Conditions Générales Service de Data Quality Audit

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à partir du 1er janvier 2026.

Table des matières

1. **Préambule** 2
2. **Définitions** 2
3. **Objet des présentes conditions générales et du service** 3
4. **Fonctionnement du service** 3
   - 4.1. Généralités 3
   - 4.2. Audit 3
   - 4.3. Nettoyage 3
5. **Objectifs et utilisation des donnees relivrées apres un nettoyage dans le cadre du services** 3
6. **Droits de propriété intellectuelle** 4
7. **Protection des données a caractère personnel** 4
   - 7.1. Généralités 4
   - 7.2. Lien avec les Données à caractère personnel 4
   - 7.3. Mesures techniques et organisationnelles 5
   - 7.4. Protection par bpost des Données à caractère personnel des membres du personnel du Client 6
   - 7.5. Protection par bpost des Données Clients fournies par le Client 7
   - 7.6. Protection par le Client des Données Relivrées 9
   - 7.7. Description du Traitement 9
8. **Durée** 10
9. **Prix du service** 10
10. **Facturation et paiement** 10
11. **Contrôles et audits** 10
12. **Responsabilité des parties** 11
13. **Suspension et résiliation** 12
14. **Cessibilité** 12
15. **Droit applicable et juridictions compétentes** 12
16. **Autres dispositions** 12

1. Préambule

L'objet social de bpost et de ses filiales n'est pas seulement de fournir des « services postaux » et des « services financiers postaux », mais aussi de développer toutes les activités, de quelque nature que ce soit, qui visent à promouvoir directement ou indirectement ses services ou à permettre une exploitation optimale de son infrastructure.

Ainsi, bpost a développé un Service de Data Quality dans le but d'améliorer ses activités postales et d'aider ses Clients à gérer leur Base de Données Propre contenant des informations de consommateurs (B2C) qui est ainsi vérifiée et mise à jour. Ce Service comprend différentes étapes décrites plus en détail à l'article 4.

Pour pouvoir offrir ce Service, bpost a développé une Base de Données de Référence composée des sources suivantes, avec les bases légales valides correspondantes:

- Base de données Movers : Source de bpost où, conformément à l'article 38 de l'Arrêté Royal du 24 avril 2014, le prestataire du service universel est tenu de communiquer les changements d'adresse collectés aux tiers qui lui en adressent la demande à moins que le consommateur concerné ne s'y soit préalablement opposé par écrit et ceci dans le but d'améliorer ses activités postales ;
- Registre des décédés : Source d'un partenaire pour lequel aucune base légale n'est d'application puisqu'il s'agit d'informations concernant des personnes décédées;
- Des fichiers de référence, en particulier la base de données ROMA de bpost contenant toutes les adresses connues de bpost.

Ce service est offert sur base de l'art. 38 de l'arrêté royal du 24 avril 2014, qui permet au Client, moyennant paiement, d'obtenir une rectification des coordonnées contenues dans sa base de données en vue d'améliorer ses activités postales.

2. Définitions

- **CG ou Conditions Générales** : les présentes conditions générales relatives au Nettoyage d'une Base de Données Propre et à l'utilisation des Données Relivrées ;

- **Prix de base** : le prix de bpost, applicable au moment de la réception d'un Bon de commande signé ;

- **Bon de commande** : document signé par le Client, avec le détail des opérations à effectuer dans le cadre du Service de Data Quality ainsi que l'offre de prix correspondante ;

- **Source(s)** : sont les Données à caractère personnel qui sont collectées et compilées dans la Base de Données de Référence et dont bpost ou un partenaire de bpost est le Responsable du Traitement ;

- **Service (de Data Quality)** : inclut toutes les opérations de Data Quality pouvant être effectuées par bpost à la demande du Client via le Bon de commande nécessaire et sous les présentes CG ;

- **Base de Données Propre** : base de données dont le Client est seul responsable de traitement et garantit à bpost que l'utilisation des données qui y sont contenues est conforme au Règlement Général sur la Protection des Données 679/2016 (« RGPD ») et repose notamment sur une base légale valide (article 6 du Règlement précité). La Base de Données Propre est le fichier livré par le Client à bpost en vue de réaliser un Audit ou un Nettoyage ;

- **Audit** : est un aperçu statistique standardisé de la Base de Données Propre fournie par le Client montrant les Traitements qui peuvent être effectués par bpost dans le cadre du Service de Data Quality ;

- **Données Client** : données contenues dans la Base de Données Propre du Client ;

- **Client** : Personne morale ou physique agissant dans le cadre de son activité professionnelle au sens du Code de Droit Economique, active dans la vente ou l'offre publique de produits et services et qui souhaite mettre à jour ses Bases de Données Propres en vue de l'amélioration des activités postales.

- **Nettoyage** : procédure qui formate une Base de Données Propre, normalise les adresses postales, effectue un contrôle des déménagés et des décédés et éventuellement ajuste les adresses de personnes, identifie les Robinsons sur les adresses output relivrées et identifie les doublons présents dans cette Base de Données Propre;

- **Données à caractère personnel** : a la même signification que celle qui lui 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 » ;

- **Base de Données de Référence** : la base de données régulièrement mise à jour dans laquelle bpost entre les Données à caractère personnel que bpost collecte de différentes manières afin de pouvoir offrir le Service de Data Quality ;

- **Données Relivrées** : toutes les informations nouvelles et/ou supplémentaires sur les consommateurs fournies par bpost à la suite de l'exécution du Service de Data Quality ;

- **Robinson** : La liste Robinson est une liste de personnes qui ne souhaitent plus recevoir de publicité adressée par la poste. Un Robinson est donc une personne ayant été identifié comme étant inscrite sur cette liste.

- **Interface Utilisateur** : Interface web développée par bpost permettant au Client de demander le Service et de livrer sa Base de Données Propre que le Client souhaite auditer ou nettoyer.

3. Objet des présentes conditions générales et du service

3.1. Les CG s'appliquent à toute commande d'un Audit ou d'un Nettoyage d'une Base de Données Propre livré par le Client à bpost et à l'ensemble du Service de Data Quality.

