

Conditions Générales Collect & Stamp

Table des matières

1. Champ d'application	2
2. Définitions	2
3. Formation, Entrée en Vigueur et preuve de la Convention	3
3.1. Convention avec bouton d'acceptation électronique	3
3.2. Convention sans bouton d'acceptation électronique	3
4. Pouvoir de représentation et contact	4
5. Administration de la preuve	4
6. Modalités d'exécution spécifiques	4
6.1. Généralités	4
6.1.1. Demande de Traitement	4
6.1.2. Confirmation de Service	4
6.2. Dispositions applicables spécifiquement aux Clients ayant conclu un Contrat Collect & Stamp	5
6.2.1. Modification des modalités d'exécution spécifiques	5
6.2.2. Modalités d'exécution occasionnelles (On Demand)	5
7. Tarifs	5
8. Conditions de facturation et de paiement	5
8.1. Délai de paiement	5
8.2. Facturation	6
9. Engagements des parties	6
9.1. Conditionnement et dépôt des Envois	6
9.2. Contrôles	7
9.3. Responsabilité du Client	7
9.4. Matériel de bpost	7
9.5. Enlèvement	7
9.6. Traitement et Introduction dans le Circuit Postal	7
9.7. Envois recommandés	7
9.8. Réclamations	8
9.9. Responsabilité de bpost	8
9.10. Force majeure	8
10. Protection des Données à caractère personnel	8
11. Traitement des Données à caractère personnel des destinataires des Envois	9
12. Durée et résiliation	10
13. Expéditeurs autorisés et tiers	10
14. Autres dispositions contractuelles	11
14.1. Sous-traitance	11
14.2. Intégralité	11
14.3. Cessibilité	11
14.4. Divisibilité	11
14.5. Renonciation aux droits	11
14.6. Droit applicable et règlement des litiges	11

1. Champ d'application

Sauf convention écrite expresse contraire, les présentes Conditions Générales Collect & Stamp sont applicables au Service Collect & Stamp de bpost.

Les présentes Conditions Générales Collect & Stamp ne sont toutefois pas applicables aux services postaux d'expédition et de distribution de bpost car ils ne font pas partie du Service Collect & Stamp. Les services d'envoi et de distribution de bpost sont soumis aux conditions générales distinctes, à savoir (i) les Conditions Générales en matière d'Offre de Services de bpost et (ii) les Conditions Générales Paquets de bpost. Elles sont disponibles sur www.bpost.be.

Les Conditions Générales Collect & Stamp, le Guide de l'Utilisateur et l'Annexe Tarifaire peuvent à tout moment être consultés sur le site de bpost.

Les conditions générales ou particulières du Client ou d'autres parties que bpost ne seront applicables en aucun cas.

bpost opère dans un secteur réglementé qui est caractérisé par des changements dans la demande et l'offre. Par conséquent, les services et processus opérationnels de bpost peuvent évoluer en fonction des circonstances qui changent.

2. Définitions

Dans les présentes Conditions Générales Collect & Stamp, sont considérés comme :

- **Annexe Tarifaire** : l'annexe à la Convention dans laquelle sont mentionnés les tarifs ;
- **Catégorie de Poids** : la catégorie de poids telle que mentionnée dans le Guide de l'Utilisateur ;
- **Client** : la personne physique qui exerce une activité professionnelle indépendante ou la personne morale désignée comme client dans la Convention. Les personnes physiques agissant en qualité de consommateurs au sens du Code de droit économique du 28 février 2013 (c'est-à-dire qui achètent ou utilisent le service à des fins autres que professionnelles) ne peuvent pas utiliser le Service ;
- **Collect & Stamp On Demand** : la convention entre le Client Collect & Stamp et bpost ayant pour objet la prestation occasionnelle du Service Collect & Stamp ;
- **Conditions Générales Collect & Stamp, également appelées "les présentes conditions"** : les présentes conditions générales, telles que modifiées périodiquement ;
- **Conditions Générales en matière d'Offre de Services de bpost** : les conditions générales relatives à l'offre de services de bpost, telles que modifiées périodiquement ;
- **Conditions Générales Paquets de bpost** : les conditions générales relatives aux paquets bpack, telles que modifiées périodiquement ;
- **Confirmation de Service** : l'e-mail par lequel bpost confirme au Client les modalités d'exécution spécifiques de la

