

Conditions Générales Bpost MailConnect

Septembre 2026

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à partir du 1er septembre 2026

1	Champ d'application	5
2	Définitions	5
3	Formation de la Convention	7
3.1	Demande du Service	7
3.2	Proposition contractuelle	7
3.3	Formation de la Convention	7
3.4	Activation du Service	7
3.5	Cartes de procuration	8
3.6	Démarrage du Service	8
3.7	Gestion des utilisateurs	8
3.8	Modifications pendant la durée	8
4	Description du Service	9
4.1	Réception et centralisation du Courrier entrant	9
4.2	Préparation et numérisation	9
4.3	Mise à disposition via le Portail web	9
4.4	Période de conservation	10
4.5	Destruction (ou Réception) des Envois postaux physiques	10
5	Obligations de Bpost	10
5.1	Obligation générale de traitement	10
5.2	Réception des Envois recommandés	11
5.3	Destruction des Envois postaux physiques	11
6	Obligations du Client	11
6.1	Obligation générale de coopération	11
6.2	Adresses et coordonnées	11
6.3	Cartes de procuration pour les Envois recommandés	11

6.4	Gestion des utilisateurs	12
6.5	Utilisation correcte du Portail web	12
6.6	Contenu des Envois postaux.....	12
6.7	Respect de la législation et de la réglementation.....	12
6.8	Vérification et validation des Copies numériques.....	12
6.9	Envois postaux non numérisables.....	12
7	Gestion des utilisateurs et accès au Portail web	13
7.1	Accès au Portail web	13
7.2	Administrateur.....	13
7.3	Comptes utilisateur	13
7.4	Authentification et sécurité	13
7.5	Modification et retrait des Droits d'accès.....	14
7.6	Utilisation du Portail web	14
8	Niveaux de service.....	14
8.1	Généralités	14
8.2	Traitement du Courrier entrant	14
8.3	Mise à disposition des Copies numériques	14
8.4	Disponibilité du Portail web	15
8.5	Assistance et Gestion des incidents.....	15
8.6	Exclusions.....	15
9	Tarifs et facturation	15
9.1	Tarifs applicables.....	15
9.2	Formules.....	15
9.3	Hypothèse de volume.....	15
9.4	Options supplémentaires	16
9.5	Frais d'activation.....	16
9.6	Dépassement des volumes inclus.....	16
9.7	Écarts structurels par rapport à l'hypothèse de volume	16
9.8	Facturation.....	17
9.9	Démarrage en cours de mois	17
9.10	Paieement	17
9.11	Contestation des factures.....	17
9.12	Conditions de paiement.....	17
9.13	Indexation	17
9.14	Modification des tarifs.....	18
10	Protection des Données à caractère personnel	18
10.1	Rôles et droit applicable	18
10.2	Obligations du Client (Responsable du traitement)	18

10.3	Obligations de Bpost (Sous-traitant)	19
10.4	Notification des Violations de données à caractère personnel	19
10.5	Recours à des Sous-traitants ultérieurs	19
10.6	Documentation, informations et audit.....	20
10.7	Fin et restitution ou suppression des données	20
10.8	Description du Traitement :	20
10.9	Coordonnées du DPO de Bpost :	20
10.10	Mesures techniques et organisationnelles	21
11	Propriété intellectuelle	21
12	Responsabilité.....	22
12.1	Généralités	22
12.2	Notification des erreurs ou manquements	22
12.3	Réparation en nature.....	22
12.4	Limitation de responsabilité.....	22
12.5	Exclusion des Dommages indirects	23
12.6	Exclusions de Responsabilité	23
12.7	Responsabilité du Client.....	23
12.8	Actions extracontractuelles et contractuelles	23
13	Force majeure.....	24
14	Durée et résiliation.....	25
14.1	Durée	25
14.2	Résiliation ordinaire	25
14.3	Résiliation pour manquement contractuel.....	25
14.4	Résiliation pour insolvabilité	25
14.5	Non-activation du Service	25
14.6	Conséquences de la résiliation	26
14.7	Traitement des Envois postaux et des Copies numériques après la résiliation.....	26
14.8	Décompte final	26
15	Réclamations	26
15.1	Introduction des Réclamations	26
15.2	Délai de notification	27
15.3	Examen de la Réclamation	27
15.4	Mesures correctives	27
15.5	Limitations	27
16	Autres dispositions contractuelles	27
16.1	Sous-traitance	27
16.2	Intégralité de la Convention	28
16.3	Cessibilité	28

16.4	Divisibilité.....	28
16.5	Renonciation aux droits.....	28
16.6	Droit applicable et Règlement des litiges	28

1 Champ d'application

Sauf convention écrite expresse contraire, les présentes Conditions Générales Bpost MailConnect s'appliquent au Service proposé par Bpost au Client.

Le Service consiste en une prestation de service standardisée dans le cadre de laquelle le courrier physique entrant du Client est réceptionné, préparé, numérisé puis mis à disposition sous forme numérique via un environnement numérique proposé par Bpost. Le Service comprend également la conservation temporaire des Envois postaux physiques et leur destruction ou, le cas échéant, leur renvoi, conformément aux modalités opérationnelles convenues.

Le Service porte exclusivement sur les Envois postaux réceptionnés, traités et distribués par Bpost. Les Envois postaux reçus par le Client via un autre opérateur postal, coursier, fournisseur ou prestataire de services que Bpost ne sont pas considérés comme faisant partie du Service, sauf acceptation écrite expresse de Bpost pour leur traitement dans le cadre du Service.

Le Service est exclusivement destiné aux clients professionnels, entreprises, associations, institutions et autorités publiques. Les personnes physiques agissant à des fins étrangères à leur activité professionnelle ne peuvent pas utiliser le Service.

