

Conditions générales des Services de Réexpédition et Conservation du Courrier adressé

Les présentes Conditions Générales entrent en vigueur le 1er janvier 2027.

Table des matières

1. Définitions	2	5. Obligations et responsabilités des parties.....	8
2. Champ d'application et acceptation des présentes Conditions Générales.....	3	5.1. Obligations et responsabilités du Client	8
2.1. Champ d'application et cas d'utilisation des Services de Réexpédition et de Conservation du Courrier adressé.	3	5.2. Obligations et responsabilités de Bpost.....	8
2.2. Intégration et hiérarchie des Conditions Générales	4	5.3. Réclamations extracontractuelles et contractuelles	9
2.3. Acceptation des Conditions Générales par le Client	4	6. Tarifs.....	9
2.4. Droit applicable et juridiction compétente.	4	6.1. Tarifs applicables et référence aux prix officiels.....	9
3. Formation, modification, prolongation, cessation et suspension de la Convention.....	4	6.2. Taxes, TVA et charges à la charge du Client	9
3.1. Demande en Bureau de poste	4	6.3. Modification des tarifs et application dans le temps	9
3.2. Demande en ligne	5	7. Utilisation par Bpost des données personnelles du Client	9
3.3. Confirmation.....	6	7.1. Utilisation par Bpost des données personnelles du Client	9
3.4. Modification, prolongation, résiliation et cessation	6	8. Modifications des Conditions Générales	9
3.5. Expiration, limitations et suspension de la Convention	6	8.1. Modifications des Conditions Générales.....	9
4. Caractéristiques des Services de Réexpédition et Conservation du Courrier adressé	7	8.2. Modification des Services et des Conditions Générales	10
4.1. Généralités	7	8.3. Modifications imposées par une autorité et absence de dédommagement.....	10
4.2. Réexpédition du Courrier adressé.....	7	8.4. Nullité partielle et maintien de l'équilibre contractuel.....	10
4.3. Notification du Changement d'adresse	8	9. Plaintes	10
4.4. Conservation du Courrier adressé.....	8	9.1. Introduction et délai de traitement des plaintes	10
		9.2. Recours au Service de Médiation postal	10

1. Définitions

Dans le cadre des présentes Conditions Générales, les notions reprises ci-après revêtiront la signification suivante :

- **Ancienne Adresse** : l'adresse postale (à l'exception de toute boîte postale) à partir de laquelle le Courrier adressé au Client est réexpédié à la Nouvelle Adresse dans le cadre des Services de Réexpédition du Courrier adressé.
- **Adresse de référence** : l'adresse postale (à l'exclusion de toute boîte postale) à laquelle le Courrier adressé destiné au Client était adressé avant le début du Service de Conservation du Courrier adressé et à partir duquel ce Courrier adressé est conservé dans un bureau Bpost.
- **Bpost** : société anonyme de droit public, dont le siège social est établi à Boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles, immatriculée au registre des personnes morales sous le numéro 0214.596.464.
- **Bureau de poste** : désigne exclusivement un point de service postal officiel exploité directement par Bpost, disposant de personnel habilité à effectuer l'ensemble des opérations postales. Sont expressément exclus de cette définition les Points Poste, relais partenaires, commerces affiliés, distributeurs automatiques ainsi que tout autre point de dépôt ou de retrait non exploité directement par bpost.
- **Charte pour la protection de la Vie privée** : la « Charte pour la protection de la Vie privée » telle que reprise dans le Formulaire.
- **Client** : le ou les Occupant(s) pour lesquels les Services de Réexpédition et Conservation du Courrier adressé sont d'application ou la personne morale pour laquelle les Services de Réexpédition et Conservation du Courrier adressé sont demandés.
- **Conditions Générales** : les présentes Conditions Générales pour les Services de Réexpédition et Conservation du Courrier adressé telles que mises à jour périodiquement.
- **Conditions Générales en matière d'Offre de Services de Bpost** : les Conditions Générales en matière d'Offre de Services de Bpost, sont disponibles sur le site de Bpost, telles que mises à jour périodiquement.
- **Conservation du Courrier adressé** : le service de conservation du Courrier adressé temporaire qui permet au Client de faire conserver son Courrier adressé dans le bureau de distribution de Bpost. Voir article 4.4 pour la description du service.
- **Convention** : la convention conclue entre le Client et Bpost ayant pour objet les Services de Réexpédition et Conservation du Courrier adressé.
- **Courrier adressé** : envois de correspondance (comme par exemple : lettres, cartes postales, Courrier adressé publicitaire adressé, ...), envois recommandés et plis judiciaires en Belgique.
- **Date de Début** : la date à partir de laquelle Bpost assure les Services de Réexpédition et Conservation du Courrier adressé. Le Service de Réexpédition et Conservation commence toujours un lundi.
- **Date de Demande** : la date à laquelle le Client sollicite la prestation d'une ou plusieurs composantes des Services de Réexpédition et Conservation du Courrier adressé.
- **Date de Fin** : date indiquée sur le Formulaire à laquelle le Client ou le Demandeur demande que le Service de Réexpédition ou Conservation du Courrier adressé prenne fin. Pour assurer la continuité du Service de Réexpédition ou de Conservation du Courrier adressé, il faut introduire une demande de prolongation.
- **Demandeur** : toute personne agissant exclusivement pour le compte d'un tiers ou pour le compte d'une entreprise et qui, sur présentation des documents de représentation requis (tels qu'une procuration accompagnée d'une pièce d'identité valide), introduit le Formulaire au nom et pour le compte de l'Occupant ou des Occupants.
Le Demandeur est responsable de la conclusion de la Convention, ainsi que de ses éventuelles modifications et de son renouvellement.
- **Déménagement Administratif** : un changement des données relatives à l'Ancienne Adresse sans déménagement effectif.
- **Données relatives au déménagement** : les coordonnées, telles que mentionnées dans la Charte pour la protection de la Vie privée.
- **Formulaire** : le formulaire par lequel le Client demande un Service de Réexpédition ou de Conservation du Courrier adressé. En cas de demande effectuée au Bureau de poste, le Formulaire est un formulaire papier. En cas de demande en ligne, le Formulaire est un formulaire électronique.
- **Fournisseur(s)** : le(s) prestataire(s), tel(s) que sélectionné(s) par le Client sur le Formulaire, au(x)quel(s) Bpost communique, à la demande du Client, les Données relatives au déménagement des Occupants pour informer ce fournisseur du déménagement ou pour demander des informations utiles à ce fournisseur.
- **Itsme** : l'application avec un identifiant numérique que les Clients installent sur leur appareil personnel à des fins d'identification, telle que fournie par Belgian Mobile ID S.A., dont le siège social est situé rue du Marquis 1, 1000 Bruxelles, Belgique, et dont le numéro d'entreprise est 0541.659.084. L'application est soumise aux conditions Générales de Belgian Mobile ID S.A.
- **Notification du Changement d'adresse** : Service pour lequel le Client ou le Demandeur indique, via la brochure en Bureau de poste ou sur le site web, qu'il souhaite que Bpost informe ses fournisseurs de son changement d'adresse.
- **Nouvelle Adresse** : l'adresse postale ou la boîte postale à laquelle tout Courrier adressé tel que défini à l'article 4.1.3 à un ou plusieurs des Occupants est envoyé dans le cadre des Services de Réexpédition et Conservation du Courrier adressé.
- **Occupant** : toute personne physique dont le nom de famille et le prénom sont repris sur le Formulaire y compris l'Occupant Principal, et pour laquelle on demande la réexpédition du Courrier adressé vers la nouvelle adresse ou la conservation du Courrier adressé.