3.2. La Base de Données Propre livrée contient au moins les Données Clients suivantes :
- Nom
- Prénom
- Adresse postale complète – nom de rue, n° de maison, n° de boîte, code postal, localité
- Code langue
- Code sexe (ou titre/appellation)
- Numéro d'identification unique

3.3. Si le Client peut fournir des données supplémentaires (qui ont été acquises conformément à toutes les dispositions légales applicables en matière de protection des données), la Base de Données Propre fournie peut également contenir les données suivantes :
- Code pays
- Date de naissance
- Date de dernière mise à jour ou date de collecte de la donnée
- Toute autre information qui est pertinente dans le cadre de la commande (n° de téléphone, adresse email, …)

3.4. Le Client livrera également les informations complémentaires suivantes :
- La base légale sur base de laquelle les Données Client de la Base de Données Propre ont été collectées ;
- Date de collecte et/ou date de dernière mise à jour des Données Client ;
- Explication des champs livrés dans la Base de Données Propre à travers l'Interface Utilisateur ;
- Quelles opérations du Nettoyage le Client demande à bpost d'exécuter que le Client confirme via l'Interface Utilisateur & via le présent Bon de commande.

3.5. Dans le cadre du présent Service, seules les présentes CG s'appliquent.

4. Fonctionnement du service

4.1. Généralités

bpost se réserve le droit de refuser une commande du Client, pour un motif fondé, à tout moment du processus de commande, sans que cela puisse donner lieu à une mise en cause de la responsabilité et à une éventuelle indemnisation.

4.2. Audit

4.2.1. Le Client signe le Bon de commande requis pour formaliser sa requête d'Audit.

4.2.2. Le Client livre les informations requises à bpost afin de pouvoir exécuter l'Audit à travers l'Interface Utilisateur.

4.2.3. bpost informe le Client dans un délai de 1 à 3 jours ouvrables en fonction de la taille de la Base de Données Propre livrée, sauf stipulation contraire dans le Bon de commande, (i) les résultats de l'Audit ainsi que (ii) l'estimation du prix de l'exécution du Nettoyage sur base des résultats indiqués dans l'Audit.

4.3. Nettoyage

4.3.1. Si le client souhaite effectuer le Nettoyage et recevoir les Données Relivrées tel qu'annoncé dans l'Audit, il confirme sa commande par écrit à bpost sur la base du Bon de commande.

4.3.2. Le Client confirme sa demande de Nettoyage via l'Interface Utilisateur et suis le processus requis pour la réalisation du Service.

4.3.3. bpost fournit au Client dans un délai de 1 à 3 jours ouvrables en fonction de la taille de la Base de Données Propre livrée, sauf stipulation contraire dans le Bon de commande, (i) la livraison de la Base de Données Propre nettoyée et (ii) l'explication nécessaire relative aux champs et Données Relivrées dans la Base de Données Propre nettoyée.

5. Objectifs et utilisation des donnees relivrées apres un nettoyage dans le cadre du service

5.1. La finalité est de mettre à jour les Bases de Données Propre du Client en vue d'une amélioration des activités postales lors de l'envoi de ses courriers.

5.2. Le Client s'engage à n'utiliser les Données Relivrées mises à sa disposition qu'à la seule fin de mise à jour de sa(ses) Base(s) de Données Propre(s). Le Client reste libre d'exploiter sa Base de Données Propre.

5.3. Toute autre utilisation des Données Relivrées par le Client est proscrite. La communication des Données Relivrées à des tiers par quelque moyen que ce soit, est notamment interdite, de même que toute utilisation visant à mettre à jour les bases de données de tiers.

5.4. bpost se réserve le droit de suspendre l'accès du Client au Service si elle constate que l'utilisation des Données Relivrées par le Client :
- ne répond pas aux objectifs décrits à l'article 5 ;
- enfreint les dispositions en vigueur de la règlementation belge ou européenne sur la protection de la vie privée ou le traitement des données à caractère personnel ;
- est destinée à des envois comportant sur le côté extérieur des mentions manifestement contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.

6. Droits de propriété intellectuelle

6.1. Les droits de propriété intellectuelle sur la Base de Données de Référence, y compris les droits octroyés au producteur d'une base de données en vertu de la loi du 19 avril 2014 y compris l'ajout du livre XI, « Propriété intellectuelle » dans le Code de droit économique, et sur l'ajout des dispositions spécifiques au livre XI dans les livres I, XV et XVII du même code, sont et restent la propriété exclusive de bpost.

6.2. Les droits de propriété intellectuelle sur la Base de Données Propre du Client, y compris les droits octroyés au producteur d'une base de données en vertu de la loi du 19 avril 2014 y compris l'ajout du livre XI, « Propriété intellectuelle » dans le code de droit économique, et sur l'ajout des dispositions spécifiques au livre XI dans les livres I, XV et XVII du même code ,sont et restent la propriété exclusive du Client.

6.3. En cas de plainte ou d'exigence formulée par un tiers sur base d'une violation par bpost de ses droits de propriété sur les Données Relivrées, bpost se réserve le droit de protéger ses intérêts et de se défendre dans un procès intenté par ce tiers. Si pareille exigence est formulée, le Client n'est pas en droit de conclure un compromis sans l'accord préalable et exprès de bpost obtenu par écrit. Le Client fournit à bpost toute la collaboration utile ou nécessaire pour sa défense contre pareille revendication.

6.4. Le Client ne peut pas faire usage des marques, logos, noms, dénominations commerciales ou autres signes distinctifs ayant été enregistrés et/ou étant utilisés par bpost.

6.5. Le Client s'engage à avertir bpost au plus vite de toute infraction aux droits de propriété de bpost par des tiers dont il aurait connaissance.

6.6. bpost s'engage à avertir le Client au plus vite de toute infraction aux droits de propriété du Client par des tiers dont il aurait connaissance.

7. Protection des données à caractère personnel

7.1. Généralités

Dans le cadre des présentes CG, « 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 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 ».

Dans le cadre du Service, bpost fournit au Client un Service de Data Quality, afin de lui permettre de mettre à jour ses Bases de Données Propres sans autre ajout ou modification des Données Client.

7.2. Lien avec les Données à caractère personnel

Dans le cadre du Service,
- Le Client livre sa Base de Données Propre à bpost,
- bpost formatte, nettoie et normalise les Données Clients
- bpost fait un matching entre les Données Client et la Base de Données de Référence,
- bpost livre au Client la Base de Données Propre nettoyée complétée des Données Relivrées.

bpost intervient en tant que Responsable du traitement en ce qui concerne :
- Nonobstant ce qui suit au prochain paragraphe, les traitements qu'elle effectue sur la Base de Données de Référence
- Les traitements qu'elle effectue sur les Données à caractère personnel des membres du personnel du Client.

bpost intervient en tant que Sous-traitant en ce qui concerne :
- Le match entre les Données Client et la Base de Données de Référence
- La livraison des Données Relivrées décrites dans les présentes CG
- La réception, le stockage et la destruction des Données Client.

