

Conditions générales du Service « Mes préférences Colis » Octobre 2024

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

Table des matières

Partie 1: CONDITIONS GENERALES.....	2	9. Plaintes	5
1. Définitions.....	2	10. Droits de propriété intellectuelle	5
2. Champ d'application et objet.....	2	11. Garanties.....	5
3. Utilisation de l'Application.....	3	12. Protection des données.....	5
4. Paiement.....	3	13. Droit applicable et juridiction.....	5
5. Durée et droit de rétractation.....	3	14. Divers	5
6. Droits, obligations et responsabilités de l'Utilisateur	3	Partie 2: CONDITIONS SPECIFIQUES	7
7. Droits, obligations et responsabilités de bpost	4	15. Service « Mes Préférences Colis »	7
8. Responsabilité et indemnisation.....	4	16. Service « Notification des Envois Recommandés ».....	8

PARTIE 1: CONDITIONS GENERALES

1. Définitions

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

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

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

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

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

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

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

Conditions générales : les présentes conditions générales d'utilisation de l'Application et des Services, comme le Service Mes Préférences Colis.

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

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

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

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

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

demande, une preuve de sa remise au Destinataire.

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

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

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

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

Services : Services fournis par bpost via l'Application comme le Service Mes préférences Colis et le Service Notification des Envois Recommandés.

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

Service Notification des Envois Recommandés : a la signification qui lui est donnée à l'article 16.1.

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

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

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

2. Champ d'application et objet

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

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

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

- [Conditions Générales du compte bpost](#)
- [Conditions Générales en Matière d'Offre de Services de bpost](#)
- [Conditions Générales du Service Tracking Colis](#)

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

2.5. Lors de la création de son Compte bpost dans l'Application, l'Utilisateur est invité à lire et à accepter les présentes Conditions Générales, ainsi que les conditions générales du Compte bpost en cochant les cases à côté des mots « J'ai lu et j'accepte les conditions générales de Mes Préférences » et « J'ai lu et j'accepte les conditions générales de Mon compte bpost ».

3. Utilisation de l'Application

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

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

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

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

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

4. Paiement

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

5. Durée et droit de rétractation

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

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

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

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

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

6. Droits, obligations et responsabilités de l'Utilisateur

6.1. Sauf mention contraire, l'utilisation de l'Application et des Services est exclusivement réservée à des particuliers pour un usage strictement privé. L'Utilisateur s'engage à ne pas utiliser les Services à des fins commerciales ou professionnelles de quelque nature que ce soit sans l'autorisation expresse et préalable de bpost. bpost ne peut être tenue responsable de l'utilisation abusive des Services.

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

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

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

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

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

7. Droits, obligations et responsabilités de bpost

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

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

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

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

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

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

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

8. Responsabilité et indemnisation

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

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

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

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

9. Plaintes

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

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

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

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

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

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

10. Droits de propriété intellectuelle

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

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

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

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

11. Garanties

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

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

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

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

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

12. Protection des données

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

13. Droit applicable et juridiction

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

14. Divers

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

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

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

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

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

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

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

PARTIE 2: CONDITIONS SPECIFIQUES

15. Service « Mes Préférences Colis »

15.1. Description et limitations

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

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

15.2. Inscription

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

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

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

15.3. Exécution

- 15.3.1. Le Colis sera livré par bpost dès que bpost aura reçu l'Enregistrement du Service Mes Préférences Colis via l'Application et qu'il aura été lié au Colis.
- 15.3.2. L'Application utilise les adresses e-mail utilisées par l'Expéditeur pour annoncer les Colis à bpost et les fait correspondre aux adresses e-mail activées dans la section des préférences de l'Application. Après avoir effectué l'Enregistrement, bpost informera l'Utilisateur par courrier à l'adresse indiquée dans la section des préférences que les Colis qui peuvent être mis en correspondance sur la base de ses données à caractère personnel (notamment son nom et son adresse) seront livrés conformément à ses Préférences. De cette manière, bpost peut maximiser le nombre de colis livrés sur la base des préférences de l'Utilisateur. L'Utilisateur a le droit de s'y opposer en introduisant une plainte via le formulaire web suivant dans les 10 jours suivant la réception de la présente lettre (<https://www.bpost.be/mypreferencesfraude>).
- 15.3.3. Si l'Utilisateur désigne un Voisin comme préférence pour la livraison d'un Colis, l'Utilisateur doit en informer le Voisin. Si le Voisin désigné par l'Utilisateur refuse d'accepter des Colis au nom de l'Utilisateur, bpost peut demander à l'Utilisateur de modifier ses préférences. Si l'Utilisateur ne répond pas ou si le Voisin ne répond pas aux critères énoncés à l'article 1 (Définitions), bpost a le droit de livrer le Colis à un Point d'enlèvement choisi par bpost si le Destinataire n'est pas à son domicile.
- 15.3.4. Si l'utilisateur désigne un Lieu sûr, il lui est demandé de désigner un Lieu sûr accessible et sec qui ne soit pas visible de la rue par le public. Si l'Utilisateur décrit ce Lieu sûr, il ne doit fournir que des informations pertinentes sur ce Lieu sûr. L'utilisateur peut également télécharger deux illustrations via l'application.
Si l'Utilisateur désigne un Lieu sûr, il est seul responsable de ce choix. bpost n'est pas responsable des dommages ou de la perte des Colis après la livraison dans un Lieu sûr.
Si une preuve de livraison est requise, bpost a le droit de prendre une photo du Colis dans le Lieu sûr, ce qui est suffisant. Les colis assortis d'une garantie ne seront pas livrés en lieu sûr. Si le Lieu sûr désigné ne répond pas aux critères tels que définis à l'article 1 ou si le Colis ne peut pas être livré au Lieu sûr, bpost peut unilatéralement décider de livrer le Colis à un Point d'enlèvement choisi par bpost si le Destinataire n'est pas à son domicile.
- 15.3.5. L'Utilisateur peut choisir de désigner un Point d'enlèvement comme premier lieu de livraison. Si le Colis ne peut pas être livré au Point de retrait désigné pour des raisons opérationnelles, bpost peut décider unilatéralement de livrer le Colis à l'adresse du Destinataire ou à un autre Point d'enlèvement.