- **Occupant Principal** : l'Occupant qui remplit et dépose/ valide le Formulaire au nom et pour le compte du Client et qui est responsable de la conclusion de la Convention, de ses modifications et de sa prolongation, sauf si la demande de réexpédition ou conservation est faite par un Demandeur.
- **Paquet** : ou plus communément appelé colis est un envoi qui soit répond au moins à l'une des trois conditions suivantes : (1) ses dimensions dépassent 350 mm de longueur x 230 mm de largeur x 30 mm de hauteur ; ou (2) il pèse plus de 2 kg ; ou (3) c'est un rouleau ; soit est affranchi par l'expéditeur à l'aide de moyens d'affranchissement réservés aux paquets (étiquettes bpack par exemple).
- **Partenaires commerciaux** : les entreprises, telles que mentionnées dans la Charte pour la protection de la Vie privée, auxquelles Bpost peut communiquer les Données relatives au déménagement des Occupants majeurs, sous réserve de l'accord du Client.
- **Réexpédition Administration** : le service de Réexpédition du Courrier adressé en cas d'administration provisoire qui permet au Courrier adressé d'une personne protégée d'être transféré à l'adresse de l'administrateur.
- **Réexpédition après décès** : le service de Réexpédition du Courrier adressé qui permet de faire réexpédier le Courrier adressé d'un défunt en cas de décès.
- **Réexpédition du Courrier adressé** : le service qui permet de réexpédier le Courrier adressé du Client d'une Ancienne Adresse à une Nouvelle Adresse.
- **Réexpédition Temporaire** : le service de Réexpédition du Courrier adressé qui permet de faire transférer le Courrier adressé du Client d'une Ancienne Adresse à une Nouvelle Adresse temporairement.
- **Réexpédition vers une Boîte Postale** : Réexpédition vers une boîte aux lettres fourni par Bpost, permettant à son titulaire de recevoir le Courrier qui lui est adressé à l'adresse de cette boîte dans le bureau de poste concerné, conformément aux Conditions générales applicables au service de location des boîtes postales.
- **Services de Réexpédition et Conservation du Courrier adressé** : les services offerts par Bpost qui permettent au Client de choisir soit (i) de faire réexpédier son Courrier adressé depuis son Ancienne adresse vers sa Nouvelle adresse (« Réexpédition du Courrier adressé ») de manière définitive (« Services de Réexpédition du Courrier adressé définitif ») ou temporaire (« Réexpédition Temporaire ») ou en cas de changement d'adresse administratif (« Déménagement Administratif ») ou d'administration provisoire (« Réexpédition Administration ») ; soit (ii) de faire réexpédier son Courrier adressé depuis son Ancienne adresse vers une boîte postale (« Réexpédition vers une boîte postale ») ; soit (iii) de faire réexpédier le Courrier adressé d'un défunt en cas de Décès (« Réexpédition après Décès ») ; soit (iv) de faire conserver son Courrier adressé dans le bureau de distribution de Bpost qui couvre l'Adresse de référence (« Conservation du Courrier adressé »).
- **Services de déménagement définitif** : le service se compose des trois composantes suivantes, les deux dernières composantes étant librement choisies ou non

par l'Occupant Principal : (i) Réexpédition du Courrier adressé : Bpost réexpédie le Courrier adressé (tel que défini à l'article 4.1.3) des Occupants de l'Ancienne Adresse à la Nouvelle Adresse ; (ii) Notification de changement d'adresse : Bpost communique les Données relatives au déménagement des Occupants aux Fournisseurs dont ils souhaitent qu'ils soient tenus informés de leur changement d'adresse ; et (iii) Bons de réduction : sauf opposition du Client, Bpost envoie au Client des bons de réductions relatifs aux produits de divers Partenaires commerciaux.

