

Conditions Générales Enlèvement à Domicile par camion

Table des matières

1. Champ d'application	2
2. Définitions	2
3. Tarifs	2
4. Obligation des parties	2
5. Conditionnement des Envois	3
6. Responsabilités des Parties	3
7. Procédure pour l'introduction d'une plainte	4
8. Modalité d'exécution	4
9. Modalités de paiement	4
10. Indemnisation	4
11. Clauses de nullité	4
12. Protection des Données à caractère personnel	4
13. Droit applicable et règlement des litiges	5
14. Fin de la Convention	5

1. Champ d'application

Les présentes Conditions Générales relatives au service « Enlèvement à Domicile par camion » ainsi que les Conditions Générales en matière d'Offre des Services de bpost font partie intégrante de la Convention « Enlèvement à Domicile par camion ». Elles sont disponibles sur www.bpost.be. L'enlèvement à domicile s'applique à tous les Envois à l'exception des envois à valeur déclarée. La Convention entrera en vigueur à la signature par les Parties.

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 Enlèvement à Domicile par camion sont considérés comme :

- **Convention « Enlèvement à Domicile par camion »** : la Convention signée entre bpost et le Client qui détermine les modalités d'exécution des prestations relatives au service « Enlèvement à Domicile par camion » ; ci-après dénommée « la Convention » ;
- **Convention Particulière Mail** : Convention conclue entre bpost et le Client ayant pour objet les services de bpost aux lettres ;
- **Enlèvement à Domicile par camion** : service de bpost qui enlève des envois à domicile et les introduit dans le circuit postal ;
- **Envois** : tous les types d'envois Postaux qui font l'objet d'un « Enlèvement à Domicile par camion » à l'exception des envois à valeur déclarée (appelés également « envois assurés ») ;
- **Introduction dans le Circuit Postal** : la mise à disposition par le Service Enlèvement à Domicile par camion 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 ;
- **Le 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 ;
- **Partie(s)** : le Client et/ou bpost ;
- **Package** : un ensemble de conditions ou attributs, prédéfinis dans le cadre d'une Convention Particulière conclue entre bpost et le Client, auquel le dépôt doit répondre ;
- **Responsable du traitement, Sous-traitant, Personne concernée, Données à caractère personnel, Violation de**

Données à caractère personnel et Traitement (et Traiter) :

ont la même signification que celle qui leur est donnée par la législation applicable en matière de protection des Données (en ce compris le Règlement général sur la protection des Données 679/2016 ou « RGPD », ci-après la Règlementation Vie Privée).

3. Tarifs

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 si ces nouveaux Tarifs ne lui conviennent pas conformément à l'article 14.

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.

4. Obligation des parties

bpost s'engage à :

- Enlever les Envois du Client, à l'heure et à l'endroit prévu dans la Convention ;
- Prévenir le Client dès que possible si un Enlèvement prévu par la Convention ne peut être effectué dans les conditions prescrites ;
- Prévenir directement le Client de toute irrégularité constatée.

Le Client s'engage à :

- Mentionner s'il a conclu une Convention Particulière avec bpost qui intègre une ou plusieurs formes de « Package » ;
- Tenir ses Envois prêts à l'endroit et au moment prévus par la Convention. Ces Envois doivent être disponibles au seuil du camion. A défaut de disponibilité des Envois au moment prévu, bpost se réserve le droit d'attendre ou non (les frais d'attente sont repris dans l'annexe de la présente Convention « Enlèvement à Domicile par camion »). En aucun cas le Client ne pourra prétendre à un quelconque dédommagement suite au non-respect de son ou de ses Packages Conventionnels ;
- Signer le cas échéant le document remis par le chauffeur actant la prise en charge et le moment de l'enlèvement des envois. A défaut de réception de la signature du Client lors de la prise en charge des Envois, ce dernier s'engage à ne pas contester ultérieurement l'heure de prise en charge par bpost ;
- Acquitter les factures de bpost au plus tard à l'échéance ;
- Ce que les Envois répondent aux conditions reprises dans « les Conditions Générales de bpost » ;
- Conditionner les Envois exclusivement en conteneurs et/ou

- palettes. Des conteneurs peuvent être mis à la disposition du Client par bpost en fonction des disponibilités ;
- Utiliser le matériel de bpost à des fins postales. Ce matériel est sous la responsabilité exclusive du Client. Toute perte ou dommage occasionné à ce matériel peut engendrer le paiement d'une indemnité. Le Client permet à bpost de s'assurer que le nombre de conteneurs, sacs ou bacs affectés au lieu de production correspond aux besoins réels de ce dernier ; Toute demande de conteneurs doit être faite avant midi le jour ouvrable qui précède le jour de la livraison. Si elle fait l'objet d'une course spécifique, toute livraison de conteneurs ou autres matériels chez le Client sera tarifée au prix de la course ;
 - Restituer le matériel, mis à disposition du client par bpost et qui reste la propriété de bpost, 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 ;
 - Participer au chargement des Envois et à prévoir les moyens nécessaires à cette fin (à savoir par exemple des transpalettes) ;
 - Prévenir bpost des éventuelles périodes de fermeture du Client, auquel cas aucun déplacement ne sera effectué, ni facturé. Si une période de fermeture n'est pas signalée, chaque déplacement effectué par bpost sera facturé au Client ;
 - Prévenir bpost de tout changement des conditions d'enlèvements avant midi du jour ouvrable qui précède le jour de la prestation (tout déplacement inutile sera facturé au Client). En cas d'annulation après midi du jour ouvrable qui précède le jour de la prestation d'une course planifiée, bpost aura la possibilité de demander un dédommagement correspondant à trente pour cent (30%) du prix de la course faisant l'objet de l'annulation.
 - Communiquer à bpost tout changement relatif à l'adresse du Client, de l'enlèvement et de facturation.