- Convention, en ce compris le volume d'Envois à enlever, le lieu, l'heure et la fréquence d'enlèvement choisis par le Client, l'(les) Option(s) éventuelle(s) à fournir, les données de facturation du Client ainsi que l'Adresse de Retour et le code d'identification que le Client doit apposer sur les Envois ;
- **Contrat Collect & Stamp** : la convention entre le Client et bpost ayant pour objet la livraison du Service Collect & Stamp à intervalles réguliers ;
 - **Convention** : le Contrat Collect & Stamp ou Collect & Stamp On Demand, selon le cas, et qui inclut toujours les présentes conditions, l'Annexe Tarifaire, la(les) Confirmation(s) de Service et le Guide de l'Utilisateur ;
 - **Demande de Traitement** : la procédure par laquelle le Client notifie à bpost les modalités d'exécution spécifiques de la Convention (telles que le lieu, l'heure du Dépôt et les Options éventuelles) ;
 - **Département Collect & Stamp** : le département au sein de bpost chargé du Service Collect & Stamp ;
 - **Enlèvement** : le Service Collect & Stamp par lequel les Envois du Client sont enlevés (avec un maximum de 1.000 kg et de 3 m³ par enlèvement), à l'adresse convenue entre les Parties, et ce, soit à intervalles réguliers (dans le cadre d'un Contrat Collect & Stamp), soit occasionnellement, à la demande du Client (dans le cadre d'un Collect & Stamp On Demand) ;
 - **Entrée en Vigueur de la Convention** : la date mentionnée dans la Convention à laquelle aura lieu le premier Enlèvement ;
 - **Envois** : l'ensemble des lettres et paquets adressés acceptés par bpost dans le cadre du Service Collect & Stamp, tels que décrits dans le Guide de l'Utilisateur et sur le site web de bpost ;
 - **Envoi Recommandé** : Envoi correspondant à la définition d'« envoi recommandé » tel que mentionné dans la Législation postale, et dont les dimensions, le poids et l'épaisseur sont reprises sur le site web de bpost ;
 - **Expéditeur Autorisé** : le Client ou, le cas échéant, un Expéditeur repris dans la liste d'Expéditeurs Autorisés dans le Contrat Collect & Stamp. Si le Client est une société, l'Expéditeur devra être une société qui lui est liée au sens de l'article 1:20 du Code des Sociétés et des Associations et avec laquelle existe un lien de contrôle exclusif au sens de l'article 1:17 du Code des Sociétés et des Associations. Si le Client est une institution ou autorité publique, l'Expéditeur doit faire partie, d'un point de vue juridique, de la même institution ou autorité publique que le Client ;
 - **Expéditeur Autorisé Adhérent** : les Expéditeurs Autorisés qui ont signé le Contrat Collect & Stamp ;
 - **Introduction dans le Circuit Postal** : la mise à disposition par le Département Collect & Stamp des Envois dûment affranchis aux autres services de bpost en vue de l'expédition de ces Envois ;
 - **Jour ouvrable** : un jour excepté un samedi, un dimanche, un jour férié légal national en Belgique ou un jour d'inactivité décidé par bpost et publié sur le site web de bpost www.bpost.be ;

- **Législation Postale** : la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux, la loi du 21 mars 1991 relative à la réforme de certaines entreprises publiques économiques et la loi du 6 juillet 1971 relative à la création de bpost et à certains services postaux et leurs arrêtés d'exécution respectifs, tels que modifiés périodiquement ;
- **Guide de l'Utilisateur** : le mode d'emploi relatif aux aspects opérationnels et techniques que le Client doit respecter. Ce guide peut à tout moment être consulté sur www.bpost.be/fr/faire-enlever-affranchir-courrier-colis ;
- **Options** : les services que le Client peut choisir en option et qui sont décrits en détail sur www.bpost.be/fr/faire-enlever-affranchir-courrier-colis ;
- **Partie(s)** : le Client et/ou bpost ;
- **Responsable du traitement, Sous-traitant, Personne concernée, Données à caractère personnel, Violation de données à caractère personnel et Traitement** (de données) et **Traiter** (des données) : ont la même signification que celle qui leur est donnée par la législation applicable en matière de protection des données (en ce compris le Règlement général sur la protection des données 679/2016 ou « RGPD », ci-après la **Règlementation Vie Privée**) ;
- **Service Collect & Stamp** : l'Enlèvement et le Traitement des Envois ;
- **Tarifs** : les tarifs applicables au Service Collect & Stamp, tels que mentionnés dans l'Annexe Tarifaire ;
- **Traitement** : le Service Collect & Stamp se compose de la Préparation prépostale (tri et affranchissement) des Envois et leur Introduction dans le Circuit Postal.

3. Formation, Entrée en Viguer et preuve de la Convention

3.1. Convention avec bouton d'acceptation électronique

Si la Convention doit être conclue par le biais d'un bouton d'acceptation électronique, le Client est tenu de cliquer sur le bouton d'acceptation au plus tard sept (7) Jours ouvrables avant la date d'Entrée en Viguer de la Convention, après avoir pris connaissance du contenu de la Convention et accepté ce contenu (en ce compris l'Annexe Tarifaire, les Conditions Générales Collect & Stamp et le Guide de l'Utilisateur). Le fait de cliquer sur ce bouton d'acceptation implique l'acceptation inconditionnelle du contenu de la Convention par le Client et son envoi automatique à bpost.

La Convention est formée au moment de la réception par bpost de la Convention non modifiée et acceptée. Une acceptation tardive peut empêcher l'Entrée en Viguer effective de la Convention.

La Convention entre en viguer au plus tôt à la dernière des deux dates suivantes : (i) la date d'Entrée en Viguer définie dans la Convention et (ii) le Jour ouvrable de la réception par bpost de la Convention non modifiée et acceptée.

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

3.2. Convention sans bouton d'acceptation électronique

Si la Convention doit être conclue par le biais d'une signature (manuscrite ou électronique), elle est envoyée au Client par e-mail via un hyperlien ou remise personnellement au Client en deux (2) exemplaires. Une fois que le Client a pris connaissance du contenu de la Convention et accepté celui-ci, en ce compris l'Annexe Tarifaire, les Conditions Générales Collect & Stamp et le Guide de l'Utilisateur, il doit signer la Convention en deux (2) exemplaires de façon manuscrite ou électronique.

