainsi que les membres de son personnel, ses agents et sous-traitants indépendants) ;



**Client** : toute personne, physique ou morale, qui dépose un Paquet auprès de bpost en vue de son Transport et/ ou toute personne qui, en tant qu'expéditeur, destinataire ou en une autre qualité, peut faire valoir un intérêt quelconque sur le Paquet ou sa livraison ;

**Client contractuel** : tout Client étant engagé dans les liens d'un contrat particulier avec bpost portant sur le Transport de Paquets (« contrat ou convention Paquets »);

**Client non-contractuel** : tout Client n'ayant pas conclu de contrat particulier en vue du Transport des Paquets (« contrat Paquets ») avec bpost;

**Guides opérationnels** : toutes les brochures ou instructions techniques ou opérationnelles publiées par bpost qui ont trait au dépôt de Paquets, telles que modifiées de temps en temps et disponibles notamment sur [http://www.bpost.be/site/fr/business/send\\_post/deposit/masspost.html](http://www.bpost.be/site/fr/business/send_post/deposit/masspost.html)

**Paquet** : toute enveloppe, colis, sac ou toute charge répondant aux conditions pour un Transport en tant que Paquet, telles que définies dans la réglementation, les présentes Conditions Générales et les Guides Opérationnels, confié(e) par le Client à bpost pour le Transport .

**Transport** : l'ensemble des opérations et services concernant le Paquet (incluant, si d'application, son enlèvement, son tri, son transport et sa livraison à l'adresse de destination).

**Distributeur de Paquets** : distributeur automatique dans lequel le Client peut déposer des Paquets en vue de leur prise en charge par bpost, telle que définie ci-après et dans lequel le destinataire peut enlever des Paquets.

**Drop-off Box** : boîte dans laquelle le Client peut déposer des Paquets en vue de leur prise en charge par bpost, telle que définie ci-après.

**Pick-up box** : boîte dans laquelle le destinataire peut enlever des Paquets.

## II. PRÉSENTATION DES PAQUETS

### 1. Marchandises dangereuses et autres marchandises interdites

Sauf convention contraire, écrite et préalable avec bpost et respect des exigences posées par bpost, aucune marchandise dangereuse telle que définie dans la réglementation, dans les documents émanant de toutes autorités compétentes (en ce compris dans les Conventions ADR, OACI T.I., IATA DGR, le code IMDG, CMR, ainsi que dans les autres réglementations nationales ou internationales applicables à la manutention ou au transport de produits dangereux) ne peut être déposée auprès de bpost en vue de son Transport.

Les marchandises figurant sur la liste des marchandises interdites reprise dans les Guides Opérationnels ne peuvent pas non plus être déposées auprès de bpost en vue de leur Transport, à défaut d'une telle convention contraire.

Sont dès lors notamment interdits au Transport:

- Les drogues, stupéfiants et substances psychotropes ;
- Les objets, les écrits ou substances en général dont l'importation, l'exportation, la fabrication, la diffusion, la circulation, l'utilisation, la détention, la vente ou le transport sont interdits par la loi;
- Les objets qui par leur forme, leur nature ou leur emballage peuvent présenter un danger pour des personnes, salir ou détériorer d'autres envois, l'équipement de bpost ou des biens (y compris des Paquets) appartenant à des tiers ;
- Les produits chimiques, matières explosives, inflammables ou radioactives ou autres matières présentant un danger, ainsi que les matières infectieuses et le gaz carbonique solide (neige carbonique) ;
- D'une façon générale : les marchandises ADR, sauf en quantité limitée et moyennant l'accord préalable et écrit de bpost ;
- Les matières biologiques et/ou périssables, les denrées alimentaires et les produits issus du tabac ou autres produits soumis au paiement d'accises ;
- Les produits végétaux, les animaux vivants, parasites ou produits d'origine animale ;
- Les objets qui portent des annotations externes contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;

- Les armes, les composants essentiels des armes et munitions, les armes factices, les couteaux, les épées, les poignards et autres objets aigus ou tranchants ;
- Les gaz sous pression, substances toxiques ou corrosives et les combustibles et peroxydes organiques ;
- Les valeurs au porteur, à l'exception des chèques nominatifs d'une valeur maximale de 500 EUR par Paquet et envoyés avec une assurance de base (voir article VI.3.1.), pièces de monnaie, billets de banque, bijoux, (exceptés les bijoux de fantaisie pour autant qu'ils ne contiennent pas d'or, d'argent ou de pierres précieuses, ayant une valeur totale ne dépassant pas 500 EUR par Paquet et envoyés avec une assurance de base (voir article VI.3.1.), les œuvres d'art et ouvrages de collection ou autres matières précieuses, en ce compris les fourrures animales.

## **2. Prescriptions de sécurité particulières pour le fret aérien**

Lorsque le Paquet déposé est destiné à un Transport aérien ;

- Le Client fournit une description complète du contenu du Paquet dans la lettre de voiture, le bordereau ou le document qui en tient lieu ;
- tous les Paquets peuvent être soumis à une inspection de sécurité impliquant notamment l'utilisation de systèmes radiographiques.

## **3. Obligations du Client**

Le dépôt de Paquets auprès de bpost en vue de leur Transport implique que :

- (i) le contenu du Paquet ait, le cas échéant, été décrit correctement ;
- (ii) l'adresse de livraison ainsi que toutes les informations mentionnées sur le Paquet ou sur les documents éventuellement joints au Paquet, ou mentionnées sur les applications internet utilisées pour l'annonce soient exactes, lisibles et complètes ;
- (iii) l'adresse de l'expéditeur (ou adresse de retour) soit exacte, lisible, complète et située en Belgique ;
- (iv) le Paquet ait été emballé en toute sécurité et avec soin dans un conditionnement homogène adéquat afin que le Paquet puisse supporter les inconvénients et les risques du Transport et, si le Paquet consiste en différentes parties, que celles-ci ne puissent pas se désolidariser les unes des autres, plusieurs Paquets ne pouvant pas être fixés ou liés les uns

aux autres ; il doit être possible de livrer le Paquet dans son conditionnement d'origine ;

(v) sauf convention écrite contraire, le Paquet ne contienne pas de marchandises dangereuses ou interdites telles que visées à l'article II.1;

(vi) le Client ait préparé lui-même ou ait fait préparer par une personne de confiance le Paquet dans des locaux sûrs et que le Paquet ait été protégé des interventions non autorisées pendant la préparation, l'entreposage et le transport avant son dépôt auprès de bpost ;

(vii) il ait été satisfait à tous les règlements et lois d'application en matière de douane, d'importations, d'exportations, d'embargo ainsi qu'aux autres lois et règlements.

Le Client prémunira bpost contre toute responsabilité découlant du fait que ses déclarations ne correspondent pas à la réalité et l'indemniserà de tous les dommages ou frais en résultant, y compris des frais raisonnables de défense en justice.

#### **4. Opérations douanières**

**4.1.** Le Client est exclusivement responsable de l'accomplissement des opérations douanières, du respect de la réglementation applicable et de la présentation aux autorités de tous les documents nécessaires et utiles. bpost n'accepte aucune responsabilité concernant les Paquets vis-à-vis des autorités douanières.

