

Conditions Générales Service Enlèvement à Domicile

Table des matières

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

1. Champ d'application

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, Conditions générales Paquets de bpost, disponibles sur le site internet de bpost (www.bpost.be/conditions)).

Les conditions générales ou particulières du Client ou d'autres parties que bpost ne seront applicables en aucun cas.

bpost opère dans un secteur réglementé qui est 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.

2. Définitions

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

- **bpost HQ** : société anonyme de droit public dont le siège social est établi au Boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles, enregistrée sous le numéro d'entreprise 0214.596.464.
- **Brochure** : le document publié par bpost qui contient une présentation du Service Enlèvement à Domicile ainsi que les Tarifs applicables à ce Service.
- **Client** : la personne physique qui exerce une activité professionnelle indépendante ou la personne morale désignée comme client dans la Convention. Les personnes physiques agissant en qualité de consommateurs au sens du Code de droit économique du 28 février 2013 (c'est-à-dire qui achètent ou utilisent le service à des fins autres que professionnelles) ne peuvent pas utiliser le Service.
- **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 et affranchis 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.

- **Introduction dans le Circuit Postal** : la mise à disposition par le Service Enlèvement à Domicile des Envois dûment affranchis aux autres services de bpost en vue de l'expédition de ces Envois.
- **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.
- **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.
- **Service Enlèvement à Domicile occasionnel** : la convention entre le Client et bpost ayant pour objet la prestation additionnelle du Service Enlèvement à Domicile.

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.

En cas de modification des Tarifs applicables, bpost communique par écrit au Client les nouveaux Tarifs au plus tard un (1) mois avant leur application. Le Client dispose du droit de mettre fin au Contrat si ces nouveaux Tarifs ne lui conviennent pas 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 Envois PRIOR Port Payé sont introduits dans le Circuit Postal au plus tard le jour après le jour de leur Enlèvement. Les Envois NON PRIOR sont introduits dans le Circuit Postal le Jour ouvrable suivant le jour de leur Enlèvement.

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 Confirmation de Service un lieu pratique, facilement accessible et convenu entre les Parties. Les Envois dûment préparés sont placés à cet endroit, idéalement situé au rez-de-chaussée dans le cas d'un immeuble de bureaux, et sans aucune condition d'accès (telle que s'annoncer, sonner, s'inscrire dans un registre visiteurs, utiliser un badge, utiliser un ascenseur pour accéder aux Envois...). Une place de stationnement, à proximité directe du lieu d'enlèvement, est prévue.
- Souscrire à l'option 'Secured Pick-up' par adresse d'enlèvement concernée où les envois ne sont pas facilement accessibles comme décrit ci-dessus. Par conséquent, toutes les conditions d'accès nécessaires pour enlever les Envois sont mises à disposition de bpost gratuitement et sans aucune restriction, et ce sur ordre du client.
- Tenir ses Envois prêts au plus tard trente (30) minutes avant l'heure d'enlèvement prévue par la Convention.
- Déposer uniquement des Envois qui lui sont propres.
- Notifier au Service Clients par téléphone 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.

bpost se réserve le droit de refuser les Envois qui sont contraires aux Conditions Générales en matière d'Offre de Services de bpost, aux Conditions Générales Paquets de bpost ainsi qu'au Guide de l'Utilisateur.

Plus particulièrement en ce qui concerne les envois destinés à un pays hors Union Européenne, bpost se réserve le droit de refuser les envois contenant des biens et n'ayant pas fait l'objet d'un enregistrement électronique préalable. Pour enregistrer ces envois, le client peut utiliser l'outil de création d'étiquettes en ligne de bpost (<http://parcel.bpost.be>).

Plus particulièrement en ce qui concerne les Envois Adressés nationaux (autres que des paquets et des Envois Recommandés) conditionnés sous plastique et comportant une adresse de destination en Wallonie, bpost se réserve le droit de refuser ces Envois afin de permettre à bpost de se conformer à ses obligations en vertu de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 23 avril 2020 (remplaçant l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2019) favorisant la prévention de certains déchets et la propreté publique.

6. Plainte

Les plaintes concernant le Service Enlèvement à Domicile doivent être formulées par téléphone à bpost via son Service Clients au 02 201 11 11. 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 six (6) mois à dater de sa survenance.

Si le Client n'est pas satisfait du résultat ou du traitement de sa plainte, il peut contacter gratuitement le Service de médiation pour le secteur postal (loi du 21 mars 1991): Boulevard du Roi Albert II 8, boîte 4, 1000 Bruxelles, www.smspo.be.

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. Si la date d'un enlèvement correspond à un jour férié, l'enlèvement ne sera pas effectué. Le prochain enlèvement aura lieu selon la fréquence prévue dans la Convention Enlèvement à Domicile

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 (1) mois avant sa prise d'effet.

bpost preste le service d'enlèvement pour chaque adresse mentionnée dans le Contrat selon la fréquence et la tranche horaire prévues dans le Contrat. Cependant, il est possible que le service d'enlèvement ne soit pas assuré comme prévu pour différentes raisons telles que la Force Majeure ou tout autre événement par exemple circulation dense.... Dans ces cas spécifiques, bpost mettra tout en oeuvre pour vous informer par écrit (e-mail) de cet incident. bpost mettra tout en oeuvre pour restaurer le service dans les plus brefs délais. Le prochain enlèvement aura lieu selon la fréquence prévue dans le Contrat. Cet engagement n'implique pas l'obligation d'atteindre un résultat. L'adresse e-mail vers laquelle la notification sera envoyée correspond par défaut à celle du signataire du contrat. Si vous souhaitez modifier l'adresse e-mail, contactez le Service Clients au 02 201 11 11.