Si le Client souhaite signer la Convention de façon manuscrite, il est tenu de renvoyer la Convention à bpost au plus tard sept (7) Jours ouvrables avant la date d'Entrée en Viguer de la Convention, et ce de l'une des façons suivantes :

- par courrier à l'adresse suivante : bpost, à l'attention de GSO Contracting Team, Centre Monnaie, 1000 Bruxelles (en deux exemplaires) ;
- par fax au numéro suivant : +32 (0)2 276 30 60, à condition de l'envoyer simultanément par courrier ;
- par e-mail (version scannée) à l'adresse suivante : contract@bpost.be, à condition de l'envoyer simultanément par courrier.

Si le Client souhaite signer la Convention électroniquement, seul son représentant légal peut le faire, muni de sa carte d'identité électronique émise par l'Etat belge, ou par le biais de sa signature électronique avancée, sur la base d'un certificat qualifié émis par un prestataire de services de certification accrédité en Belgique. L'utilisation d'autres formes de signature électronique empêche la formation effective de la Convention. La Convention doit être signée électroniquement au plus tard sept (7) Jours ouvrables avant la date d'Entrée en Viguer définie dans la Convention. La signature électronique de la Convention implique l'acceptation inconditionnelle du contenu de la Convention par le Client et l'envoi automatique de celle-ci à bpost.

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

Lors de la réception de la Convention signée, bpost décide d'approuver ou de refuser la Convention. La Convention

est formée lorsqu'elle a été approuvée et valablement signée par bpost, après quoi bpost renvoie un (1) exemplaire au Client. Le Contrat prend effet au plus tôt à la dernière des deux dates suivantes : (i) la date d'Entrée en Vigueur définie dans le Contrat et (ii) le jour de la signature valable du Contrat par bpost.

4. Pouvoir de représentation et contact

Le fait de cliquer sur le bouton d'acceptation et/ou la signature du Contrat implique(nt) l'acceptation des dispositions et conditions du Contrat, des Conditions Générales Collect & Stamp, de l'Annexe Tarifaire et du Guide de l'Utilisateur.

La personne physique qui accepte et/ou signe la Convention au nom d'une entreprise, d'une personne morale ou de toute autre personne, déclare posséder les compétences et autorisations internes et externes requises pour engager cette personne, cette entreprise ou cette personne morale.

Le Client déclare en outre posséder les compétences requises et avoir obtenu toutes les approbations et autorisations internes et externes requises pour exécuter les engagements souscrits dans le cadre de la Convention.

Le Client déclare que l'acceptation et/ou la signature de la Convention n'est pas contraire aux statuts du Client, ni à un quelconque jugement, arrêt, ordonnance ou décision administrative qui serait applicable au Client ou à une quelconque convention, disposition légale ou obligation par laquelle il serait lié.

Le Client garantit qu'il conclut la Convention dans le cadre d'une activité professionnelle et qu'il n'est donc pas un consommateur au sens de la Loi du 28 février 2013 du Code de droit économique.

5. Administration de la preuve

Entre le Client et bpost, les transactions, opérations sur le réseau, communications électroniques, connexions et autres manipulations électroniques entre autres peuvent être prouvées à l'aide de fichiers .log et de fichiers de transactions, pouvant être conservés par bpost sur des supports électroniques.

L'Enlèvement ainsi que l'heure d'Enlèvement peuvent être prouvées à l'aide d'un scanning effectué par le Département Collect & Stamp au moment de l'Enlèvement. Ce scanning génère un fichier numérisé mentionnant l'heure, le numéro de code-barres et le lieu d'Enlèvement. Ce scanning ne répertorie pas le nombre et le type d'envois enlevés.

Le Client accepte la force probante de ces données. Cette possibilité de preuve n'empêche pas les Parties de livrer toute autre preuve par le biais des moyens autorisés par la loi en la matière.

6. Modalités d'exécution spécifiques

6.1. Généralités

Les modalités d'exécution spécifiques choisies par le Client (telles que l'heure et le lieu d'Enlèvement, les éventuelles Options) sont demandées par le Client via une Demande de Traitement et sont définies entre le Client et bpost par le biais d'une Confirmation de Service, qui fait également partie intégrante de la Convention. Pour le Service Collect & Stamp, bpost se réserve le droit d'attribuer une nouvelle heure d'enlèvement dans le cadre d'une réorganisation (locale, régionale ou nationale), à condition que le Client soit informé de la modification au minimum un (1) mois avant sa prise d'effet.

6.1.1. Demande de Traitement

Dans le cadre d'un Contrat Collect & Stamp, les Demandes de Traitement doivent mentionner les informations suivantes:

- le numéro de client ;
- la date de début souhaitée ;
- la fréquence d'Enlèvement souhaitée ;
- l'heure d'Enlèvement souhaitée ;
- le lieu d'Enlèvement souhaité ;
- les Options éventuelles ;
- le poids/volume estimé du nombre total d'Envois par jour

Les Demandes de Traitement peuvent être introduites auprès de bpost comme suit :

- par téléphone au numéro +32 (0)2 201 11 11

Dans le cadre d'un Collect & Stamp on Demand, les Demandes de Traitement additionnelles doivent mentionner les informations suivantes:

- le numéro de contrat Collect & Stamp ;
- le numéro de client ;
- le nom, le prénom, l'adresse e-mail de la personne de contact ;
- la date d'Enlèvement souhaitée ;
- le lieu d'Enlèvement souhaité ;
- le poids/volume estimé du nombre total d'Envois;
- l'adresse de facturation
- la livraison de sacs supplémentaires (optionnel)

Dans le cadre de Collect & Stamp On Demand, les Demandes de Traitement peuvent uniquement être introduites auprès de bpost en remplissant le formulaire en ligne disponible sur le site de bpost (<https://www.bpost.be/fr/planifierunecollecte>).

