

Conditions Générales First Service

Table des matières

| | |
|--|---|
| 1. Champ d'application..... | 2 |
| 2. Définitions | 2 |
| 3. Description du service « First Service » de bpost | 2 |
| 4. Relation contractuelle..... | 2 |
| 5. Durée de la convention | 2 |
| 6. Redevance et facturation | 3 |
| 7. Obligations et responsabilités du Client | 3 |
| 8. Obligations et responsabilités de bpost | 3 |
| 9. Plaintes du client..... | 4 |
| 10. Restrictions de la garantie | 4 |
| 11. Propriété intellectuelle | 4 |
| 12. Protection des données à caractère personnel..... | 4 |
| 13. Modifications..... | 5 |
| 14. Autres dispositions | 5 |

1. Champ d'application

Sauf convention écrite expresse contraire, les présentes Conditions Générales First Service sont applicables aux Services First Service de bpost. 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 les présentes Conditions Générales First Service, sont considérés comme:

bpost HQ : société anonyme de droit public, ayant son siège social à Boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles, inscrite au registre des personnes morales de Bruxelles sous le numéro 0214.596.464.

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 ; de bpost (www.bpost.be/firstservice).

Convention : la convention conclue entre le Client et bpost ayant pour objet le service « First Service » de bpost.

Envoi urgent : lettre (nationale et internationale) adressée au client et affranchie au tarif PRIOR distribuée le jour ouvrable suivant son dépôt par l'expéditeur ;

Envoi non urgent : lettre (nationale et internationale) adressée au client et affranchie au tarif NON PRIOR distribuée endéans les trois (3) jours ouvrables suivant son dépôt par l'expéditeur ;

Service « First Service » de bpost : désigne le service de distribution avant 9 heures (en dehors des tournées de distribution standard) des Envois (urgents et non urgents) ayant subi un traitement mécanisé par le centre de tri. Un traitement optimal des Envois par machine est possible si ces Envois sont conformes aux dispositions décrites dans le Guide Masspost de bpost (section : le courrier adressé). Le service First Service ne s'applique pas à la distribution des colis ni des journaux et périodiques, ni des Envois recommandés ou des Envois non adressés qui font l'objet d'une distribution séparée.

Redevance : le montant mensuel que le client paye à bpost pour la prestation « First Service ».

« **Responsable du traitement** », « **Sous-traitant** », « **Personne concernée** », « **Données à caractère personnel** », « **Violation de données à caractère personnel** » et « **Traitement** » (et « **Traiter** ») : ont la même signification qui leur est donnée par la législation applicable en matière de protection des données (en ce compris le Règlement général sur la protection des données 679/2016 ou « RGPD », ci-après la « Règlementation Vie Privée »).

Les définitions reprises dans les Conditions Générales en matière d'Offre de Services de bpost s'appliquent également dans le cadre de la Convention.

3. Description du service « First Service » de bpost

Le service « First Service » de bpost garantit au Client une distribution des Envois (urgent et non urgent) à l'adresse reprise sur le formulaire de demande avant 9 heures et ce, les jours de distribution du courrier tels que spécifiés dans les Conditions Générales en matière d'Offre de Services de bpost. Cette distribution s'opère conformément aux Conditions Générales en matière d'Offre de Services de bpost Les Conditions Générales sont disponibles sur www.bpost.be/conditions.

4. Relation contractuelle

La conclusion de la Convention établit une relation contractuelle entre le Client et bpost, à condition que le formulaire de demande soit dûment et correctement complété par le Client et envoyé à bpost. « First Service » n'est disponible que pour les Clients dont l'adresse est située en Belgique. Le formulaire de demande est complété par et sous l'entière responsabilité du Client.

5. Durée de la convention

La Convention entre en vigueur dès réception par bpost du formulaire de demande et après vérification des critères de solvabilité ; elle est en outre conclue pour une durée indéterminée. bpost commencera la distribution avancée du courrier le 1er lundi du mois qui suit le mois de la demande et ce, pour les demandes introduites au plus tard le dernier mardi du mois. Pour les demandes introduites après cette date, il se peut que le « First Service » ne soit activé que le premier lundi du deuxième mois qui suit le mois de la demande. Si le Client demande expressément que l'activation de « First Service » n'ait lieu qu'à une date ultérieure, « First Service » sera dès lors activé le 1er lundi du mois durant lequel le Client souhaite activer le service. Chaque partie peut mettre fin à la Convention en

respectant un préavis d'un (1) mois. Le Client peut mettre fin à la Convention par lettre recommandée adressée à bpost HQ, GSO - Contracting Team, Boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles. bpost se réserve le droit de mettre fin à la Convention :

- en cas de non-respect par le Client des dispositions des présentes Conditions Générales, après mise en demeure faisant état de ce non-respect auquel il n'aurait pas été remédié dans un délai de dix (10) jours ouvrables, en respectant un préavis d'au moins dix (10) jours ouvrables ;
- à tout moment en cas de décision de bpost de mettre (totalement ou partiellement) fin à « First Service » ;
- au cas où le Client se rendrait coupable de fraude ou de tout comportement non conforme aux usages commerciaux.