Le Client intervient en tant que Responsable du traitement en ce qui concerne les traitements relatifs aux :
- Données Client issues de sa(ses) Base(s) de Données Propre(s)
- Données Relivrées envoyés par bpost, suite à la mise à jour de sa(ses) Base(s) de Données Propre(s) dans le cadre du Service.

Le Client est seul responsable et garantit à bpost que l'utilisation des Données à caractère personnel contenues dans sa(ses) Base(s) de Données Propres ainsi mises à jour est conforme au Règlement Général sur la Protection des Données 679/2016 (« RGPD ») et repose notamment sur une base légale valide (article 6 du Règlement précité).

Il est expressément convenu que, dans l'hypothèse où les présentes Conditions générales sont conclues avec le Client agissant en qualité de sous-traitant pour le compte d'un responsable du traitement, les stipulations des présentes demeurent pleinement applicables. Le Client est alors réputé agir pour et au nom du responsable du traitement, dans le cadre du mandat de traitement qui lui a été confié par ce dernier.

Dans cette configuration, toutes les mentions faites au « Responsable du traitement » dans les présentes Conditions générales s'interprètent comme visant le Client agissant en cette qualité, sans que cela n'affecte ou ne modifie la nature des responsabilités et obligations prévues par le RGPD.

Il est précisé que le responsable du traitement au sens du RGPD demeure, en tout état de cause, la personne physique ou morale ayant initialement déterminé les finalités et les

moyens du traitement. Les présentes Conditions générales s'inscrivent ainsi dans une chaîne de sous-traitance conforme aux dispositions de l'article 28 dudit Règlement.

7.3. Mesures techniques et organisationnelles

Exigences et obligations générales

1. bpost et le Client s'engagent à s'informer mutuellement dans les meilleurs délais en cas avéré ou supposé de violation de la Règlementation Vie Privée et/ou d'infraction éventuelle aux présentes CG. Dans tous ces cas, les deux parties fourniront un support en vue de leur résolution.

2. bpost et le Client maintiendront en tout temps un environnement de sécurité dûment contrôlé, en vue d'établir, d'implémenter, d'opérer, de superviser, de maintenir et d'améliorer la sécurité de l'information.

3. Le Client sera certifié ISO 27001 ou devra se conformer aux normes de la certification ISO 27001 ou aux politiques de sécurité alignées sur la norme ISO27001 et/ou travaillera selon la norme ISO27001 ou une norme de sécurité équivalente.

Politique de sécurité

4. bpost et le Client :

a. présenteront une politique de sécurité de l'information entièrement à jour, documentée et approuvée, fournissant des indications quant à l'orientation de gestion et au support en matière de sécurité de l'information.
b. s'assureront qu'un système de gestion de la sécurité de l'information efficace soit mis en place en vue de garantir une organisation appropriée des responsabilités en matière de sécurité de l'information et qu'une évaluation des risques en matière de sécurité ait lieu sur une base régulière (minimum une fois par an), de sorte à pouvoir identifier les nouveaux risques apparus ou les risques modifiés.

Sécurité de l'organisation et de l'information

5. Ils alloueront les ressources disposant de l'expertise requise en vue de garantir la sécurité des Données à caractère personnel traitées dans le cadre des présentes CG.

Sécurité des Ressources Humaines

6. Ils veilleront à ce que leur personnel soit informé en tout temps des exigences de sécurité dans le domaine ICT et à ce qu'il s'y conforme. Le Client et bpost seront chacun entièrement responsable de la conduite de leur personnel.

Gestion des actifs

7. bpost et le Client s'assureront d'une protection appropriée de tous les actifs contenant des Données Client et des Données Relivrées fournies dans le cadre de ces CG (ex. propriété des actifs, utilisation acceptable, inventaire, classification, étiquetage et traitement, etc.).

Contrôle d'accès

8. Ils appliqueront les concepts du «least-privileged» et du «need-to- know» et veilleront à une séparation des tâches. Les deux Parties veilleront à mettre en œuvre des procédures appropriées en vue d'enregistrer de nouveaux utilisateurs/droits d'accès supplémentaires et de désinscrire des utilisateurs. Ils s'assureront que la gestion des privilèges fasse l'objet d'un contrôlé minutieux, basé sur une révision régulière des droits d'accès, au moins deux fois par an, avec retrait des droits d'accès qui ne sont plus requis. Les jetons de sécurité et autres mécanismes de sécurité servant à l'authentification ne devront jamais être divulgués à d'autres personnes, sauf si cela a été explicitement consigné par écrit.

9. Ils s'assureront que les journaux et alertes soient disponibles afin de retracer et de détecter toute activité irrégulière. Ils (1) s'assureront de la protection appropriée et de la disponibilité de ces journaux. Les journaux seront conservés pour une période d'au moins 12 mois ; (2) effectueront un contrôle approprié des journaux afin de repérer les activités illicites ; (3) s'assureront que les vulnérabilités en matière de déni de service soient réduites à leur strict minimum.

Sécurité physique et environnementale

10. Ils garantiront l'accès physiques sécurisés, afin d'empêcher toute personne non autorisée d'accéder, d'endommager ou de perturber les actifs supportant les services fournis.

11. Ils garantiront la protection adéquate de tous les actifs supportant les services fournis en termes de contrôles environnementaux, de manière à empêcher les pertes, dommages, vols ou compromis.

12. Ils s'assureront que des procédures adéquates et strictes soient mises en place par rapport au retrait, à la cession et à la réutilisation d'actifs et à la protection des actifs externes, en vue de garantir que les exigences de confidentialité ne soient nullement enfreintes dans le cadre de leur cession.

Sécurité des communications et des opérations

13. Ils garantiront une capacité adéquate et ponctuelle en vue de maintenir le niveau de sécurité adéquat pour les Données à caractère personnel traitées en vertu des présentes CG.

14. Ils veilleront à ce que l'infrastructure ICT supportant le Service fourni décrit dans les présentes CG soit renforcée et résistante aux attaques.

15. Ils garantiront que les données à caractère personnel ne pourront pas être lues, copiées, modifiées ou retirées pendant la transmission électronique ou pendant leur transport ou leur entreposage sur des supports de données sans autorisation préalable.

16. Ils mèneront des contrôles en vue de détecter les logiciels malveillants et d'en préserver les Données et veilleront à ce que les procédures adéquates de sensibilisation des utilisateurs soient mises en œuvre.