6.1.2. Confirmation de Service

En cas d'acceptation de la Demande de Traitement par bpost et au plus tard dans les trois (3) Jours ouvrables qui suivent sa Demande de Traitement, le Client reçoit une Confirmation de

Service par e-mail à l'adresse électronique mentionnée dans le Contrat Collect & Stamp. La Confirmation de Service fait partie intégrante de la Convention.

Si la Demande de Traitement du Client ne peut être entièrement acceptée (par exemple en cas de capacité d'Enlèvement insuffisante dans la région concernée), bpost prendra contact par téléphone avec le Client afin d'essayer de trouver une solution acceptable. À la suite de cet entretien, et à condition qu'une solution ait pu être trouvée, bpost enverra une Confirmation de Service par e-mail à l'adresse électronique mentionnée respectivement dans le Contrat Collect & Stamp ou le contrat Collect & Stamp On Demand.

6.2. Dispositions applicables spécifiquement aux Clients ayant conclu un Contrat Collect & Stamp

6.2.1. Modification des modalités d'exécution spécifiques

Pendant la durée du Contrat Collect & Stamp, le Client peut demander, via une nouvelle Demande de Traitement, à modifier les modalités d'exécution. Les modalités d'exécution ainsi modifiées sont définies entre le Client et bpost par le biais d'une nouvelle Confirmation de Service.

6.2.2. Modalités d'exécution occasionnelles (On Demand)

Si pour certains jours, le Client prévoit un dépassement du poids/volume journalier estimé du nombre total d'Envois, il est tenu d'introduire une Demande de Traitement distincte (On Demand) auprès de bpost, et ce au plus tard le jour même de l'Enlèvement avant 11 heures 30. Dans ce cas, les Tarifs de traitement On Demand tels que mentionnés à l'Annexe Tarifaire seront également applicables.

7. Tarifs

Les Tarifs applicables au **Service** et aux Options figurent dans l'Annexe Tarifaire.

En cas de modification des Tarifs applicables, bpost communique par écrit au Client les nouveaux Tarifs au plus tard un (1) mois avant leur application. Le Client dispose du droit de mettre fin au Contrat s'il ne souhaite pas accepter ces nouveaux tarifs.

Les Tarifs sont exprimés hors TVA. La TVA, tous les autres impôts indirects, toutes taxes, prélèvements et rétributions présents et à venir, quelle qu'en soit la nature (à l'exclusion des impôts sur le revenu et le bénéfice) qui seraient levés par ou avec l'autorisation d'une quelconque autorité publique à l'occasion ou en application du présent Contrat seront toujours à charge du client et le cas échéant exigibles en sus dudit prix.

8. Conditions de facturation et de paiement

8.1. Délai de paiement

La prestation du Service Collect & Stamp exige que le Client remplisse les conditions de solvabilité et de crédit établies par bpost, et que bpost ait accordé un délai de paiement au Client.

En principe, le délai de paiement est de trente (30) jours calendrier suivant la date de facturation. bpost peut accorder un autre délai ou assortir l'octroi du délai de paiement au respect de conditions, qui seront reprises dans une communication spécifique envoyée par bpost au Client, notamment :

- l'octroi à bpost d'une garantie bancaire ;
- le versement à bpost d'une provision non productive d'intérêts ; et/ou
- la conclusion d'une domiciliation pour le paiement des factures de bpost.

Si le Client ne remplit pas les conditions de solvabilité et de crédit, ou si le Client ne s'est pas vu accorder un délai de paiement, ou si le Client ne respecte pas ses obligations telles qu'énoncées dans la communication spécifique sur le délai de paiement, ou si un changement dans la situation de crédit ou de solvabilité du Client (y inclus une modification de la limite de crédit établie par bpost ou du montant total des factures du Client) ne justifie plus le délai de paiement accordé au Client, bpost se réserve le droit de ne plus accorder de délai de paiement et de résilier unilatéralement la Convention de plein droit (c'est-à-dire sans intervention judiciaire) moyennant notification adressée au Client par lettre recommandée.

Le montant de la sûreté est le cas échéant mentionné dans la communication spécifique. bpost se réserve le droit d'adapter unilatéralement ce montant, notamment en fonction de la situation de crédit ou de solvabilité du Client (y inclus une modification de la limite de crédit établie par bpost ou du montant total des factures du Client). En attendant la modification de la sûreté, bpost se réserve le droit de suspendre la prestation du Service Collect & Stamp.

A moins que ce soit expressément prévu autrement dans la communication spécifique, la sûreté établie par le Client couvre les obligations du Client ainsi que celles d'éventuels Expéditeurs Autorisés Adhérents.

Le Client doit, selon le cas :

- constituer la garantie bancaire sous une forme acceptable pour bpost et l'envoyer à bpost ;
- verser la provision sans intérêts sur le compte dont le numéro IBAN est : BE94 0000 0000 1414 | BIC BPOTBEB1 de bpost – Finance & Accounting – Accounts Receivable – Service facturation – Centre Monnaie – 1000 Bruxelles ;

- fournir à bpost sous une forme acceptable pour cette dernière la preuve de l'avis de domiciliation bancaire en faveur de bpost pour le paiement des factures relevant de la Convention.