Les présentes Conditions Générales s'appliquent aux formules standard MailConnect et aux options qui y sont liées, telles que décrites plus en détail dans le Contrat et l'Annexe tarifaire et/ou toute autre documentation contractuelle ou opérationnelle communiquée par Bpost.

Le Service est une solution de prestation de service standardisée. Sauf convention écrite expresse contraire, le Service ne comprend pas de développement logiciel spécifique au Client, d'intégration dans les systèmes du Client, de service d'archivage légal, de validation du contenu des Envois postaux, de classification documentaire, d'extraction de données ou d'autres prestations sur mesure.

Les conditions générales ou particulières du Client ou de toute autre partie que Bpost ne sont pas applicables.

En cas de contradiction entre les présentes Conditions Générales et les dispositions des documents faisant partie de la Convention, l'ordre de priorité suivant s'applique, sauf disposition expresse contraire :

- le contrat MailConnect avec son Annexe tarifaire et ses conditions commerciales ;
- les présentes Conditions Générales Bpost MailConnect, y compris la convention de traitement des données ;

Bpost se réserve le droit d'adapter le Service, les processus opérationnels, les modalités techniques, les applications utilisées ou la documentation applicable lorsque cela est nécessaire afin de tenir compte d'évolutions technologiques, opérationnelles, légales, commerciales ou organisationnelles, pour autant que ces adaptations ne portent pas substantiellement atteinte aux prestations essentielles convenues du Service. Bpost informe le Client par écrit au moins trente (30) jours calendrier avant l'entrée en vigueur de telles adaptations. Si une adaptation constitue une modification substantielle du Service, le Client a le droit de résilier la Convention sans frais moyennant notification écrite dans les trente (30) jours calendrier suivant la réception de la communication relative à l'adaptation.

2 Définitions

Administrateur : la personne physique chez le Client désignée par celui-ci pour gérer les utilisateurs, attribuer les droits d'accès et agir comme personne de contact pour le Service.

Adresse : l'adresse postale pour laquelle le Client active le traitement du Courrier entrant dans le cadre du Service.

Adresse principale : la seule Adresse physique incluse dans le Service MailConnect standard.

Adresse supplémentaire : toute Adresse supplémentaire pour laquelle le Client active le traitement du Courrier entrant en plus de l'Adresse principale incluse et pour laquelle une redevance distincte est due conformément à l'Annexe tarifaire. Tout le Courrier entrant de l'Adresse principale et de chaque Adresse supplémentaire est traité comme un ensemble unique et mis à disposition dans le Portail web.

Annexe tarifaire : le document qui reprend les tarifs, redevances, volumes inclus, suppléments et éventuels frais supplémentaires applicables au Service MailConnect.

Bpost : Bpost SA de droit public, dont le siège social est situé Boulevard Anspach 1 boîte 1, 1000 Bruxelles et inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0214.596.464.

Client : l'entreprise, l'indépendant, l'association, l'institution, l'administration ou toute autre organisation professionnelle qui conclut une Convention avec Bpost pour l'utilisation du Service MailConnect.

Conditions Générales : les présentes Conditions Générales Bpost MailConnect, telles que modifiées de temps à autre conformément à leurs dispositions.

Convention : la relation contractuelle entre le Client et Bpost concernant le Service MailConnect, y compris le Contrat MailConnect, l'Annexe tarifaire, les présentes Conditions Générales et, le cas échéant, les conditions générales des services Bpost sous-jacents.

Copie numérique : l'image électronique ou le fichier numérique créé par Bpost sur la base d'un Envoi postal ou d'une ou plusieurs Feuilles faisant partie d'un Envoi postal.

Courrier entrant : tous les Envois postaux reçus et traités par Bpost dans le cadre du Service MailConnect.

Envoi postal : toute lettre physique, lettre recommandée ou autre envoi postal écrit traité par Bpost dans le cadre du Service MailConnect.

Feuille : une feuille de papier physique distincte – qu'elle soit imprimée recto ou recto verso – faisant partie d'un Envoi postal. L'enveloppe est également considérée comme une Feuille.

Formule : la formule commerciale du Service, telle que décrite dans le Contrat et l'Annexe tarifaire, qui donne droit, pendant un mois, au traitement d'un nombre maximal d'Envois postaux et de Feuilles (calculé sur la base d'une moyenne de 3 Feuilles par Envoi postal) moyennant une redevance fixe. Les dépassements des volumes inclus dans la Formule peuvent donner lieu à des frais supplémentaires conformément à l'Annexe tarifaire applicable.

Frais d'activation : les frais uniques dus pour la configuration et l'activation du Service MailConnect conformément à l'article 9.5 et à l'Annexe tarifaire.

Frais de dépassement : les frais supplémentaires facturés par Bpost lorsque le nombre de Feuilles incluses dans la Formule choisie est dépassé, conformément à l'Annexe tarifaire.

Jour de traitement : un Jour ouvrable au cours duquel Bpost exécute des activités opérationnelles relatives au Service MailConnect.

Jour ouvrable : chaque jour calendrier, à l'exception des samedis, dimanches, jours fériés légaux en Belgique et des jours annoncés par Bpost avec un service adapté.

Période de conservation : la période pendant laquelle Bpost conserve les originaux physiques après numérisation avant leur destruction ou leur restitution.

Portail web : l'application numérique mise à disposition par Bpost permettant aux utilisateurs autorisés d'accéder aux Copies numériques et aux fonctionnalités associées du Service MailConnect.

Scanning Factory : le centre de numérisation de Bpost désigné pour le traitement et la numérisation des Envois postaux.

