

# Conditions Générales service Enlèvement à Domicile

## Table des matières

1. Définitions .....	2
2. Généralités .....	2
3. Tarifs .....	2
4. Obligations des parties .....	2
5. Responsabilité des parties .....	3
6. Plainte .....	3
7. Indemnisation .....	3
8. Modalités d'exécution .....	3
9. Enlèvement(s) occasionnel(s) – introduction des demandes .....	3
10. Matériel .....	3
11. Facturation - modalités de paiement .....	4
12. Protection des données à caractère personnel .....	4
13. Force majeure .....	4
14. Durée – résiliation de la convention .....	5
15. Modification des conditions générales et du guide de l'utilisateur .....	5
16. Nullité .....	5
17. Droit applicable – tribunaux compétents .....	5

## 1. Définitions

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

- **Brochure** : le document publié par bpost et régulièrement tenu à jour, qui contient une présentation du Service Enlèvement à Domicile ainsi que les Tarifs applicables à ce Service.
- **Client** : toute personne physique ou morale qui a conclu une Convention avec bpost ayant pour objet le Service Enlèvement à Domicile.
- **Conditions Générales** : les présentes conditions générales qui déterminent les conditions et modalités applicables au Service Enlèvement à Domicile.
- **Convention** : le contrat conclu entre bpost et le Client ayant pour objet le Service Enlèvement à Domicile.
- **Envois** : les lettres et paquets adressés qui sont admis par bpost dans le cadre du Service Enlèvement à Domicile, tels que spécifiés dans le Guide de l'utilisateur.
- **Guide de l'utilisateur** : le document publié par bpost, qui précise, par type d'Envoi, les modalités de préparation à respecter par le Client dans le cadre du Service Enlèvement à Domicile.
- **Jour ouvrable** : un jour excepté un samedi, un dimanche, un jour férié légal national en Belgique ou un jour d'inactivité décidé par bpost et publié sur le site web de bpost [www.bpost.be](http://www.bpost.be).
- **bpost** : société anonyme de droit public dont le siège social est établi au Centre Monnaie à 1000 Bruxelles, enregistrée sous le numéro d'entreprise 0214.596.464.
- **Partie(s)** : le Client et/ou bpost.
- **Responsable du traitement, Sous-traitant, Personne concernée, Données à caractère personnel, Violation de données à caractère personnel et Traitement (et Traiter)** : ont la même signification que celle qui leur est donnée par la législation applicable en matière de protection des données (en ce compris le Règlement général sur la protection des données 679/2016 ou « RGPD », ci-après la Règlementation Vie Privée).
- **Service Enlèvement à Domicile** : le service par lequel bpost se charge de venir chercher les Envois affranchis du Client, soit sur une base périodique, à l'adresse, aux jours ouvrables et aux heures précisés dans la Convention, soit de façon occasionnelle, à la demande du Client, et de les introduire dans le circuit postal.

## 2. Généralités

Les présentes Conditions Générales régissent le Service Enlèvement à Domicile de bpost. Les Conditions Générales en matière d'Offre des Services de bpost font partie intégrante de la Convention. Les conditions générales du Client ne sont pas d'application.

Les présentes Conditions Générales ne s'appliquent pas au service d'expédition et de distribution des Envois par bpost,

auquel des conditions générales distinctes s'appliquent de façon intégrale (Conditions générales en matière d'Offre des Services de bpost, publiées au Moniteur belge et disponibles sur le site de bpost, Conditions générales Paquets de bpost, disponibles sur [www.bpost.be/conditions](http://www.bpost.be/conditions)).

## 3. Tarifs

Les Tarifs applicables au Service Enlèvement à Domicile sont spécifiés dans la Brochure en vigueur au moment de la conclusion de la Convention. Ces Tarifs diffèrent suivant que l'enlèvement est périodique – il s'agit alors d'un montant mensuel forfaitaire, fixé en fonction de la périodicité et de l'heure d'enlèvement -ou que l'enlèvement est occasionnel – il s'agit alors d'un montant forfaitaire par enlèvement.

bpost se réserve le droit d'adapter sa tarification. En cas de modification des Tarifs, les nouveaux Tarifs seront d'application au plus tôt à dater du premier jour du mois suivant la notification des nouveaux Tarifs au Client par bpost, avec un minimum de vingt (20) jours. Le Client qui n'accepte pas les nouvelles conditions peut résilier la Convention conformément à l'article 14.