2. Champ d'application et acceptation des présentes Conditions Générales

2.1. Champ d'application et cas d'utilisation des Services de Réexpédition et de Conservation du Courrier adressé

Les présentes Conditions Générales s'appliquent aux Services de Réexpédition et Conservation du Courrier adressé demandés aux fins suivantes.

La Réexpédition et la Conservation du Courrier adressé peut être demandée :

- Si le Client est une personne physique :
 - en cas de déménagement (administratif ou pas) du Client (« Service de Déménagement » et « Déménagement Administratif ») ;
 - en cas de réexpédition faisant suite à une absence temporaire du Client (« Réexpédition Temporaire »)
 - en cas de réexpédition du Courrier adressé vers une boîte postale (« Réexpédition vers une boîte postale »)
 - en cas de demande d'un administrateur provisoire afin que le Courrier adressé de la personne protégée soit transféré à l'adresse de l'administrateur (et sur base de la preuve de cette nomination) (Réexpédition Administration) ;
 - en cas de décès afin de réexpédier le Courrier adressé à la personne décédée à un des ayant-droit (sur base de la preuve de sa qualité d'ayant droit) (« Réexpédition après Décès »).
- Si le Client est une personne morale :
 - en cas de déménagement (administratif ou pas) du Client (« Service de Déménagement et « Déménagement Administratif ») ;
 - en vue d'une réexpédition temporaire du Courrier adressé (« Réexpédition Temporaire ») ;
 - en cas de réexpédition du Courrier adressé vers une boîte postale (« Réexpédition vers une boîte postale »)
 - en cas de demande d'un curateur nommé par un tribunal afin d'administrer la personne morale en question (et sur base de la preuve de cette nomination) (Réexpédition Administration)

La Conservation temporaire du Courrier adressé du Client peut être demandée tant par des personnes morales que physiques.

2.2. Intégration et hiérarchie des Conditions Générales

Les présentes Conditions Générales, ainsi que les Conditions Générales en matière d'Offre de Services par Bpost, font partie intégrante de la Convention conclue entre le Client et Bpost. En cas de contradiction entre ces deux textes, les dispositions des présentes Conditions Générales prévaudront.

2.3. Acceptation des Conditions Générales par le Client

En remplissant le Formulaire, que ce soit au Bureau de poste ou via le site web, le Client reconnaît avoir reçu les présentes Conditions Générales, en avoir pris connaissance et les accepter sans réserve.

La complétion et la signature du Formulaire, tant en Bureau de poste qu'en ligne, valent acceptation du Services de Réexpédition et de Conservation du Courrier adressé et des Conditions Générales qui s'y appliquent.

2.4. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit belge. Tout litige relatif à la Convention ou aux présentes Conditions Générales qui ne peut pas être réglé à l'amiable sera porté exclusivement devant les cours et tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

3. Formation, modification, prolongation, cessation et suspension de la Convention

3.1. Demande en Bureau de poste

3.1.1. Les composantes des Services de Réexpédition et Conservation du Courrier adressé peuvent être demandées au Bureau de poste en déposant le Formulaire au guichet. La demande du Client ne sera acceptée que si le Formulaire est dûment et correctement rempli par l'Occupant Principal ou le Demandeur (dans les deux cas, âgé de minimum 18 ans), et signé par tous les Occupants âgés de 15 ans ou plus. L'identité des personnes concernées est vérifiée au guichet conformément aux dispositions ci-dessous.

3.1.2. Identification et documents : Occupant Principal présent

Lorsque l'Occupant Principal se présente au Bureau de poste, son identité ainsi que son Ancienne Adresse sont vérifiées au guichet sur la base d'un document d'identité original et d'une preuve de résidence à cette Ancienne Adresse.

La preuve d'identité et la preuve de résidence doivent être fournies au moyen d'un document d'identité électronique délivré par les autorités belges. Cela inclut :

- une carte d'identité électronique belge pour les résidents belges ;
- une carte de séjour électronique belge pour les résidents étrangers domiciliés en Belgique.

Le document d'identité électronique doit être inséré dans le lecteur de carte au guichet.

Dans le cas où l'Occupant Principal ne peut présenter son document d'identité électronique délivré par les autorités belges, un document d'identité original et valide tel que listé ci-après ainsi que tous les documents suivants doivent être présentés :

- un passeport belge, une carte d'identité pour les ressortissants de l'Union Européenne ou un passeport étranger et ;
- un document officiel justifiant de la perte, du vol, de la demande, ou du renouvellement en cours de la carte d'identité électronique belge ou de la carte de séjour électronique belge et ;
- un certificat de résidence mentionnant l'Ancienne Adresse délivré par la commune compétente.

3.1.3. Identification et documents : Demandeur agissant par représentation

Lorsqu'un Demandeur agit pour le compte de l'Occupant Principal ou des Occupants, son identité est vérifiée au guichet sur la base d'un document d'identité électronique délivré par les autorités belges. Cela inclut :

- une carte d'identité électronique belge pour les résidents belges ;
- une carte de séjour électronique belge pour les résidents étrangers domiciliés en Belgique.

Le document d'identité électronique doit être inséré dans le lecteur de carte au guichet.

Le Demandeur ou l'Occupant principal doit toujours présenter les documents de représentation nécessaires (procuration signée et pièces d'identité des Occupants). Les pièces d'identité doivent être présentées comme suit : l'original pour le Demandeur ou, lorsque l'Occupant principal introduit lui-même la demande, pour l'Occupant principal, et une copie est acceptée pour les autres Occupants. Bpost conserve une copie de la procuration signée à des fins de vérification et de conformité.