**4.2.** Si, en raison des circonstances, bpost est tenue d'intervenir dans les opérations douanières ou disposée à le faire, cette intervention sera effectuée soit par bpost, soit par un représentant des douanes désigné par bpost, et ce, au nom et pour le compte du Client ou au nom et pour le compte du destinataire du Paquet.

Si une autorité douanière exige des documents complémentaires en vue de confirmer la compétence de bpost d'intervenir dans les opérations douanières, le Client est responsable de la fourniture à ses frais des documents requis.

**4.3.** Le Client confirme que toutes les déclarations et informations qu'il fournit en ce qui concerne l'importation et l'exportation du Paquet sont sincères et correctes. Il reconnaît que s'il effectue des déclarations fausses ou mensongères concernant le Paquet ou son contenu, il s'expose à des poursuites civiles et pénales pouvant notamment donner lieu à la confiscation et la vente du Paquet.

**4.4.** Toute intervention ou assistance de bpost dans le cadre des opérations douanières est entièrement aux frais et risques du Client, et sous la responsabilité de ce dernier. Le Client prémunit bpost contre tout recours qui serait introduit contre bpost en relation avec les informations fournies à bpost par le Client et indemnise entièrement bpost à cet égard.

**4.5.** Toutes les amendes douanières, frais d'entreposage et autres dépenses que bpost serait amenée à supporter relativement au Paquet seront imputés au Client. Si bpost décide de présenter la facture au destinataire du Paquet et que celui-ci refuse de payer les frais engagés, l'expéditeur consent à supporter ces frais.

## **5. Prise en charge des Paquets par bpost**

**5.1.** La prise en charge par bpost d'un Paquet en vue de son Transport n'implique aucunement la reconnaissance par bpost du fait que le Paquet répond à toutes les conditions pour être admis au Transport. Le Client reste seul responsable de l'admissibilité du contenu du Paquet au transport en vertu de la réglementation applicable et des présentes Conditions Générales.

**5.2.** bpost a le droit de refuser le dépôt, de suspendre le Transport d'un Paquet, de le renvoyer à son expéditeur ou d'exiger le paiement d'un éventuel surcoût si, de l'avis de bpost, le Paquet contient de la marchandise interdite ou dangereuse, n'est pas conforme aux conditions pour être admis au Transport ou si ces dimensions et/ou poids ne correspondent pas à ce qui a été annoncé, au tarif payé, ou aux dimensions et poids admis.

**5.3.** Le Client est responsable à l'égard de bpost si le refus ou la suspension du Transport donne lieu à des frais ou à une responsabilité quelconque à charge de bpost.

**5.4.** Si bpost constate qu'un Paquet peut constituer un danger pour des personnes ou des biens, elle a le droit de faire détruire immédiatement le Paquet aux frais et risques du Client, et sous la responsabilité de ce dernier.

**5.5.** Le Client prémunit bpost contre toutes les pertes et tous les dommages résultant du défaut du Client de satisfaire à toutes les lois et réglementations en vigueur et du non-respect par le Client de ses obligations.

### **III. TRANSPORT DES PAQUETS**

#### **1. Droit d'inspection**

Le Client consent à ce que bpost, de même que toute autorité publique, dont la douane, puissent à tout moment ouvrir et inspecter le Paquet sans son accord préalable.

#### **2. Itinéraire**

bpost effectue le Transport vers l'adresse de destination comme elle l'entend, étant entendu que le Transport depuis la Belgique vers une adresse située en Belgique s'effectue toujours par la route.

#### **3. Livraison**

##### **3.1. Services de Transport de Paquets nationaux**

###### **3.1.1.**

- La livraison du Paquet consiste en la livraison de celui-ci à l'adresse indiquée par l'expéditeur.

Il n'y a pas d'obligation dans le chef de bpost de remettre le Paquet à la personne du destinataire.

Le lieu de livraison doit être libre d'accès, dépourvu d'obstacles et accessible à l'aide de certains moyens de transport.

Dans le cas où l'adresse indiquée dispose d'un accueil ou d'une réception, la livraison peut être effectuée à cet accueil ou réception.

Dans le cas où l'adresse indiquée correspond aux données d'identification d'un Distributeur de Paquets ou d'une Pick-up box, le Paquet sera placé dans un des casiers du Distributeur de Paquets ou d'une Pick-up box ou il pourra être récupéré moyennant identification. La livraison est dans ce cas accomplie par bpost au moment du placement du Paquet dans un casier du Distributeur de Paquets ou d'une Pick-up box.

- En outre, le destinataire peut, via une méthode de communication choisie par bpost, donner l'autorisation de livrer des Paquets dans un autre emplacement (lorsque personne n'est présent chez le destinataire) et si le service est offert par bpost. Un autre emplacement peut être (i) chez un voisin, défini comme une personne qui travaille ou habite dans le

même bâtiment ou un bâtiment voisin, (ii) dans un lieu sécurisé, choisi par le destinataire, à son adresse si le destinataire n'est pas chez à la maison ou (iii) une livraison dans un distributeur de Paquets, un bureau de poste, un point poste ou un point Kariboo (= Point d'enlèvement) lorsque le destinataire n'est pas à la maison ou si le destinataire nous donne l'ordre de livrer le paquet en direct dans un Point d'enlèvement sans essayer de livrer le paquet sur l'adresse indiquée sur le paquet.

Lorsque le destinataire choisit de se faire livrer le Paquet dans un lieu sécurisé, le Client ne peut pas porter plainte en cas de dommage et/ou de pertes de ces Paquets.

L'indication par le Client ou un destinataire, sur un document ou sur le paquet lui-même d'un lieu souhaité pour la livraison n'engage pas contractuellement bpost au respect de cette indication.

**3.1.2.** Le Paquet est présenté une première fois pour livraison. Certains services de transport de paquets incluent (d'office ou moyennant souscription d'une option payante) une seconde présentation le jour ouvrable suivant en cas d'absence lors de la première tentative. Si lors de cette – première ou, si d'application, seconde - présentation, le Paquet ne peut pas être livré, un avis est laissé à l'adresse de destination. Le Paquet est ensuite gardé durant minimum 5 jours et maximum 15 jours calendrier à disposition (le jour de la présentation n'étant pas compris dans ce délai) à l'adresse reprise sur l'avis. Le destinataire peut également demander une nouvelle tentative de livraison à la même adresse, moyennant supplément de prix le cas échéant (pour de plus amples informations à ce sujet, voir <http://www.bpost.be/nouvellepresentation>).

Le Client reconnaît accepter les conséquences (notamment sur le point de départ du délai de renonciation en cas de vente à distance à un consommateur) d'une possible remise du paquet pendant ce délai de maximum 15 jours calendrier.

Dans le cas où le Paquet est livré dans un Distributeur de Paquets bpost, il y sera conservé pendant une durée de 5 jours calendrier avant d'être renvoyé à son expéditeur.

**3.1.3.** Un Paquet qui est refusé lors de sa tentative de livraison ou n'est pas retiré à l'endroit où il est conservé après la tentative de livraison durant la période susmentionnée sera renvoyé à l'adresse en Belgique de l'expéditeur (ou adresse retour mentionnée sur le Paquet). Si bpost ne parvient pas à renvoyer le Paquet à l'expéditeur (ou à l'adresse retour mentionnée) ou si l'adresse de l'expéditeur (ou adresse retour) est située à l'étranger, bpost se réserve le droit, à sa propre convenance, de détruire

ou de vendre le Paquet. Le produit d'une telle vente sera en premier lieu utilisé pour couvrir les frais du Transport ainsi que les autres frais ou dépenses impayées ayant trait au Paquet.