5. Conditionnement des Envois

Les Envois sont conditionnés d'une des manières citées ci-après.

- **Palettes** : Si le Client utilise des palettes, leur poids brut ne peut excéder 650 kg/unité, et leur hauteur maximale 160 cm.
- **Palettes-box** : bpost peut fournir au client des palettes-box sous des conditions définies au préalable. Le poids brut d'une palette-box est limité à 500 kg.
- **Conteneurs** : Sous des conditions définies au préalable, bpost peut mettre des conteneurs à la disposition du Client. Le poids brut d'un conteneur est limité à 400 kg.
- **Sacs postaux** : bpost peut mettre des sacs postaux à la disposition du Client, aux conditions bien déterminées. Le poids brut d'un sac ne peut jamais excéder 27 kg.

- **Bacs** : bpost peut mettre des bacs à la disposition du Client sous des conditions bien définies. Les Envois seront disposés de telle manière qu'ils ne dépassent pas le bord du bac et ce, afin d'empêcher toute détérioration des Envois lors de l'empilement des bacs. Le poids brut d'un bac ne peut jamais excéder 12 kg.

En cas de non-respect du conditionnement des Envois dans les limites ci-avant décrites, bpost se réserve le droit de ne pas prendre en charge les conteneurs et/ou palettes faisant l'objet de l'infraction.

6. Responsabilités des Parties

bpost ne peut être tenue responsable pour le non-respect des obligations découlant de la présente Convention que pour les dommages directs, les dommages indirects sont expressément exclus. Lorsque les Envois entrent dans le circuit postal pour traitement, les Conditions Générales en matière d'Offre de Services de bpost seront d'application.

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, pandémie et épidémie, etc...

Le client peut être tenu responsable du non-respect des dispositions légales, des présentes Conditions Générales ou des exigences "techniques". Le Client est seul responsable en cas de dégradation de ses propres Envois résultant d'un emballage inapproprié. Le Client sera responsable pour tout préjudice occasionné au personnel, aux biens ou aux machines de bpost et Envois de tiers en cas de non-respect des dispositions découlant des présentes Conditions Générales. L'acceptation d'Envois par bpost qui ne répondent pas aux présentes Conditions Générales, ne libère en aucun cas le Client de sa responsabilité.

7. Procédure pour l'introduction d'une plainte

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.

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.

8. Modalité d'exécution

Les modalités d'exécution sont définies dans la Convention. Cette Convention annule les éventuels contrats « Enlèvements à Domicile par camion » antérieurement conclus entre les deux Parties.

9. Modalités de paiement

bpost enverra une facture mensuelle suivant les Tarifs en application pour le service convenu, dans le cadre de la présente Convention, à l'adresse de facturation reprise dans la Convention. Toute facture non payée à son échéance portera un intérêt moratoire de huit pour cent (8%) l'an jusqu'au paiement intégral de la créance. bpost se réserve en plus le droit de réclamer, sans mise en demeure préalable, une indemnité forfaitaire de quinze pour cent (15%) du montant de la facture avec un minimum de soixante-cinq euros (65 €). Le fait de ne pas mentionner dans l'éventuelle mise en demeure l'intérêt de retard ou toute autre indemnité ne signifie pas que bpost renonce à les exiger ultérieurement.

En cas de non-paiement d'une facture à l'échéance, toutes les factures dues par le Client deviennent exigibles de plein droit et sans mise en demeure préalable. Si le Client ne peut acquitter sa facture dans les délais prescrits, bpost se réserve le droit de suspendre la Convention jusqu'à ce que la somme due soit intégralement payée. De plus, bpost se réserve le droit de mettre fin à la Convention, unilatéralement et sans mise en demeure préalable, aux frais du Client et sans indemnisation pour lui, lorsque ce dernier n'acquitte pas les factures échues dans les délais impartis.

10. Indemnisation

Seul le Client ayant introduit une plainte et pouvant prouver que la responsabilité de bpost est engagée, ainsi que justifier le dommage subi et le lien causal entre les deux, pourra prétendre à une indemnisation jusqu'à concurrence du prix maximum de l'Enlèvement à Domicile par camion faisant l'objet de la plainte.

11. Clauses de nullité

Si, en vertu d'une disposition légale d'ordre public ou du droit impératif, une des dispositions des présentes Conditions Générales était nulle ou non opposable au Client, cette clause serait réputée non écrite. Toutes les autres clauses resteront cependant d'application.

12. 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 que vous nous communiquez 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.

13. Droit applicable et règlement des litiges

La Convention est régie par le droit belge. Les cours et tribunaux de l'arrondissement de Bruxelles sont seuls compétents pour statuer sur tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution de la Convention.

14. Fin de la Convention

La Convention étant conclue pour une durée indéterminée, chaque Partie peut y mettre fin moyennant une notification par lettre recommandée adressée à GSO - Contracting Team, Centre Monnaie, 1000 Bruxelles. La Convention prendra fin quinze (15) jours après réception de cet envoi recommandé. En cas de liquidation, faillite, fusion, absorption du Client ou délocalisation de l'endroit d'Enlèvement des Envois, la Convention pourra être résiliée par lettre recommandée, à charge du Client, sans préavis et sans paiement d'une quelconque indemnité en sa faveur. Tout retard de paiement, remise d'Envois non autorisés et manquement répété dans l'exécution de la Convention peut entraîner la résiliation de la dite Convention.



 Service Clients + 32 (0)2 201 11 11

 www.bpost.be