Conditions Générales Paquets

Janvier 2027

Conditions Générales Paquets applicables à partir du 1er janvier 2027

Table des matières

1. Introduction 2
1.1. Definitions 2
1.2. Champ d'application 2
1.3. Acceptation des Conditions Générales 2

2. Présentation des paquets 3
2.1. Obligations du Client 3
2.2. Marchandises exclues 3
2.3. Dépôt de colis 5
2.4. Opérations douanières 6
2.5. Prise en charge des Paquets par Bpost 6

3. Transport des paquets 7
3.1. Droit d'inspection 7
3.2. Itinéraire 7
3.3. Enlèvement récurrent (Recurrent Collect All-In) 7
3.4. Enlèvement à la demande (Collect on Demand) 8
3.5. Livraison 9
3.6. Délais de livraison 10
3.7. Livraison Sécurisée avec Code (Secure Delivery) 11
3.8. Option « Signature » (livraison contre signature) 11
3.9. Échange de Palettes 11

4. Tarifs et paiement 11

5. Responsabilités 12
5.1. Limitation de la responsabilité 13
5.2. Exclusions de la responsabilité 13
5.3. Envoi contre remboursement (« Cash on Delivery ») 13
5.4. INDEMNISATION en cas de perte ou endommagement d'un Paquet 14

6. Garantie optionelle (en guise de protection contre la perte ou l'endommagement d'un Paquet) 14
6.1. Garantie de base 14
6.2. Garantie complémentaire 14
6.3. Caractéristiques de la garantie optionnelle 14

7. Plaintes 15

8. Divers 15
8.1. Droits de propriété intellectuelle 15
8.2. Garantie en matière de données à caractère personnel 16
8.3. Divisibilité, droit applicable et tribunaux compétents 16
8.4. Réclamations extracontractuelles et contractuelles 16

9. Conditions particulières applicables aux clients contractuels 17
9.1. Expéditeurs Autorisés 17
9.2. Modalités de paiement 17
9.3. Facturation 17
9.4. Résiliation du contrat particulier 18
9.5. Autres dispositions contractuelles 18

1. Introduction

1.1. Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent aux présentes Conditions Générales :

Bpost : la société anonyme de droit public Bpost ayant son siège social au Boulevard Anspach 1 Boîte 1 à 1000 Bruxelles et enregistrée à la Banque-Carrefour des entreprises sous le numéro 0214.596.464 (ainsi que les membres de son personnel, ses agents et sous-traitants indépendants).

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

Client contractuel : tout Client étant engagé dans les liens d'un contrat particulier avec Bpost portant sur le Transport de Paquets (« contrat Paquets »).

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

Dépôt : le processus par lequel un client remet un courrier ou un colis à Bpost pour l'expédition. Cela peut se faire dans un bureau de poste, à un point de dépôt ou à un facteur lors de la collecte. Le moment de la remise marque le début de la responsabilité de Bpost pour le traitement et la livraison ultérieurs du courrier ou du colis.

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

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

Enlèvement : service par lequel un coursier de Bpost se rend à l'endroit indiqué par le client pour enlever les colis à une date convenue en vue de leur traitement et de leur livraison.

Guides Opérationnels : toutes les brochures ou instructions techniques ou opérationnelles publiées par Bpost qui ont trait au dépôt de Paquets, telles que modifiées de temps en temps et disponibles notamment sur http://www.bpost.be/site/fr/business/send_post/ deposit/masspost

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

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

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

1.2. Champ d'application

Les présentes Conditions Générales Paquets (ci-après dénommées les « Conditions Générales ») entrent en vigueur à la date mentionnée ci-dessus et s'appliquent à tous les services de Transport de Paquets suivants offerts par Bpost : Bpack 24h Pro, les points d'enlèvement nationaux et internationaux (bpack@Bpost), les Distributeurs de Paquets nationaux et internationaux (Bpack 24/7), Bpack World Express, Bpack World Express Pro, Bpack World Business, Bpack Europe Business, Bpack 24h Business, Bpack Easy Retour, Bpack Retour Retail et Bpack World Easy Return, Bpack XL, ainsi qu'aux options proposées pour ces services.

Ces services et la relation contractuelle entre le Client et Bpost sont soumis aux dispositions de la Convention CMR du 19 mai 1956 relative au contrat de transport de marchandises par route et/ou de la Convention de Montréal du 28 mai 1999 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, selon le cas..

1.3. Acceptation des Conditions Générales

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

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

Aucun membre du personnel, agent ou sous-traitant de Bpost n'a le pouvoir de déroger aux présentes Conditions Générales ou de les adapter. Si le Client confie le Paquet accompagné d'instructions verbales ou écrites contraires aux présentes Conditions Générales, Bpost ne sera pas tenue de respecter lesdites instructions. Des dérogations aux présentes Conditions Générales ne sont possibles que par le biais d'une confirmation écrite détaillant la teneur exacte de ces dérogations faites au nom de Bpost par une personne dûment habilitée à cette fin.

En aucun cas les Conditions Générales ou particulières du Client ou d'autres intervenants que Bpost ne seront d'application.

2. Les Conditions Générales peuvent à tout moment être consultées sur le site web de Bpost (http://www. bpost.be/fr/terms-and-conditions) dans la rubrique Paquets, et sont disponibles dans les bureaux de poste et autres lieux dans lesquels Bpost accepte le dépôt de Paquets (à l'exception des Distributeurs de Paquets et Drop-off Box).

Les règles en vigueur telles qu'énoncées dans les Guides Opérationnels de Bpost sont également d'application aux services de Transport de Paquets visés par les présentes Conditions Générales.

Les Guides Opérationnels peuvent également être consultés sur le site web de Bpost (http://www.bpost.be/site/fr/solutions-professionnelles/lettres-cartes/masspost).

3. Bpost se réserve le droit de modifier à tout moment le Contrat particulier, les Tarifs, les Conditions Générales Paquets, les Guides opérationnels et le Contrat de licence, étant entendu que cette décision n'affectera pas les conditions du transport précédemment confiés à Bpost

En cas de modification, Bpost en informera le client par écrit au plus tard trente (30) jours calendrier avant la prise d'effet des modifications. Si le client n'accepte pas ces modifications, il peut mettre fin aux services sans indemnité en envoyant une lettre recommandée à Bpost dans les vingt (20) jours calendrier suivant la notification par Bpost de la modification. Cette résiliation anticipée par le Client débutera le dernier jour ouvrable du mois au cours duquel le Client a informé Bpost de la résiliation anticipée par lettre recommandée.

2. Présentation des paquets

2.1. Obligations du client

Obligation d'information

Le Client s'engage à fournir à Bpost toutes les informations nécessaires, y compris les informations mentionnées dans les Manuels Opérationnels et exigées par les dispositions réglementaires, et à apporter la collaboration nécessaire pour permettre à Bpost d'exécuter ses services de transport correctement et à temps et/ou d'éviter ou de limiter les risques à cet égard.

Le Client s'engage à documenter par écrit tous les Colis de manière complète et précise afin de permettre à Bpost d'exécuter les services de transport en temps utile et conformément aux dispositions réglementaires et aux présentes Conditions Générales. Ces informations comprennent, entre autres, l'indication d'une quantité limitée de marchandises (dangereuses), leur description généralement reconnue (le cas échéant, le numéro ONU), la description de la nature des marchandises, le mode d'emballage, la masse brute totale des marchandises à transporter pour chaque envoi, ainsi que la quantité totale. Lorsque le Paquet déposé est destiné à un transport aérien, le Client fournit une description complète du contenu du Colis dans les documents de transport.

Le Client déclare et garantit que toutes les informations, déclarations et documents (de transport) sont complets, exacts, adéquats, corrects et suffisants pour que Bpost puisse exécuter ses services de transport. Bpost n'est pas tenue de vérifier l'exhaustivité, l'exactitude et la pertinence des informations et documents fournis. En tout cas, le Client doit immédiatement informer Bpost par écrit s'il a connaissance que les informations et/ou documents fournis sont incorrects, inexacts, erronés ou frauduleux. Bpost n'est en aucun cas responsable des dommages (directs ou indirects) subis par le Client ou des tiers de ce fait.

Dans tous les cas, l'acceptation d'un Colis ou l'exécution de services de transport par Bpost ne peut jamais être considérée comme une décharge par le Client de ses devoirs et obligations en vertu des présentes Conditions Générales vis-à-vis de Bpost

Obligation en cas d'enlèvement des colis par Bpost

Le Client s'engage à faire en sorte que le colis soit prêt à être enlevé par Bpost à l'heure et à l'endroit convenus ou spécifiés.