17. Ils s'assureront que le développement, les tests et les environnements de production éventuellement utilisés, pour lesquels ils sont responsables à tous égards, soient segmentés de façon appropriée en vue de contrôler le risque d'accès non autorisé d'un environnement à un autre.

18. Ils déploieront les mesures de sécurité raisonnables et appropriées en vue de protéger les Données de l'introduction de tout logiciel malveillant ou non autorisé.

Sécurité de l'information relative à la gestion des incidents

19. Le Client fournira au contact de bpost préposé à la sécurité un rapport de tout incident lié à la sécurité en rapport avec le Traitement des Données Relivrées, y compris les mesures de protection prises afin d'atténuer l'impact de l'incident et les mesures préventives proposées pour empêcher les incidents à l'avenir, ainsi qu'une estimation de l'impact encouru en raison de l'incident.

20. bpost et le Client s'engagent à s'informer immédiatement de toute vulnérabilité en matière de sécurité au niveau de ses produits, dans la mesure où cela affecte les Données Clients ou les Données Relivrées, ainsi que des mesures prévues pour remédier à ces vulnérabilités en matière de sécurité, y compris les feuilles de route, patchs et mises à jour disponibles, etc. avant que ces informations soient divulguées au public (n'inclut pas le logiciel commercialisé standard).

Aspects liés à la Sécurité de l'Information de la Gestion de la continuité des activités

21. bpost et le Client :

a. s'assureront de propager les connaissances et l'expertise en vue de garantir la disponibilité de personnel compétent, même en cas de sinistre.
b. fourniront la documentation requise pour la préparation des plans de récupération. Au strict minimum, cela doit inclure la façon dont est envisageable une nouvelle installation comprenant la restauration des back-ups.
c. s'engageront à démontrer leur organisation d'urgence et de crise sur demande et créeront au besoin des interfaces appropriées auprès des services de gestion de crise de bpost. Si nécessaire en cas de crise, le Client pourra être intégré en tant qu'unité spécialisée de l'organisation de crise de bpost.

Conformité

22. Des processus annuels d'auto-certification seront déployés par bpost et le Client afin de veiller à ce que toutes les politiques et procédures en matière de sécurité soient toujours bien appliquées au sein de leur organisation.

Confidentialité

23. Le Client et bpost garantissent que les données à caractère personnel ne seront accessibles que dans l'environnement de production. Les environnements de développement, de test ou d'acceptation ne contiendront aucune copie de données à caractère personnel sans l'autorisation expresse du propriétaire des données tels que définis à l'article 6.

7.4. Protection par bpost des Données à caractère personnel des membres du personnel du Client

Les Données à caractère personnel (nom et prénom, adresse, numéro de GSM ou adresse e-mail, fonction) relatives aux membres du personnel du Client telles que communiquées par le Client à bpost dans le cadre des présentes CG, seront traitées par bpost (Blvd Anspach 1 Bte 1, 1000 Bruxelles), Responsable du traitement de ces Données à caractère personnel, en vue de la fourniture du Service (y compris la gestion de la relation contractuelle, la prise de contact en cas de problème, du contrôle des opérations et de la prévention des fraudes et abus) visé par les présentes CG.

bpost peut également utiliser ces Données à caractère personnel pour contacter certains membres du personnel du Client dans le cadre d'études de marché ou d'enquêtes de satisfaction en vue de l'amélioration de ce Service.

Le Client garantit que les membres de son personnel ont été informés quant aux Traitements précités de leurs Données à caractère personnel par bpost.

Les Données à caractère personnel des membres du personnel du Client que le Client nous communique, seront conservées pendant une période de 3 ans après la fin du Service, à la suite de quoi ces données seront effacées.

Par ailleurs, les Données à caractère personnel des membres du personnel du Client peuvent être rendues accessibles à nos fournisseurs de services informatiques, qui se trouvent, pour certains, en dehors de l'Espace économique européen. Ces fournisseurs sont soumis à toutes les mesures exposées dans les clauses contractuelles européennes types.

Sous certaines conditions, les membres du personnel du Client peuvent également 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, Blvd Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles, ou en ligne via le lien vers le formulaire en ligne disponible dans notre Charte concernant la vie privée : https://www.bpost.be/fr/privacy. Enfin, il est possible de déposer une plainte auprès de l'autorité compétente en la matière en Belgique en cas d'absence de réponse à une telle demande : https://www.autoriteprotectiondonnees.be.

7.5. Protection par bpost des Données Clients fournies par le Client

Dans la mesure où bpost traite, dans le cadre de l'exécution du Service tel que décrit dans le Bon de commande et les CG, des Données à caractère personnel autres que relatives à des membres du personnel du Client, elle agit en tant que Sous-traitant pour le compte du Client, lequel agit en tant que Responsable du traitement. Les Données à caractère personnel pour lesquelles le Client est Responsable du traitement sont dénommées ci-après les « Données Client ».

Le Client garantit que (i) les Données Client ont été obtenues de façon légale auprès des Personnes concernées en vertu de la Règlementation Vie Privée et qu'elles ont été légalement fournies à bpost ; (ii) lorsque le Client fournit à bpost des Données Client en vue de l'exécution du Service, il transmet à bpost des Données Client qui sont autant que possible à jour, pertinentes et adaptées aux finalités décrites dans les présentes Conditions Générales ; (iii) le Client a fourni aux Personnes concernées toutes les informations nécessaires quant au Traitement des Données Client, comme le requiert la Règlementation Vie Privée ; (iv) le Traitement n'enfreint nullement les droits de quelconques tiers ; (v) les mesures de sécurité requises ont été prises pour l'envoi de données à bpost si celles-ci ne sont pas envoyées via le lien SFTP sécurisée communiqué par bpost (ou son fournisseur).