Service MailConnect : le service intégré proposé par Bpost – également désigné dans le présent document comme le **Service** – comprenant :

- le transfert des Envois postaux vers la Scanning Factory ;
- la réception et le traitement du Courrier entrant ;
- la numérisation des Envois postaux ;
- la mise à disposition des Copies numériques via le Portail web ;
- la conservation temporaire et la destruction des originaux physiques ;
- et, le cas échéant, le renvoi des originaux physiques.

Sous-traitant : la partie qui traite des données à caractère personnel pour le compte du Client au sens du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD/GDPR).

Utilisateur : toute personne physique autorisée par le Client à accéder au Portail web.

3 Formation de la Convention

3.1 Demande du Service

Le Client peut manifester son intérêt pour le Service au moyen du [formulaire de contact](#) mis à disposition par Bpost sur le site web de Bpost ou via d'autres canaux commerciaux prévus par Bpost.

Après réception de la demande, Bpost contactera le Client afin de discuter de ses besoins, du volume attendu d'Envois postaux, des options souhaitées et des exigences opérationnelles du Service.

3.2 Proposition contractuelle

Sur la base des informations fournies par le Client, Bpost établit une proposition contractuelle avec Annexe tarifaire reprenant notamment la Formule choisie, les options sélectionnées, le nombre d'Adresses, les tarifs applicables et les données requises pour l'exécution du Service.

Le Client est responsable de l'exactitude, de l'exhaustivité et de l'actualité des informations qu'il fournit.

3.3 Formation de la Convention

La Convention n'est formée qu'après que :

- a) le Client ait signé la proposition contractuelle et
- b) Bpost ait confirmé par écrit la réception du contrat signé et l'ait renvoyé signé au Client.

Bpost se réserve le droit de refuser une demande si les informations fournies par le Client s'avèrent incomplètes, inexactes ou insuffisantes pour l'exécution du Service.

3.4 Activation du Service

Après la formation de la Convention, Bpost entame les activités d'activation nécessaires à l'exécution du Service.

Ces activités comprennent notamment :

- la configuration du Portail web ;
- la création d'un compte Administrateur ;
- l'enregistrement des Adresses indiquées ;

- l'enregistrement pour le transfert des Envois postaux physiques ;
- la préparation du traitement opérationnel ;
- la validation des documents requis.

Les activités d'activation donnent lieu à des Frais d'activation uniques conformément à l'Annexe tarifaire.

3.5 Cartes de procuration

Pour l'Adresse principale et chaque Adresse supplémentaire pour laquelle le Client souhaite activer le traitement du Courrier entrant, le Client doit prévoir une Procuration postale valable pour la réception des Envois recommandés et la mettre à disposition de la Scanning Factory.

Le Client reste seul responsable :

- de l'achat correct de la carte de procuration ;
- de sa transmission en temps utile à la Scanning Factory ;

Tant que Bpost ne dispose pas de toutes les cartes de procuration requises, le Service ne peut pas être démarré ; voir les conséquences à l'article 3.6.

Le Client reconnaît que le traitement des Envois recommandés constitue un élément essentiel du Service et que Bpost ne peut pas exécuter le Service sans les cartes de procuration requises.

3.6 Démarrage du Service

Le Service démarre exclusivement un lundi.

Bpost s'efforce de démarrer le Service au plus tard dans les quatre (4) semaines suivant l'entrée en vigueur de la Convention, à condition que toutes les données, tous les documents, toutes les cartes de procuration et toute la collaboration nécessaires aient été fournis en temps utile par le Client.

Le délai de quatre (4) semaines est automatiquement prolongé tant que Bpost ne dispose pas de toutes les données, de tous les documents, de toutes les cartes de procuration ou de toute autre information nécessaire à l'exécution du Service.

Si Bpost ne dispose pas de toutes les informations susmentionnées dans les quarante-cinq (45) jours calendrier suivant la formation de la Convention, Bpost a le droit de considérer la demande comme caduque et de mettre fin aux activités d'activation ultérieures.

Dans ce cas, Bpost a le droit de résilier la Convention moyennant une mise en demeure écrite préalable accordant au Client un délai supplémentaire de quinze (15) jours calendrier pour satisfaire aux exigences.

Ce délai constitue une obligation de moyens et non une obligation de résultat.

La date effective de démarrage du Service est communiquée par écrit par Bpost au Client.

3.7 Gestion des utilisateurs

Lors de l'activation du Service, un compte Administrateur est créé.

L'Administrateur peut ensuite créer, gérer, modifier ou supprimer des Utilisateurs supplémentaires conformément aux fonctionnalités du Portail web et à la Formule choisie.

3.8 Modifications pendant la durée

Pendant la durée de la Convention, le Client peut demander des Adresses ou options supplémentaires. Le choix de la Formule peut également être adapté en cas d'évolution des volumes de Courrier entrant ou d'estimation initiale erronée, à tout moment pendant la durée de la Convention. Une période minimale de six (6) mois doit toujours s'écouler entre deux demandes de modification successives.

Ces modifications sont constatées au moyen d'un addendum écrit ou de toute autre confirmation écrite acceptée par Bpost au plus tard quinze (15) jours ouvrables avant la date de début d'un nouveau mois, et peuvent donner lieu à une adaptation des tarifs applicables.

4 Description du Service

4.1 Réception et centralisation du Courrier entrant

Le Service a pour objet de centraliser, de traiter et de mettre à disposition sous forme numérique le Courrier entrant du Client via le Portail web.

Dans le cadre du Service, Bpost assure la centralisation et la réception, dans la Scanning Factory, du Courrier entrant destiné à l'Adresse principale et, le cas échéant, aux Adresses supplémentaires convenues.