Le Client s'engage à être présent ou à veiller à ce qu'une personne responsable soit présente pour remettre le colis à Bpost, le cas échéant.

Le Client s'engage à veiller à ce que le colis soit conforme aux directives de Bpost en matière d'emballage et d'étiquetage.

Le Client s'engage à fournir une adresse valide en Belgique pour l'enlèvement.

Le Client s'engage à contacter Bpost en temps utile en cas de modification du rendez-vous d'enlèvement.

Le Client s'engage à payer les frais du service d'enlèvement, y compris les frais éventuels pour les enlèvements infructueux en raison du non-respect des obligations susmentionnées.

Le Client veille à ce que chaque Paquet et son emballage respectent les exigences légales, réglementaires et contractuelles qui lui sont applicables, y compris, dans la mesure où il lui est applicable, le règlement (UE) 2025/40 relatif aux emballages et aux déchets d'emballages (le « PPWR »). Bpost peut, conformément aux articles 2.2 et 2.5, refuser, suspendre ou s'abstenir de prendre en charge un Paquet lorsqu'elle estime raisonnablement que le Paquet ou son emballage ne respecte pas les exigences applicables. Dans la mesure où une obligation impérative au titre du PPWR s'applique à bpost en raison du Transport ou d'une activité effectivement exercée par Bpost, celle-ci respecte cette obligation conformément à la législation applicable.

2.2. Marchandises exclues

Il incombe au Client de déterminer si les Colis nécessitent des autorisations spécifiques pour permettre le Transport et d'en informer Bpost par écrit.

Avant de remettre des Colis à Bpost pour tout envoi, le Client doit vérifier que le transport de ces Colis n'est pas interdit, soumis à des restrictions en vertu de dispositions réglementaires, y compris l'OACI/IATA pour le fret aérien, et/ou de la présente Convention, ou que des autorisations sont requises, compte tenu des moyens de transport et des services de transport de Bpost et du pays de livraison des Colis.

Le Client garantit de ne pas faire transporter par Bpost des Marchandises Exclues, à savoir des marchandises interdites, des marchandises dangereuses, des Colis non conformes (ensemble « Marchandises Exclues »).

Marchandises interdites

Toute marchandise interdite en vertu des dispositions réglementaires applicables, y compris la législation postale, notamment, mais pas exclusivement :

(i) **Drogues et substances toxiques :** y compris les stupéfiants et les substances psychotropes (par exemple, des médicaments tels que certains somnifères et sédatifs, des analgésiques puissants, des médicaments pour traiter le TDAH, ...), les drogues douces (par exemple le cannabis, l'huile de cbd, la pâte de cbd et le qat), les drogues dures (par exemple la cocaïne et l'ecstasy).

(ii) **Produits chimiques :** e.a. les substances explosives, inflammables ou radioactives ou autres substances dangereuses, le dioxyde de carbone sous forme solide (neige carbonique), les gaz sous pression, les substances toxiques ou corrosives, les carburants et les peroxydes organiques ;

(iii) **Armes et leurs composants :** y compris les armes à feu, les armes factices, les couteaux (balistiques), les poings américains, les armes à chocs électriques, les sprays au poivre, les munitions, les armes contrefaites ;

(iv) **Matériel pornographique interdit :** y compris les vidéos et les imprimés et les objets qui portent des annotations externes dont la production, la possession ou la distribution sont interdites et contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;

(v) **Produits soumis à accises :** produits à base de tabac, ou autres produits soumis à accises ;

(vi) **Objets de valeur :** e.a. les valeurs au porteur (à l'exclusion des chèques nominatifs d'une valeur maximale de 500 EUR par Colis et si une garantie de base a été choisie), les pièces de monnaie et les billets de banque ;

(vii) **Marchandises exclues :** e.a. les marchandises de contrefaçon et les objets, écrits ou substances en général dont l'importation, l'exportation, la production, la circulation, la distribution, l'utilisation, la possession, la vente ou le transport sont interdits par la loi et les envois indiquant des destinations interdites ou contenant des marchandises interdites en vertu du droit commercial, ainsi que toute marchandise interdite en vertu des lois ou règlements de toute Autorité d'un pays par lequel les marchandises doivent transiter ;

(viii) **Bijoux et objets de valeur :** e.a. les bijoux (à l'exception des bijoux fantaisie, dans la mesure où ils ne contiennent pas d'or, d'argent ou de pierres précieuses, ne dépassent pas la valeur de 500 EUR par Colis et si une garantie de base a été choisie, les œuvres d'art et les objets de collection ou autres matériaux de valeur, y compris les fourrures animales ;

(ix) **Substances :** e.a. les substances biologiques et/ou infectieuses périssables, les denrées alimentaires congelées et réfrigérées et les denrées alimentaires ne répondant pas au code produit PR52 (préemballées et à conserver à température ambiante), les parties du corps, les restes humains et les produits issus du tabac ou d'autres produits soumis à accises ;

(x) **Animaux :** e.a. les animaux vivants ou morts, les organismes, les parasites ;

(xi) **Marchandises sensibles à la température :** toute marchandise nécessitant un transport sous température contrôlée ;

(xii) Envois dont la valeur dépasse 25 000 EUR.

Marchandises dangereuses

Toutes les marchandises qui, en raison de leur forme, de leur nature ou de leur emballage, peuvent présenter un danger pour les personnes, l'environnement ou causer des dommages aux autres Colis, aux équipements de Bpost ou aux biens de tiers.

Il s'agit notamment de marchandises et de substances considérées comme des marchandises dangereuses parce que leur transport et leur traitement sont soumis aux règles de l'OACI (Organisation de l'aviation civile internationale) et de l'IATA (Association du transport aérien international) relatives au transport international de marchandises dangereuses, à l'ADR, l'Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route et à d'autres lois pertinentes, ce qui fait qu'elles ne peuvent pas être remises à Bpost pour le Transport.

Sont notamment considérés comme dangereux :

(i) **Matières et objets explosifs :** feux d'artifice, munitions, poudre à canon, airbags,…

(ii) **Gaz (combustibles et non combustibles) :** e.a. les aérosols (par exemple, déodorants, désodorisants, laques pour cheveux et crème fraîche), gaz de camping, briquets, extincteurs, bouteilles de plongée, monoxyde de carbone, chlore…

(iii) **Liquides et substances inflammables :** e.a. les boissons alcoolisées dont la teneur en alcool est supérieure à 24 %, les gels pour les mains, les parfums et l'après-rasage, les vernis (à ongles), les vernis et les peintures, l'essence et

l'alcool à brûler, les colles et adhésifs, les décapants ou diluants pour peintures, vernis et laques, les allumettes, le phosphore, le sodium…

(iv) **Substances oxydantes :** e.a. les désinfectants, l'eau de javel, les colorants pour cheveux et textiles...

(v) **Substances toxiques et infectieuses :** e.a. les pesticides et les herbicides, les organismes infectieux (par exemple, les bactéries, les virus, les parasites), les échantillons médicaux et les échantillons de recherche…

(vi) **Substances radioactives :** e.a. les vêtements de protection, les gants et les outils contaminés par de petites quantités de substances radioactives.

(vii) **Substances corrosives :** e.a. les liquides de nettoyage, les substances pour l'élimination et la prévention de la rouille, le mercure, le gallium, les batteries au plomb…

(viii) **Déchets**

(ix) **Médicaments et dispositifs médicaux :** e.a. les médicaments délivrés uniquement sur ordonnance...

(x) **Batteries**[1] **:** e.a. es batteries au lithium en vrac ou emballées individuellement, les batteries et huiles usagées, les aimants, les batteries au lithium-ion supérieures à 100 Wh placées dans un appareil, les vélos électriques, les steps et hoverboards, les ordinateurs portables avec batterie externe, les fauteuils roulants électriques, les power banks, les petits groupes électrogènes fixes, les défibrillateurs externes automatiques…

Nonobstant les dispositions ci-dessus, le Client est autorisé à faire transporter des marchandises dangereuses par Bpost dans la mesure où ces marchandises dangereuses (i) relèvent des exemptions basées sur les chapitres 3.4 et 3.5 de l'ADR, (ii) le Client remplit les conditions, y compris les conditions d'emballage et d'étiquetage, reprises dans l'ADR pour faire transporter ces Colis et (iii) Bpost a été informée par écrit avant la remise des Colis.