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

## 4. Obligations des parties

**bpost s'engage à :**

- Enlever les Envois du Client conformément aux modalités prévues dans la Convention.
- Introduire les Envois dans le circuit postal. Les Envois PRIOR affranchis avec une machine à affranchir ou avec des timbres, les paquets nationaux et les Envois recommandés mis à la disposition de bpost à l'endroit et à l'heure mentionnés dans la Convention sont introduits dans le circuit postal le jour même. Les autres Envois (ex. les Envois PRIOR Port Payé et Rétribution Différée) sont introduits dans le circuit postal au plus tard le jour après le jour de leur Enlèvement.
- Prévenir le Client le plus rapidement possible en cas d'empêchement d'un enlèvement prévu par la Convention.

**Le Client s'engage à :**

- Ne pas confier à bpost des Envois qui sont interdits par les Conditions Générales en matière d'Offre des Services de bpost et les Conditions générales Paquets de bpost.

- Respecter strictement les instructions opérationnelles reprises dans le Guide de l'utilisateur.
- Conditionner les Envois de façon adéquate afin que leur contenu ne puisse pas blesser le personnel de bpost, ni endommager son infrastructure ou d'autres envois confiés à bpost par des tiers.
- Mentionner dans la Convention un lieu d'enlèvement facile d'accès (par exemple : pas d'obligation de s'annoncer, ni badge, ni autres modalités d'accès), à ce qu'une place de stationnement libre soit prévue et à ce que le lieu d'enlèvement soit pourvu d'un ascenseur en cas d'Enlèvement à un étage.
- Tenir ses Envois prêts au plus tard 30 minutes avant l'heure d'enlèvement prévue par la Convention.
- Déposer uniquement des Envois qui lui sont propres.
- Notifier à bpost par e-mail à [service.centre@bpost.be](mailto:service.centre@bpost.be) tout changement de données concernant le Client (dénomination, adresse, lieu d'enlèvement,...).

## 5. Responsabilité des parties

Les Envois en attente d'enlèvement sont sous la responsabilité exclusive du Client. bpost ne pourra être tenue responsable qu'à partir du moment où elle est en possession des Envois.

bpost ne peut être tenue responsable pour le non-respect des obligations découlant de la Convention que pour les dommages directs.

Les dommages indirects tels que notamment, la perte de temps, la perte de clientèle, la perte de revenus, la perte de données, le manque à gagner, la perturbation de l'activité commerciale, le dommage à la réputation ou la perte de chances sont expressément exclus.

bpost n'est pas responsable des actes, négligences ou fautes imputables au Client ou à des tiers. Le Client supporte toutes les conséquences découlant d'un non-respect par lui des Conditions Générales et/ou de la Convention. Sa responsabilité s'étend à la dégradation de son propre Envoi résultant d'un conditionnement inapproprié et au préjudice occasionné par un tel Envoi à bpost ou à un tiers.

L'enlèvement par bpost d'Envois qui ne répondent pas aux Conditions Générales ne libère pas le Client de sa responsabilité.

## 6. Plainte

Les plaintes concernant le Service Enlèvement à Domicile doivent être adressées par écrit à : bpost, Service Centre, Centre Monnaie, 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 à dater de sa survenance.

## 7. Indemnisation

Seul le Client qui dépose une plainte et qui fournit la preuve de la faute de bpost, du dommage direct subi et du lien causal entre les deux, pourra prétendre à réparation. L'indemnisation sera équivalente au préjudice direct réellement subi, avec un maximum ne pouvant en aucun cas dépasser :

- le montant de la facture mensuelle adressée par bpost en cas d'enlèvement à Domicile intervenant sur une base périodique.
- le tarif applicable à un enlèvement en cas d'enlèvement à Domicile occasionnel.

## 8. Modalités d'exécution

Les modalités d'exécution du Service Enlèvement à Domicile propres à chaque Client sont précisées dans la Convention. Pour les enlèvements à Domicile intervenant sur une base périodique, bpost se réserve le droit d'attribuer une nouvelle heure d'enlèvement dans le cadre d'une réorganisation (locale, régionale ou nationale), à condition que le Client soit informé de la modification au minimum un mois avant sa prise d'effet.