La garantie bancaire et la preuve de l'avis de domiciliation bancaire doivent être envoyées à bpost – Finance & Accounting – Credit & Collection – Centre Monnaie – 1000 Bruxelles.

Si le Client a déjà fourni une garantie bancaire ou versé une provision pour un autre contrat conclu avec bpost, bpost peut accepter que cette garantie bancaire ou provision soit également valable dans le cadre de la Convention. Le Client ne doit dès lors pas constituer de nouvelle garantie bancaire ni verser de nouvelle provision. Le montant de la garantie bancaire existante ou de la provision existante peut éventuellement être adapté en fonction du montant cumulé avec celui de la Convention. Dans l'attente de cette adaptation, bpost se réserve le droit de suspendre la prestation du Service Collect & Stamp.

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

8.2. Facturation

A la fin de chaque mois, bpost envoie une facture au Client, qu'il s'agisse du Service Collect & Stamp fournis dans le cadre d'une convention Collect & Stamp On Demand ou d'un Contrat Collect & Stamp. La facture comprend un récapitulatif du Service Collect & Stamp fourni. L'aperçu détaillé du nombre d'Envois traités et affranchis par jour figure dans une annexe distincte, que le Client peut consulter via un login sur www.bpost.be.

Chaque facture doit être payée intégralement et en une fois, soit par domiciliation auprès de la banque du Client, soit par virement sur le compte bancaire dont le numéro est mentionné sur la facture.

Chaque montant non payé à l'échéance est majoré de plein droit et sans mise en demeure préalable d'un intérêt de retard de huit pour cent (8%) par année depuis l'échéance jusqu'au jour du paiement complet. bpost se réserve le droit de réclamer sans mise en demeure préalable une indemnité forfaitaire de quinze pour cent (15%) du montant facturé, avec un minimum de soixante-cinq euros (65 €), sans préjudice des éventuels frais de recouvrement, frais judiciaires et autres frais d'exécution à charge du débiteur. Le fait que le taux d'intérêt ou l'indemnité forfaitaire ne soit pas mentionné(e) dans l'éventuelle mise en demeure ne signifie en aucun cas que bpost renonce au droit de réclamer les intérêts et/ou l'indemnité forfaitaire.

Lorsqu'un montant n'est pas payé à l'échéance, bpost a en outre le droit de suspendre l'offre de services jusqu'au paiement complet de tous les montants échus. Le Client ne peut faire valoir de compensation ou de droit de rétention vis-à-vis de bpost.

Lorsque le Client conteste une facture en tout ou en partie, il est tenu de notifier sa contestation dans les quinze (15) Jours ouvrables qui suivent l'envoi de la facture. Cette contestation doit mentionner la date et le numéro de la facture contestée et être envoyée par courrier recommandé à « bpost – Accounts Receivable – Service facturation – Centre Monnaie – 1000 Bruxelles ». Une fois passé ce délai de quinze (15) Jours ouvrables, la facture est considérée comme ayant été acceptée par le Client. Si le Client conteste une partie de la facture et pas la facture dans sa totalité, son obligation de paiement de la partie non contestée de la facture reste pleinement applicable. En cas de contestation d'une facture, bpost examinera la lettre de contestation. Si la modification demandée (en raison de la forme ou du contenu de la facture) est justifiée, bpost corrigera la facture en question à titre gratuit et unique. Si la modification demandée est injustifiée, le Client en sera informé par bpost et sera tenu de payer immédiatement la facture en question.

9. Engagements des parties

9.1. Conditionnement et dépôt des Envois

Le Client s'engage à ce que les Envois soient prêts aux jours, aux heures (au plus tard trente (30) minutes avant l'heure indicative de passage mentionnée dans la Confirmation de Service) et à l'endroit convenus dans la Confirmation de Service, à ce que les Envois se trouvent à un endroit facile d'accès (par exemple : pas d'obligation de s'annoncer, ni badge, ni autres modalités d'accès), à ce qu'une place de stationnement libre soit prévue et à ce que le lieu d'enlèvement soit pourvu d'un ascenseur en cas d'Enlèvement à un étage. Toutes les conditions d'accès pour enlever les Envois sont mises à disposition de bpost gratuitement et sans aucune restriction, et ce sur ordre du client.

Le Client est tenu de conditionner et de trier les Envois dans des sacs ou bacs spéciaux, comme précisé dans le Guide de l'Utilisateur.

Le Client est tenu d'emballer les Envois de façon à ce que leur contenu ne puisse blesser le personnel de bpost et ne risque pas d'endommager le matériel et les autres envois lors du traitement des Envois par bpost.

Le Client s'engage à ne pas dépasser le poids/volume total journalier estimé des Envois tel que fixé dans la Confirmation de Service. En cas de dépassement manifeste, bpost se réserve le droit de ne pas traiter les Envois en question ou, le cas échéant, de facturer les Tarifs Enlèvement à la demande tels que mentionnés dans l'Annexe Tarifaire.

9.2. Contrôles

bpost se réserve le droit d'effectuer les contrôles nécessaires afin de s'assurer que les Envois, ainsi que leur conditionnement, satisfassent aux dispositions des présentes Conditions Générales, de la Confirmation de Service applicable et du Guide de l'Utilisateur.