Nonobstant les dispositions ci-dessus, le Client a le droit de faire transporter des piles et batteries au lithium par Bpost dans la mesure où (i) les piles et batteries présentées au transport ne sont pas soumises aux prescriptions de l'ADR, à l'exception des dispositions particulières dont, entre autres, 188 et 636 de l'ADR qui prévoient les conditions d'exemption de cette réglementation (ii) le Client respecte les conditions, dont les conditions d'emballage et d'étiquetage contenues dans l'ADR pour que ces Colis puissent être transportés, (iii) Bpost a été informée par écrit avant de confier les Colis et (iv) le transport de ces Colis ne serait pas interdit par d'autres dispositions réglementaires compte tenu, entre autres, des moyens de transport concernés et, le cas échéant, ces Colis sont conformes aux exigences de ces dispositions réglementaires applicables.

Colis non conformes

Les Colis non conformes sont des Colis (autres que les Marchandises interdites et les Marchandises dangereuses), qui ne sont pas conformes aux termes des présentes Conditions Générales et/ou aux dispositions réglementaires applicables, y compris :

(i) Les Colis dont l'adresse de livraison est manquante, incomplète, peu claire ou illisible, ou non conforme aux règles d'adressage incluses dans les Manuels Opérationnels ;

(ii) Les Colis qui ne sont pas conformes aux règles techniques et opérationnelles applicables (notamment en matière de poids et de dimensions) ;

(iii) Les Colis pour lesquels les données nécessaires n'ont pas été fournies par voie électronique ;

(iv) Les Colis pour lesquels les formalités douanières nécessaires n'ont pas été accomplies ; ou

(v) Les Colis qui ne sont pas correctement emballés ou dont l'emballage n'est pas approprié au contenu des Colis.

(vi) Les Colis qui ne sont pas conformes aux autorisations requises ou aux conditions qui y sont imposées.

2.3. Dépôt de colis

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

(i.) le Client ait soumis la demande de collecte en temps opportun et correctement via la plateforme dédiée, le cas échéant ;

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

(iii.) le contenu du Paquet ait, le cas échéant, été décrit correctement ;

(iv.) l'adresse de livraison ainsi que toutes les informations nécessaires à la livraison du Paquet soient exactes, lisibles et complètes ; Bpost se réserve le droit de facturer un supplément de tarif si le Paquet ne peut être livré en raison d'une adresse manquante ou incorrecte ;

(v.) l'adresse de l'expéditeur (ou adresse de retour) soit exacte, lisible, complète, située en Belgique et accessible pour la livraison ou la collecte ;

1) Certaines batteries au lithium placées dans des appareils sont autorisées. Consultez les conditions pour l'envoi de batteries installées dans un appareil : https://www.bpost.be/sites/default/files/migrate/OnepagerDG_FR.PDF

(vi.) le Paquet soit muni d'un code-barres lisible. Si le code-barres est inexistant ou illisible, Bpost se réserve le droit d'en apposer un et d'appliquer un supplément de tarif. Utiliser un même barcode pour plusieurs envois n'est pas autorisé et constitue une violation du contrat ;

(vii.) le Paquet ait été emballé en toute sécurité et avec soin dans un conditionnement homogène adéquat afin que le Paquet puisse supporter les inconvénients et les risques du Transport, et ne puisse causer aucun dommage à Bpost ou à des tiers. Plusieurs Paquets ne peuvent pas être fixés ou liés les uns aux autres ; il doit être possible de livrer le Paquet dans son conditionnement d'origine. Pour d'autres directives – veuillez consulter nos Guides Opérationnels ;

(viii.) la forme, le contenu et les dimensions du Paquet soient de telle nature qu'ils puissent être traités automatiquement par Bpost. Pour d'autres directives, voir les Guides Opérationnels. Si le tri automatique par Bpost est jugé impossible, Bpost se réservele droit d'appliquer un supplément de tarif ;

(ix.) un fichier électronique est remis lors du dépôt des Paquets. En cas d'absence d'un tel fichier ou d'informations essentielles à la livraison, Bpost se réserve le droit d'appliquer un supplément tarifaire ;

(x.) en cas de Paquet Bpack XL : l'adresse e-mail du destinataire, les dimensions et le poids du Paquet seront fournis électroniquement lors de l'annonce. Si ces informations sont incorrectes ou inexistantes, Bpost se réserve le droit d'appliquer un supplément de tarif ;

(xi.) le Paquet ne contienne pas d'alcool à livrer à des personnes qui ne respectent pas l'âge limite national pour la consommation d'alcool. Le Client est seul responsable de la vérification de la limite d'âge du destinataire lors de l'envoi de l'alcool ;

(xii.) il soit satisfait à toutes les lois et réglementations applicables en matière de douane, d'importations, d'exportations, d'embargo et aux autres lois et réglementations ;

(xiii.) sauf accord écrit préalable de Bpost, le Paquet ne contient aucune marchandise interdite ou dangereuse, telle que décrite à l'article II ;

(xiv.) En cas d'enlèvement, le client ait mis le(s) colis à disposition à l'adresse et l'horaire d'enlèvement spécifiés.

Sans préjudice des autres droits de Bpost, le Client prémunira Bpost des réclamations de tiers résultant du Transport de Marchandises interdites ou dangereuses et indemnisera Bpost pour tous les dommages ou frais encourus, y compris les frais juridiques.

2.4. Opérations douanières

2.4.1. Le Client est exclusivement responsable de l'accomplissement des opérations douanières, du respect de la réglementation applicable et de la présentation aux au- torités de touslesdocumentsnécessaires et utiles. Bpost n'accepte aucune responsabilité concernant les Paquets vis-à-vis des autorités douanières.

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

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

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

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

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

2.5. Prise en charge des Paquets par Bpost

2.5.1. L'acceptation d'un Paquet en vue de son Transport par Bpost n'implique pas la reconnaissance par Bpost que le colis remplit toutes les conditions pour être admis au Transport. Le Client est seul responsable de s'assurer que le contenu du Paquet satisfait aux conditions de transport conformément aux lois et réglementations applicables et aux présentes Conditions Générales.

2.5.2. Si un Paquet, en raison de sa nature (taille, format, poids...), de son contenu ou autres, ne satisfait pas aux conditions définies à l'article 2.2 des présentes Conditions Générales ou aux lois et réglementations en vigueur, Bpost se réserve le droit de :

(i.) refuser le le dépôt ou la collecte du Paquet ;

(ii.) si celui-ci a déjà été accepté, renvoyer le Paquet, le conserver jusqu'à récupération par le client ou le détruire au frais du client ;

(iii.) facturer les frais de port pour le Paquet ;

(iv.) si permis, transporter le Paquet par un autre moyen de transport que celui convenu (p. ex. un Paquet non admissible au transport aérien peut être transporté par route) sans en avertir le Client au préalable.

2.5.3. Le Client est responsable à l'égard de Bpost si le refus ou la suspension du Transport donne lieu à des frais ou à une responsabilité quelconque à charge de Bpost. Bpost peut exiger du Client le paiement des frais et dépenses supplémentaires prévus à l'article 4.1.1.

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

2.5.5. Le Client prémunit Bpost contre toutes les pertes et tous les dommages résultant ou en lien avec le défaut du Client de satisfaire à toutes les lois et réglementations en vigueur et contre le non-respect par le Client de ses obligations.

2.5.6. La collecte via Collect On Demand est limitée à la collecte d'un maximum de 5 colis par adresse et par jour.

3. Transport des paquets

3.1. Droit d'inspection

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

3.2. Itinéraire

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

3.3. Enlèvement récurrent (Recurrent Collect All-In)

Cette section concerne uniquement les Clients ayant activé le service 'Recurrent Collect All-In' dans leur contrat. Ce service correspond à l'enlèvement par Bpost de Paquets affranchis à une ou plusieurs adresse(s) spécifique(s) mentionnée(e) dans le Formulaire de Recurrent Collect All-In. L'(les) adresse(s) doi(ven)t être valides et en Belgique.

Le client s'engage à compléter le Formulaire de Recurrent Collect All-In de manière exhaustive et le plus rapidement possible après la signature de son contrat. Dans ce formulaire, il indiquera pour chaque adresse d'enlèvement les coordonnées des personnes de contact et les informations concernant l'accessibilité du lieu (en camion, camionnette, etc.). Il renseignera en outre le volume standard qu'il compte remettre à Bpost par jour de semaine. Il exprimera ce volume standard en fonction du conditionnement choisi (en vrac, en sacs postaux, en conteneurs Bpost, en Euro palettes ou palettes jetables). Le client indique également la date de démarrage désirée pour l'enlèvement de ses Paquets et la fenêtre de temps souhaitée en fonction de l'option de temps choisie comme repris dans son contrat Bpack.