Le Client reconnaît que Bpost est uniquement responsable de la réception, de la centralisation et du traitement du Courrier entrant acheminé dans le cadre des processus opérationnels de Bpost pour le Service MailConnect. Les Envois postaux que le Client reçoit par l'intermédiaire d'un opérateur postal, d'un coursier, d'un fournisseur ou d'un prestataire de services autre que Bpost ne relèvent pas du champ d'application du Service et n'entraînent aucune obligation de traitement, de numérisation, de conservation, de destruction ou de renvoi dans le chef de Bpost.

L'acheminement du Courrier entrant s'effectue conformément aux processus opérationnels de Bpost relatifs au transfert des Envois postaux physiques.

Bpost traite le Courrier entrant quotidiennement pendant les Jours de traitement.

Bpost détermine de manière autonome les moyens opérationnels, les sites, les processus, les technologies et les sous-traitants auxquels elle recourt pour l'exécution du Service.

4.2 Préparation et numérisation

Les Envois postaux sont réceptionnés à la Scanning Factory. Les Envois recommandés sont remis à la Scanning Factory sur la base de la Carte de procuration et font l'objet d'un scan lors de leur remise.

Les Envois postaux réceptionnés sont ouverts, triés, préparés (par exemple, les agrafes sont retirées) et numérisés conformément aux procédures opérationnelles de Bpost.

La numérisation est effectuée en noir et blanc et produit un fichier PDF mis à disposition via le Portail web.

L'Enveloppe fait partie intégrante de l'Envoi postal et est également numérisée.

Bpost effectue des contrôles de qualité raisonnables afin de mettre à disposition des Copies numériques lisibles et exploitables.

Le Service ne comprend pas la reconnaissance optique de caractères (OCR), l'extraction automatique de données, la classification de documents, la validation du contenu des Envois postaux ni aucune autre forme de traitement du contenu, sauf convention écrite expresse contraire.

Les écarts mineurs qui n'ont pas d'incidence substantielle sur la lisibilité des Copies numériques ne constituent pas un manquement dans l'exécution du Service.

4.3 Mise à disposition via le Portail web

Après numérisation, les Copies numériques sont mises à disposition via le Portail web.

Le Client accède au Portail web conformément à la Formule choisie et aux droits d'utilisation qui y sont associés.

Bpost s'efforce de mettre les Copies numériques à disposition dans les meilleurs délais après leur traitement. Selon les Options sélectionnées par le Client, des moments de Mise à disposition numérique prioritaire distincts peuvent s'appliquer.

Les Copies numériques restent disponibles dans le Portail web pendant la Période d'archivage liée à la Formule choisie.

Bpost se réserve le droit d'adapter, d'étendre ou de modifier les fonctionnalités du Portail web en fonction d'exigences technologiques, opérationnelles, de sécurité ou légales, sans porter atteinte aux fonctionnalités essentielles du Service. Bpost informe préalablement le Client de ces modifications dans la mesure où celles-ci ont une incidence substantielle sur l'utilisation du Portail web par le Client.

4.4 Période de conservation

Bpost conserve les Envois postaux physiques pendant une période de trente (30) jours calendrier après leur numérisation.

Pendant cette période, les Envois postaux physiques font l'objet d'une Conservation temporaire à des fins de suivi opérationnel, de vérification ou d'éventuel traitement exceptionnel dans le cadre d'une Procédure de réclamation.

Le Client reconnaît que cette Conservation temporaire ne constitue pas un service d'archivage.

4.5 Destruction (ou Réception) des Envois postaux physiques

À l'expiration de la Période de conservation, les Envois postaux physiques sont définitivement détruits conformément aux procédures opérationnelles de Bpost.

Le Client reconnaît que les Envois postaux détruits ne peuvent être réclamés, récupérés ou remis à disposition.

Le Client reste responsable de l'évaluation visant à déterminer si une Copie numérique suffit pour satisfaire à ses obligations légales, fiscales, comptables, administratives ou autres.

Si le Client choisit une Option supplémentaire relative à la Réception des envois postaux physiques, les Envois postaux physiques sont traités conformément aux dispositions de cette Option.

Une telle Option s'applique à tous les Envois postaux traités dans le cadre du Service et ne peut être limitée à des Envois postaux individuels, à des catégories d'Envois postaux ou à des demandes individuelles du Client.

Si Bpost reçoit des Envois postaux ou du contenu qui ne peuvent raisonnablement pas être numérisés dans le cadre des processus opérationnels normaux du Service, Bpost a le droit de les exclure du Service et de les traiter conformément à ses procédures opérationnelles. Cela implique que ces objets non numérisables seront détruits, à l'exception de ceux dont Bpost estime, au mieux de ses capacités, qu'ils peuvent avoir une valeur, tels que, sans que cette liste soit exhaustive, des badges, cartes d'accès, cartes bancaires, clés ou clés USB. Si de tels objets non numérisables potentiellement précieux sont découverts, Bpost prendra contact avec le Client afin de convenir de la suite à donner, laquelle peut notamment consister à renvoyer ces objets au Client sous la forme d'un colis. Bpost est libre de facturer des frais pour cet envoi.

Bpost ne peut être tenue responsable des limitations inhérentes à la nature de tels Envois postaux non numérisables.

5 Obligations de Bpost

5.1 Obligation générale de traitement

Bpost s'engage à exécuter le Service conformément à la Convention, y compris les présentes Conditions Générales, et aux procédures opérationnelles applicables.

Bpost s'engage également à respecter la réglementation et la législation en vigueur relatives au traitement des Données à caractère personnel et, en particulier, la réglementation générale relative à la protection des Données à caractère personnel. Pour toute information à ce sujet, il est renvoyé à la [politique générale de confidentialité de Bpost](#) disponible sur le site web ainsi qu'à la convention de traitement des données spécifique conclue pour ce Service (voir Chapitre 10).