Le Client indemnisera et préservera bpost en cas de dommage faisant suite à toute réclamation, action ou poursuite engagée par une autorité compétente, une Personne concernée et/ou un tiers vis-à-vis de bpost concernant toute infraction ou dommage résultant du Traitement effectué en vertu des présentes CG si la raison de la plainte concerne une Violation par le Client d'une de ses obligations mentionnées ci-dessus.

bpost s'engage à :

a) Traiter uniquement les Données Client d'après les instructions du Client documentées à l'article 7.7, sauf si bpost est tenue de traiter les Données Client en vertu d'une règlementation à laquelle elle est assujettie. Dans pareil cas, bpost informera le Client de cet exigence légale avant de traiter les Données Client, sauf si la règlementation interdit la fourniture de telles informations pour des motifs d'intérêt général. Le présent Bon de commande et ses CG tiennent lieu d'instructions complètes et finales du Client à l'égard de bpost en ce qui concerne le Traitement des Données Client, sauf accord contraire entre les parties dans le cadre d'instructions écrites distinctes. Si bpost estime qu'une instruction du Client enfreint la règlementation, elle le signalera au Client dans les meilleurs délais ;

b) S'assurer que les collaborateurs autorisés à traiter les Données Client sont soumis à une obligation de confidentialité et que l'accès aux Données Client soit strictement limité aux collaborateurs devant accéder aux Données Client pertinentes pour l'exécution de leurs tâches et devoirs ;

c) Déployer les mesures techniques, physiques et organisationnelles de sécurité appropriées, en tenant compte de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du Traitement ainsi que des risques, dont le degré de probabilité et de gravité varie, pour les droits et libertés des personnes physiques, de façon à garantir un niveau de sécurité approprié au risque et de protéger les Données Client contre la destruction ou l'accès non autorisé(e), telles que décrites à l'article 7.3.

d) à condition que le Client ait sollicité l'assistance de bpost par voie d'instructions écrites et que le Client rembourse à bpost les frais raisonnables découlant de cette assistance en tenant compte de la nature du Traitement et des informations mises à la disposition de bpost, (i) d'assister le Client dans le cadre de son obligation de répondre aux demandes des Personnes concernées et (ii) d'aider le Client à garantir le respect de ses obligations en termes de sécurité du Traitement, de notification des Violations de données à caractère personnel et d'analyses d'impact et (iii) mettre à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour prouver le respect des obligations visées dans cet article;

e) informer le Client si : (i) elle reçoit une requête, une sommation ou une demande d'inspection ou d'audit d'une autorité publique compétente par rapport aux Traitements des Données Client, sauf dans le cas où bpost serait légalement empêchée de fournir telle information; (ii) elle entend divulguer les Données Client à une quelconque autorité publique compétente ; ou si (iii) elle est mise au courant d'une Violation de Données à caractère personnel ;

f) cesser le Traitement des Données Client dès que possible après la fin de l'exécution du Service, et, au choix du Client, soit retourner, soit supprimer de manière sécurisée les Données Client de ses systèmes et en effacer toutes les copies existantes et ce au plus tard dans un délais de trois (3) mois après la fin du Traitement. A la demande du Client, bpost confirmera par écrit que cette obligation a été entièrement satisfaite;

g) Le cas échéant, créer et tenir à jour à un registre des Traitements des données à caractère personnel, conformément à l'article 30(2) du RGPD ;

h) Prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la conformité aux principes de protection des données dès la conception et par défaut, conformément au RGPD (en ce compris son article 25) ;

i) Autoriser, de manière générale, bpost à faire appel à des sous- traitants ou autre sous-contractant pour traiter des Données Client dans le cadre du présent Service. Le(s) sous-traitant(s) désigné(s) par bpost doit (doivent), au minimum, se conformer à des dispositions similaires à celles reprises dans les présentes CG. Les sous-traitants utilisés par bpost sont :

Description des activités	Sous-traitants	Localisation du traitement
Gestion et maintenance des applications	TCS	Inde
Gestion des serveurs	Infosys	Belgique/Inde

bpost est autorisé à remplacer les sous-traitants existants repris ci- dessus à condition que :

a. La finalité pour laquelle le nouveau sous-traitant est utilisé est similaire à la finalité pour laquelle le sous- traitant dont le remplacement est proposé était utilisé ;
b. Le niveau de sécurité de l'information reste équivalent.

Le Client informera bpost s'il s'oppose au remplacement mentionné au paragraphe précédent dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la réception de l'information par bpost du remplacement d'un sous-traitant. Cette contestation devra se fonder sur des critères objectifs (par exemple, le niveau de sécurité, localisation du traitement, manque d'informations sur le sous-traitant,…). En cas de contestation, bpost s'engage à prendre en compte les remarques exposées par le Client et, le cas échéant, à modifier le choix du sous- traitant.

En cas de transfert de Données Client à un sous-traitant en dehors de l'Espace économique européen ou de la Suisse, bpost ne choisira que des sous-traitants sur base critères suivants :

a. Le transfert est effectué vers une juridiction qui présente un niveau de protection adéquat selon la Commission européenne ;
b. Le transfert est effectué conformément à un cadre jugé adéquat et autorisé par la Commission européenne ; ou
c. Le transfert est soumis à des dispositions contractuelles approuvées par la Commission européenne, telles que, à titre d'exemple, les Clauses Contractuelles Types éditées par la Commission européenne.

j) Informer le Client immédiatement et dans tous les cas endéans les quarante-huit (48) heures après la détection ou le soupçon raisonnable d'une de Violation de Données Client, pareille notification devra au minimum décrire :

(i) la nature de la Violation, les catégories et le nombre de Personnes concernées et les catégories et quantités de fichiers de Données à caractère personnel concernées ;
(ii) le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou de tout autre contact pertinent auprès duquel il est possible d'obtenir un supplément d'information ; (iii) les conséquences probables de la Violation de Données Client ; (iv) les mesures prises ou proposées en vue de remédier à la Violation de Données Client. bpost collaborera avec le Client et entreprendra les démarches requises par le Client afin de l'aider dans le cadre de la recherche, de la minimisation des effets et de l'apport de solutions suite à la Violation de Données Client . Le cas échéant, bpost, à ses propres frais et après avoir consulté le Client, prendra toutes les mesures nécessaires pour mettre fin aux éventuelles conséquences néfastes d'une telle Violation de Données à caractère personnel, et les limiter au maximum.

k) Ne transférer aucune Donnée Client à quelque tierce partie établie dans un quelconque pays situé en dehors de l'Espace économique européen, et ne pas rendre accessibles les Données Client à partir d'un tel pays sans l'approbation écrite préalable et expresse du Client à l'exception de ce qui est prévu au point i de l'article 7.5 des présentes CG.

l) Collaborer pleinement avec le Client et l'assister en vue de garantir la pleine conformité à la Règlementation en matière de protection des Données Client, y inclus les obligations prévues aux articles 32 à 36 RGPD. bpost fournira sur demande toutes les informations et documentations permettant d'attester la conformité de bpost par rapport à la Règlementation en matière de protection des Données à caractère personnel et autorisera les audits et inspections menés par le Client ou des auditeurs agissant pour son compte, en y contribuant. En cas d'audit et pour des raisons de privacy, l'auditeur n'aura pas d'accès direct de son propre chef aux facilités et systèmes de la partie auditée mais sera secondé par un membre attitré de la partie auditée tout au long de la durée de l'audit.

m) Désigner et identifier vis-à-vis du Client un individu nommé auprès de bpost, censé agir en tant que point de contact dans le cadre de toute enquête éventuelle du Client par rapport aux Données Client

Les données confiées par le Client restent sa propriété.