Si le Client est une personne morale, le Demandeur doit être un ou plusieurs représentant(s) ou mandataire(s) légal(aux), majeur(s), de la personne morale et présenter les pièces nécessaires attestant de cette qualité, telles que décrites sur le Formulaire.

Cas particuliers pour une personne physique :

- Réexpédition Administration : l'administrateur temporaire majeur doit présenter les pièces attestant de sa nomination, telles que décrites sur le Formulaire des Services de Réexpédition et de Conservation du Courrier adressé ;

- Réexpédition après décès : la demande est introduite par un héritier majeur, lequel doit présenter les pièces attestant de sa qualité, telles que décrites sur le Formulaire des Services de Réexpédition et de Conservation du Courrier adressé.

3.1.4. Identification des autres Occupants

- Occupants de 12 ans et plus
L'identité de l'Occupant Principal dans le cas où il est représenté par un Demandeur ainsi que celle des autres Occupants de 12 ans et plus est vérifiée au guichet sur la base de l'original ou la copie recto-verso d'un document d'identité électronique délivré par les autorités belges. Cela inclut :

- une carte d'identité électronique belge pour les résidents belges ou
- une carte de séjour électronique belge pour les résidents étrangers domiciliés en Belgique ou
- une Kids-ID (pour les moins de 15 ans).

Dans le cas où l'original ou la copie du document d'identité électronique délivré par les autorités belges d'un autre Occupant ne peut pas être présenté, un document d'identité original valide ou sa copie recto-verso (incluant la signature de l'Occupant) tel que listé ci-après, ainsi que tous les documents suivants doivent être présentés :

- un passeport belge, une carte d'identité pour les ressortissants de l'Union Européenne ou un passeport étranger et ;
- un document officiel justifiant de la perte ou du renouvellement en cours de la carte d'identité électronique belge ou de la carte de séjour électronique belge et ;
- un certificat de résidence mentionnant l'Ancienne Adresse délivré par la commune compétente.

- Occupants de moins de 12 ans
L'identité est vérifiée sur la base :
 - d'un document d'identité électronique original délivré par les autorités belges (Kids-ID) ou ;
 - d'une composition de ménage.

3.1.5. Documents non acceptés (liste non exhaustive) :

- attestation seule (perte, vol, renouvellement ou demande) sans document d'identité original ;
- copies ou impressions hors cas de procuration ;
- permis de conduire.

3.1.6. Refus et limitations :

Bpost se réserve le droit, à sa seule discrétion, de refuser toute demande relative aux Services de Réexpédition et Conservation du Courrier adressé, notamment en cas de non-respect des conditions d'identification, de conformité du formulaire ou de suspicion de fraude.

3.1.7. La Convention entrera en vigueur dès que les conditions suivantes seront remplies de manière cumulative : (i) Bpost a remis au Client un ticket de caisse et une lettre de confirmation de la demande introduite par le Client ou le Demandeur ; et (ii) Bpost a reçu le paiement au tarif mentionné à l'Article 6. Le ticket de caisse constitue la preuve de paiement.

3.2. Demande en ligne

3.2.1. Les Services de Réexpédition et Conservation du Courrier adressé peuvent être demandés en ligne en validant le Formulaire sur le site web. La demande ne peut être acceptée que si le Formulaire a été entièrement et correctement rempli.

- Le Demandeur doit s'identifier et s'authentifier via Itsme. Les informations transmises à Bpost par Belgian Mobile ID, propriétaire d'itsme, comprennent notamment le nom, le prénom, le numéro de carte d'identité, la date de validité de celle-ci, l'adresse et, le cas échéant, certaines données de sécurité (uniquement en cas de (suspicion de) fraude ou d'autres risques). Ces données sont communiquées conformément à la politique de confidentialité d'itsme, disponible à l'adresse suivante : <https://www.itsme-id.com/en-BE/legal/app-privacy-policy>.
- Pour une demande en ligne, l'Occupant Principal et/ou le Demandeur doit être âgé d'au moins 18 ans. Chaque Occupant Principal et chaque Occupant âgé à partir de 15 ans doit également être en possession d'un document d'identité électronique délivré par le gouvernement belge. Le numéro de carte du document d'identité électronique doit être mentionné dans le Formulaire.
- Si le Client est une personne morale, la personne physique qui introduit la demande doit être âgée de 18 ans ou plus et être le représentant légal, le mandataire ou le curateur de la personne morale pour qui le service a été demandé.

Les Clients qui ne disposent pas d'une pièce d'identité électronique délivrée par le gouvernement belge sont invités à introduire leur demande de Services de Réexpédition et Conservation du Courrier adressé au guichet d'un Bureau de poste.

- Pour chaque Occupant de moins de 12 ans, soit un certificat de composition familiale doit être envoyé par e-mail à l'adresse suivante : domymove@bpost.be, soit il doit être présenter un document d'identité électronique original délivré par les autorités belges (Kids-ID), après quoi Bpost peut ajouter l'Occupant de moins de 12 ans en tant qu'Occupant à la Convention.

3.2.2. La Convention débutera dès que les conditions suivantes seront remplies : (i) Bpost a envoyé au Client une confirmation par e-mail au Client qui introduit la demande et (ii) Bpost a reçu le paiement au tarif mentionné à l'Article 6.

La non-contestation immédiate par le Client des données indiquées sur la confirmation implique leur acceptation définitive et inconditionnelle.