Le Client s'engage à ce que les Paquets soient prêts aux jours, aux heures (au plus tard trente - 30 - minutes avant l'heure indicative de passage mentionnée dans la Confirmation de Service) et à l'endroit convenus. L'endroit convenu entre les Parties doit correspondre à un lieu pratique, facilement accessible et situé idéalement au rez-de-chaussée dans le cas d'un immeuble ou entrepôt. et sans aucune condition d'accès Pour nous permettre de fournir un service fluide et de qualité à l'ensemble de nos clients, Bpost préconise que l'endroit convenu permette à ses agents d'accéder aux Paquets à collecter sans aucune entrave (telle que devoir s'annoncer, sonner, s'inscrire dans un registre visiteurs, utiliser un badge/clé, utiliser un ascenseur pour accéder aux Paquets...). Si la configuration des lieux impose l'utilisation d'une clé ou d'un badge, ceux-ci doivent être délivrés gratuitement et sans aucune restriction à Bpost sur l'ordre du Client qui s'engage également à expliquer clairement dans le Formulaire de Recurrent Collect All-In les conditions d'accès. Une place de stationnement, à proximité directe du lieu d'enlèvement, est également prévue.

Le Client s'engage à ne remettre à Bpost que des Paquets qui lui sont propres et préalablement affranchis.

Le Client est tenu de conditionner les Paquets comme précisé dans le Guide Masspost. Le Client est tenu d'emballer ses Paquets de façon à ce que leur contenu ne puisse blesser le personnel de Bpost, ne risque pas d'endommager le matériel et les autres Paquets lors de leur traitement par Bpost et qu'ils soient facilement transportables et manipulables depuis leur prise en charge jusqu'à leur livraison.

Le Client qui utilise des palettes s'engage à mettre à disposition du personnel de Bpost le matériel nécessaire à la manipulation et au chargement des palettes dans les véhicules (transpalette)

Le Client est tenu de faciliter au maximum le chargement de ses Paquets en rendant le lieu où ils sont préparés accessible aux véhicules de Bpost et en donnant le cas échéant accès au quai de chargement aux chauffeurs de Bpost. Pour des raisons de sécurisation du chargement, les conteneurs, palettes ou Paquets sont toujours chargés par le chauffeur lui-même.

De même, Bpost ne pourra plus être tenue du respect de ses obligations dans le cas où les caractéristiques des Paquets ou des lieux où s'effectuera la collecte s'avéraient incorrectes par rapport aux informations reprises dans le Formulaire de Recurrent Collect All-In. Des intempéries ou des travaux à proximité des lieux où s'effectuera le collecte seront par ailleurs considérés comme des évènements de force majeure excluant toute mise en cause de la responsabilité de Bpost en cas de retard ou d'inexécution totale. Le Client est tenu d'informer Bpost dès la constatation d'une modification des conditions d'accès aux locaux afin que les Parties puissent évaluer la nécessité d'adapter les conditions (en ce compris l'horaire) du service.

Les Paquets en attente de collecte sont sous la responsabilité exclusive du Client. Bpost ne pourra être tenue responsable qu'à partir du moment où elle est en leur possession (voir partie Responsabilités)

Bpost ne pourra être tenue responsable en cas de dommage (partiel ou total) causé au contenu des Paquets dont le conditionnement n'est pas conforme aux indications reprises dans le Guide masspost.

Bpost s'engage à démarrer l'enlèvement régulier chez le client endéans les 10 jours ouvrables après le remplissage du Formulaire de Recurrent Collect All-In par le client. Si Bpost est prête à démarrer plus tôt, elle en informera le client.

Bpost s'engage, lors de l'intégration de l'enlèvement régulier dans son organisation et au plus tard la veille du démarrage de l'enlèvement, à informer le client des modalités pratiques prévues : heure d'enlèvement, type de véhicule, conditionnement (dans la Confirmation de Service).

Bpost s'engage à venir chercher les Paquets chez le client avec le véhicule adéquat répondant aux conditions d'accessibilité du client et , au conditionnement du produit et au volume annoncé.

Bpost s'engage à prendre tout le volume annoncé, y compris les variations de volumes si elles sont annoncées dans les délais.

Si les volumes à emporter devaient présenter un écart de plus de 10 % par rapport aux volumes annoncés pour l'enlèvement, le Client en avisera Bpost dès que possible et au plus tard le jour ouvrable précédant la collecte avant 12h (midi), à défaut de quoi Bpost fera de son mieux pour assurer le service, mais ne sera plus tenue par son obligation contractuelle de prendre en charge la totalité des Paquets du Client lors du collecte. Inversement, si Bpost constate de manière récurrente une annonce de volume supérieure par rapport au volume réellement remis à ses agents, elle se réserve le droit d'adapter les prévisions de volumes du Client conformément au volume moyen remis les quatre dernières semaines et de diminuer la place réservée pour lui dans ses véhicules - au risque que la capacité ne soit alors plus suffisante si le volume devait être réellement plus élevé. Bpost avertit le Client en cas d'adaptation de ses prévisions de volumes.

Afin de permettre au Client de conditionner les Paquets conformément au Guide Masspost, Bpost peut mettre du matériel (sacs postaux et conteneurs) à la disposition du client. Cette mise à disposition est gratuite pour autant qu'elle corresponde à une utilisation normale et raisonnable par le Client, en fonction de son volume. Bpost se réserve le droit de facturer au Client toute mise à disposition qui dépasse une utilisation normale et raisonnable par le Client. Le matériel mis à la disposition du Client par Bpost (sacs postaux et conteneurs) reste à tout moment la propriété de Bpost.

Le Client veillera à restituer le matériel à Bpost sur simple demande de Bpost. Le Client s'engage à prendre soin du matériel et à l'utiliser exclusivement dans le cadre du Contrat. Le Client sera responsable de tous dégâts au matériel qui ne résulteront pas d'une usure normale et indemnisera intégralement Bpost pour ces dégâts.

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

3.4. Enlèvement à la demande (Collect on Demand)

Cette section concerne uniquement les Clients ayant activé le service 'Collect On Demand' dans leur contrat Bpack. Ce service correspond à l'enlèvement par Bpost de colis affranchis à une ou plusieurs adresse(s). L'(les) adresse(s) doi(ven)t être valides et en Belgique.

La demande de l'enlèvement du ou des colis se fait par le Client Contractuel ou le Client Professionel via les outils de préparation des colis Bpost. Le service Collect On Demand est une option de l'envoi du colis. Celui-ci s'applique à tous les produits d'envois standards de colis à l'exception du Bpack XL, ainsi que du Bpack World Easy Retour.

Bpost garantit le service de collecte que si les caractéristiques du ou des colis (codes-barres) et les adresses d'enlèvement correspondent à celles indiquées dans la confirmation de service.

Le Service Collecte On Demand s'opère du lundi au vendredi pendant la journée, entre 8H et 17H.

Bpost garantit le service Collect On Demand si les informations obligatoires dûment complétées par le Client Contractuel our le Client Professionel sont valides, correctes et complètes. Ces informations sont choisies par le Client au moment de la création d'envoi :

- L'adresse email : Celle-ci recevra une confirmation du service au moment de la validation du code-barre dans le système de Bpost ;
- L'adresse de l'enlèvement : Celle-ci doit correspondre à une adresse valide en Belgique uniquement. Une adresse à l'étranger n'est pas autorisée ;
- La date de l'enlèvement : Celle-ci doit correspondre à un jour ouvrable, entre lundi et vendredi. Un samedi, un dimanche, un jour férié légal national en Belgique ou un jour d'inactivité décidé par Bpost et publié sur le site web de Bpost www.bpost.be sont exclus du service Collect On Demand.

Les colis doivent respecter rigoureusement le poids et les dimensions maximum d'un colis standard. Le Client ou l'expéditeur du ou des colis est tenu de conditionner les colis comme précisé dans le Guide de Masspost. Le Client ou l'expéditeur est tenu d'emballer ses colis de façon à ce que leur contenu ne puisse blesser le personnel de Bpost, ne risque pas d'endommager le matériel et les autres colis lors de leur traitement par Bpost et qu'ils soient facilement transportables et manipulables depuis leur prise en charge jusqu'à leur livraison.

Bpost ne pourra être tenue responsable en cas de dommage (partiel ou total) causé au contenu des Colis dont le condi-

tionnement n'est pas conforme aux indications reprises dans le Guide masspost.

L'expéditeur du ou des colis doit veiller à ce que le chargement des colis puisse se dérouler sans heurts en rendant l'accessibilité aux colis sans aucune condition d'accès. Les colis sont remis aux mains du facteur. Les conteneurs et les palettes ne sont pas autorisées.

Des intempéries ou des travaux à proximité des lieux où s'effectuera le collecte seront par ailleurs considérés comme des évènements de force majeure excluant toute mise en cause de la responsabilité de Bpost en cas de retard ou d'inexécution totale.