Les responsabilités et dommages découlant d'un non-respect de ces obligations par bpost sont reprises à l'article 12.3 et 12.4 des présentes CG.

7.6. Protection par le Client des Données Relivrées

Dans le cadre du Service tel que décrit dans le présent Bon de commande et ses CG, le Client reçoit des données rassemblées au sein de la Base de Données de Référence et que bpost met à disposition du Client dans le cadre de ce Service et conformément aux bases légales des différentes Sources.

bpost garantit (i) les Données Relivrées ont été obtenues de façon légale auprès des Personnes concernées en vertu de la Règlementation Vie Privée et qu'elles ont été légalement fournies au Client ; (ii) lorsque bpost fournit au Client des Données Relivrées en vue de l'exécution du Service, il transmet au Client des Données Relivrées qui sont autant que possible à jour, pertinentes et adaptées aux finalités décrites dans les présentes CG ; (iii) il a fourni aux Personnes concernées toutes les informations nécessaires quant au Traitement des Données Relivrées, comme le requiert la Règlementation Vie Privée ; (iv) le Traitement n'enfreint nullement les droits de quelconques tiers ; (v) les mesures de sécurité requises ont été prises pour l'envoi de données au Client si celles-ci ne sont pas envoyées via une plateforme sécurisée du Client.

bpost indemnisera et préservera le Client en cas de dommage faisant suite à toute réclamation, action ou poursuite engagée par une autorité compétente, une Personne concernée et/ou un tiers vis-à-vis du Client concernant toute infraction ou dommage résultant du Traitement effectué en vertu des présentes CG si la plainte concerne une Violation par bpost de ses obligations mentionnées ci-dessus.

Le Client intervient en tant que Responsable du traitement pour son propre usage des Données à caractère personnel fournies par bpost (Données Relivrées). En sa qualité de Responsable du traitement, le Client :

Utilisera uniquement les Données Relivrées aux fins décrites à l'article 5 des présentes CG ;

Mettra en œuvre les mesures techniques et organisationnelles telles que décrites à l'article 7.3.

Les responsabilités et dommages découlant d'un non-respect de ces obligations par le Client sont reprises à l'article 12.5 et 12.6 des présentes GTC.

7.7. Description du Traitement :

Objet du Traitement

Le Traitement des Données à caractère personnel (Données Client) a pour objet la fourniture du Service comme indiqué dans le Bon de commande et les présentes CG. Le Service comprend l'exécution par bpost d'un Audit et/ou du Nettoyage de la Base de Données Propre à la demande du Client.

Les Traitements consistent en toutes les opérations effectuées par bpost, en vue de fournir le Service couvert par les présentes CG, pendant la durée du Bon de commande.

Ces Traitements consistent à :

- Nettoyer et standardiser des données
- Trouver un match entre les Données Client et la Base de Données de Référence du Service.
- En cas de match identifié, et selon le niveau de match ainsi que le type de Nettoyage demandé, bpost renvoie les informations disponible pour cette Donnée Client matchée (Flag déménagé ou Décédé, Nouvelle adresse, Standardisation adresse, …) L'explication détaillée des Données Relivrées sera indiquée dans le document « DQ Delivery Documentation »
- Dans le cas où aucun match est identifié, aucune information ne sera renvoyée par rapport à cette Donnée Client non matchée.
- La réception, le stockage et la destruction des Données Client. La Base de Données Propre du Client reste disponible pendant 30 jours, les résultats pendant 90 jours au maximum.

Nature et finalité du Traitement

Dans le cadre de l'exécution du Service à la demande du Client, bpost Traite les Données à caractère personnel de consommateurs telles qu'elles sont connues dans la Base de Données Propre du Client. Les Données Client ne seront pas utilisées à des fins commerciales par bpost.

Type de Données à caractère personnel

bpost Traite les types de Données à caractère personnel suivants :

- Liste des données fournies au minimum = identifiant client, nom, prénom ou initiale, nom de rue, numéro de maison, numéro de boîte si applicable, code postal, localité
- Pour augmenter le taux de match avec la Base de Données de Référence, bpost peut exiger d'autres types de Données Client, dont le caractère obligatoire ou volontaire est spécifié à l'article 3 des présentes CG.

Les Données à caractère personnel traitées concernent les catégories de Personnes concernées suivantes : bpost traite les Données à caractère personnel des consommateurs fournies par le Client et issues de la Base de Données Propre du Client.

Coordonnées DPO bpost

bpost SA
Emilie Demeyer
DPO Boulevard Anspach, 1, bte 1
1000 Bruxelles privacy@bpost.be

8. Durée

8.1. Dans le cadre d'un Audit, le Service décrit dans le présent Bon de commande et ses GC prend effet à la date de la signature et d'une demande formulée via l'Interface Utilisateur et s'arrête au plus tard 90 jours après que le résultat du Service (Audit) ait été livré.

9. Prix du service

9.1. Le prix à payer par le Client pour l'exécution du Service de Data Quality est fixé en fonction du Prix de base et estimé selon les résultats de l'Audit. Dans le cadre d'un Audit, le prix est fixé à 0€ étant donné que cette partie du Service est gratuite.

9.2. L'exécution du Service de Data Quality pour le Client est consenti moyennant le paiement par le Client du prix déterminé qui a été communiqué et validé conformément au Bon de commande.

9.3. Sous réserve de l'article 9.4., les prix indiqués par bpost comprennent tous les coûts, y compris les frais de livraison du résultat du Service.

9.4. Tous les tarifs mentionnés dans le Bon de commande s'entendent hors TVA. Toutes les autres taxes indirectes, tous les droits, taxes et impôts présents ou futurs, de quelque nature que ce soit (hors taxe sur les revenus et bénéficies), prélevés par une autre autorité dans le cadre ou en vertu des présents CG seront toujours payables par le Client et, le cas échéant, dus en plus des tarifs susmentionnés.

9.5. bpost s'engage à informer le Client des modifications de prix et des indexations dès la communication de chaque nouveau Bon de commande.

10. Facturation et paiement

10.1. Les factures établies par bpost doivent être payées par le Client dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de facturation.