3.3. Confirmation

3.3.1. L'Occupant Principal ou, le cas échéant, le Demandeur agissant pour le compte d'une entreprise recevra, au plus tard une semaine après la Date de Demande, une lettre de confirmation envoyée par voie postale.

Lorsque la demande est introduite par un Demandeur agissant pour le compte d'une entreprise, la lettre de confirmation est adressée à ce Demandeur. Cette lettre est envoyée à l'Ancienne Adresse ou à la Nouvelle Adresse et dans le cadre du Service de Conservation du Courrier adressé, à l'Adresse de référence, si elle a été expédiée avant la Date de début du service. La lettre de confirmation reprend les données de la Convention demandée par le Client en vue de la Réexpédition ou de la Conservation du Courrier adressé, ainsi que les données relatives à l'activation éventuelle des composantes facultatives de ces services. Le Client est tenu de prendre immédiatement contact avec Bpost s'il constate une erreur relative à ces informations dans la lettre de confirmation.

3.4. Modification, prolongation, résiliation et cessation

3.4.1. Modification

- Pour une Convention conclue dans un Bureau de poste, les modifications suivantes peuvent être apportées par le Client par l'intermédiaire du Bureau de poste jusqu'au mercredi inclus avant le début de la Convention : Date de Début, Date de Fin. Pendant la durée du contrat, le Client peut aussi modifier la Nouvelle adresse, les Coordonnées (numéro de téléphone, numéro de GSM et e-mail) et les Occupants (à l'exception de l'Occupant Principal). Pour d'autres modifications de la Convention, le Client doit conclure une nouvelle Convention, sans pouvoir prétendre à un quelconque remboursement du tarif de la Convention initiale.
- Pour une Convention conclue en ligne, les modifications suivantes peuvent être apportées par le Client en ligne jusqu'au mercredi inclus avant le début de la Convention : Date de Début et Date de Fin. Pendant la durée du contrat, le Client peut aussi modifier la Nouvelle adresse, les Coordonnées (le numéro de téléphone, numéro de GSM) et les Occupants (à l'exception de l'Occupant Principal) ainsi qu'ajouter son consentement pour le partage de ses informations auprès des Fournisseurs afin de notifier le changement d'adresse. Pour d'autres modifications, le Client doit conclure une nouvelle Convention, sans pouvoir prétendre à un quelconque remboursement du tarif de la Convention initiale.

3.4.2. Prolongation

- Le Client peut prolonger à plusieurs reprises la Réexpédition du Courrier adressé conclue aux mêmes conditions avec, pour la prolongation, un maximum de 24 mois, et ce, au tarif mentionné à l'article 6. Le dernier mois de la période initiale du Service de Réexpédition, le Client reçoit une proposition de prolongation. Pour prolonger la Réexpédition du Courrier adressé sans

interruption, Bpost doit avoir reçu le paiement pour la prolongation au plus tard le mercredi avant la date de fin de la durée en cours. Dans le cadre du Service de Conservation du Courrier adressé, aucune proposition de prolongation n'est envoyée et le Courrier adressé sera à nouveau distribué à l'Adresse de référence à l'issue de la Convention.

3.4.3. Résiliation

- Si le Client a souscrit son contrat en ligne, il peut résilier lui-même une Convention en cours. S'il a souscrit son contrat dans un Bureau de poste, il peut résilier cette Convention dans le Bureau de poste de son choix, à condition qu'il présente une preuve originale de l'identité de l'Occupant Principal comme l'indique la Convention. Le Client peut également soumettre une demande écrite au service Clientèle. Le document doit être signé par tous les occupants âgés de 15 ans ou plus et accompagné de la copie de la pièce d'identité de chacune des personnes mentionnées sur le contrat.
- En cas de demande de résiliation d'un contrat de Réexpédition ou de Conservation du Courrier adressé, incluant un mineur d'âge, une attestation légale doit être fournie (ex. droit de garde) ainsi que le certificat de composition de ménage. Le Client peut transmettre ces informations via le site web : <https://www.Bpost.be/fr/formulaires/demenagement/supprimer/step1#no-back> ou les envoyer à l'adresse suivante : Bpost – Service déménagement – BP 5000 – 1000 Bruxelles. Bpost traitera la demande de cessation dans les 7 jours ouvrables suivant la réception de tous les documents précités. La Convention est ensuite résiliée le premier dimanche qui suit le traitement de la demande.

3.4.4. Cessation

- En cas de cessation de la Réexpédition du Courrier adressé, le Courrier adressé à l'Ancienne Adresse ne sera plus réexpédié à la Nouvelle Adresse.
- En cas de cessation de la Conservation du Courrier adressé, le Courrier adressé à l'Adresse de référence ne sera plus conservé au bureau de distribution, mais sera distribué à cette Adresse de référence.
- La demande de cessation donne droit à un remboursement seulement si la cessation a été demandée dans les 14 jours suivant la conclusion de la Convention et au plus tard 7 jours ouvrables avant la Date de Début, faute de quoi aucun remboursement n'est effectué.
- Bpost ne peut pas garantir l'annulation des prestations déjà fournies dans la cadre de la Notification du Changement d'adresse. La résiliation de la Convention n'exerce aucune influence sur les données relatives au déménagement du Client déjà communiquées aux Partenaires commerciaux.

3.5. Expiration, limitations et suspension de la Convention

3.5.1. Le Client ne peut conclure qu'une seule Convention ayant pour objet la Réexpédition ou la Conservation du Courrier adressé à un même Occupant.

3.5.2. Si une ou plusieurs Conventions entraînent des incompatibilités dans la distribution du Courrier adressé, Bpost peut envoyer le Courrier adressé à la Nouvelle Adresse de la Convention ou à l'Ancienne Adresse.