Les colis en attente de collecte sont sous la responsabilité exclusive du Client ou de son expéditeur. Bpost ne pourra être tenue responsable qu'à partir du moment où elle est en leur possession (voir partie Responsabilités). Les colis doivent être prêts au moment du passage du facteur, et munis d'une étiquette Bpost conforme.

Bpost ne peut être tenue responsable pour le non-respect des obligations découlant du Contrat que pour les dommages directs, conformément aux dispositions prévues dans les Conditions Générales Paquets. Les dommages indirects comme la perte de temps, la perte de clients, de revenus et/ou de données, le manque à gagner, la perturbation de l'activité commerciale, le dommage à la réputation ou la perte d'opportunités sont expressément exclus.

3.5. Livraison

3.5.1. Services de Transport de Paquets nationaux

3.5.1.1. La livraison du Paquet consiste en sa livraison à l'adresse indiquée par le client dans le fichier d'annonce électronique transmis au moyen du Shipping Manager, via l'utilisation de plug-ins e-commerce ou par toute autre méthode d'intégration supportée par Bpost. Si ces informations ne sont pas disponibles, Bpost prévoit la livraison du Paquet à l'adresse indiquée sur son étiquette d'expédition.

Le lieu de livraison doit être libre d'accès, dépourvu d'obstacles et accessible à l'aide de certains moyens de transport. Si le client ou un destinataire indique des informations supplémentaires sur le lieu de livraison, Bpost n'est pas tenue contractuellement de se conformer à cette indication. Cette disposition s'applique également aux colis enlevés.

Bpost n'est pas obligée de livrer le Paquet personnellement au destinataire à l'adresse indiquée. Au cas où il y a une réception à l'adresse indiquée, la livraison peut être faite à cette réception. Si la livraison a lieu dans un immeuble à appartements, Bpost peut déposer le Paquet à l'entrée du bâtiment.

Si personne n'est présent à l'adresse indiquée, Bpost se réserve le droit de livrer le Paquet dans un lieu sûr à l'adresse indiquée ou de le livrer à un voisin. Le destinataire en sera informé par écrit par Bpost.

3.5.1.2. En outre, le destinataire peut, via une méthode de communication choisie par Bpost, donner l'autorisation de livrer des Paquets dans un autre emplacement (lorsque personne n'est présent chez le destinataire) et si le service est offert par Bpost.

Un autre emplacement peut être :

(i.) un voisin, ce qui désigne un voisin particulier, choisi par le destinataire ou tout voisin au hasard, défini comme étant une personne qui est présente dans le même bâtiment ou dans un bâtiment voisin, à maximum 50 mètres de l'adresse initiale mentionnée sur le Paquet ;

(ii.) un lieu sûr, c'est-à-dire un endroit choisi par le destinataire et situé à l'adresse initiale mentionnée sur le Paquet. Le destinataire est prié de choisir un lieu sûr accessible, au sec et invisible de la voie publique ;

(iii.) un Point d'enlèvement, ce qui désigne (1) un bureau de poste ou (2) un point poste ou (3) un point Bpost ou (4) un Distributeur de Paquets. Le destinataire peut choisir de se faire livrer le Paquet immédiatement dans un Point d'enlèvement sans que Bpost n'ait à faire une tentative de livraison du Paquet à l'adresse indiquée sur ce dernier

Bpost se réserve le droit d'effectuer une livraison directe dans un Point d'enlèvement si elle considère que ce changement est dans l'intérêt du destinataire, auquel cas Bpost en informera le destinataire par e-mail.

Si l'exécution des Préférences n'est pas possible opérationnellement, Bpost se réserve alors le droit de distribuer selon les modalités standards tel que décrites au point 3.5.1.1.

3.5.1.3. En cas de livraison en un lieu sûr, Bpost a le droit de prendre une photo du Paquet déposé.

3.5.1.4. Dans le cas où l'adresse indiquée correspond aux données d'identification d'un Distributeur de Paquets ou d'une Pick-up box, le Paquet sera placé dans un des casiers du Distributeur de Paquets ou d'une Pick-up box où il pourra être récupéré en saisissant ou scannant un code unique. Dans ce cas, la livraison par Bpost est terminée dès que le colis a été placé dans un casier du Distributeur de Paquets ou d'une Pick-up box.

3.5.1.5. Certains services de Transport de Paquets incluent (d'office ou moyennant souscription d'une option payante) une seconde présentation à l'adresse indiquée le jour ouvrable suivant si le Paquet n'a pas pu être livré lors de la première tentative, comme mentionné dans les articles ci-dessus.

Si lors de cette – première ou, si d'application, seconde – présentation, le Paquet ne peut pas être livré, un avis est laissé à l'adresse de destination.

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

Dans le cas où le Paquet est livré dans un Point d'enlèvement Bpost, il y sera conservé pendant une durée de maximum 15 jours calendrier (jour de présentation non inclus) avant d'être renvoyé à son expéditeur.

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

3.5.1.6. Un Paquet qui est refusé lors de sa tentative de livraison ou n'est pas retiré durant la période de conservation susmentionnée sera renvoyé après la tentative de livraison à l'adresse en Belgique de l'expéditeur ou à l'adresse retour mentionnée sur le Paquet. Bpost se réserve le droit d'appliquer un supplément de tarif le cas échéant..

Si Bpost ne parvient pas à renvoyer le Paquet à l'expéditeur (ou à l'adresse retour mentionnée) ou si l'adresse de l'expéditeur (ou l'adresse retour) est située à l'étranger, Bpost se réserve le droit, à sa propre convenance, de détruire ou de vendre le Paquet. Le produit d'une telle vente sera en premier lieu utilisé pour couvrir les frais du Transport ainsi que les autres frais ou dépenses impayés ayant trait au Paquet.

3.5.1.7. Un paquet n'est pas distribué dans une boîte postale. Pour en savoir plus sur les conditions, voir les Conditions Générales du Service pour la Location de Boîtes postales sur le site http://www.bpost.be/fr/terms- and-conditions.

3.5.2. Services de Transport de Paquets internationaux sortants

3.5.2.1. La livraison des Paquets faisant l'objet d'un Transport de Paquets internationaux sortants s'effectue conformément aux lois, réglementations et conditions du pays de destination et aux procédures et conditions des partenaires auxquels Bpost fait appel pour la distribution dans ces pays de destination au moment du dépôt. Le client accepte que des différence peuvent exister entre les tarifs tels que repris dans l'annexe tarifaire et ses éventuelles adaptations particulières et exceptionnelles.

3.5.2.2. Dans la mesure prévue par les lois, réglementations et conditions du pays de destination et par les procédures et conditions des partenaires de Bpost, la livraison du Paquet consiste en la remise de celui-ci à l'adresse indiquée par l'expéditeur ;

- il n'y a pas d'obligation dans le chef de Bpost de remettre le Paquet à la personne destinataire ;
- le lieu de livraison doit être libre d'accès, dépourvu d'obstacles et accessible à l'aide de certains moyens de transport ;
- dans le cas où l'adresse indiquée par l'expéditeur dispose d'un accueil ou d'une réception, laremise peut être effectuée à cet accueil ou cette réception ;
- Sauf convention contraire, le Paquet n'est présenté qu'une seule fois à l'adresse de destination pour livraison. Si lors de cette présentation, le Paquet ne peut pas être livré, un avis est laissé à l'adresse de destination. Le Paquet est ensuite conservé selon les modalités prévues dans les lois, réglementations et conditions du pays de destination et dans les procédures et conditions des partenaires de Bpost.

La personne réceptionnant le Paquet signe un reçu en vue de la remise du Paquet, sauf lorsque ce service n'est pas disponible dans le pays de destination lorsque l'adresse indiquée par l'expéditeur du Paquet est celle d'une boîte postale ou une adresse poste restante (si ce service est accepté dans le pays de destination).

3.5.2.3. Un Paquet n'est pas distribué dans une boîte postale. Si une boîte postale est mentionnée à tort comme adresse, le traitement ultérieur du Paquet est soumis aux lois et Réglementations du pays de destination et les procédures des partenaires de Bpost sont d'application.

3.5.2.4. Un Paquet qui est refusé lors de sa tentative de livraison ou n'est pas retiré à l'endroit où il est conservé après la tentative de livraison durant la période susmentionnée sera renvoyé à l'adresse en Belgique de l'expéditeur sauf s'il a été convenu que Bpost détruirait le Paquet.

Les frais supplémentaires éventuels liés à ce renvoi (frais de douane, taxes, TVA, frais de conservation et frais facturés par Bpost en cas de refus, non- récupération ou impossibilité de livraison d'un paquet dans le cadre du service Bpack Europe Business, etc.) seront à charge du Client.