10.2. Sur chaque montant qui n'a pas été payé à l'échéance, l'intérêt légal - cfr le taux d'intérêt prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales - sera imputé de plein droit et sans mise en demeure préalable à partir du jour d'échéance jusqu'à la date du paiement intégral. bpost se réserve en outre le droit d'exiger, sans mise en demeure préalable, une indemnité forfaitaire de 15% du montant facturé, avec un minimum de 65 EUR. Le fait de ne pas avoir mentionné le taux d'intérêt ou l'indemnité forfaitaire dans la mise en demeure éventuelle n'implique en aucune manière une renonciation du droit, dans le chef de bpost, d'exiger les intérêts et/ou l'indemnité forfaitaire. Le client ne peut faire valoir aucune compensation ni aucun droit de rétention à l'égard de bpost.

10.3. Si une facture n'a toujours pas été payée à la date d'échéance, toutes les factures dues par le Client sont exigibles de plein droit et sans mise en demeure.

10.4. Toute réclamation concernant une facture doit être adressée à bpost, qui doit l'avoir reçue dans les 7 (sept) jours suivant la date de la facture. Ces réclamations doivent être envoyées par lettre recommandée. Elles peuvent également être envoyées par courrier électronique, mais doivent alors être confirmées par lettre recommandée comportant la même date, à compter de la date de la facture. Cette réclamation doit mentionner la date et le numéro de la facture. Elle doit être adressée à bpost – Accounts Receivable – Service Facturation – Blvd Anspach 1 bte 1 – 1000 Bruxelles.

10.5. La contestation de la facture par le Client ne suspend pas son caractère exigible.

10.6. Si la facture n'est pas contestée dans le délai prescrit, cela signifie que le Client accepte inconditionnellement et définitivement le montant de la facture et son échéance dans le délai prescrit.

10.7. Le Client ne peut exiger aucune indemnité de bpost, ni faire valoir un droit de rétention.

11. Contrôles et audits

11.1. Afin de vérifier si le Client respecte ses obligations, en ce compris l'interdiction pour le Client de communiquer les Données Relivrées dans le cadre du Service à des tiers, bpost bénéficie de la possibilité de faire mener des contrôles et audits par un mandataire indépendant de son choix moyennant une notification préalable dans un délai de 4 semaines. En cas d'audit et pour des raisons de privacy, l'auditeur n'aura pas d'accès direct de son propre chef aux facilités et systèmes de la partie auditée mais sera secondé par un membre attitré de la partie auditée tout au long de la durée de l'audit.

11.2. Afin de vérifier si bpost respecte ses obligations, en ce compris l'interdiction de communiquer les Données Client à des tiers, le Client bénéficie de la possibilité de faire mener, à sa charge, des contrôles et audits par un mandataire indépendant de son choix moyennant une notification préalable dans un délai de 4 semaines. En cas d'audit et pour des raisons de privacy, l'auditeur n'aura pas d'accès direct de son propre chef aux facilités et systèmes de la partie auditée mais sera secondé par un membre attitré de la partie auditée tout au long de la durée de l'audit.

11.3. bpost se réserve notamment le droit d'introduire des « adresses de contrôle » dans sa Base de Données de Référence, c'est-à-dire des données de contrôle qui n'ont pas été communiquées par un consommateur, mais qui sont néanmoins communiquées par bpost au Client afin de vérifier leur éventuelle utilisation ultérieure par des tiers.

11.4. La partie auditée fournira la collaboration nécessaire en vue de la réalisation de ces contrôles et audits.

11.5. La partie ayant requis l'audit garantit l'entière confidentialité des données qui sont portées à sa connaissance ou à celle de son mandataire dans le cadre de ces contrôles.

12. Responsabilité des parties

12.1. Les Données Relivrées mises à la disposition du Client par bpost sont communiquées telles qu'elles ont été fournies par les consommateurs à bpost. bpost ne s'engage à aucune obligation de résultat et n'assume par conséquent aucune responsabilité quant à la pertinence, l'exhaustivité, l'actualité ou l'exactitude des Données Relivrées. bpost assume une obligation de moyens.

12.2. bpost ne peut par conséquent en aucun cas être tenue responsable des dommages directs ou indirects que le Client pourrait subir en raison d'une erreur, d'une omission ou d'une imprécision dans les Données Relivrées mises à la disposition du Client.

12.3. Pour autant que permis par la législation en vigueur, bpost ne pourra être tenue responsable vis-à-vis du Client que pour (i) un dégât matériel directement provoqué par une erreur matérielle ou intentionnelle de bpost, ses Collaborateurs ou son Sous-traitant, (ii) le décès ou une lésion corporelle d'une personne physique provoqué(e) par un acte ou une négligence de bpost, de ses Collaborateurs ou son Sous-traitant lors de l'exercice de leur fonction et (iii) un dommage découlant d'une fraude ou d'une escroquerie. Si la responsabilité de bpost devait être mise en cause pour quelque raison que ce soit, l'indemnisation due par bpost ne pourra en aucun cas excéder le montant annuel facturé au Client dans le cadre du Service, pour autant que cela soit autorisé par la loi.

12.4. bpost indemnisera le Client en cas de dommage faisant suite à toute réclamation, action ou poursuite engagée par une autorité compétente, une Personne concernée et/ou un tiers vis-à-vis de bpost concernant toute infraction ou dommage résultant du Traitement effectué en vertu des présentes CG si la raison de la plainte concerne une Violation par bpost ou son Sous-Traitant d'une de ses obligations mentionnées à l'article 7.5. Par dérogation aux dispositions du paragraphe 12.3 ci- dessus, l'indemnisation pourra dans ce cas dépasser le montant annuel facturé dans le cadre du Service en cas de démonstration d'une atteinte aux dispositions du RGPD.

12.5. Pour autant que permis par la législation en vigueur, le Client ne pourra être tenue responsable vis-à-vis de bpost que pour (i) un dégât matériel directement provoqué par une erreur matérielle ou intentionnelle du Client ou de ses Collaborateurs, (ii) le décès ou une lésion corporelle d'une personne physique provoqué(e) par un acte ou une négligence du Client ou de ses Collaborateurs lors de l'exercice de leur fonction et (iii) un dommage découlant d'une fraude ou d'une escroquerie. Si la responsabilité du Client devait être mise en cause pour quelque raison que ce soit, l'indemnisation due par le Client ne pourra en aucun cas excéder le montant annuel facturé au, pour autant que cela soit autorisé par la loi.