3.5.3. Bpost peut suspendre ou annuler sans préavis partiellement ou intégralement la Convention:

- En cas d'événements imprévisibles sur lesquels Bpost n'a pas de contrôle et qui rendent l'exécution de la Convention partiellement ou totalement impossible ;
- En cas de soupçon d'utilisation indue ou incorrecte des Services de Réexpédition et de Conservation du Courrier adressé par le Client (notamment en cas de fraude), ou en cas d'indication de données inexacts dans la Convention rendant la réexpédition du Courrier adressé des Occupants ou de la personne morale mentionnés dans ladite Convention impossible, en tout ou en partie.

3.5.4. Bpost informera le Client de cette suspension ou annulation de la Convention dans un délai raisonnable. La suspension ou l'annulation de la Convention ne pourra en aucun cas donner lieu à un dédommagement ou à un remboursement du Client.

3.5.6. Après la suspension ou l'annulation d'une Convention, le Courrier adressé à l'Ancienne Adresse ne sera plus réexpédié à la Nouvelle Adresse ni conservé, mais sera distribué à l'Ancienne Adresse.

4. Caractéristiques des Services de Réexpédition et Conservation du Courrier adressé

4.1. Généralités

4.1.1. Les Services de Réexpédition et de Conservation du Courrier adressé ne sont disponibles que si l'Ancienne Adresse ou, pour le Service de Conservation du Courrier adressé, l'adresse de référence, est située en Belgique. Dans les cas de Réexpédition du Courrier adressé, la Nouvelle Adresse à laquelle le Courrier adressé du Client est réexpédié peut se situer en Belgique ou à l'étranger, sauf si la Nouvelle Adresse est une boîte postale, auquel cas il doit s'agir d'une boîte postale louée à Bpost en Belgique ou si la Réexpédition du Courrier adressé est demandée dans le cas d'un déménagement administratif pour une personne morale pour lequel la Nouvelle adresse doit être sise en Belgique.

4.1.2. Les Services de Réexpédition et Conservation du Courrier adressé ne sont disponibles que pour les Clients dont la boîte aux lettres à l'Ancienne Adresse, ou, pour le Service de Conservation du Courrier adressé, l'adresse de référence, est réservée exclusivement. Si c'est une personne morale, ce sont le nom ou les noms qui seront réexpédiés appartenant à un numéro de TVA unique. Toute autre entreprise ou personne individuelle ou autre profession libérale, n'étant pas inclut dans ce numéro de TVA, à la

même adresse, seront exclues de ce contrat. Dans le cas de personnes morales, le Service de Réexpédition peut uniquement être conclu pour la personne morale complète et pas pour un département, par exemple.

4.1.3. Bpost n'assure pas les Services de Réexpédition et Conservation du Courrier en ce qui concerne (i) les Paquets, (ii) les envois non adressés, (iii) les journaux et magazines (sous forme d'abonnement postal), et (iv) les envois contre remboursement internationaux. Les plis judiciaires ne seront réexpédiés que si la Nouvelle adresse est sise en Belgique. Les magazines nominatifs sont quant à eux conservés. Les Services de Réexpédition et de Conservation du Courrier assurent la Réexpédition et la Conservation du Courrier tel que défini dans la définition du Courrier adressé.

4.1.4. Sur requête expresse d'une autorité publique (notamment d'un tribunal ou d'un juge d'instruction) ou à la suite de (l'incompatibilité avec) l'application d'une loi ou d'un règlement, Bpost peut, pour la réexpédition ou la conservation de certains envois dans le cadre des Services de Réexpédition et de Conservation du Courrier adressé, déroger aux caractéristiques de ce service, sans que Bpost puisse pour autant en être tenue responsable par le Client.

4.1.5. Quelle que soit la manière dont les Services de Réexpédition et Conservation du Courrier adressé sont demandés, le Client doit tenir compte du fait que la Réexpédition du Courrier adressé débute toujours un lundi et s'achève toujours un dimanche. Si le Client a indiqué sur le Formulaire une Date de Début qui n'est pas un lundi, la Réexpédition du Courrier adressé ne sera activée que le lundi suivant la Date de Début indiquée. Si un lundi est un jour férié ou de fermeture, la Réexpédition du Courrier adressé ne sera activée que le premier jour ouvrable suivant.

4.1.6. Conditions de prise d'effet et délais d'activation

- Si les Services de Réexpédition et/ou de Conservation du Courrier adressé sont demandés au Bureau de poste, l'activation ne peut intervenir au plus tôt que 5 jours calendrier après la Date de Demande.
- Lorsque les Services sont demandés en ligne, l'activation ne peut intervenir au plus tôt que 5 jours calendrier après la réception du paiement.
- Si le Client n'a pas indiqué de Date de Début sur le Formulaire, ou a indiqué une Date de Début incorrecte ou ne se situant pas au moins 12 jours calendrier après la Date de Demande (ou, en cas de demande en ligne, après la date de réception du paiement), la Réexpédition ou la Conservation du Courrier adressé ne pourra être activée que le lundi suivant cette date.

4.2. Réexpédition du Courrier adressé

4.2.1. La durée initiale de la Réexpédition du Courrier adressé est la durée indiquée par le Client sur le Formulaire, avec un minimum de 3 mois (sauf pour la Réexpédition temporaire, qui propose également une durée entre 2 et 11 semaines) et un maximum de 24 mois, la durée étant toujours un multiple de 3. Pour assurer la continuité du

service, une prolongation de la Convention doit être introduite. Voir article 3.4.