Si Bpost ne parvient pas à renvoyer le Paquet à l'expéditeur ou si l'adresse de l'expéditeur est située à l'étranger, Bpost se réserve le droit, à sa propre convenance, de détruire ou de vendre le Paquet. Le produit d'une telle vente sera en premier lieu utilisé pour couvrir les frais du Transport ainsi que les autres frais ou dépenses impayées ayant trait au Paquet.

3.6. Délais de livraison

3.6.1. Services de Transport de Paquets nationaux (délais indicatifs)

Bpost s'efforcera de présenter le Paquet à l'adresse de destination dans le délai applicable au service concerné. Ces délais sont disponibles sur le site Internet de Bpost.

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

3.6.2. Services de Transport de Paquets internationaux sortants

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

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

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

b) Bpack World Express Pro:

- Voir sur le site www.bpost.be/bpack (produit Bpack World Express Pro).
- Les délais mentionnés pour le produit Bpack World Express Pro sont augmentés d'1 à 3 jours ouvrables pour les livraisons dans des zones difficiles d'accès (îles, territoires reculés, etc.).

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

3.7. Livraison Sécurisée avec Code (Secure Delivery)

3.7.1. Si l'expéditeur a choisi l'option «Livraison Sécurisée avec Code», le Paquet est livré à l'adresse de destination après vérification du Code de Livraison Sécurisée envoyé préalablement au destinataire par Bpost.

3.7.2. Le Code de Livraison Sécurisée sera généré par Bpost et transmis uniquement au destinataire du Paquet, exclusivement en utilisant l'adresse e-mail communiquée par l'expéditeur du colis et via l'application MyBpost.

3.7.3 Contrairement aux dispositions reprises au point 3.5.1.2, la distribution d'un Paquet avec Livraison Sécurisée ne pourra pas être effectuée chez un voisin, ni dans un lieu sûr, ni dans un Distributeur de Paquets.

3.7.4 La preuve de la vérification du Code de Livraison sécurisée et de la distribution du Paquet avec Livraison Sécurisée sera partagée avec l'expéditeur au moyen d'un événement spécifique repris dans l'outil B-tracker.

3.7.5. L'option «Livraison Sécurisée avec Code» garantit la distribution du paquet au destinataire après vérification du Code de Livraison Sécurisée mais ne prévoit pas de couverture supplémentaire en cas de perte ou de dommage. les conditions de l'article 5.4. restent d'application.

3.8. Option « Signature » (livraison contre signature)

3.8.1. Services de Transport de Paquets nationaux

3.8.1.1. Si l'expéditeur a choisi l'option « Signature », le Paquet est livré à l'adresse de destination moyennant preuve de livraison.

En cas de livraison à l'adresse de destination, la signature de la personne qui réceptionne le Paquet fait preuve de livraison.

Si le Paquet est livré chez un voisin, la signature de la personne qui réceptionne le Paquet à l'adresse de ce voisin fait preuve de livraison.

Si le Paquet est livré dans un endroit sûr, la photo prise par Bpost de cet endroit fait preuve de livraison.

Si le Paquet est livré dans un Distributeur de Paquets, l'ouverture du casier avec le code-barres communiqué par Bpost soit à l'adresse e-mail reçue de l'expéditeur, soit à l'adresse e-mail liée par matching avec les préférences de livraison, fait preuve de livraison.

La preuve de livraison est mise à disposition par voie électronique (scan) sur le site web www.bpost.be/bpack (e-tracker Bpost business des services actifs), comme expliqué en détail dans les Guides Opérationnels.

Le Client reconnaît que le reçu tel que conservé par Bpost dans ses registres et mis à disposition du Client sur le site précité constitue une preuve incontestable de la livraison.

3.8.2. Services de Transport de Paquets internationaux

3.8.2.1. L'option « Signature » est optionnelle et, moyennant un supplément de prix, incluse dans le service, dans la mesure où cette option est disponible dans le pays de destination. Dans ce cas, le Paquet est livré à l'adresse de destination moyennant signature de la personne qui réceptionne le paquet, ou tout autre preuve de distribution valable dépendant du partenaire auquel Bpost fait appel dans le pays de destination. Cette signature n'est pas mise à la disposition de l'expéditeur de manière électronique sur le site Internet www.bpost.be/bpack mais est disponible sur demande via le Customer Service (Tél: 02 201 11 11 ou Mail : service.centre@bpost.be).

3.9. Échange de Palettes

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

4. Tarifs et paiement

1. Le Client est tenu de payer le prix du Transport des Paquets déposés auprès de Bpost en vue de leur Transport ainsi que le prix des options choisies, et les frais, dépenses et supplément additionnels (frais de renvoi, de conservation...) décrits dans l'annexe tarifaire du contrat particulier et ses modifications annuelles ou éventuelles modifications intermédiaires. Bpost se réserve ainsi le droit de communiquer au Client et d'appliquer ensuite dès leur entrée en vigueur de nouvelles conditions émanant d'un pays de destination ou d'un partenaire auquel Bpost fait appel pour le Transport de Paquets internationaux.

Sauf convention explicite contraire, ce prix est fonction des tarifs en vigueur à la date du dépôt du Paquet. Si Bpost constate qu'un Paquet donné est déposé en vue de son Transport contre paiement d'un prix qui ne correspond pas aux tarifs en vigueur, elle peut refuser ou suspendre le Transport de ce Paquet et/ou imputer au Client la différence entre le prix payé et le tarif en vigueur.

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

3. Bpost se réserve le droit d'appliquer des suppléments additionnels aux tarifs. Le montant et les modalités d'application de ces suppléments sont définis par Bpost. Bpost se réserve le droit d'appliquer ou de modifier à tout moment et sans préavis les suppléments, étant entendu que Bpost en informera le Client d'une manière appropriée, comme déterminé dans le contrat particulier et qu'une telle décision n'aura aucune incidence sur les conditions de Transport des Paquets préalablement confiés à Bpost. Le dépôt des Paquets par le Client auprès de Bpost en vue de leur Transport implique que le Client consent à payer à Bpost les suppléments en vigueur.

4. En cas de non-paiement d'un quelconque montant dû par le Client à Bpost ou de l'existence d'une quelconque dette dans le chef du Client à la suite du non-respect des présentes Conditions Générales, Bpost pourra exercer un droit de rétention et un droit de gage sur tout Paquet sur lequel le Client a un intérêt et que Bpost a sous sa garde. Ce droit de rétention ou droit de gage fait également office de sûreté pour les dettes encourues par le Client à la suite du Transport d'autres Paquets que celui sur lequel les droits sont exercés. Le Client ne peut faire valoir à l'égard de Bpost aucune compensation ni droit de rétention.

5. Responsabilités

Bpost n'est responsable des Paquets qu'à partir du moment de la prise en charge effective des Paquets. Le client peut confier la livraison physique des Paquets à une personne autorisée qui les délivre au nom et pour le compte du client. Dans ce cas, Bpost a le droit de demander au client une autorisation écrite et valable comme condition de la livraison concernée.

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

Pour les Paquets déposés dans un Distributeur de Paquets ou une Drop-off Box, cette prise en charge correspond au moment de la levée effective par Bpost des Paquets, dont le Client – pour ce qui concerne le Distributeur de Paquets – est informé par toute technique de communication jugée appropriée par Bpost. Pour les Paquets qui sont déposés dans un autre lieu de dépôt, notamment les Paquets remis au facteurs lors de la distribution d'un autre colis (Swap), cette prise en charge correspond au moment du traitement effectif de ces Paquets par Bpost, dont le client est informé par toute technique de communication jugée appropriée par Bpost.

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

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

Si le Client a choisi de livrer ou de faire enlever ses Paquets sur une palette, dans un container, un bac bleu, un sac ou tout autre contenant, il est conscient du fait et accepte que Bpost ne compte pas les paquets de manière individuelle mais compte chaque contenant confié à Bpost.

Pour les services portant sur le renvoi de Paquets aux frais du Client (services « Return »), le Client est responsable du respect par la personne qui lui renvoie le Paquet (ci-après le « Ré-expéditeur ») ou le dépose auprès de l'opérateur étranger assurant la collecte ou la reprise des Paquets à renvoyer au Client (ci-après « l'Opérateur Étranger Ré-expéditeur ») des présentes Conditions Générales (y compris les Guides Opérationnels) ou des Conditions Générales de traitement des Paquets Internationaux (dans le cas d'envois Bpack World Easy Return).

Le Client indemnisera Bpost en cas de dommages subis à la suite d'une réclamation ou plainte faite par le Ré- expéditeur, l'Opérateur Étranger Ré-expéditeur ou tout autre tiers quant au traitement des envois Return.