12.6. Le Client indemnisera bpost en cas de dommage faisant suite à toute réclamation, action ou poursuite engagée par une autorité compétente, une Personne concernée et/ou un tiers vis-à-vis de bpost concernant toute infraction ou dommage résultant du Traitement effectué en vertu des présentes CG si la raison de la plainte concerne une Violation par le Client d'une de ses obligations mentionnées à l'article 7.6. ou à l'article 5. Par dérogation aux dispositions du paragraphe 12.5 ci- dessus, l'indemnisation pourra dans ce cas dépasser le montant annuel facturé dans le cadre du Service en cas de démonstration d'une atteinte aux dispositions du RGPD.

12.7. Aucune Partie ne sera tenue pour responsable de l'exécution tardive ou de la non-exécution de ses obligations découlant d'événements sur lesquels elle n'a aucune emprise ou qui empêchent les personnes d'exécuter leur mission pour l'une des Parties, dont des grèves, un lock-out, un arrêt de travail ou un quelconque autre conflit de travail collectif, une interruption de la livraison des sources d'énergie nécessaires, un décès, une épidémie ou pandémie.

12.8. Aucune Partie ne sera tenue pour responsable des dommages immatériels ou indirects, y compris, mais sans s'y limiter, le dommage économique, la manque à gagner et le dommage à la réputation ou à l'image de l'autre partie.

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

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

défendra à ses frais bpost et ses auxiliaires contre une telle réclamation extracontractuelle.

13. Suspension et résiliation

13.1. Si un contrôle ou un audit au sens de l'article 11 devait révéler que le Client n'a pas rempli ses obligations, bpost a le droit soit de suspendre l'exécution du présent Bon de commande au moyen d'une simple notification écrite jusqu'au moment où le Client aura régularisé la situation, soit de résilier ce Bon de commande conformément à l'article 13.3, à sa propre discrétion. La notification devra mentionner les infractions constatées.

13.2. Si un contrôle ou un audit au sens de l'article 11 devait révéler que bpost n'a pas rempli ses obligations, le Client a le droit soit de suspendre l'exécution du présent Bon de commande au moyen d'une simple notification écrite jusqu'au moment où bpost aura régularisé la situation, soit de résilier ce Bon de commande conformément à l'article 13.3, à sa propre discrétion. La notification devra mentionner les infractions constatées.

13.3. Si l'une des Parties ne respecte pas ses obligations définies dans les présentes CG, après l'envoi d'une mise en demeure à laquelle aucune suite n'est donnée après 10 (dix) jours, l'autre Partie peut mettre un terme à la relation contractuelle existante par le biais d'un simple envoi recommandé, sans préjudice des dommages et intérêts qu'elle pourrait réclamer.

14. Cessibilité

14.1. bpost est autorisée à tout moment à céder ses droits et obligations à l'une de ses filiales ou à des entreprises auxquelles elle-même ou ses filiales sont liées.

14.2. Le Client ne pourra céder tout ou partie de ses droits et obligations que moyennant l'accord préalable, exprès et écrit de bpost à cet effet.

15. Droit applicable et juridictions compétentes

15.1. Les présentes CG relèvent du droit belge et sont interprétées conformément à celui-ci.

15.2. En cas de litige, les Parties s'engagent à rechercher une solution constructive et équitable en vue de mettre fin à leur litige. Si aucun règlement à l'amiable ne peut être trouvé dans un délai maximal d'un mois après l'apparition d'un litige, ce litige peut être porté par la Partie la plus diligente devant les Cours et Tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles, qui sont seuls compétents.

16. Autres dispositions

16.1. Toute modification ou tout amendement apporté(e) à un Bon de commande signé dans le cadre de l'application des présentes Conditions Générales doit être effectué(e) par écrit et être signé(e) par les représentants dûment mandatés des Parties. bpost reste néanmoins en droit de modifier les présentes CG en cas de modification de la réglementation applicable ou en cas de décision d'une autorité ayant une influence potentielle sur ses obligations en vertu des présentes CG. Ladite modification entrera en vigueur un (1) mois après sa notification au Client. En pareil cas, le Client restera en droit d'indiquer à bpost son souhait de mettre fin au présent Bon de commande dans un délai de 15 jours à compter de la notification de ladite modification.

16.2. Un Bon de commande signé dans le cadre de l'application des présentes Conditions Générales ne peut en aucun cas être interprétée comme donnant lieu à un partenariat entre les Parties, une joint-venture ou toute autre association ; aucune des Parties ne peut dès lors être considérée comme le représentant ou l'employé de l'autre Partie.

16.3. Les notifications à l'une des Parties ne sont valables que si elles sont effectuées par lettre recommandée envoyée à l'adresse mentionnée par le Client dans le Bon de commande et, en ce qui concerne bpost, à l'adresse suivante : bpost, Data Experts Team, Blvd Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles. Toute notification devant être effectuée en vertu des présentes CG prend effet le premier jour ouvrable qui suit le jour de son expédition. Tout changement d'adresse doit être communiqué par envoi recommandé ; la nouvelle adresse sera considérée comme l'adresse officielle dans le cadre des présentes CG à partir du quinzième jour ouvrable qui suit l'envoi de la lettre de notification.

16.4. Si une ou plusieurs clauses des présentes CG sont déclarées nulles et non avenues, illégales ou inapplicables, cette nullité, illégalité ou inapplicabilité n'affectera pas la validité des autres clauses. Chaque Partie doit s'efforcer de négocier immédiatement et de bonne foi une clause valable visant à remplacer la clause contestée dans la mesure minimale requise pour que la clause contestée ne soit plus nulle, illégale ou inapplicable. Les parties veillent à ce que l'équilibre économique initialement prévu soit maintenu.

16.5. Le défaut ou le retard d'une Partie à se prévaloir d'un droit en vertu des présentes CG ou d'un manquement de l'autre Partie ne peut en aucun cas être considéré comme ou avoir l'effet d'une renonciation définitive de cette Partie à se prévaloir ultérieurement de ce droit ou tout autre manquement. De même, l'exercice partiel d'un droit n'empêche pas de se prévaloir ultérieurement d'un exercice complémentaire de ce droit, ou de l'exercice de tout autre droit.

Les droits consignés dans les présentes CG sont cumulatifs et n'excluent aucunement tout autre droit stipulé par les lois et règlements qui s'appliquent aux présentes CG.

Dernière mise à jour : 01/10/2025

bpost, société anonyme de droit public | bpost HQ, Boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles | TVA BE 0214.596.464, RPR Bruxelles | IBAN BE94 0000 0000 1414 | BIC GEBABEBB | Janvier 2026

bpost
powering bpostgroup

Service Clients + 32 (0)2 201 11 11

www.bpost.be