**3.1.4.** Un paquet n'est pas distribué dans une boîte postale. Pour en savoir plus sur les conditions, voir les Conditions Générales du Service pour la location de Boîtes postales ([http://www.bpost.be/sites/default/files/pagina/GTC\\_Postbussen\\_2018\\_FR.pdf](http://www.bpost.be/sites/default/files/pagina/GTC_Postbussen_2018_FR.pdf))

### **3.2.** Services de Transport de Paquets internationaux sortants

**3.2.1.** La livraison des Paquets faisant l'objet d'un Transport de Paquets internationaux sortants s'effectue conformément aux lois et réglementations du pays de destination et aux procédures des partenaires auxquels bpost fait appel pour la distribution dans ces pays de destination.

**3.2.2.** Dans la mesure prévue par les lois et réglementations du pays de destination et par les procédures des partenaires de bpost ;

- la livraison du Paquet consiste en la remise de celui-ci à l'adresse indiquée par l'expéditeur.

- il n'y a pas d'obligation dans le chef de bpost de remettre le Paquet à la personne du destinataire ;

- le lieu de livraison doit être librement d'accès, dépourvu d'obstacles et accessible à l'aide de certains moyens de transport.

- dans le cas où l'adresse indiquée par l'expéditeur dispose d'un accueil ou d'une réception, la remise peut être effectuée à cet accueil ou réception ;

- Sauf convention contraire, le Paquet n'est présenté qu'une seule fois à l'adresse de destination pour livraison. Si lors de cette présentation, le Paquet ne peut pas être livré, un avis est laissé à l'adresse de destination. Le Paquet est ensuite conservé selon les modalités prévues dans les lois et réglementations du pays de destination et dans les procédures des partenaires de bpost.

La personne réceptionnant le Paquet signe un reçu en vue de la remise du Paquet, sauf lorsque ce service n'est pas disponible dans le pays de destination lorsque l'adresse indiquée par l'expéditeur du Paquet est celle

d'une boîte postale ou une adresse poste restante (si ce service est accepté dans le pays de destination).

**3.2.3.** Un Paquet n'est pas distribué dans une boîte postale. Si une boîte postale est mentionnée à tort comme adresse, le traitement ultérieur du Paquet est soumis aux lois et réglementations du pays de destination et les procédures des partenaires de bpost sont d'application.**3.2.4.** Un Paquet qui est refusé lors de sa tentative de livraison ou n'est pas retiré à l'endroit où il est conservé après la tentative de livraison durant la période susmentionnée sera renvoyé à l'adresse en Belgique de l'expéditeur sauf s'il a été convenu que bpost détruirait le Paquet. Les frais supplémentaires éventuels liés à ce renvoi (frais de douane, taxes, TVA, frais de conservation et frais facturés par bpost en cas de refus, non-récupération ou impossibilité de livraison d'un paquet dans le cadre du service bpack Europe Business, etc.) seront à charge du Client. Si bpost ne parvient pas à renvoyer le Paquet à l'expéditeur ou si l'adresse de l'expéditeur est située à l'étranger, bpost se réserve le droit, à sa propre convenance, de détruire ou de vendre le Paquet. Le produit d'une telle vente sera en premier lieu utilisé pour couvrir les frais du Transport ainsi que les autres frais ou dépenses impayées ayant trait au Paquet.

#### **4. Délais de livraison**

##### **4.1. Services de Transport de Paquets nationaux (délais indicatifs)**

bpost s'efforcera de présenter le Paquet à l'adresse de destination dans le délai applicable au service concerné. Ces délais sont disponibles sur le site Internet de bpost. Le respect du délai de livraison estimé n'est ni assuré ni garanti par bpost. Le Client reconnaît que bpost ne peut être tenue responsable d'un allongement de ces délais.

##### **4.2. Services de Transport de Paquets internationaux sortants**

a) bpack World Business : à titre indicatif, bpost s'efforcera de présenter les Paquets à l'adresse de destination dans les délais suivants :

- pour le Luxembourg et les Pays-Bas : le premier jour ouvrable suivant le jour du dépôt (J+1)
- pour les autres pays situés dans l'Union Européenne ou en dehors : voir sur le site [www.bpost.be/bpack](http://www.bpost.be/bpack) (produit bpack World Business) ;

Le respect du délai de livraison estimé n'est ni assuré ni garanti par bpost. Le Client reconnaît que bpost ne peut être tenue responsable d'un allongement de ces délais.



b) bpack World Express (Pro) :

Voir sur le site [www.bpost.be/bpack](http://www.bpost.be/bpack) (produit bpack World Express (Pro)).

Les délais mentionnés pour le produit bpack World Express (Pro) sont augmentés d'1 à 3 Jours Ouvrables pour les livraisons dans des zones difficiles d'accès (îles, territoires reculés, etc.).

La livraison Expresse sera considérée comme une livraison tardive (telle que définie dans la convention CMR) lorsque la première tentative de distribution n'a pas eu lieu après une période équivalente à deux fois ces délais de livraison

## **5. Option « Signature » (livraison contre signature)**

### **5.1. Services de Transport de Paquets nationaux**

**5.1.1.** Si l'expéditeur a choisi l'option « Signature », le Paquet est livré à l'adresse de destination moyennant signature de la personne qui réceptionne le Paquet. Cette signature peut être mise à la disposition de l'expéditeur de manière électronique (scan) sur le site Internet [www.bpost.be/bpack](http://www.bpost.be/bpack) (e-tracker bpost business des e-services actifs), comme expliqué en détail dans les Guides opérationnels. Le Client reconnaît que le scan de la signature tel que conservé par bpost dans ses registres et mis à disposition du Client sur le site précité constitue un équivalent du document original ayant récolté cette signature et dès lors une preuve incontestable de cette signature.

Dans l'hypothèse où le destinataire sollicite la livraison d'un Paquet dans un Distributeur de Paquets de bpost, l'introduction d'un code unique ou d'un code-barres équivaut à sa signature et le nom de l'utilisateur ayant introduit son code unique ou le code-barres sera rendu accessible au Client via le site dont les coordonnées sont reprises au Point 5.1.1.

### **5.2. Services de Transport de Paquets internationaux**

**5.2.1.** L'option « Signature » est optionnelle et, moyennant un supplément de prix incluse dans le service, dans la mesure où cette option est disponible dans le pays de destination. Dans ce cas, le Paquet est livré à l'adresse de destination moyennant signature de la personne qui réceptionne le Paquet. Cette signature n'est pas mise à la disposition de l'expéditeur de manière électronique sur le site Internet [www.bpost.be/bpack](http://www.bpost.be/bpack) mais est disponible sur demande via le Customer Service (Tél: 02 201 11 11).

## **6. Échange de Palettes**

bpost ne peut en aucun cas être tenue responsable pour l'échange ou la récupération de Palettes transférées à ou via bpost, sauf si expressément et par contrat convenu entre les Parties.