## 9. Enlèvement(s) occasionnel(s) – introduction des demandes

Les demandes d'enlèvement occasionnel d'Envois interviennent en contactant le Service Centre de bpost au 02 201 11 11. Pour être prise en considération, la demande doit être faite par le Client au plus tard la veille de l'enlèvement, avant 12 heures.

L'heure d'un enlèvement occasionnel est précisée au Client par bpost lors de la réception de la demande. Cette heure est susceptible de varier en fonction des disponibilités opérationnelles de bpost.

## 10. Matériel

Le Client doit préparer ses Envois en utilisant le matériel de bpost prévu à cet effet (sacs, liens, bacs, récipients pour les envois recommandés...). Ce matériel est mis gratuitement à la disposition du Client par bpost lors du premier enlèvement. Le Client peut commander gratuitement du matériel supplémentaire en se conformant aux instructions reprises dans le Guide de l'utilisateur.

Le matériel reste la propriété de bpost et sera restitué par le Client lorsque la Convention prend fin.

## 11. Facturation - modalités de paiement

Le Service Enlèvement à Domicile, qu'il intervienne sur une base périodique ou occasionnelle, est facturé mensuellement par bpost au Client, en fin de mois. La facture mentionne le numéro de la Convention et identifie le service presté.

Chaque facture doit être payée intégralement et en une fois, dans les 30 (trente) jours calendrier suivant la date de la facture, soit par domiciliation auprès de la banque du Client, soit par virement sur le compte bancaire dont le numéro est mentionné sur la facture.

Le non-paiement d'une facture à son échéance entraîne, de plein droit et sans mise en demeure préalable, un intérêt de retard au taux de 7 % l'an à partir du jour de l'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 pour couvrir les coûts internes d'encaissement de la créance (tels que les frais de personnel et d'administration, la gestion et le suivi du dossier, les influences sur la gestion financière, etc.) égale à 15 % du montant facturé, avec un minimum de 65,00 EUR et ce, sans préjudice des éventuels frais de recouvrement, frais de justice et autres frais d'exécution qui sont à la charge du débiteur défaillant. Le défaut de mention du taux d'intérêt ou de l'indemnité forfaitaire dans une mise en demeure éventuelle n'emporte aucune renonciation au droit dans le chef de bpost d'encore exiger des intérêts et/ou l'indemnité forfaitaire.

Toute contestation de facture doit être adressée par lettre recommandée à BPOST - SERVICE CENTRE - CENTRE MONNAIE – 1000 BRUXELLES, dans un délai de 15 jours ouvrables à compter de la date de la facture. La contestation doit mentionner la date et la référence de la facture. En l'absence de contestation dans le délai mentionné ci-avant, la facture est réputée avoir été acceptée par le client.

En cas de non paiement à la date d'échéance, bpost est en outre en droit de suspendre l'exécution du Service jusqu'au paiement intégral de toutes les factures arrivées à échéance.

## 12. Protection des données à caractère personnel

**12.1** Les données à caractère personnel (nom et prénom, adresse, numéro de téléphone/GSM ou adresse e-mail, fonction) relatives à certains membres du personnel du Client telles que communiquées par le Client à bpost dans le cadre de la conclusion du Contrat ou de l'exécution des services visés par le Contrat, seront traitées par bpost, responsable du traitement de ces données, en vue de la fourniture des services visés par les présentes (en ce compris aux fins de la gestion de la relation contractuelle, de prise de contact en cas de problème, du contrôle des opérations et de la prévention des fraudes et abus).

**12.2** bpost peut également utiliser ces données pour contacter certains membres de votre personnel dans le cadre d'études de marché ou d'enquêtes de satisfaction en vue de l'amélioration de ses services. Le Client garantit que les membres de son personnel ont été informés quant aux traitements précités de leurs données personnelles par bpost.

**12.3** Ces données personnelles seront accessibles à nos fournisseurs de services informatiques à qui les clauses contractuelles modèles de la Commission Européenne ont été imposées s'ils sont localisés en dehors de l'Espace Economique Européen.

**12.4** Les données à caractère personnel telles que communiquées par le Client seront conservées pendant 3 ans après la date de fin de contrat à la suite de quoi ces données seront effacées.