Si le Client dépose des Envois ne satisfaisant pas à ces dispositions, bpost peut, à son entière discrétion décider d'appliquer une ou plusieurs des mesures suivantes (énumérées non limitativement), selon les circonstances, et sans que cela puisse donner lieu à une quelconque forme d'indemnité dans son chef :

- refuser de traiter les Envois en question et exiger du Client qu'il vienne reprendre ses Envois ;
- si le Client ne vient pas reprendre ses Envois, détruire les Envois en question ;
- facturer au Client les éventuels frais de stockage ou de destruction des Envois ;
- facturer au Client le supplément de prix résultant du conditionnement erroné des Envois.

Si le Client n'a pas mentionné d'adresse de retour sur ses Envois, bpost se réserve le droit d'utiliser l'adresse du siège social du Client (telle que mentionnée sur la Convention) comme adresse de retour.

9.3. Responsabilité du Client

Le Client indemniserait intégralement bpost pour les dommages subis par celle-ci ainsi que pour tous les frais, dépenses, indemnités et/ou dommages-intérêts dont bpost serait redevable à des tiers parce que le Client a commis une infraction aux dispositions légales ou réglementaires ou violé l'une de ses obligations contractuelles.

bpost s'engage à informer le Client si un tiers intentait à l'encontre de bpost une action dans laquelle le Client doit intervenir en garantie. Le fait que bpost traite des Envois non conformes aux présentes Conditions Générales ou au Guide de l'Utilisateur ne décharge pas le Client de sa responsabilité.

9.4. Matériel de bpost

Afin de permettre au Client de conditionner les Envois conformément au Guide de l'Utilisateur, bpost met du matériel (sacs, bacs, fermetures en plastique pour les sacs, code-barres client à apposer sur les fermetures de sacs, autres code-barres pour recommandés) à la disposition du client. Cette mise à disposition est gratuite pour autant qu'elle corresponde à une utilisation normale et raisonnable par le Client. bpost se réserve le droit de facturer au Client toute mise à disposition qui dépasse une utilisation normale et raisonnable par le Client.

Le matériel mis à la disposition du Client par bpost reste à tout moment la propriété de bpost. Le Client veillera à restituer le matériel à bpost sur simple demande de bpost. Le Client

s'engage à prendre soin du matériel et à l'utiliser exclusivement dans le cadre de la Convention. Le Client sera responsable de tous dégâts au matériel qui ne résulteront pas d'une usure normale et indemniserait intégralement bpost pour ces dégâts.

Le Client s'engage à restituer le matériel au plus tard dix (10) Jours ouvrables après la date de fin de la Convention. Tout matériel qui n'est pas restitué pourra engendrer le paiement d'une indemnité ne pouvant excéder le prix d'achat du matériel concerné.

9.5. Enlèvement

bpost s'engage à enlever les Envois du Client à l'endroit et pendant la tranche horaire mentionnée dans la Confirmation de Service. bpost met également tout en oeuvre afin d'enlever les Envois à l'heure indicative de passage mentionnée dans cette Confirmation de Service.

9.6. Traitement et Introduction dans le Circuit Postal

Le Département Collect & Stamp est chargé du Traitement des Envois du Client et de leur Introduction dans le Circuit Postal. Les Envois PRIOR (non affranchis), les paquets nationaux et les Envois recommandés mis à la disposition du Département Collect & Stamp à l'endroit et à l'heure mentionnés dans la Convention, et plus précisément dans la Confirmation de Service, sont introduits dans le Circuit Postal le jour même. Les autres Envois sont introduits dans le circuit postal le Jour ouvrable après leur Enlèvement.

bpost se réserve le droit de refuser les Envois qui sont contraires aux Conditions Générales en matière d'Offre de Services de bpost, aux Conditions Générales Paquets de bpost ainsi qu'au Guide de l'Utilisateur.

9.7. Envois recommandés

bpost s'engage à mettre à la disposition du Client les récépissés de dépôt relatifs aux Envois Recommandés le lendemain du Traitement par le département Collect & Stamp sur la plate-forme Collect & Stamp accessible via www.bpost.be. Les récépissés de dépôt relatifs aux Envois Recommandés sont disponibles pendant dix (10) ans.

En cas de problèmes (problèmes techniques, informatiques ou autres) empêchant bpost de mettre à disposition du client les récépissés de dépôt des Envois Recommandés, le client peut demander à bpost un nouvel exemplaire du récépissé de dépôt. Le client contacte le Service Clients par téléphone.

Si le Client en fait la demande, il doit fournir les quatre (4) données suivantes :

- le numéro du code-barres de l'Envoi Recommandé
- la date d'expédition
- les données du destinataire
- le cost center de l'expéditeur.

Dans le cas d'une commande importante de preuves de dépôt, à savoir un minimum de dix (10) exemplaires, le client doit démontrer l'urgence de chaque demande individuelle d'un nouvel exemplaire en transmettant la demande explicite de son client ou du destinataire du recommandé.

bpost mettra tout en œuvre pour livrer ce nouvel exemplaire dès que possible. Cet engagement n'implique pas l'obligation d'atteindre un résultat.

9.8. Réclamations

Le Client qui souhaite introduire une réclamation doit le faire, sous peine de prescription, dans les six (6) mois qui suivent la réception par bpost de l'(des)Envoi(s) contesté(s). Les réclamations doivent être formulées, par téléphone à bpost via son Service Clients au 02 201 11 11.