- 15.3.6. Si l'Utilisateur choisit une Autre Adresse comme préférence pour la livraison d'un Colis, l'Utilisateur doit en informer le résident à cette adresse. Si personne n'est présent à cette adresse, bpost peut décider unilatéralement de livrer le Colis à un Point d'enlèvement choisi par bpost.
- 15.3.7. Si l'exécution du Service Mes Préférences Colis n'est pas possible sur le plan opérationnel, bpost se réserve le droit de livrer selon les modalités standard à l'adresse indiquée par l'Expéditeur dans le fichier d'annonce ou, à défaut, à l'adresse indiquée sur le Colis. Ceci peut se produire, par exemple, lorsque la connexion (internet) de l'appareil utilisé par le facteur (Mobi) est interrompue ou lorsque la Préférence de livraison ne peut être liée au Colis. En cas d'absence, bpost peut livrer le Colis dans un Lieu sûr à l'adresse indiquée, chez un Voisin ou dans un Point d'enlèvement choisi par bpost et chez un Voisin pour les Colis livrés par le sous-traitant Dynalogic. Le destinataire en sera informé par écrit. Si les préférences de livraison ne sont pas exécutées par bpost, l'Utilisateur ou le Destinataire n'ont droit à aucune forme d'indemnisation ou de dommages-intérêts.
- 15.3.8. bpost se réserve le droit d'apporter des modifications à une préférence si ces modifications sont jugées dans l'intérêt de l'Utilisateur. bpost doit notifier ces modifications à l'Utilisateur par e-mail et lui donner la possibilité de redéfinir ses propres préférences si l'Utilisateur n'est pas d'accord avec ces modifications.

15.4. Durée et droit de rétractation

- 15.4.1. Conformément au Code économique, le Destinataire ne peut exercer le droit de rétractation pour les Services, en tenant compte notamment des conditions d'exécution du Service, que le Destinataire accepte.
- 15.4.2. bpost peut cesser de fournir l'accès au Service Mes Préférences Colis, sans que cela n'ait d'incidence sur les instructions de services déjà reçues par bpost de manière juridiquement valable, qui seront exécutées conformément aux dispositions des présentes Conditions générales.

16. Service « Notification des Envois Recommandés »

- 16.1. Le Service Notification des Envois Recommandés est le service offert par bpost qui permet au Destinataire d'un envoi recommandé de recevoir une notification par courrier électronique l'informant qu'un envoi recommandé qui lui est adressé est en cours d'acheminement.
- 16.2. La notification comprendra le numéro de code-barres du courrier recommandé, l'adresse du Destinataire et une indication de la date de distribution du courrier recommandé. Elle ne contient aucune information sur l'expéditeur ou le contenu du courrier recommandé, informations dont bpost ne dispose pas et/ou qu'elle n'est pas autorisée à partager pour des raisons de confidentialité et de respect de la vie privée.
- 16.3. Le Service Notification des Envois Recommandés n'est disponible que pour les Destinataires qui sont des personnes physiques (pas des personnes morales) disposant d'un compte bpost et qui ont complété l'inscription au Service Mes préférences Colis ou au Service Mes préférences Recommandés.
- 16.4. L'Application utilise l'adresse e-mail enregistrée par le Destinataire lors de l'Inscription au Service Mes Préférences Colis ou au Service Mes Préférences Recommandés pour envoyer la notification par e-mail.

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

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

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

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

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

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