**12.5** Sous certaines conditions, les membres du personnel du Client peuvent accéder à leurs données à caractère personnel, en obtenir la rectification s'il y a lieu, en obtenir l'effacement, en limiter le traitement, ou en demander la portabilité en envoyant une demande écrite, datée et signée, accompagnée d'une preuve d'identité, à l'adresse suivante : bpost, Boîte postale 5000, 1000 Bruxelles, ou en ligne via le lien vers le formulaire en ligne disponible dans notre charte vie privée: [www.bpost.be/site/fr/privacy](http://www.bpost.be/site/fr/privacy). Enfin, vous pouvez déposer une plainte après de l'autorité compétente en la matière en Belgique en cas d'absence de réponse à une telle demande: [www.autoriteprotectiondonnees.be](http://www.autoriteprotectiondonnees.be)

## 13. Force majeure

Aucune Partie ne peut être tenue responsable en cas de force majeure ou d'autres événements échappant à son contrôle comme la grève, hold-up, faits de guerre, réquisitions, catastrophes naturelles, accidents inévitables, embargos, blocus, restrictions légales, émeutes, mesures des pouvoirs publics ou indisponibilité des moyens de transport, qui entravent ou empêchent l'exécution par la Partie des ses obligations.

bpost peut, sans avis préalable, suspendre partiellement ou intégralement le Service Enlèvement à Domicile en cas d'événements imprévisibles sur lesquels bpost n'a pas le contrôle et qui rendent la prestation du Service Enlèvement à Domicile partiellement ou totalement impossible, ou considérablement plus lourde. L'interruption ne pourra en aucun cas donner lieu au droit à un dédommagement du Client. bpost tentera d'informer le Client des interruptions dans un délai raisonnable et mettra tout en oeuvre, dans la mesure du raisonnable, pour limiter les dommages qui pourraient en résulter pour les Clients.

## 14. Durée – résiliation de la convention

La Convention concernant le Service Enlèvement à Domicile est conclue pour une durée indéterminée prenant cours à la date mentionnée dans la Convention. Chaque Partie peut mettre fin à la Convention par lettre recommandée adressée à bpost, GSO - Contracting Team, Centre Monnaie, 1000 Bruxelles, ou par e-mail à [service.centre@bpost.be](mailto:service.centre@bpost.be), en respectant un préavis de quinze (15) jours, débutant le premier jour du mois qui suit l'envoi du préavis.

Sans préjudice à l'article 5, bpost se réserve par ailleurs le droit de résilier la Convention sans préavis ni indemnité dans les cas suivants :

- en cas de faillite, concordat judiciaire, mise en liquidation ou dissolution du Client personne morale ;
- en cas de décès du Client personne physique ;
- en cas d'utilisation fautive ou négligente du Service Enlèvement à Domicile par le Client (comme le non respect des modalités de préparation des Envois, l'insertion d'Envois non admis, ...) ayant ou non pour conséquence la perturbation du bon fonctionnement de ce Service ou d'autres services offerts par bpost ;
- en cas d'abus ou de comportement frauduleux du Client ;
- en cas d'arriéré de paiement ou de retard de paiement répété.

## 15. Modification des conditions générales et du guide de l'utilisateur

bpost se réserve le droit d'adapter les Conditions Générales et/ou le Guide de l'utilisateur. En cas de modification des Conditions générales et/ou du Guide de l'utilisateur, les nouvelles dispositions seront d'application au plus tôt le premier jour du mois suivant la notification de ces nouvelles conditions au Client, avec un minimum de vingt (20) jours. Le Client qui n'accepte pas les nouvelles conditions peut résilier la Convention conformément à l'article 14.

bpost a, en toute circonstance, et sans avis préalable, le droit de modifier les caractéristiques techniques du Service offert au Client pour adapter celui-ci à l'évolution de la technologie.

## 16. Nullité

Si, en vertu d'une disposition légale d'ordre public ou du droit impératif, une des clauses des présentes Conditions Générales s'avère nulle et/ou non-opposable au Client, cette clause sera réputée non écrite. Les autres clauses des Conditions Générales resteront néanmoins d'application.

## 17. Droit applicable – tribunaux compétents

Les présentes Conditions Générales de même que la Convention seront régies par et interprétées conformément au droit belge.

Sans préjudice de l'article 32, 20° de la Loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques de commerce, seuls les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles sont compétents pour statuer sur tout litige. Les Parties s'engagent, avant de s'adresser aux instances judiciaires, à épuiser toutes les possibilités de règlement à l'amiable auprès des instances de bpost.