5.2 Réception des Envois recommandés

Bpost s'engage à agir en qualité de mandataire du Client pour la réception des Envois recommandés du Client, que Bpost signe pour réception après contrôle de la procuration.

5.3 Destruction des Envois postaux physiques

Bpost garantit que les Envois postaux physiques qui doivent être détruits conformément à la Convention, sont détruits de manière sécurisée, confidentielle et définitive. À cette fin, Bpost peut faire appel à des tiers spécialisés. Bpost reste responsable du choix de ces prestataires de services et du respect de mesures appropriées de sécurité et de Confidentialité pendant l'ensemble du processus de Destruction.

6 Obligations du Client

6.1 Obligation générale de coopération

Le Client s'engage à fournir toute coopération raisonnable nécessaire à l'Activation correcte et à l'exécution du Service.

Le Client fournit en temps utile toutes les données, tous les documents, toutes les autorisations, instructions et autres informations raisonnablement nécessaires à l'exécution du Service.

Le Client est responsable de l'exactitude, de l'exhaustivité et de l'actualité de toutes les informations fournies à Bpost.

6.2 Adresses et coordonnées

Le Client est responsable de l'identification correcte de l'Adresse principale et, le cas échéant, des Adresses supplémentaires auxquelles le Service se rapporte, ainsi que de l'Adresse de facturation.

Toute modification d'une Adresse, d'une personne de contact, de données de Facturation ou de toute autre information pertinente doit être communiquée sans délai par écrit à Bpost.

Bpost ne peut être tenue responsable d'un quelconque retard, traitement erroné ou interruption du Service résultant de données incorrectes, incomplètes ou communiquées tardivement.

6.3 Cartes de procuration pour les Envois recommandés

Le Client reconnaît que la réception et le traitement des Envois recommandés constituent un élément essentiel du Service.

Le Client s'engage à obtenir en temps utile une Carte de procuration valable pour l'Adresse principale et chaque Adresse supplémentaire et à la remettre à la Scanning Factory. Le Client reçoit également à cet effet une étiquette d'expédition par Adresse au début de la Convention.

Le Client assume l'entière responsabilité de l'exactitude, de la validité et de la remise en temps utile de ces Cartes de procuration.

Bpost n'est pas responsable de l'impossibilité d'exécuter le Service lorsque les Cartes de procuration requises font défaut, sont invalides ou n'ont pas été remises en temps utile.

6.4 Gestion des utilisateurs

Le Client est responsable de la gestion des Comptes utilisateur ayant accès au Portail web.

Tous les actes accomplis au moyen des Comptes utilisateur attribués au Client sont réputés avoir été accomplis par le Client ou pour son compte.

Le Client assume l'entière responsabilité de la gestion correcte de ces Comptes utilisateur conformément au Chapitre 7 des présentes Conditions Générales.

6.5 Utilisation correcte du Portail web

Le Client s'engage à utiliser le Portail web exclusivement en conformité avec :

- la Convention ;
- les présentes Conditions Générales ;
- la législation applicable ;
- la documentation utilisateur et aux directives opérationnelles de Bpost.

Il est interdit au Client d'utiliser le Portail web d'une manière susceptible de compromettre sa sécurité, son intégrité, sa disponibilité ou son bon fonctionnement.

6.6 Contenu des Envois postaux

Le Client reste seul responsable :

- du contenu des Envois postaux ;
- de la licéité de leur traitement ;
- du respect de ses obligations légales relatives aux documents et aux Données à caractère personnel concernés.

Bpost n'est pas tenue de contrôler le contenu des Envois postaux et n'exerce aucune surveillance quant à la légalité, l'exactitude, l'exhaustivité ou l'adéquation des Envois postaux traités.

6.7 Respect de la législation et de la réglementation

Le Client garantit que l'utilisation du Service est conforme à toutes les obligations légales, réglementaires et contractuelles qui lui sont applicables. Les Copies numériques fournies ne sont pas certifiées et ne satisfont dès lors pas aux exigences légales relatives à l'archivage électronique qualifié.

Le Client garantit Bpost contre toute réclamation de tiers résultant directement d'une violation avérée de ces obligations par le Client, et ce dans la limite des Dommages directs qui en découlent.

6.8 Vérification et validation des Copies numériques

Le Client reste responsable du contrôle des Copies numériques mises à disposition via le Portail web.

Le Client doit signaler à Bpost toute erreur, irrégularité ou tout Envoi postal manquant dans un délai de 30 jours calendrier après la mise à disposition de la Copie numérique concernée, conformément à la Procédure de réclamation.

6.9 Envois postaux non numérisables

Le Service est exclusivement destiné au traitement des Envois postaux numérisables.

Le Client reconnaît que certains objets, matériaux ou contenus ne peuvent pas être traités par le Service, notamment, sans que cette liste soit limitative :

- les objets qui ne constituent pas un document papier ;

- les objets dont les caractéristiques physiques rendent la Numérisation impossible ou déraisonnablement difficile ;
- les objets susceptibles de causer des dommages aux personnes, à l'infrastructure ou aux équipements ;
- les contenus dont le traitement est légalement interdit.

Si Bpost reçoit de tels contenus, elle a le droit de les exclure du Service et de les traiter conformément à ses procédures opérationnelles, sans que cela ne donne lieu à une quelconque Responsabilité dans le chef de Bpost.

7 Gestion des utilisateurs et accès au Portail web

7.1 Accès au Portail web

Le Service est mis à disposition via le Portail web.

L'accès au Portail web est exclusivement réservé aux Utilisateurs autorisés par le Client conformément à la Convention.

Bpost détermine les modalités techniques d'accès au Portail web et peut les modifier lorsque cela est nécessaire pour des raisons techniques, opérationnelles, de sécurité ou légales.