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

Seul le Client est responsable du respect par le Ré- expéditeur de toutes les réglementations en vigueur et indemnisera entièrement Bpost en cas de dommages subis à la suite d'une réclamation ou plainte faite par le Ré-expéditeur, l'Opérateur Étranger Ré-expéditeur ou tout autre tiers à la suite d'une infraction (supposée) à une telle réglementation.

5.1. Limitation de la responsabilité

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

5.1.1.1. Transport par la route :

1. Perte ou détérioration :

Sauf convention contraire écrite entre les parties, si le Transport du Paquet se fait exclusivement par la route, (ce qui est le cas notamment pour tous les services de Transport de Paquets nationaux et pour les Transports à destination de pays limitrophes) à destination d'un pays signataire de la Convention CMR, la responsabilité de Bpost pour la perte ou la détérioration du Paquet est limitée à un montant maximal (en cas de perte totale) correspondant à 8,33 droits de tirage spéciaux* par kilogramme de poids brut augmentés des frais d'affranchissement.

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

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

2. Retard :

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

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

5.1.1.2. Transport en avion :

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

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

5.1.3. Les plaintes et indemnités inférieures à 5 € pour un Paquet ne sont pas acceptées/payées.

5.2. Exclusions de la responsabilité

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

(i.) de circonstances échappant au contrôle de Bpost telles que :

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

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

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

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

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

5.2.3. En aucun cas, la responsabilité de Bpost ne dépas- sera (i) le montant – par année contractuelle – fac- turé par Bpost au Client ou (ii) un maximum absolu de 250.000 € par année contractuelle (le montant le plus faible est pris en compte), quel que soit le nombre de sinistres et/ou pertes. Pour la première année de contrat, le montant facturésera pris en compteprorata temporis.

5.3. Envoi contre remboursement (« cash on delivery »)

Les règles d'application aux envois contre remboursement (entre autres relatives aux montants maximaux autorisés, au montant de la perception, aux modes de perception, aux

modes de remboursement, à la présentation vaine du Paquet, aux mentions obligatoires, etc.) sont définies dans les brochures et tarifs de Bpost.

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

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

5.4. INDEMNISATION en cas de perte ou endommagement d'un Paquet

Bpost n'indemnisera le Client que pour les pertes directes effectivement subies et prouvées, dues à la perte ou à l'endommagement d'un Colis.

Le préjudice direct réellement subi est calculé sur base de la valeur réelle et prouvée du contenu du Paquet à la date de son dépôt majorée des frais d'envoi.

Pour ce faire, l'expéditeur remet à Bpost la facture d'achat attestant de l'acquisition du bien. De ce prix d'achat (hors TVA), une dépréciation annuelle de quinze pour cent (15%) sera déduite. Le moment de référence pour déterminer à partir de quand débute la dépréciation correspond à la date du dernier scan physique dans l'application Track & Trace. Si l'intervalle de temps entre la date du scan et la date de la facture d'achat est inférieur à un an, aucune dépréciation sera appliquée. Ce nouveau montant correspondra au dommage réel subi et sera majoré des frais d'envoi.

Si l'expéditeur ne détient plus la facture d'achat, il peut fournir la facture de vente pour attester de la valeur du bien cédé. De ce prix de vente (hors TVA), une valeur de référence de l'Envoi est recalculée en prenant septante-cinq pour cent (75%) du prix de vente. Ce nouveau montant devient la valeur de référence de l'Envoi sur laquelle le dommage réel subi est calculé. De cette nouvelle valeur, une dépréciation annuelle de quinze pour cent (15%) sera déduite. Le moment de référence pour déterminer à partir de quand débute la dépréciation correspond à la date du dernier scan physique dans l'application Track & Trace. Si l'intervalle de temps entre la date du scan et la date de la facture de vente est inférieur à un an, aucune dépréciation sera appliquée. Ce montant final correspondra au dommage réel subi et sera majoré des frais d'envoi.

Ces principes s'appliquent également si le Client a souscrit une Garantie. Il est expressément convenu que la valeur du contenu du Paquet telle que déclarée par le Client dans le cadre de la souscription d'une Garantie n'aura aucune influence sur le calcul de l'indemnisation qui suivra les principes décrits au présent article, Bpost n'étant pas à même de vérifier la réalité ni la vraisemblance de cette déclaration de valeur lors de la souscription de la garantie et du dépôt du Paquet.

À la suite du paiement par Bpost des dégâts occasionnés aux Paquets du Client, Bpost est, en conséquence de ce paiement, subrogée dans les droits à l'encontre de tiers du Client indemnisé et le Client autorise alors Bpost à utiliser son nom dans chaque procès ou chaque mesure que Bpost entend devoir prendre afin de préserver ses droits contre des tiers. En outre, le Client s'engage à collaborer avec Bpost afin de fournir les documents et informations nécessaires et à octroyer l'assistance nécessaire pour le procès ou la mesure, moyennant indemnisation du Client par Bpost des frais qui y sont associés.

6. Garantie optionnelle (enguise de protection contre la perte ou l'endommagement d'un Paquet)

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

Bpost recommande à ses Clients de souscrire une garantie en guise de protection contre la perte ou l'endommagement de Paquets lorsqu'ils sollicitent de Bpost le Transport de Paquets ayant un contenu particulier et/ou de valeur.

Bpost propose la souscription de deux garanties :

6.1. Garantie de base

Cette garantie de base peut être souscrite pour les Paquets admis au Transport et dont le service de Transport est visé par les présentes Conditions Générales, sauf pour le Bpack 24h Business et le Bpack Europe Business pour lesquels la garantie de base est comprise dans le prix de base du service.

En cas de souscription d'une garantie de base, la contribution maximale de Bpost est fixée à 500 € selon les principes définis dans les présentes Conditions Générales.

6.2. Garantie complémentaire

La souscription d'une garantie complémentaire est conseillée pour couvrir contre la perte et l'endommagement des Paquets déposés auprès de Bpost en vue de leur Transport dans le cadre des services Bpack 24h business, Bpack 24h Pro, points d'enlèvement nationaux et internationaux (bpack@Bpost), distributeurs de paquets nationaux et internationaux (Bpack24/7), Bpack Easy Retour, Bpack Europe Business, Bpack World Business, Bpack XL et Bpack World Express Pro, dont la valeur excède 500 €.

6.3. Caractéristiques de la garantie optionnelle

Cet article couvre la garantie de base et la garantie complémentaire.

Ces garanties sont soumises aux limitations suivantes :

- La garantie ne couvre que la perte, le vol ou l'endommagement des Paquets.
- Lorsque le Paquet contient des documents, la valeur d'indemnisation des documents est fixée à 15 € maximum par Paquet, à l'exception des chèques nominatifs, des chèques-cadeaux, des bons d'achat et des documents ayant une valeur commerciale d'une valeur maximale de 500 € et envoyés avec une garantie de base.
- Seuls les prejudices directs réellement subis sont indemnisés conformément aux principes stipulés dans l'artile VI.
- La garantie ne s'applique pas à/aux :
  - tout préjudice indirect tel que la perte de revenus, de données, de bénéfices, de marchés, d'opportunités de marché, l'atteinte à la réputation, etc. ;
  - retards de livraison du Paquet ;
  - débours liés à la reconstitution de films, reportages, programmes informatiques et similaires, autres que les simples frais de recopiage ;
  - défauts intrinsèques des marchandises, ni en cas de force majeure, d'attaques cybernétiques ou terroristes ou de heurts par avion.
  - dommages s'il s'avère que le Colis n'est pas correctement emballé ou si l'emballage n'est pas approprié au contenu du Colis.

Aucune garantie ne peut être souscrite pour le transport de Marchandises dangereuses ou interdites, comme décrit sous l'article 2.2. Marchandises Exclues.

Bpost peut réclamer la remise à Bpost des marchandises endommagées pour lesquelles le Client demande un remboursement, et ce préalablement au règlement du dossier de sinistre. Bpost peut alors disposer de ces marchandises afin d'essayer de réduire le montant des dommages. Si ces marchandises ne sont plus disponibles par l'intermédiaire du Client, Bpost est déchargée de toute obligation d'indemnisation.

À la suite du paiement par Bpost des dégâts occasionnés aux Paquets du Client, Bpost est, en conséquence de ce paiement, subrogée dans les droits à l'encontre de tiers du Client indemnisé et le Client autorise alors Bpost à utiliser son nom dans chaque procès ou chaque mesure que Bpost entend devoir prendre afin de préserver ses droits contre des tiers. En outre, le Client s'engage à collaborer avec Bpost afin de fournir les documents et informations nécessaires et à octroyer l'assistance nécessaire pour le procès ou la mesure, moyennant indemnisation du Client par Bpost des frais qui y sont associés.