## **IV. TARIFS ET PAIEMENT**

**1.** Le Client est tenu de payer le prix du Transport des Paquets déposés auprès de bpost en vue de leur Transport ainsi que le prix des options choisies et les frais et dépenses additionnels décrits (frais de renvoi, de conservation, frais facturés par bpost en cas de refus, non-récupération ou impossibilité de livraison d'un paquet dans le cadre du service bpack Europe Business etc.) dans les brochures et les tarifs. Sauf convention contraire expresse, ce prix est fonction des tarifs en vigueur, tels que repris dans les brochures et tarifs à la date du dépôt. Si bpost constate qu'un Paquet donné est déposé en vue de son Transport contre paiement d'un prix qui ne correspond pas aux tarifs en vigueur, elle peut refuser ou suspendre le Transport de ce Paquet et/ou imputer au Client la différence entre le prix payé et le tarif en vigueur.

**2.** Les prix 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 des présentes Conditions Générales seront toujours à charge du client et le cas échéant exigibles en sus dudit prix.

**3.** bpost se réserve le droit d'ajouter aux tarifs des suppléments de carburant et autres (poids excessif (supérieur à 30 kg, si le produit bpack XL n'a pas été sélectionné), dimensions hors normes, etc.). Le montant, la hausse ou baisse de ceux-ci, ainsi que les conditions d'application de ces suppléments seront déterminés par bpost. Sauf convention contraire, ces suppléments seront d'application dix jours calendrier après leur publication sur le site Internet [www.bpost.be/bpack](http://www.bpost.be/bpack). Le dépôt des Paquets par le Client auprès de bpost en vue de leur Transport implique que le Client consent à payer à bpost les suppléments en vigueur.

**4.** En cas de non-paiement d'un quelconque montant dû par le Client à bpost ou de l'existence d'une quelconque dette dans le chef du Client à la suite du non-respect des présentes Conditions Générales, bpost pourra



exercer un droit de rétention et un droit de gage sur tout Paquet sur lequel le Client a un intérêt et que bpost a sous sa garde. Ce droit de rétention ou droit de gage fait également office de sûreté pour les dettes encourues par le Client à la suite du Transport d'autres Paquets que celui sur lequel les droits sont exercés. Le Client ne peut faire valoir à l'égard de bpost aucune compensation ni droit de rétention.

## **V. RESPONSABILITÉS**

bpost n'est responsable des Paquets qu'à partir du moment de sa prise en charge effective des Paquets.

Pour les Paquets qui sont déposés au guichet d'un Bureau de Poste, Point Poste ou un point Kariboo, le moment de cette prise en charge correspond au moment du dépôt des Paquets au guichet.

Pour les Paquets déposés dans un Distributeur de Paquets ou un Drop-off Box, cette prise en charge correspond au moment de la levée effective par bpost des Paquets, dont le Client – pour ce qui concerne le Distributeur de Paquets de bpost – est informé par toute technique de communication jugée appropriée par bpost.

Pour des enlèvements chez le Client ou des livraisons effectuées par le Client dans un dépôt de bpost, cela correspond à la signature des documents de bpost, à l'exception des cas énumérés ci-après. En l'absence des documents de bpost signés ou dès que le nombre ou le type de Paquets est supérieur à 40 Paquets et/ou en cas d'enlèvement de remorques par bpost chez le Client, cela correspond au premier scan exécuté par bpost.

En cas d'enlèvement des remorques dans lesquelles des Paquets, sont consolidés par bpost chez le Client, le Client est responsable du chargement des Paquets dans la remorque. Le Client doit veiller à ce que les Paquets aient été empilées de manière sûre afin d'éviter tout dommage durant le transport. Le Client sera tenu seul responsable pour les dommages résultant d'un chargement non-conforme à la législation applicable.

Si le Client a choisi de livrer ou de faire enlever ses Paquets sur une palette, dans un container, un bac bleu, un sac ou tout autre contenant,



il est conscient du fait que et accepte que bpost ne compte pas les paquets de manière individuelle mais chaque contenant confié bpost.

Pour les services portant sur le renvoi de paquets aux frais du Client (services « Return »), le Client est responsable du respect par la personne qui dépose le paquet (ci-après le « Ré-expéditeur ») en vue de son renvoi au Client des présentes Conditions Générales (y compris les Brochures Commerciales, les Guides Opérationnels et les Fiches Produits) ou des Conditions Générales de traitement des Paquets Internationaux lorsqu'il dépose des Envois bpack World Easy Return auprès de l'opérateur étranger assurant la collecte ou la reprise des paquets à renvoyer au Client (ci-après « l'Opérateur Étranger Ré-expéditeur »).

Le Client indemniserà bpost en cas de dommage subi suite à une réclamation ou plainte faite par le Ré-expéditeur, l'Opérateur Étranger Ré-expéditeur ou tout autre tiers quant au traitement des envois Return.

bpost décline toute responsabilité en cas d'usage d'étiquettes incorrectes ou incomplètes ou en cas d'usage irrégulier ou frauduleux d'une étiquette Return par le Ré-expéditeur, l'Opérateur Étranger Ré-expéditeur ou tout autre tiers.

Le Client veillera au et sera seul responsable du respect par le Ré-expéditeur de toutes les réglementations en vigueur et indemniserà entièrement bpost en cas de dommage subi suite à une réclamation ou plainte faite par le Ré-expéditeur, l'Opérateur Étranger Ré-expéditeur ou tout autre tiers suite à une infraction (supposée) à une telle réglementation.

## **1. Limitation de la responsabilité**

**1.1.** Sans préjudice de l'application d'une quelconque norme de droit impératif, la responsabilité de bpost est limitée à l'indemnisation des dommages directs jusqu'à concurrence des montants suivants :

### **1.1.1.** Transport par la route :

#### 1) Perte ou détérioration :

Sauf convention contraire écrite entre les parties, si le Transport du Paquet se fait exclusivement par la route, (ce qui est le cas notamment pour tous les services de Transport de Paquets nationaux et pour les Transports à destination de pays limitrophes) à destination d'un pays



signataire de la Convention CMR, la responsabilité de bpost pour la perte ou la détérioration du Paquet est limitée à un montant maximal (en cas de perte totale) correspondant à 8,33 droits de tirage spéciaux\* par kilogramme de poids brut augmentés des frais d'affranchissement.

Lorsqu'un Paquet est livré dans un Distributeur de Paquets ou dans une Pick-up box, bpost ne peut être tenue responsable en cas de dégâts visibles.

bpost ne peut être tenue responsable d'une perte ou d'une détérioration si un Paquet est livré dans un lieu sécurisé, choisi par le destinataire, à l'adresse du destinataire.

## 2) Retard :

Sans préjudice des dispositions de l'article V.2, bpost ne peut être tenue responsable d'un retard qu'en cas d'un envoi Express. Pour de tels envois, en cas de retard à la suite duquel le Client ou le destinataire du paquet peut prouver avoir subi un dommage direct, la responsabilité de bpost est limitée au montant payé par le Client à bpost pour le Transport du Paquet ayant subi le retard (affranchissement).

Les Clients disposent du droit d'opter pour une indemnisation forfaitaire d'un montant égal à 10 % du montant payé par le Client à bpost pour le Transport du Paquet ayant subi le retard.