7.2 Administrateur

Lors de l'activation du Service, Bpost crée un Compte utilisateur d'Administrateur.

L'Administrateur assure la gestion du Portail web au nom du Client et dispose des Droits d'accès nécessaires à la gestion des Utilisateurs et des accès.

L'Administrateur est désigné par le Client et demeure responsable de la gestion de l'environnement utilisateur pendant toute la durée de la Convention.

7.3 Comptes utilisateur

L'Administrateur peut créer, modifier, activer ou supprimer des Utilisateurs dans les limites de la Formule choisie par le Client.

Le nombre maximal d'Utilisateurs pouvant accéder au Portail web est déterminé par la Formule choisie.

Bpost se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires si le nombre d'Utilisateurs autorisés est dépassé, conformément à l'Annexe tarifaire.

7.4 Authentification et sécurité

Chaque Utilisateur dispose de données d'accès personnelles.

Les Utilisateurs ne peuvent pas partager leurs données d'accès avec des tiers et doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour en garantir la Confidentialité.

Le Client est responsable de tous les actes accomplis au moyen des Comptes utilisateur qui lui sont attribués.

Le Client s'engage à informer Bpost sans délai de tout soupçon d'utilisation non autorisée, de toute perte de données d'accès ou de tout Incident de sécurité concernant le Portail web.

Bpost se réserve le droit d'imposer ou de mettre à disposition des mesures d'authentification ou de sécurité supplémentaires, notamment l'Authentification multifacteur, l'Authentification unique, l'Authentification fédérée ou d'autres mécanismes de sécurité comparables, lorsque cela est nécessaire ou souhaitable pour des raisons techniques, opérationnelles, de sécurité ou légales.

7.5 Modification et retrait des Droits d'accès

Le Client est responsable de la modification ou du retrait immédiat des Droits d'accès lorsqu'un Utilisateur n'est plus autorisé à accéder au Portail web.

Bpost peut suspendre, en tout ou en partie, l'accès d'un Utilisateur ou du Client sans notification ni autorisation préalable si :

- cela est nécessaire pour des raisons de sécurité ;
- le Portail web fait l'objet d'une utilisation abusive ;
- la Convention l'exige ;
- ou Bpost y est légalement tenue.

7.6 Utilisation du Portail web

Le Portail web peut uniquement être utilisé aux fins pour lesquelles le Service a été conçu.

Le Client et ses Utilisateurs s'abstiendront de tout acte susceptible de porter atteinte à la sécurité, à l'intégrité, à la disponibilité ou au fonctionnement du Portail web, ou de les perturber.

Bpost se réserve le droit de prendre les mesures techniques ou organisationnelles appropriées si le fonctionnement ou la sécurité du Portail web est compromis.

8 Niveaux de service

8.1 Généralités

Bpost s'efforce d'exécuter le Service conformément aux Niveaux de service liés à la Formule choisie par le Client et aux Options éventuellement sélectionnées.

Les Niveaux de service applicables sont décrits plus en détail dans les paragraphes suivants ainsi que dans le contrat et l'Annexe tarifaire, qui font partie intégrante de la Convention.

Sauf convention expresse contraire, les Niveaux de service constituent des obligations de moyens et non des obligations de résultat.

8.2 Traitement du Courrier entrant

Bpost traite le Courrier entrant pendant les Jours de traitement conformément à ses procédures opérationnelles.

Le traitement du Courrier entrant comprend notamment la centralisation, la réception, la préparation, la numérisation et la mise à disposition des Copies numériques via le Portail web.

Bpost s'efforce d'assurer le traitement quotidien des Envois postaux reçus pendant chaque Jour de traitement.

8.3 Mise à disposition des Copies numériques

Sauf convention expresse contraire, les Copies numériques sont mises à disposition via le Portail web avant la fin du Jour de traitement au cours duquel l'Envoi postal concerné a été traité.

En fonction des Options sélectionnées par le Client, Bpost peut proposer des Niveaux de service supplémentaires en matière de Mise à disposition numérique prioritaire.

Les délais et Conditions Générales applicables sont décrits plus en détail dans le contrat et l'Annexe tarifaire.

La disponibilité de ces Options peut dépendre de la Formule choisie.

8.4 Disponibilité du Portail web

Bpost vise une disponibilité du Portail web de 99,5 % pendant les Jours ouvrables.

Bpost se réserve le droit de limiter ou d'interrompre temporairement la disponibilité du Portail web pour des travaux de maintenance, des mises à jour techniques, des mesures de sécurité, des migrations ou d'autres interventions opérationnelles nécessaires.

8.5 Assistance et Gestion des incidents

Le Client peut signaler des questions, des incidents ou des problèmes techniques par les canaux d'Assistance mis à disposition par Bpost.

Bpost détermine librement les canaux d'Assistance utilisés pour l'Assistance relative au Service.

L'Assistance est en principe fournie pendant les heures de bureau des Jours de traitement.

Les procédures d'Assistance applicables peuvent être adaptées par Bpost en fonction des évolutions opérationnelles, techniques ou organisationnelles.

8.6 Exclusions

Les Niveaux de service ne s'appliquent pas dans la mesure où leur non-respect résulte directement ou indirectement :

- de données incorrectes ou incomplètes fournies par le Client ;
- de l'absence des Cartes de procuration requises ;
- du non-respect de la Convention par le Client ;
- d'un cas de Force majeure (voir chapitre 13) ;
- de travaux de maintenance planifiés ;

9 Tarifs et facturation

9.1 Tarifs applicables

Les tarifs du Service figurent dans l'Annexe tarifaire, qui fait partie intégrante de la Convention.