4.2.2. Le Courrier adressé à l'Ancienne Adresse est réexpédié comme suit : (i) si la Convention est conclue pour que le Courrier adressé de tous les Occupants soit transféré de l'Ancienne adresse vers la Nouvelle adresse, alors le Courrier adressé à l'Ancienne adresse sur lequel figure un des noms de famille exacts des concernés sera transféré à la Nouvelle adresse. (ii) Si la Convention n'est pas conclue pour que le Courrier adressé de tous les occupants de l'Ancienne adresse soit transféré vers la Nouvelle adresse, alors seul le Courrier adressé à l'Ancienne adresse sur lequel le prénom (ou les initiales) et le nom de famille sont mentionnés exactement comme sur le Formulaire sera réexpédié à la Nouvelle Adresse. Pour les Occupants qui déménagent à la Nouvelle Adresse, des noms supplémentaires peuvent être indiqués sur le Formulaire. On entend par noms supplémentaires : soit le même prénom en association avec un autre nom de famille, soit un autre prénom avec le même nom de famille. (iii) Si la Convention est conclue pour une personne morale, tout Courrier adressé à l'Ancienne adresse et mentionnant l'un des noms d'entreprise du Client tels que renseignés sur le Formulaire sera réexpédié à la Nouvelle adresse. Les noms d'entreprise indiqués sur le Formulaire doivent appartenir à une même personne morale. Toute autre personne morale, ou personne individuelle ou profession libérale à la même adresse seront exclues de ce contrat.

4.2.3. Bpost a toute liberté de noter, ou pas, la Nouvelle Adresse du Client sur le Courrier adressé à réexpédier et ce en fonction des besoins opérationnels.

4.2.4. Le Courrier adressé sera transmis à la Nouvelle Adresse avec un retard de minimum 1 jour ouvrable par rapport à la distribution à l'Ancienne Adresse. Lors du transfert d'un envoi MaxiResponse vers la Nouvelle Adresse, il faut aussi prendre compte des délais de traitement de ce produit (tel que mentionné à l'article 3.1. Des CG MaxiResponse).

4.3. Notification du Changement d'adresse

4.3.1. Si le Client a demandé le service facultatif de Notification du Changement d'adresse, Bpost informera, au plus tôt 3 jours ouvrables à compter de la Date de Demande, les Fournisseurs sélectionnés par le Client des données relatives au déménagement des Occupants, à condition que le Client ait indiqué toutes les données requises tel que demandé sur le Formulaire.

4.3.2. Bpost agit vis-à-vis des Fournisseurs à la demande du Client, dans le cadre du mandat sous-jacent au Service de Déménagement. Le Service de Déménagement est totalement indépendant de la relation contractuelle existante entre le Client et les Fournisseurs. Par conséquent, les obligations du Client à l'égard du Fournisseur lors d'un déménagement (comme la communication du relevé d'un compteur de consommation le jour de la remise des clés) restent à la charge du Client.

4.4. Conservation du Courrier adressé

4.3.2. La durée de la Conservation du Courrier adressé est la durée indiquée par le Client sur le Formulaire avec un minimum de 1 semaine et un maximum de 6 semaines, la durée étant toujours un multiple de 1 semaine.

4.3.4. Tout le Courrier adressé à l'Adresse de référence du Client (peu importe la personne à qui il est adressé) est conservé dans le bureau de distribution de Bpost qui couvre l'Adresse de référence. Après l'échéance de la Convention, le Courrier adressé conservé sera renvoyé à l'Adresse de référence.

5. Obligations et responsabilités des parties

5.1. Obligations et responsabilités du Client

5.1.1. Le Client (qu'il s'agisse de l'Occupant Principal ou du Demandeur mentionné sur le Formulaire) déclare que les informations mentionnées sur le Formulaire sont correctes et complètes. Il est le seul responsable de leur exactitude.

5.1.2. Le Client est responsable de tout dommage que Bpost et/ou les Fournisseurs ou Partenaires ou d'autres tiers pourraient subir à la suite d'un manquement de sa part à ses obligations relevant de la Convention, et notamment du dommage qui résulterait d'une fausse déclaration, de la transmission d'informations erronées ou de l'utilisation illicite ou négligente des Services de Réexpédition et Conservation du Courrier adressé par le Client. Le Client prémunit Bpost contre toute prétention de tiers à cet égard.

5.1.3. Le Client s'engage à n'utiliser les Services de Réexpédition et Conservation du Courrier adressé qu'aux fins auxquelles ils sont destinés. En cas d'usage frauduleux ou de suspicion d'un tel usage, Bpost se réserve en outre le droit de mettre un terme à la Convention avec effet immédiat et sans que le Client ne puisse prétendre à un quelconque remboursement ou dédommagement.

5.1.4. L'attention du Client est attirée sur le fait que le vol et l'usurpation d'identité sont des infractions graves sanctionnées pénalement et que toute conclusion d'une Convention au nom ou au profit d'une tierce personne, en se faisant passer pour cette personne ou pour mandataire de cette personne, est passible de poursuites pénales.

5.2. Obligations et responsabilités de Bpost

5.2.1. Bpost peut seulement être tenue pour responsable des dommages directs qui pourraient découler de la non-exécution ou d'une exécution incorrecte de la Convention et qui pourraient être démontrés par le Client. En aucun cas Bpost ne pourra être tenue pour responsable de dommages indirects. En cas de responsabilité de Bpost, le dédommagement auquel le Client peut prétendre ne pourra pas excéder le tarif payé par le Client dans le cadre de la Convention.