### **1.1.2.** Transport en avion:

Si le Transport du Paquet se fait exclusivement ou partiellement en avion, la responsabilité de bpost pour les pertes, dommages ou retards causés par bpost dans le cadre de la livraison d'un Paquet ou de la partie concernée de ce dernier est, sans préjudice des dispositions de l'article V.2, limitée à un montant maximal (en cas de perte totale) correspondant à 19 droits de tirage spéciaux\* par kilogramme de poids brut (conformément à la Convention de Montréal du 28 mai 1999 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international).

**1.1.3.** Si les restrictions de responsabilité mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas pour quelque motif que ce soit, la responsabilité de bpost concernant le préjudice prouvé par le Client quant à un Paquet quelconque est limitée à 10 EUR par kilogramme de poids brut.

**1.1.4.** Les plaintes et indemnités inférieures à 5 EUR pour un Paquet ne sont pas acceptées/payées.

## **2. Exclusions de responsabilité**

**2.1.** Sans préjudice de l'application d'une quelconque norme de droit impératif, bpost ne sera pas responsable si le Paquet se perd, est endommagé ou livré en retard à la suite:

(i) de circonstances échappant au contrôle de bpost, telles que :

- faits du prince (ex : contrôles, embargos et saisies effectuées par des autorités compétentes) ;
- cas de force majeure en ce compris notamment les tremblements de terre, cyclones, tempêtes, inondations, incendies, brouillard, neige ou gel, maladies, guerres, accidents, actes terroristes, grèves, embargos, dangers aériens, dissensions locales ou émeutes, etc. ;
- dérèglements nationaux ou locaux du trafic aérien ou routier, problèmes mécaniques à des véhicules ou machines ;
- défauts latents ou vices inhérents au contenu des Paquets ;

(ii) d'actes ou de négligences du Client ou de tiers, tels que :

- le non-respect des obligations du Client ;
- un acte de négligence des autorités ou de la douane ;

(iii) du fait que le Paquet contient une marchandise interdite ou dangereuse sans accord préalable et écrit de bpost ou dans des quantités ou conditions ne correspondant pas à ce qui a été convenu, même si bpost a pris le Paquet en charge.

**2.2.** bpost n'est pas responsable d'un quelconque préjudice indirect (y compris la perte de revenus, de données, de bénéfices, de marchés, d'opportunités de marché, l'atteinte à la réputation, etc.) découlant de la perte, de la détérioration ou du retard dans la livraison du Paquet, même si bpost avait connaissance du fait qu'un tel préjudice pouvait intervenir.

**2.3.** En aucun cas, la responsabilité de bpost ne dépassera le montant facturé annuellement, avec un maximum absolu de 250.000 EUR par sinistre et par année contractuelle - quel que soit le nombre de sinistres et/ou de dommages et/ou pertes. Pour la première année de contrat, le montant facturé sera pris en compte prorata temporis.

### **3. Envoi contre remboursement ('cash on delivery')**

Les règles d'application aux envois contre remboursement (entre autres relatives aux montants maximaux autorisés, au montant de la perception, aux modes de perception, aux modes de remboursement, à la présentation vaine du Paquet, aux mentions obligatoires, etc.) sont définies dans les brochures et tarifs de bpost.

Lors de la livraison du Paquet contre remboursement, bpost est exclusivement responsable de la perception de la somme d'argent indiquée par l'expéditeur. bpost ne sera en aucun cas responsable si les documents ou instruments de paiement utilisés ne conduisent pas au paiement effectif de cette somme.

Si les Paquets ont été livrés sans perception du montant que bpost aurait dû avoir reçu, bpost est tenue de dédommager le Client à concurrence au maximum du montant de ce montant, sans préjudice de son recours à l'égard de la personne à qui le Paquet a été livré.

## **VI. ASSURANCES OPTIONNELLES** (pour perte ou endommagement d'un Paquet)

bpost n'accepte aucune mention de valeur « déclarée » ou « agréée » sur un quelconque document remis à bpost ou l'un de ses préposés. Une telle mention de la valeur du contenu d'un paquet confié à bpost ne sera aucunement considérée comme donnant lieu à l'obligation pour bpost d'indemniser le Client ou le destinataire à concurrence de cette valeur en cas de perte ou dommage.

bpost recommande à ses Clients de souscrire une police d'assurance pour la valeur du contenu lorsqu'ils sollicitent de bpost le Transport de Paquets ayant un contenu particulier et/ou de valeur.

bpost propose la souscription des polices d'assurance suivantes, auprès des compagnies d'assurance représentées par l'agence Verheyen S.A. :

### **1. Assurance de base**

L'assurance de base peut être souscrite pour assurer le contenu de tous les Paquets admis au transport et dont le service de Transport est visé par les présentes Conditions Générales, sauf pour le bpack 24h Business et le bpack Europe Business pour lesquels l'assurance de base est comprise dans le prix de base du service.



En cas de souscription d'une telle assurance, le montant maximal de la couverture est fixé à 500€ selon les principes repris au point 3.3 ci-dessous et ceux édictés dans les Conditions Générales d'Assurances Optionnelles des Paquets (Annexe 1).

## **2. Assurance complémentaire**

La souscription d'une assurance complémentaire est conseillée pour assurer le contenu des Paquets déposés auprès de bpost en vue de leur Transport dans le cadre des services bpack 24h business, bpack 24h Pro, points d'enlèvement nationaux et internationaux (bpack@bpost), distributeurs de paquets nationaux et internationaux (bpack 24/7), bpack Easy Retour, bpack Europe Business, bpack World Business, bpack World Express (Pro), bpack XL et dont la valeur excède 500 €.

Le tarif lié à la souscription d'une telle assurance dépend de la valeur déclarée du contenu du Paquet et peut être consulté via l'URL : <http://www.bpost.be/site/fr/solutions-professionnelles/paquets/option-assurance-complementaire>

## **3. Principes d'assurance**

Les Compagnies représentées par leur Agent, la S.A. JEAN VERHEYEN (ci-après « Les Assureurs ») n'interviendront que pour indemniser le Client du préjudice direct qu'il aurait réellement subi (et donc démontré) du fait de la perte ou de l'endommagement du Paquet. Le préjudice direct réellement subi est calculé sur base de la valeur réelle et prouvée du contenu du Paquet à la date de son dépôt majorée des frais d'envoi. Afin de déterminer cette valeur réelle, le Client est tenu de produire une preuve de la valeur du contenu du Paquet à la date de son acquisition (par exemple une facture) et de démontrer par tous moyens la valeur réelle du contenu du Paquet à la date de son dépôt auprès de bpost, étant entendu qu'elle ne pourra, en tout état de cause, être supérieure à la valeur d'acquisition, sous déduction d'une dépréciation dégressive de 15 % par an à compter de la date d'acquisition (toute année entamée comptant pour une année complète). Il est expressément convenu que la valeur du contenu du Paquet telle que déclarée par le Client dans le cadre de la souscription d'une assurance complémentaire n'aura aucune influence sur le calcul de l'indemnisation qui suivra les principes décrits au présent article, bpost et les assureurs n'étant pas à même de vérifier la réalité ni la vraisemblance de cette déclaration de valeur lors de la souscription de l'assurance et du dépôt du Paquet.

L'assurance n'intervient pas pour les dommages indirects ni pour les retards dans la livraison. En outre, l'assurance ne peut pas être souscrite pour les Paquets dont le contenu est dangereux ou interdit au Transport.