Sauf mention expresse contraire, tous les prix sont exprimés en euros et hors TVA et autres taxes, droits ou prélèvements applicables.

9.2 Formules

Le Service est proposé sous la forme de différentes Formules.

Chaque Formule comprend, par mois calendrier, le traitement d'un nombre maximal d'Envois postaux ou de Feuilles, ainsi que les services, fonctionnalités, droits d'utilisation et Options associés, tels que décrits dans l'Annexe tarifaire.

Lors de la conclusion de la Convention, le Client choisit la Formule qui lui est applicable.

9.3 Hypothèse de volume

Les Formules standard sont fondées sur un traitement opérationnel moyen de trois (3) Feuilles par Envoi postal.

Ce traitement moyen comprend tant l'enveloppe que le contenu de l'Envoi postal.

Le Client reconnaît que cette hypothèse de volume moyen constitue un élément essentiel de la structure tarifaire du Service.

9.4 Options supplémentaires

Outre la Formule choisie, le Client peut sélectionner des Options supplémentaires.

Ces Options peuvent notamment porter sur :

- des Adresses supplémentaires ;
- la Mise à disposition numérique prioritaire ;
- les Envois postaux physiques ;
- d'autres services complémentaires proposés par Bpost.

Les conditions et tarifs applicables figurent dans le Contrat et son Annexe tarifaire.

9.5 Frais d'activation

Lors de la formation de la Convention, des Frais d'activation uniques sont dus conformément à l'Annexe tarifaire.

Les Frais d'activation couvrent les activités d'Activation, notamment :

- la configuration du Portail web avec la création de l'Administrateur ;
- la préparation opérationnelle du Service ;
- le traitement administratif de la demande ;
- la préparation des services sous-jacents.

Les Frais d'activation restent dus dès la formation de la Convention, même si le Service ne peut finalement pas être démarré en raison d'un manquement, d'une négligence ou de l'absence de documents requis ou de Carte(s) de procuration imputable au Client.

9.6 Dépassement des volumes inclus

Lorsque le volume des Envois postaux ou des Feuilles présentés par le Client dépasse, en nombre de Feuilles, les limites comprises dans la Formule choisie, Bpost a le droit de facturer des Frais de dépassement conformément à l'Annexe tarifaire.

Le calcul de ces frais supplémentaires est effectué selon les tarifs et règles définis dans le Contrat et l'Annexe tarifaire.

Le décompte de ces dépassements est effectué trimestriellement conformément au cycle de Facturation appliqué par Bpost.

9.7 Écarts structurels par rapport à l'hypothèse de volume

S'il ressort du traitement effectif que le nombre d'Envois postaux ou le nombre moyen de Feuilles par Envoi postal s'écarte de manière significative et structurelle de l'hypothèse de volume sur laquelle repose la Formule choisie, Bpost a le droit :

- de proposer une adaptation de la Formule choisie ;
- de proposer des conditions commerciales adaptées ;
- ou de proposer au Client une solution alternative ou sur mesure.

Si les Parties ne parviennent pas, dans un délai raisonnable, à un accord sur ces conditions adaptées, chaque Partie a le droit de résilier la Convention conformément aux dispositions du Chapitre 14.

9.8 Facturation

La redevance mensuelle liée à la Formule choisie, y compris les Options, est facturée mensuellement après la clôture du mois.

Les Frais d'activation sont facturés au cours du mois pendant lequel le Service est activé, après la clôture de ce mois.

Les Frais de dépassement supplémentaires peuvent être facturés séparément conformément au cycle de Facturation appliqué par Bpost.

9.9 Démarrage en cours de mois

Si la date de démarrage du Service ne coïncide pas avec le premier jour calendrier d'un mois calendrier, la redevance mensuelle de la première période de facturation est calculée au prorata du nombre de jours calendrier compris entre cette date de démarrage et la fin du mois calendrier concerné.

9.10 Paiement

Les factures sont payables dans les trente (30) jours calendrier suivant la date de facturation, sauf convention écrite contraire.

Toute facture impayée entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable l'application des intérêts de retard légaux et des frais de recouvrement légalement autorisés.

Bpost se réserve en outre le droit de suspendre tout ou partie de ses prestations jusqu'au Paiement intégral de toutes les sommes dues.

9.11 Contestation des factures

Toute contestation d'une facture doit être communiquée par écrit et motivée dans les quinze (15) jours calendrier suivant la date de facturation.

À défaut de contestation dans les délais, la facture est réputée acceptée, sans préjudice du droit du Client de contester encore une erreur matérielle dans la facture dans un délai de six (6) mois suivant la date de facturation.

9.12 Conditions de paiement

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

Si, à l'échéance, le Client n'a pas encore payé une facture, si des domiciliations impayées ou retirées unilatéralement sont renvoyées à Bpost, si le Client ne respecte pas ses obligations relatives aux délais de Paiement ou si la situation de crédit ou de solvabilité du Client évolue (y compris une modification de la limite de crédit fixée par Bpost ou du montant total des factures du Client) de telle sorte que le délai de Paiement accordé au Client ou le montant de la garantie ne se justifie plus, Bpost se réserve le droit de ne plus accorder de délai de Paiement, d'adapter unilatéralement le montant de la garantie et/ou d'exiger le Paiement comptant immédiat des services restant à fournir, sans préjudice des autres mesures que Bpost peut prendre en vertu de la loi ou des présentes Conditions Générales en cas de manquement contractuel du Client.

9.13 Indexation

Bpost a le droit d'indexer annuellement les tarifs du Service sur la base de l'évolution de l'Indice des prix à la consommation.