A chaque réclamation, il est attribué un numéro de référence communiqué au réclamant. Sur demande, le Client peut recevoir gratuitement un accusé de réception de sa réclamation. Afin de faciliter et d'accélérer la gestion de sa réclamation, le Client mentionne la référence dans ses documents ou lors de tout entretien ultérieur avec les services de bpost.

Si le Client n'est pas satisfait du résultat ou du traitement de sa plainte, il peut contacter gratuitement le Service de médiation pour le secteur postal (loi du 21 mars 1991): Boulevard du Roi Albert II 8, boîte 4, 1000 Bruxelles, www.smspo.be, fax: 02 221 02 44.

9.9. Responsabilité de bpost

bpost ne peut être tenue pour responsable qu'à partir du moment où elle est en possession des Envois. bpost ne peut être tenue pour responsable des abus, infractions, délits, erreurs, oublis ou négligences dans le chef du Client ou de tiers.

bpost est exclusivement responsable des dommages directs (à l'exception des dommages indirects tels que perte de revenus, atteinte à l'image ou à la réputation du Client, etc.) pouvant résulter de la non-exécution des obligations du Contrat par bpost.

Seuls peuvent prétendre aux dommages-intérêts les Clients qui ont introduit une réclamation en temps utile et ont apporté la preuve qu'ils ont subi un préjudice par la faute de bpost et qu'il existe un lien de cause à effet entre les deux. L'indemnisation correspond aux dommages réellement subis. Le montant maximal de cette indemnisation dû par bpost sur base mensuelle est limité dans tous les cas au montant total facturé par bpost pour le service d'enlèvement et le service de traitement (hors frais d'affranchissement) repris dans la facture correspondant au mois au cours duquel la faute ou les fautes par bpost ont eu lieu.

Les dispositions relatives à la responsabilité de bpost reprises dans les Conditions Générales en matière d'Offre de Services de bpost et dans les Conditions Générales Paquets de bpost

sont applicables aux services postaux d'expédition et de distribution de bpost.

9.10. Force majeure

La responsabilité de bpost ne pourra pas être mise en cause en cas de survenance d'un événement échappant à sa volonté et à son contrôle (force majeure), étant entendu que les cas suivants seront notamment constitutifs de force majeure : accident de la circulation non imputable à bpost dans lequel un employé de bpost serait impliqué, congestion anormale de la circulation due notamment à des intempéries (situation hivernale avec risque de chutes de neige et/ou de gel – catégorisées « Code Rouge » selon le Météo wing), accidents, travaux, déviations, dégâts causés à la voirie, actes ou négligences des pouvoirs publics, panne affectant les centres de tri ou véhicules de bpost, lock-out, grèves nationales, régionales ou locales de tout ou partie du personnel de bpost, inondations, incendies, foudre, explosions, effondrements, tout acte ou négligence d'une personne ou entité échappant au pouvoir de contrôle raisonnable de bpost, indisponibilité totale ou partielle de la Demande de Traitement pour le Service Collect & Stamp On Demand causée par l'opérateur télécom (problème d'accessibilité, de la fiabilité du transfert des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès à Internet, de sécurité), pandémie et épidémie, etc...

bpost peut, sans notification préalable, suspendre en tout ou en partie le Service Collect & Stamp en cas de force majeure. Cette suspension ne peut en aucun cas donner droit à une indemnisation. bpost est tenue d'informer le Client dans un délai raisonnable des interruptions et doit, dans la mesure du possible, prendre toutes les mesures nécessaires afin de limiter les dommages que ces interruptions pourraient occasionner pour le Client.

10. Protection des Données à caractère personnel

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

bpost se réserve le droit d'utiliser également ces Données afin de communiquer ultérieurement, à ces membres du personnel, des informations relatives à des services similaires offerts par bpost, notamment dans le cadre de son intérêt légitime à promouvoir ces services auprès de ses clients, et ce compris par courrier, par e-mail, par téléphone.

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

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

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

Les Données à caractère personnel telles que communiquées par le Client seront conservées pendant trois (3) ans après la date de fin de contrat à la suite de quoi ces données seront effacées.

Sous certaines conditions, les membres du personnel du Client peuvent accéder à leurs Données à caractère personnel, en obtenir la rectification s'il y a lieu, en obtenir l'effacement, en limiter le traitement, ou en demander la portabilité en envoyant une demande écrite, datée et signée, accompagnée d'une preuve d'identité, à l'adresse suivante : bpost, Data Protection Office, Centre Monnaie (14B), 1000 Bruxelles, ou en ligne via le lien vers le formulaire en ligne disponible dans notre charte vie privée: www.bpost.be/fr/privacy. Enfin, vous pouvez déposer une plainte après de l'autorité compétente en la matière en Belgique en cas d'absence de réponse à une telle demande: www.autoriteprotectiondonnees.be.