9. Enlèvement occasionnel – introduction des demandes

Les demandes d'enlèvement occasionnels d'Envois interviennent en remplissant le formulaire en ligne disponible sur le site de bpost (www.bpost.be/fr/planifierunecollecte). Pour être prise en considération, la demande doit être faite par le Client, et ce au plus tard le jour même de l'Enlèvement avant 11 heures 30.

10. Matériel

Le Client doit préparer ses Envois en utilisant le matériel de bpost prévu à cet effet (sacs/bacs). 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 trente (30) 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 huit pour cent (8%) 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 quinze pour cent (15%) du montant facturé, avec un minimum de soixante-cinq euros (65 €) 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.

Lorsque le Client conteste une facture en tout ou en partie, il est tenu de notifier sa contestation dans les quinze (15) Jours ouvrables qui suivent l'envoi de la facture. Cette contestation doit mentionner la date et le numéro de la facture contestée et être envoyée par courrier recommandé à « bpost HQ – Accounts Receivable - Boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles». Une fois passé ce délai de quinze (15) Jours ouvrables, la facture est considérée comme ayant 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

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 conditions (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).

bpost se réserve le droit d'utiliser également ces Données afin de communiquer ultérieurement, à ces membres du personnel, des informations relatives à des services similaires offerts par bpost, notamment dans le cadre de son intérêt légitime à promouvoir ces services auprès de ses clients, et ce compris par courrier, par e-mail, par téléphone.

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.

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.

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

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 HQ, Data Protection Office, Boulevard Anspach 1 bte 1, 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. Enfin, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'autorité compétente en la matière en Belgique en cas d'absence de réponse à une telle demande: www.autoriteprotectiondonnees.be

13. Force majeure

La responsabilité de bpost ne pourra pas être mise en cause en cas de survenance d'un événement échappant à sa volonté et à son contrôle (force majeure), étant entendu que les cas suivants seront notamment constitutifs de force majeure : accident de la circulation non imputable à bpost dans lequel un employé de bpost serait impliqué, congestion anormale de la circulation due notamment à des intempéries (situation hivernale avec risque de chutes de neige et/ ou de gel – catégorisées « Code Rouge » selon le Météo wing), accidents, travaux ou chantiers sur la voirie, plan de mobilité douce et/ou écologique (impactant l'organisation des tournées d'enlèvement jusqu'au moment de la modification de la tournée pour prendre en compte ce nouveau plan), déviations, dégâts causés à la voirie, actes ou négligences des pouvoirs publics, panne affectant les centres de tri ou véhicules de bpost, lock-out, grèves nationales, régionales ou locales de tout ou partie du personnel de bpost, inondations, incendies, foudre, explosions, effondrements, tout acte ou négligence d'une personne ou entité échappant au pouvoir de contrôle raisonnable de bpost, indisponibilité totale ou partielle de la Demande de Traitement pour le Service Enlèvement à Domicile On Demand causée par l'opérateur télécom (problème d'accessibilité, de la fiabilité du transfert des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès à Internet, de sécurité), pandémie et épidémie, etc...

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 à tout moment, moyennant un préavis d'un (1) mois, soit par e-mail (contract@bpost.be), soit par courrier recommandé adressé à bpost HQ, GSO - Contracting Team, Boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles. Bpost peut également résilier le Contrat moyennant un préavis d'un (1) mois envoyé par lettre recommandée.

Sans préjudice des dispositions de la Convention (y inclus l'article 5 des présentes conditions) et de ses autres droits, chacune des parties se réserve le droit résilier de plein droit (c'est-à-dire sans intervention judiciaire) la

Convention moyennant notification adressée à l'autre partie par lettre recommandée, si cette dernière :

- commet une infraction sérieuse à la Convention à laquelle il ne peut être remédié ;
- commet une infraction à la Convention et qu'il n'y est pas remédié dans un délai de dix (10) Jours ouvrables suivant la réception de la notification écrite de cette infraction, qui contient les particularités de l'infraction et exige sa rectification ;
- se rend coupable d'infraction intentionnelle de la Convention, de fraude ou de tout comportement contraire à loi sur les pratiques du commerce ; et/ou
- cesse ou menace de cesser ses activités.

En outre, chacune des Parties a le droit de résilier la Convention sans intervention judiciaire par le biais d'une lettre recommandée lorsque :

- un liquidateur ou un administrateur est désigné pour la gestion des propriétés ou actifs de l'autre partie ;
- l'autre partie est déclarée en faillite ou se trouve dans une situation manifeste d'insolvabilité ou de cessation de paiements ;
- l'autre partie est mise en liquidation (à l'exception d'une liquidation dans le cadre d'une réorganisation qui intervient d'une telle manière que la société solvable qui en découle reste liée par les engagements imposés à l'autre partie dans le cadre du Contrat).

Par ailleurs, bpost peut à tout moment résilier unilatéralement la Convention par le biais d'une lettre recommandée, avec effet immédiat, sans mise en demeure préalable et sans le paiement d'une quelconque indemnité, si des nouvelles dispositions légales ou réglementaires ont été adoptées et sont de nature à entraver l'exécution de la Convention.

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 trente (30) 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 et règlement des litiges

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.