Lorsque le Paquet contient des documents, la valeur d'indemnisation des documents est fixée à 15 € maximum par Paquet, à l'exception des chèques nominatifs d'une valeur maximale de 500 EUR et envoyés avec une assurance de base (voir article VI.31.1.).

L'assurance n'intervient pas pour les débours liés à la reconstitution de films, reportages, programmes informatiques et similaires, autres que les simples frais de recopiage.

À la suite du remboursement des dégâts occasionnés aux Paquets du Client (= l'assuré), les assureurs sont, en conséquence de ce remboursement, subrogés dans les droits à l'encontre de tiers du Client indemnisé par l'assureur et le Client (= l'assuré) autorise les assureurs à utiliser son nom dans chaque procès ou chaque mesure judiciaire que les assureurs entendent devoir prendre afin de préserver leurs droits. En outre, le Client (= l'assuré) s'engage à fournir les documents et informations nécessaires et à octroyer l'assistance nécessaire pour le procès ou la mesure judiciaire, moyennant indemnisation par les assureurs des frais qui y sont associés.

#### **4. Risques exclus**

Les risques repris à l'Annexe 1 à ces conditions générales sont exclus de l'assurance de base et de l'assurance complémentaire.

#### **VII. PLAINTES**

Sans préjudice de l'article V, le Paquet est réputé avoir été livré en bon état, sauf si le destinataire a mentionné des dommages apparents ou une perte de contenu apparente au moment de la livraison.

En cas de perte de contenu ou de dommage qui n'était pas apparent au moment de la livraison ou lorsque le destinataire n'a pas été en mesure de mentionner les dommages lors de la livraison, celle-ci ayant été faite sans l'intervention d'un agent de bpost, bpost doit en être avertie dans les sept jours à dater de la livraison, dimanche et jours fériés non compris.



Moyennant le respect de l'un des 2 paragraphes ci-dessus, le Client dispose ensuite de la faculté d'introduire une plainte dans un délai d'un an à compter de la livraison, à l'adresse suivante :

bpost boîte postale 5000 - 1000 Bruxelles (envoi gratuit, inutile d'affranchir).

Tel : 02 201 11 11

Formulaire en ligne:

<http://www.bpost.be/site/fr/questions/business/deposer-une-demande-en-ligne>

Afin de permettre à bpost de traiter la plainte, le contenu et l'emballage doivent être présentés à bpost pour inspection, ainsi que tous les renseignements et documents pouvant faciliter les recherches et apportant les preuves requises.

Si le Client n'est pas satisfait du résultat ou du traitement de sa plainte par bpost, il peut ensuite s'adresser au Service de Médiation pour le Secteur Postal (SMSPO) institué en vertu de la loi du 21 mars 1991.

Service de Médiation pour le Secteur Postal

North Gate II

Boulevard Roi Albert II 8, boîte 4

1000 Bruxelles

[www.smspo.be](http://www.smspo.be)

Tél. : 02 221 02 30

Fax : 02 221 02 44

## **VIII. DIVERS**

### **1. Droits de propriété intellectuelle**

**1.1.** Les droits de propriété intellectuelle relatifs aux dessins, modèles, œuvres littéraires et/ou documents (enregistrés de manière durable ou en langage machine), rapports, logiciels et banques de données, ainsi qu'aux méthodes, savoir-faire, concepts et autres développements dont bpost est propriétaire ou détentrice de licence, resteront la propriété de bpost en sa qualité de propriétaire ou de détenteur de licence, et tous les droits de propriété intellectuelle découlant d'une modification ou d'une adaptation de ces droits, savoir-faire et développements appartiendront automatiquement à bpost.

**1.2.** À l'exception des droits de licence explicitement octroyés 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 écrite, préalable et explicite de cette dernière. Le Client se porte garant du respect de cette obligation par ses travailleurs, agents et sous-traitants.

## **2. Protection des données à caractère personnel**

**2.1.** Dans le cadre du présent Contrat, « Responsable du Traitement », « Sous-traitant », « Personne concernée », « Donnée à caractère personnel », « Violation de données à caractère personnel » et « Traitement » ont la même signification que celle qui leur est donnée par la « Règlementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel » (soit la Directive 95/46/CE du 24 octobre 1995, le Règlement général sur la protection des données 679/2016 du 27 avril 2016 (« RGPD ») et tout texte de loi de portée nationale ou européenne portant exécution de ces réglementations ou les complétant).

**2.2.** La fourniture des Services (tels que décrits dans le Contrat) par bpost nécessite que le Client communique à bpost des Données à caractère personnel relatives aux destinataires des paquets et à certains membres du personnel du Client. Dans la mesure où bpost traite ces Données à caractère personnel pour l'exécution du Contrat (c'est-à-dire pour organiser la distribution et, le cas échéant, le suivi du paquet), elle agit en qualité de Responsable du Traitement de ces Données à caractère personnel. bpost contrôle en effet les opérations de Traitement de ces données effectués en vue du traitement et de la distribution du paquet, 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 leurs droits 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 et si les Données à caractère personnel doivent être comparées avec des données de préférence de distribution afin de rediriger la distribution vers un autre lieu, etc.

**2.3.** Le Client agit en tant que Responsable du Traitement en ce qui concerne les Traitements de Données à caractère personnel pour lesquels il définit 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. 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 applicable en matière de protection des données à caractère personnel 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 applicable en matière de protection des données à caractère personnel ; 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 applicable en matière de protection des données à caractère personnel 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 présent Contrat, 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 applicable en matière de protection des données à caractère personnel résultant d'un Traitement de données en vertu du Contrat ou de tout manquement par le Client, bpost ou leurs collaborateurs à leurs obligations en matière de protection des données en vertu du Contrat. Dans les limites autorisées par la Règlementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, (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 dans l'année précédant l'événement dommageable.

**2.6.** Les Données à caractère personnel relatives aux destinataires des paquets confiés à bpost par le Client (catégories suivantes de Données à caractère personnel : prénom, nom, adresses e-mail, numéro(s) de téléphone, adresse(s) de livraison, contenu et valeur des paquets, détails du paiement effectué lors de la livraison (montant + numéro de compte bancaire), date de livraison souhaitée ou date du rendez-vous - s'il y a lieu) seront utilisées par bpost, par les filiales de bpost ou par des sous-traitants de bpost afin de fournir les Services faisant l'objet du Contrat. Dans le cas où les Services faisant l'objet du Contrat comprennent la livraison d'un paquet dans un pays non situé dans l'EEE, le prénom, le nom, l'adresse(s) e-mail, les numéros de téléphone, l'adresse de livraison, le contenu et la valeur des paquets et la date de livraison ou du rendez-vous souhaité, seront communiqués aux autorités douanières étrangères compétentes et à un opérateur local en charge de la distribution du paquet à l'étranger.

Les adresses des destinataires des paquets, qui ont acheté le contenu desdits paquets, telles que communiquées à bpost par le Client, peuvent être réutilisées par bpost ou par les filiales de bpost pour faciliter les futurs achats en ligne des mêmes destinataires en leur offrant un pré-encodage de ces adresses.

Les adresses e-mail et numéros de téléphone des destinataires des paquets que bpost reçoit du Client peuvent être utilisés par bpost pour les informer du statut de la livraison(y compris l'évaluation du service opérationnel) de ces paquets ou pour leur suggérer de confier à bpost leurs préférences de livraison via notre plate-forme dédiée. Les adresses, le nom, le prénom et l'adresse e-mail des destinataires des paquets peuvent être utilisés par bpost afin d'exécuter un matching sécurisé sur les préférences des destinataires des paquets comme indiqué sur notre plate-forme dédiée.