6. Redevance et facturation

Une facture est émise mensuellement pour inviter le Client à régler sa Redevance. La première facture sera émise au Conditions Générales First Service cours du mois pendant lequel « First Service » aura été activé. Le Client paiera la redevance mensuelle dans un délai de trente (30) jours calendrier maximum, à compter de la réception de la facture mensuelle y afférente. bpost se réserve le droit d'adapter le montant de la Redevance moyennant une information préalable au Client au moins un mois avant la date de l'adaptation tarifaire. Dans ce cas, le Client pourra indiquer à bpost par courrier recommandé dans un délai d'un (1) mois à compter de cette date son souhait de mettre fin à la Convention à la date de l'adaptation tarifaire.

7. Obligations et responsabilités du Client

Le Client déclare que les informations transmises à bpost via le formulaire de demande sont correctes. Le Client est responsable de tout dommage que bpost pourrait subir par suite d'un manquement, imputable au Client, aux présentes Conditions Générales, et notamment par suite du dommage qui résulterait d'une fausse déclaration ou de la transmission d'informations erronées. Le Client garantit bpost contre toutes revendications de tierce personne relatives aux dommages qui pourraient survenir par suite d'un manquement du Client dans le cadre de la Convention. En cas de déménagement du Client ou de modification de son adresse de facturation, le Client s'engage à avertir bpost au moins 2 mois à l'avance par courrier, à bpost HQ, GSO - Contracting Team, Boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles ou par e-mail à contract@bpost.be afin de permettre à bpost de procéder aux changements opérationnels qui en découlent.

8. Obligations et responsabilités de bpost

bpost s'engage à distribuer avant 9 heures le courrier du Client à l'adresse mentionnée par ce dernier sur le formulaire de demande et ce, les jours de distribution du courrier tels que spécifiés dans les Conditions Générales en matière d'Offre de Services de bpost. La responsabilité de bpost ne pourra pas être mise en cause dans la mesure où un évènement échappant à sa volonté et à son contrôle (force majeure) surviendrait, étant entendu que les situations suivantes relèvent d'un cas de force majeure : accident de la circulation non imputable à bpost dans lequel l'employé distributeur serait impliqué, densité anormale de la circulation due notamment à des intempéries (situation hivernale avec risque de chutes de neige et/ou de gel – relevant de la catégorie « Code Rouge » selon Meteowing), accidents, travaux, ou chantiers sur la voirie, plan de mobilité douce et/ou écologique (impactant l'organisation des tournées de distribution jusqu'au moment de la modification de la tournée pour prendre en compte ce nouveau plan), déviations, dégâts causés à la voirie, acte ou négligence des pouvoirs publics, panne affectant les centres de tri ou véhicules de bpost etc., grèves nationales, régionales ou locales de l'ensemble ou d'une partie du personnel de bpost, inondations, incendies, foudre, explosions, effondrements, tout acte ou négligence d'une personne ou entité échappant au pouvoir de contrôle de bpost, épidémie, pandémie, etc...

bpost peut, sans notification préalable, suspendre en tout ou en partie le Service First Service en cas de force majeure. Cette suspension ne peut en aucun cas donner droit à une indemnisation.

Le courrier sera distribué dès le règlement de la situation constituant un cas de force majeure. Si le Client s'apprête à recevoir une quantité importante de courrier pendant une période limitée, il est prié d'en avertir bpost afin qu'elle puisse prévoir les adaptations opérationnelles nécessaires. Les limitations de responsabilité de bpost mentionnées dans le deuxième alinéa du présent article 8, sont également applicables.