11. Traitement des Données à caractère personnel des destinataires des Envois

La fourniture des services (tels que décrits dans les présentes Conditions Générales) par bpost nécessite que le Client communique à bpost des Données à caractère personnel relatives aux destinataires des Envois. Dans la mesure où bpost traite ces Données à caractère personnel pour l'exécution de ces services (pour la mise à disposition des récépissés de dépôt des Envois Recommandés, pour organiser la distribution et, le cas échéant, le suivi des Envois, la mise à disposition des images du recto des envois aux Utilisateurs Mon Courrier), elle agit en qualité de Responsable du Traitement de ces Données à caractère personnel. bpost traite les Données à caractère personnel des expéditeurs et destinataires d'Envois dans le cadre de la fourniture des services couverts par les présentes Conditions Générales, contrôle les opérations de Traitement de ces données effectuées en vue du traitement et de la distribution de l'envoi, décide quelles Données à caractère personnel doivent être fournies, si ces Données à caractère personnel doivent être traitées (par lecture optique ou par comparaison avec d'autres séries de données) à des fins d'amélioration de la qualité, si ces Données à caractère personnel doivent être transmises à des tiers (agissant par ex. en tant que sous-traitants pour bpost), combien de temps ces Données à caractère personnel seront conservées, qui

peut accéder à ces Données à caractère personnel, si ces Données à caractère personnel doivent être transférées à des tiers (opérateurs de distribution locale) basés dans des pays se situant en dehors de l'Espace Economique Européen et selon quel cadre contractuel, si les demandes d'exercice de leur droit d'accès ou d'autres droits sont recevables, quelles mesures techniques et organisationnelles sont prises pour protéger les Données à caractère personnel, si les Données à caractère personnel sont utilisées pour alimenter des bases de données opérationnelles visant à améliorer les performances de reconnaissance d'adresses.

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

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.

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.

bpost et le Client s'engagent à tout moment, pendant et après l'expiration de la durée du contrat auquel a trait les présentes Conditions Générales, à indemniser et à prémunir l'autre partie de tout dommage lié à toute réclamation, action, procédure ou demande de la part d'une autorité publique compétente, d'une Personne concernée et/ou d'un tiers en relation avec toute violation ou prétendue violation de la Règlementation applicable en matière de protection des Données à caractère personnel résultant d'un Traitement de données effectué en vertu des présentes Conditions Générales ou de tout manquement par le Client, bpost ou leurs collaborateurs à leurs obligations en matière de protection des données en vertu des présentes Conditions Générales. Dans les limites autorisées par la Règlementation 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 le cas où les services comprennent la distribution d'un Envoi postal dans un pays non situé dans l'Espace Economique Européen, les Données à caractère personnel relatives aux destinataires des envois confiés à bpost par le Client (c'est-à-dire les catégories suivantes de Données à caractère personnel : prénom, nom et adresse de distribution) sont communiquées à un opérateur local chargé de distribuer l'Envoi dans ce pays étranger, qui agit en tant que Responsable du Traitement pour aux fins de distribution de l'Envoi dans ce pays étranger. S'il est localisé en dehors de l'Espace Economique Européen, les clauses contractuelles modèles de la Commission Européenne lui ont été imposées.

Le Client garantit que ces destinataires ont été informés quant aux traitements précités de leurs données personnelles par bpost et par ces opérateurs tiers.

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

Les preuves de dépôt électroniques (e-POD) contenant le prénom, le nom, l'adresse de distribution d'une lettre recommandée sont téléchargées par bpost sur la plateforme 'Collect & Stamp' où ils sont disponibles pendant dix (10) ans pour l'expéditeur.

Le suivi de l'Envoi recommandé est téléchargé par bpost sur la plateforme 'Track and Trace', où il est visible pendant trois (3) mois en vue de fournir à l'expéditeur des informations sur la distribution de son Envoi.

Ces Données à caractère personnel ainsi que le numéro du document utilisé par la personne à qui une lettre recommandée est remise pour prouver son identité ou une photo de ce document (et de sa procuration, le cas échéant) sont conservées par bpost à des fins de preuve pendant treize (13) ans. Les informations requises concernant le Traitement de ces Données à caractère personnel par bpost sont communiquées à la personne à qui la lettre recommandée est remise au moment de la distribution de l'envoi.

12. Durée et résiliation

La Convention est conclue pour une durée indéterminée.

Le Client peut mettre fin à la Convention à tout moment, moyennant un préavis de quinze (15) jours, soit par e-mail

(contract@bpost.be), soit par courrier recommandé adressé à bpost, GSO Contracting Team, Centre Monnaie, 1000 Bruxelles. Bpost peut également résilier le Contrat moyennant un préavis de quinze (15) jours envoyée par lettre recommandée.

Sans préjudice des dispositions de la Convention (y inclus l'article 8.1. des présentes conditions) et de ses autres droits, chacune des parties se réserve le droit résilier de plein droit (c'est-à-dire sans intervention judiciaire) la Convention moyennant notification adressée à l'autre partie par lettre recommandée, si cette dernière :

- commet une infraction sérieuse à la Convention à laquelle il ne peut être remédié ;
- commet une infraction à la Convention et qu'il n'y est pas remédié dans un délai de dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la notification écrite de cette infraction, qui contient les particularités de l'infraction et exige sa rectification ;
- se rend coupable d'infraction intentionnelle de la Convention, de fraude ou de tout comportement contraire à loi sur les pratiques du commerce ;
- cesse ou menace de cesser ses activités.

En outre, chacune des Parties a le droit de résilier la Convention sans intervention judiciaire par le biais d'une lettre recommandée lorsque :

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

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

13. Expéditeurs autorisés et tiers

Dans le cadre de la Convention, seuls les Envois émanant d'Expéditeurs Autorisés peuvent faire l'objet du Service Collect & Stamp.

Quelle que soit l'identité de l'Expéditeur Autorisé, le Client est entièrement responsable du respect par tous les Expéditeurs Autorisés des obligations qui lui incombent dans le cadre des présentes conditions et du Contrat Collect & Stamp.