5.2.2. Bpost ne peut être tenue responsable des abus, infractions ou délits commis par le Client ou par des tiers faisant un usage direct ou indirect des Services de Réexpédition et de Conservation du Courrier adressé. Bpost ne peut pas non plus être tenue responsable des dommages résultants, directement ou indirectement, de l'inexactitude des données fournies par le Client dans le Formulaire.

En outre, Bpost décline toute responsabilité pour les dommages résultant du non-respect, par les Fournisseurs ou Partenaires, de leurs obligations.

Le fait que Bpost fasse référence à certains Fournisseurs ou Partenaires, ou à leurs produits ou services, dans le Formulaire ou sur son site web n'implique en aucun cas que Bpost exerce un contrôle sur ceux-ci, ni qu'elle puisse être tenue responsable de leurs produits ou services, de leur non-exécution ou de leur exécution tardive.

5.3. Réclamations extracontractuelles et contractuelles

5.3.1. 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 habilitée 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 de faute intentionnelle.

5.3.2. 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.

6. Tarifs

6.1. Tarifs applicables et référence aux prix officiels

Les tarifs applicables aux Services de Réexpédition et Conservation du Courrier adressé sont ceux disponibles sur le site web de Bpost <https://www.Bpost.be/fr/tarifs>. Ces prix ont préséance sur tout autre prix mentionné ailleurs.

6.2. Taxes, TVA et charges à la charge du Client

La TVA, tous les impôts indirects, taxes, droits et prélèvements, de quelque nature que ce soit (à l'exception des impôts sur le revenu et le bénéfice), présents et à venir qui seraient levés par une autorité ou sur mandat d'une autorité à l'occasion ou en application de la Convention sont toujours à la charge du Client et le cas échéant exigibles en sus du tarif.

6.3. Modification des tarifs et application dans le temps

Bpost reste libre de modifier ses tarifs à tout moment (par exemple, en fonction d'une augmentation des coûts), étant entendu que pareille modification n'affectera pas les Conventions en cours, cela s'appliquera seulement aux prolongations sollicitées après la date de modification tarifaire.

7. Utilisation par Bpost des données personnelles du Client

7.1. Utilisation par Bpost des données personnelles du Client

Les données personnelles du Client sont traitées conformément à la loi sur la vie privée tel que décrit dans la Charte pour la protection de la Vie privée sur le Formulaire. Par la conclusion de cette Convention, le Client déclare avoir pris connaissance et accepter la Charte pour la protection de la Vie privée.

8. Modifications des Conditions Générales

8.1 Modifications des Conditions Générales

Les présentes Conditions Générales peuvent être modifiées à tout moment par Bpost. Ces modifications peuvent être nécessaires pour répondre aux changements dans le secteur postal. Ce secteur est réglementé et caractérisé par des changements dans la demande et l'offre. Par conséquent, les services et processus opérationnels de Bpost peuvent évoluer en fonction des circonstances qui changent. Les Conditions Générales ainsi modifiées s'appliquent au Client et lient les parties dès que les nouvelles Conditions Générales (avec indication de leur date d'entrée en vigueur) sont publiées sur www.Bpost.be et sont disponibles au Bureau de poste lors de la conclusion des Services de

Réexpédition et Conservation du Courrier adressé, étant entendu que ces modifications ne s'appliquent pas aux contrats en cours (à l'exception des modifications au sens de la clause 4.1.4. et de la clause 8.3 qui s'appliquent immédiatement aux contrats en cours), cela s'applique seulement aux prolongations des contrats en cours qui sont demandées après la date de la modification.

8.2. Modification des Services et des Conditions Générales

Bpost se réserve le droit, en toutes circonstances et sans avis préalable, de modifier les caractéristiques des Services de Réexpédition et Conservation du Courrier adressé offerts au Client pour adapter ceux-ci à l'évolution de la technologie et de modifier les Conditions Générales s'y rapportant.

8.3. Modifications imposées par une autorité et absence de dédommagement

Au cas où Bpost serait tenue, par une loi, réglementation ou décision d'une autorité belge, européenne ou étrangère, de modifier les prix, les caractéristiques ou les spécifications des Services de Réexpédition et Conservation du Courrier adressé ou le contenu des Conditions Générales ou de résilier la Convention, Bpost en informera le Client, si nécessaire, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être exigé par le Client.

8.4. Nullité partielle et maintien de l'équilibre contractuel

Si, en vertu d'une disposition légale d'ordre public ou de droit impératif, une des dispositions des présentes Conditions Générales était déclarée nulle ou non opposable au Client, cette clause serait réputée non écrite. Toutes les autres dispositions resteront cependant d'application. La partie des présentes Conditions qui serait déclarée nulle ou non contraignante est adaptée dans la mesure minimale requise pour que les dispositions en question ne soient plus nulles ou non contraignantes. Les parties veillent à ce que l'équilibre économique initialement prévu soit maintenu.

9. Plaintes

9.1. Introduction et délai de traitement des plaintes

Les plaintes concernant les Services de Réexpédition et Conservation du Courrier adressé doivent être adressées par écrit à : Bpost Service Clientèle, Service de Réexpédition et Conservation du Courrier adressé, boîte postale 5000, 1000 Bruxelles. Toute plainte doit être introduite le plus rapidement possible après le fait litigieux et, sous peine d'irrecevabilité, au plus tard dans un délai de 6 mois après sa date de survenance.

9.2. Recours au Service de Médiation postal

Si le Client n'est pas satisfait du résultat ou du traitement de sa plainte par Bpost, il peut ensuite s'adresser gratuitement au Service de Médiation pour le secteur postal institué par la loi du 21 mars 1991 en adressant un Courrier adressé à : Service de Médiation pour le secteur postal - Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 4, 1000 Bruxelles (<https://www.ombudsmanposte.be/>).