bpost ne pourra pas être tenue responsable des abus, infractions, délits, fautes, erreurs ou négligences commis par le Client ou par des tiers. Le Client indemniserà bpost pour tout dommage qu'elle subirait à la suite d'une plainte ou action de tiers découlant d'une faute du Client, y compris en cas de transmission d'informations erronées à bpost lors de la souscription à « First Service ». bpost est exclusivement responsable du dommage direct (à l'exception de tout dommage indirect, tel que la perte de revenus, l'atteinte à l'image ou à la réputation du Client, etc.) qui découlerait de la non-exécution de la Convention par bpost. En cas de mise en cause de la responsabilité de bpost, le dédommagement auquel le Client pourra prétendre ne pourra pas excéder la Redevance mensuelle payée par le Client. La responsabilité de bpost est limitée

au cas et aux montants énumérés ci-dessus. Elle ne pourra en aucun cas être mise en cause en cas de dommage découlant d'une faute de bpost autre que liée à la non-distribution avant 9 heures du courrier adressé au Client conformément aux présentes Conditions Générales (vol, perte, délais de distribution, etc.). Le Client ne pourra par ailleurs en aucun cas mettre en cause la responsabilité de bpost en raison d'une faute liée à la non-exécution des Conditions Générales en matière d'Offre de Services de bpost, excepté au cas où il y serait expressément fait référence dans le cadre des présentes Conditions Générales (jours de distribution, etc.) bpost ne pourra être tenue pour responsable en cas de non-distribution dans des boîtes aux lettres non conformes aux dispositions légales en vigueur ou non accessibles. Il en va de même en ce qui concerne la non-distribution du courrier non conforme, interdit ou non distribuable, tel que défini par les Conditions Générales en matière d'Offre de Services de bpost.

9. Plaintes du client

Toute réclamation ou plainte du Client doit être adressée à bpost délai de cinq (5) Jours ouvrables à compter de la date de distribution des Envois sur laquelle porte la réclamation ou la plainte. Une plainte peut être introduite par téléphone au Service Centre (02 201 11 11). Un numéro de référence est attribué à toute plainte introduite par le Client et celui-ci lui est communiqué. Un avis de réception peut être remis gratuitement au Client sur demande. En mentionnant le numéro de référence dans ses écrits ou lors de ses entretiens ultérieurs avec les services de bpost, le Client simplifiera et accélérera la gestion de sa plainte. 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 à : Service de Médiation pour le secteur postal - Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 4, 1000 Bruxelles (www.omps.be).

10. Restrictions de la garantie

La garantie de bpost ne porte pas sur la distribution des colis ni des journaux et périodiques, ni des envois recommandés ou des envois non adressés qui peuvent faire l'objet d'une distribution séparée. La garantie de bpost porte exclusivement sur l'heure de la distribution du courrier visée par les présentes Conditions Générales. bpost distribue avant 9 heures le courrier qui a été traité par le centre de tri au moment où le facteur commence sa tournée. Les envois qui n'ont pas encore été traités à ce moment-là seront distribués le lendemain, avant 9 heures. Néanmoins, il se peut que vous receviez ces envois le jour même si bpost parvient à les inclure dans le cadre d'une tournée de distribution ultérieure (par exemple, la tournée relative aux envois recommandés).

11. Propriété intellectuelle

bpost reste titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle liés à « First Service ». Il est interdit au Client d'utiliser la marque ou le logo « First Service », de même que « bpost ». bpost ne peut pas être tenue responsable quant à la pertinence et à l'exactitude des informations mentionnées sur le formulaire « First Service ».

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 que vous nous communiquez seront conservées pendant trois (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 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. Modifications

Les présentes Conditions Générales peuvent être modifiées par bpost à tout moment. Les Conditions Générales ainsi modifiées seront applicables et lieront les deux parties, à compter du 1er jour du mois suivant la notification de cette modification par bpost au Client. S'il venait à s'avérer que bpost est tenue, par une loi, réglementation ou décision d'une autorité belge, ou supranationale, de modifier la redevance, les caractéristiques ou spécifications de « First Service » ou le contenu des Conditions Générales ou de résilier la Convention, bpost en informerait le Client de manière appropriée. Dans ces deux cas de figure, le Client pourrait indiquer à bpost par courrier recommandé, dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification de la modification, son souhait de mettre fin à la Convention à la date de la modification. Les parties conviennent qu'aucun dédommagement ne pourra être exigé par le Client en pareils cas.

14. Autres dispositions

Si, en vertu d'une disposition légale d'ordre public ou de droit impératif, une des dispositions des présentes Conditions Générales était nulle ou non opposable au Client, cette clause serait réputée non écrite. Toutes les autres clauses resteraient cependant d'application. Les présentes Conditions Générales et la Convention sont régies par le droit belge.

Toute contestation relative aux présentes Conditions Générales ou à la Convention qui ne peut être résolue à l'amiable sera réglée exclusivement par les Cours et Tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles. Le Client n'est pas autorisé à céder la présente Convention sans l'autorisation écrite et préalable de bpost. bpost est autorisée à céder la présente Convention à tout moment aux sociétés qui lui sont liées au sens de l'article 11 du Code des Sociétés. bpost se réserve le droit de faire appel à des sous-traitants pour l'exécution de la présente Convention. Toute demande d'information ou toute réclamation doit être adressée à notre Service Centre par téléphone au 02 201 11 11.