**2.7.** Les Données à caractère personnel relatives aux membres du personnel du Client, telles que communiquées par le Client dans le cadre du Contrat, sont utilisées par bpost pour fournir les Services faisant l'objet du Contrat.

Sauf si le Client (pour lui-même en tant que personne physique ou pour les membres de son personnel dont les données sont fournies à bpost dans le cadre de l'exécution du Contrat, ci-après désigné comme étant son « personnel ») ou son personnel s'est opposé à ce Traitement, les Données à caractère personnel du personnel peuvent également être utilisées (et le cas échéant communiquées par bpost à d'autres sociétés du groupe bpost) par le groupe bpost à des fins commerciales, notamment dans le cadre de l'intérêt légitime des entités du groupe bpost à promouvoir leurs produits et services. Ces communications peuvent être effectuées via différents canaux de communication tels que le courrier postal, l'e-mailing, le téléphone et la communication via les médias sociaux tels que Google, Facebook, Twitter, LinkedIn etc. sur lesquels votre personnel dispose d'un compte lié à l'adresse e-mail nous ayant été fournie (une telle vérification étant effectuée par le gestionnaire de la plateforme de médias sociaux). Si votre personnel souhaite s'opposer à pareille utilisation, il peut le faire à tout moment en adressant une demande écrite, datée et signée, accompagnée d'une pièce justificative de son identité, à l'adresse suivante : [service.center@bpost.be](mailto:service.center@bpost.be)

Les Données à caractère personnel du personnel peuvent être consultées par les fournisseurs de services IT utilisés par bpost et par les gestionnaires de plateformes de médias sociaux tels que Google, Facebook, Twitter, LinkedIn, etc. (aux fins décrites au paragraphe précédent), qui peuvent être situés en dehors de l'EEE. Dans ce cas, bpost aura conclu un contrat relatif au transfert de données contenant les clauses types de la Commission européenne avec ces tiers afin de leur imposer des mesures et des garanties relatives à la protection des données.

Le personnel du Client peut également accéder à ses Données à caractère personnel, les faire rectifier le cas échéant, les faire supprimer ou en limiter le Traitement. En cas de non-réponse à une telle demande, il peut également déposer une réclamation auprès de l'autorité compétente en la matière : <https://www.privacycommission.be>

**2.8.** bpost informera le Client sans délai en cas de Violation des Données à caractère personnel affectant les Données à caractère personnel transmises par le Client.

**2.9.** En ce qui concerne les Données à caractère personnel confiées par le Client à bpost :

- bpost maintiendra en tout temps un environnement de sécurité informatique dûment contrôlé, en vue d'établir, d'implémenter, de gérer, de superviser, de maintenir et d'améliorer la sécurité de l'information.
- bpost veillera à ce que ses collaborateurs traitent toutes les Données à caractère personnel de manière confidentielle.
- bpost veillera à ce que ses collaborateurs soient informés et se conforment aux exigences et aux politiques de sécurité de l'information de bpost.
- bpost recourra aux ressources et collaborateurs possédant l'expertise requise pour exécuter toute tâche spécifique.
- bpost limitera l'accès de ses collaborateurs aux Données à caractère personnel, y compris dans le cas d'un accès à distance à l'environnement ICT de bpost, en appliquant les concepts des «moins favorisés » et du « besoin de savoir » et en assurant la ségrégation des tâches.
- bpost veillera à ce que les procédures appropriées soient mises en place pour enregistrer les nouveaux utilisateurs ou les droits d'accès supplémentaires et désinscrire des utilisateurs.
- bpost mettra en place des contrôles d'accès de sécurité physique pour empêcher tout accès non autorisé de personnes aux lieux où les Données à caractère personnel sont stockées ou traitées.
- bpost assurera la protection adéquate par le biais de contrôles environnementaux de tous les sites et systèmes où des Données à caractère personnel peuvent être consultées afin d'éviter la perte, l'endommagement, le vol ou la divulgation non autorisée de toute Donnée à caractère personnel fournie par le client.
- bpost veillera à assurer une protection adéquate de tous les actifs contenant des Données à caractère personnel.

- bpost veillera à ce que des procédures adéquates et rigoureuses soient en place en ce qui concerne le retrait, la cession et la réutilisation d'actifs contenant des données à caractère personnel.
- bpost s'assurera que les journaux et alertes soient disponibles afin de retracer et de détecter toute activité irrégulière.
- bpost veillera à ce que les fonctionnalités adéquates soient mises en place pour maintenir le niveau de sécurité approprié des services ICT et des réseaux, de sorte qu'ils résistent aux attaques.
- bpost organisera des contrôles en vue de détecter les logiciels malveillants et d'en préserver les Données et veillera à ce que les procédures adéquates de sensibilisation des utilisateurs soient mises en œuvre.
- bpost veillera à ce que les Données à caractère personnel ne puissent être lues, copiées, modifiées ou supprimées pendant la transmission électronique.
- bpost signalera tout incident de sécurité au Contact sécurité du client, y compris les mesures prises pour atténuer l'impact de l'incident et les mesures préventives proposées pour prévenir de futurs incidents similaires.

### **3. Divisibilité, droit applicable et tribunaux compétents**

**3.1.** Les présentes Conditions Générales ne portent aucunement préjudice aux règles de droit impératif. Si l'une des dispositions des présentes Conditions Générales est déclarée non valable ou non opposables, cela ne portera aucunement préjudice aux autres dispositions, qui resteront en vigueur.

**3.2.** Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit belge. Les cours et tribunaux de Bruxelles sont exclusivement compétents pour tout litige lié à l'existence, l'interprétation, l'exécution et la cessation de la convention de Transport conclue en vertu des présentes conditions Générales. bpost se réserve néanmoins le droit d'introduire un recours contre le Client devant le tribunal compétent selon les règles de droit commun en matière de compétence territoriale.

## **IX. CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX CLIENTS CONTRACTUELS**

### **1. Expéditeurs autorisés et autres tiers**

Les dépôts de Paquets dans le cadre d'un contrat particulier entre le Client et bpost peuvent exclusivement être effectués par des expéditeurs acceptés par bpost et identifiés dans le contrat particulier en tant qu'expéditeurs autorisés.

Le Client reste entièrement responsable du respect par les expéditeurs autorisés des obligations qui lui incombent dans le cadre du contrat particulier et des présentes Conditions Générales.

Le Client prémunit bpost contre tous les recours possibles éventuellement introduits par les expéditeurs autorisés contre bpost relativement aux Paquets qu'ils ont déposés.

Le Client peut confier le dépôt physique des Paquets à un mandataire qui effectuera ce dépôt au nom et pour le compte du Client. bpost aura dans ce cas le droit d'exiger la remise par le Client d'une procuration écrite et valable en guise de condition pour les dépôts en question.

### **2. Modalités de paiement**

bpost accorde au Client un délai de paiement mais peut soumettre l'octroi de ce délai de paiement au respect de conditions, dont la fourniture de garanties, la mise en place d'une domiciliation du paiement des factures de bpost et/ou le versement à bpost d'une provision non productive d'intérêts.