7. Plaintes

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

L'expéditeur de l'Envoi doit informer le Service Clients de Bpost :

- Endéans les sept (7) jours calendrier[2] (à dater de la livraison, dimanche et jours fériés non compris) en cas de perte de contenu ou de dommage qui n'étaient pas apparents au moment de la livraison.
- Endéans les vingt et un (21) jours calendrier (à dater du dernier scan physique tel qu'il apparaît dans Track & trace) dans les autres cas.
- Soit
  - Par courrier : Bpost boîte postale 5000 1000 Bruxelles (envoi gratuit, inutile d'affranchir)
  - Par téléphone : Tél. : 02 201 11 11
  - Via le formulaire en ligne : http://www.bpost.be/fr/signaler-un-probleme

Moyennant le respect de l'un des 3 paragraphes ci-dessus, le Client dispose ensuite de la faculté d'introduire une plainte dans un délai d'un an[3] à compter de la livraison auprès du Service Clients de Bpost.

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

Si le Client n'est pas satisfait de l'issue du traitement de sa plainte par Bpost, il peut ensuite s'adresser au Service de médiation pour le secteur postal institué en application de la loi du 21 mars 1991.

Service de médiation pour le secteur postal North Gate II,
Boulevard Roi Albert II 8, boîte 4
1000 Bruxelles
www.smspo.be - Tél. : 02/ 221 02 20

8. Divers

8.1. Droits de propriété intellectuelle

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

8.1.2. À l'exception des droits de licence explicitement octroyés par Bpost au Client en vue de l'utilisation par ce dernier

2) 14 jours pour le transport aérien
3) 2 ans pour le transport aérien

de certains programmes informatiques, le Client doit s'abstenir d'utiliser de quelque manière que ce soit les droits, le savoir-faire et les développements de Bpost sans l'autorisation écrite, préalable et explicite de cette dernière. Le Client se porte garant du respect de cette obligation par ses travailleurs, agents et sous-traitants.

8.2. Garanties en matière de données à caractère personnel

Pour toute information relative à la protection de la vie privée, veuillez-vous référer à notre politique vie privée générale et celle liée à nos Colis contractuels disponibles sur notre site https://www.bpost.be/fr/privacy.

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

Le Client garantit dès lors à Bpost que :

(i) les Données à caractère personnel sont obtenues de façon légale auprès des Personnes concernées en vertu de la Réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel et qu'elles sont fournies à Bpost en conformité avec cette Réglementation ;

(ii) il transmet à Bpost des Données à caractère personnel à jour et pertinentes au vu des finalités légales et légitimes décrites dans le Contrat ;

(iii) il a fourni aux Personnes concernées toutes les informations nécessaires et pertinentes concernant le Traitement de leurs Données à caractère personnel conformément à la Réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel

(iv) le Traitement n'enfreint pas les droits de tiers.

Bpost et le Client s'engagent à respecter toutes les obligations qui s'imposent aux Responsables du Traitement en vertu de la Réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel pour les Traitements pour lesquels ils agissent en cette qualité.

8.2.2. Bpost et le Client s'engagent à tout moment, pendant et après l'expiration de la durée du présent Contrat, à indemniser, et à prémunir l'autre partie de tout dommage lié à toute réclamation, action, procédure ou demande de la part d'une autorité publique compétente, d'une Personne concernée et/ou d'un tiers en relation avec toute violation ou prétendue violation de la Réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel résultant d'un Traitement de données en vertu du Contrat ou de tout manquement par le Client, Bpost ou leurs collaborateurs à leurs obligations en matière de protection des données en vertu du Contrat.

Dans les limites autorisées par la Réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel .

(1) le Client ou Bpost n'est responsable vis-à-vis de l'autre partie que pour:

(i) les dommages matériels directement causés par une faute grave ou intentionnelle du Client ou de Bpost ou de leurs collaborateurs

(ii) le décès et les dommages corporels subis par une personne physique et causés par un acte ou une omission du Client ou de Bpost ou de leurs collaborateurs dans l'exercice de leurs fonctions

(2) le Client ou Bpost n'est pas responsable des dommages immatériels ou indirects, en ce compris les dommages pécuniaires, les pertes de profits et les atteintes à la réputation ou à l'image de l'autre partie ;

(3) la responsabilité du Client ou de Bpost est limitée au montant facturé au Client durant l'année précédant l'événement dommageable avec, pour Bpost, un maximum absolu de 250.000 € par année contractuelle.

8.3. Divisibilité, droit applicable et tribunaux compétents

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

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

8.4. Réclamations extracontractuelles et contractuelles

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, sauf en cas d'erreur délibérée.

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.

9. Conditions particulières applicables aux clients contractuels

9.1. Expéditeurs Autorisés

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

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

Le Client prémunit Bpost contre tous les recours possibles éventuellement introduits par les Expéditeurs Autorisés contre Bpost relativement aux Paquets qu'ils ont déposés.

9.2. Modalités de paiement

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

Si le Client omet de payer une facture à l'échéance, si des domiciliations impayées ou unilatéralement révoquées sont renvoyées à Bpost, si le Client ne respecte pas ses obligations relatives aux délais de paiement ou si un changement dans la situation de crédit ou de solvabilité du Client (y inclus une modification de la limite de crédit établie par Bpost ou du montant total des factures du Client) ne justifie plus le délai de paiement accordé au Client ou le montant de la sûreté, Bpost se réserve le droit de ne plus accorder de délai de paiement, d'adapter unilatéralement le montant de la sûreté et/ou d'exiger immédiatement le paiement au comptant pour les dépôts suivants, sans préjudice des autres mesures auxquelles Bpost peut prétendre en vertu de la loi ou des présentes Conditions Générales en cas d'inexécution contractuelle de la part du Client (en ce compris la suspension du Transport et/ou de la livraison des Paquets du Client et/ou la résiliation du contrat particulier).

9.3. Facturation

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

La facture est payable entièrement et en une seule fois dans le délai convenu sur le numéro de compte
IBAN BE50 0004 0000 0718| BIC GEBABEBB
Bpost - Finance & Accounting - Accounts Receivable - Service facturation - Boulevard Anspach 1 Boîte 1 - 1000 Bruxelles.

Si une facture ou une partie de celle-ci est contestée par le Client, celui-ci doit la contester dans un délai de dix (10) jours calendrier suivant la date de facturation. Cette lettre de contestation doit mentionner la date et le numéro de la facture et être adressée à Bpost – Service Bpack de Bpost Business – Département Sales Administration – Boulevard Anspach 1 Boîte 1 – 1000 Bruxelles.

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

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

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

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.

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

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

Tous ces montants s'entendent hors TVA.

9.4. Résiliation du contrat particulier

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

(i.) commet un manquement grave et irréparable au contrat particulier ;

(ii.) commet un manquement au contrat particulier auquel il n'est pas ou ne peut pas être remédié dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la notification écrite du manquement ;

(iii.) ne paie pas une facture ou une partie de celle-ci ;

(iv.) se rend coupable d'un manquement intentionnel au contrat particulier, d'une fraude ou de tout comportement contraire aux usages commerciaux ; et/ou

(v.) cesse ou risque de cesser ses activités.

9.4.2. Le Client et Bpost ont le droit de résilier le contrat particulier sans intervention judiciaire et par courrier recommandé lorsque :

(i.) un liquidateur ou administrateur est désigné en vue d'assurer la gestion de l'autre partie et/ou de ses actifs ;

(ii.) l'autre partie est déclarée en faillite ou se trouvedans une situation d'insolvabilité notoire ou de cessation de paiement ;

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

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

9.5. Autres dispositions contractuelles

9.5.1. Cession du contrat particulier

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

9.5.2. Modifications du contrat particulier

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

9.5.3. Le Client s'engage à ne pas utiliser les Informations Confidentielles contenues dans le présent Contrat ou reçus en vertu du présent Contrat, autrement que dans le cadre du présent Contrat. L'expression Information Confidentielle recouvre toute information de quelque nature et sous quelque forme que ce soit qui n'est pas généralement connue du public et qui se rapporte à tout aspect des activités de Bpost, y compris les dispositions commerciales, marketing, financières, tarifaires, techniques ou opérationnelles. Le Client s'engage à ne pas communiquer les Informations Confidentielles à des tiers, à l'exception des Expéditeurs Autorisés, comme mentionné à l'article IX. 1 ci-dessus.

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

Bpost, société anonyme de droit public | Boulevard Anspach 1 Boîte 1, 1000 Bruxelles | TVA BE 0214.596.464, RPR Bruxelles | IBAN BE94 0000 0000 1414 | BIC GEBABEBB | Janvier 2027

bpost
a bnode company