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 relatives aux délais 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 ou le montant de la sûreté, bpost se réserve le droit de ne plus accorder de délai de paiement, d'adapter unilatéralement le montant de la sûreté et/ou d'exiger immédiatement le paiement au comptant pour les dépôts suivants, sans préjudice aux autres mesures que bpost peut prétendre en vertu de la loi ou des présentes conditions générales en cas d'inexécution contractuelle de la part du Client (en ce



compris la suspension du Transport et/ou de la livraison des Paquets du Client et/ou la résiliation du contrat particulier).

### **3. Facturation**

bpost établit une fois par mois une facture ayant trait aux dépôts de Paquets effectués durant le mois écoulé. Les suppléments éventuellement dus sont facturés conformément aux dispositions du contrat particulier.

La facture est payable entièrement et en une seule fois dans le délai convenu sur le numéro de compte IBAN BE50 0004 0000 0718 | BIC BPOTBEB1

bpost - Finance & Accounting - Accounts Receivable - Service facturation - Centre Monnaie - 1000 Bruxelles.

Si une facture ou une partie de celle-ci est contestée par le Client, celui-ci doit la contester dans un délai de dix (10) jours calendrier suivant la date de facturation. Cette lettre de contestation doit mentionner la date et le numéro de la facture et être adressée à bpost – Service Bpack de bpost Business - Département Sales Administration – Centre Monnaie – 1000 Bruxelles.

Une fois ce délai de dix (10) jours écoulé, la facture est considérée comme ayant été acceptée par le Client. Si le Client ne conteste qu'une partie de la facture et non son intégralité, son obligation de paiement reste intacte pour la partie non contestée, de la facture.

En cas de contestation d'une facture, bpost examinera la lettre de contestation. Si la modification demandée (que ce soit pour des motifs de fond ou de forme) est fondée, bpost effectuera une correction en une fois et sans frais pour la facture concernée. Si la modification demandée est sans fondement, le Client en est informé par bpost et le Client devra immédiatement honorer cette facture.

Si après rectification d'une facture par bpost, celle-ci est à nouveau contestée par le Client pour une (ou plusieurs) autre(s) raison(s) (que ce soit pour des motifs de fond ou de forme), bpost imputera 12,40 EUR de frais administratifs pour de telles demandes de correction additionnelles si la demande de modification n'est pas fondée.

Pour tout montant impayé à la date d'échéance, un intérêt de 7 % par an sera imputé d'office et sans mise en demeure préalable à partir de la date d'échéance de la facture jusqu'au jour du complet paiement. 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 défaut de mention du taux d'intérêt ou de l'indemnité forfaitaire dans la mise en demeure éventuelle n'empêche aucune renonciation au droit dans le chef de bpost d'exiger les intérêts et/ou l'indemnité forfaitaire.

Le Client ne peut faire valoir aucune compensation ou droit de rétention à l'encontre de bpost.

Pour toute demande de duplicata de documents (facture, contrat particulier...) par le Client, des frais administratifs fixes de 7,50 EUR seront imputés.

Des frais administratifs d'un montant de € 6,20 seront ajoutés à toute facture d'un montant inférieur à € 25.

Tous ces montants s'entendent hors TVA.

#### **4. Résiliation du contrat particulier**

**4.1.** Sans préjudice de ses autres droits, bpost a le droit de résilier de plein droit le contrat particulier qu'elle a conclu avec le Client par le biais d'une notification par courrier recommandé (c'est-à-dire sans intervention judiciaire) si le Client :

- (i) commet un manquement grave et irréparable au contrat particulier ;
- (ii) commet un manquement au contrat particulier auquel il n'est pas ou ne peut pas être remédié dans les dix (10) Jours Ouvrables suivant la réception de la notification écrite du manquement ;
- (iii) ne paie pas une facture ou une partie de celle-ci ;
- (iv) se rend coupable d'un manquement intentionnel au contrat particulier, d'une fraude ou de tout comportement contraire aux usages commerciaux ; et/ou
- (v) cesse ou risque de cesser ses activités.

**4.2.** Le Client et bpost ont le droit de résilier le contrat particulier sans intervention judiciaire et par courrier recommandé lorsque :

- (i) un liquidateur ou administrateur est désigné en vue d'assurer la gestion de l'autre partie et/ou de ses actifs ;
- (ii) l'autre partie est déclarée en faillite ou se trouve dans une situation d'insolvabilité notoire ou de cessation de paiement ;

(iii) l'autre partie est en liquidation (à l'exception d'une liquidation dans le cadre d'une réorganisation qui se déroule d'une telle manière que la société solvable qui naît de la réorganisation reste liée par les engagements imposés par l'autre partie dans le cadre du contrat particulier).

**4.3.** bpost peut à tout moment résilier unilatéralement, par courrier recommandé et avec effet immédiat, sans mise en demeure préalable ni indemnité, le contrat particulier en cas d'adoption de nouvelles dispositions légales ou réglementaires de nature à empêcher ou rendre extrêmement difficile ou coûteuse la poursuite de l'exécution du contrat particulier.

**4.4.** Le Client dispose du droit de résilier le contrat particulier par courrier recommandé et avec effet un (1) mois après l'envoi de ce courrier dans le cas où bpost lui notifie une adaptation de ses tarifs relative à ses services de Transport à laquelle il ne consent pas.

## **5. Autres dispositions contractuelles**

### **5.1. Cession du contrat particulier**

Aucune des parties ne peut céder les droits et obligations découlant du contrat particulier sans l'accord écrit et préalable de l'autre partie, étant entendu toutefois que bpost peut à tout moment céder le contrat particulier à l'une de ses sociétés liées.

### **5.2. Modifications du contrat particulier**

**5.2.1.** Sauf disposition contraire explicite, le contrat particulier entre le Client et bpost ne peut être modifié que moyennant un accord écrit entre les parties.

**5.2.2.** En outre, bpost peut, en cas de modification de la législation applicable ou de décision ou autre intervention contraignante d'une instance compétente, modifier le contrat particulier en fonction de cette décision ou autre intervention. Dans ce cas, bpost avertira par écrit le Client de cette modification et de sa date d'entrée en vigueur au moins quinze (15) jours ouvrables avant son entrée en vigueur.

**5.3.** Le Client s'engage à ne pas utiliser les Informations Confidentielles contenues dans le présent Contrat, ou reçus en vertu du présent Contrat, autrement que dans le cadre du présent Contrat. L'expression Information Confidentielle recouvre toute information de quelque nature et sous quelque forme que ce soit qui n'est pas généralement connue du public et qui se rapporte à tout aspect des activités de bpost, y compris les



dispositions commerciales, marketing, financières, tarifaires, techniques ou opérationnelles. Le Client s'engage à ne pas communiquer les Informations Confidentielles à des tiers, à l'exception des Expéditeurs Autorisés, comme mentionné à l'article IX. 1 ci-dessus

-----

\* DTS (« Droit de Tirage Spécial ») est une unité de compte utilisée dans les échanges (inter)nationaux dont la valeur est déterminée au 1er janvier de chaque année.

### **Annexe 1 : Conditions Générales d'Assurances Optionnelles des Paquets**

Veuillez consulter les conditions générales sur le site web de bpost:  
<http://www.bpost.be/site/fr/conditions.html>