Les prix sont automatiquement adaptés le premier janvier de chaque année calendrier selon la formule suivante :

$P_n = P_o \times (I_n / I_o)$, où :

- P_n = le prix pour la nouvelle année
- P_o = lors de la première application : le prix initial mentionné dans l'Annexe tarifaire ; les années suivantes : le prix de l'année précédente
- I_o = pour la première Indexation : l'indice du mois précédant le mois d'entrée en vigueur de la Convention et, pour les Indexations suivantes : l'indice utilisé pour l'Indexation précédente.
- I_n = l'indice (base 2004 = 100) du mois de décembre précédant l'Indexation.

Si l'Indexation annuelle dépasse cinq pour cent (5 %) par rapport à l'année précédente, le Client a le droit de résilier la Convention sans frais moyennant notification écrite dans les trente (30) jours calendrier suivant la réception de la communication des tarifs indexés.

9.14 Modification des tarifs

Sans préjudice du droit de Bpost d'indexer les tarifs conformément à l'article 9.13, Bpost se réserve le droit de modifier les tarifs, les Formules, les Options ou la structure tarifaire du Service moyennant notification écrite au Client au moins trois (3) mois avant l'entrée en vigueur de la modification.

Si le Client n'accepte pas une telle modification, il a le droit de résilier la Convention sans frais moyennant notification écrite à Bpost au plus tard quinze (15) jours calendrier avant l'entrée en vigueur des tarifs modifiés. À défaut de notification dans les délais, les tarifs modifiés sont réputés acceptés.

10 Protection des Données à caractère personnel

10.1 Rôles et droit applicable

Aux fins du présent article, les termes « Responsable du traitement », « Sous-traitant », « Personne concernée », « Données à caractère personnel », « Violation de données à caractère personnel », « Traitement » et « Autorité de contrôle » ont la même signification que dans la Législation relative à la protection des données applicable, notamment le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (le « RGPD ») et toute législation belge mettant en œuvre ou complétant le RGPD (ci-après dénommés conjointement la « Législation relative à la protection des données »).

Dans la mesure où Bpost traite des Données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution du Service, Bpost agit en qualité de Sous-traitant pour le compte du Client, qui agit en qualité de Responsable du traitement. Les Données à caractère personnel que le Client confie à Bpost dans ce cadre sont ci-après dénommées les « Données du Client ».

10.2 Obligations du Client (Responsable du traitement)

Le Client garantit que :

- (a) les Données du Client ont été obtenues licitement auprès des Personnes concernées et sont licitement fournies à Bpost conformément à la Législation relative à la protection des données ;
- (b) les Personnes concernées ont reçu toutes les informations légalement requises concernant le traitement de leurs Données à caractère personnel ;
- (c) le Traitement ne porte pas atteinte aux droits de tiers ; et
- (d) les Données du Client fournies à Bpost sont actuelles, pertinentes et proportionnées aux finalités décrites dans la présente Convention.

10.3 Obligations de Bpost (Sous-traitant)

Bpost s'engage à :

(a) Instructions et limitation des finalités : traiter les Données du Client exclusivement sur la base des instructions documentées du Client. La présente Convention constitue l'intégralité des instructions du Client à Bpost. Si Bpost est tenue, en vertu du droit applicable, de traiter les Données du Client d'une autre manière, Bpost en informe préalablement le Client, sauf interdiction légale.

(b) Confidentialité : traiter les Données du Client de manière confidentielle et veiller à ce que l'accès aux Données du Client soit strictement limité aux collaborateurs qui en ont besoin pour l'exécution de leurs tâches et que ces collaborateurs soient liés par une obligation de Confidentialité appropriée.

(c) Sécurité : mettre en œuvre des Mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de protéger les Données du Client contre tout accès non autorisé, toute perte, Destruction, détérioration, modification ou divulgation non autorisée. Les mesures applicables sont décrites à l'article 10.10. Bpost peut adapter ces mesures à tout moment, à condition de maintenir un niveau de sécurité équivalent ou supérieur.

(d) Registre des activités de traitement : établir et tenir à jour un registre des activités de traitement des données conformément à l'article 30, paragraphe 2, du RGPD.

(e) Assistance au Client : assister le Client, dans la mesure raisonnablement possible, pour :

- répondre aux demandes des Personnes concernées (droit d'accès, de rectification, d'effacement, etc.) ;
- satisfaire aux obligations relatives à la sécurité du Traitement ;
- notifier les Violations de données à caractère personnel à l'Autorité de contrôle compétente ;
- réaliser des analyses d'impact relatives à la protection des données (AIPD), dans la mesure où Bpost dispose des informations nécessaires.

Il incombe toutefois exclusivement au Client de répondre lui-même aux demandes des Personnes concernées.

(f) Notification : informer sans délai le Client des demandes, plaintes ou autres communications de Personnes concernées ou d'Autorités de contrôle relatives aux Données du Client.

10.4 Notification des Violations de données à caractère personnel

Sans retard injustifié, et au plus tard dans les 48 heures après que Bpost a constaté une Violation de données à caractère personnel, Bpost en informe le Client. Cette notification contient au moins une description : (i) de la nature de la violation ; (ii) du nom et des coordonnées d'une personne responsable chez Bpost ; (iii) des conséquences probables de la violation ; et (iv) des mesures prises ou proposées par Bpost pour remédier à la violation.

10.5 Recours à des Sous-traitants ultérieurs

Le Client reconnaît et accepte expressément que Bpost puisse faire appel à des Sous-traitants ultérieurs pour l'exécution du Service, notamment à des entités du groupe Bnode et à des tiers. Bpost impose à chaque Sous-traitant ultérieur des obligations similaires en matière de protection des données à celles qui lui incombent en vertu de la présente Convention et demeure pleinement responsable de leurs actes.

Bpost informe préalablement le Client de toute modification relative aux Sous-traitants ultérieurs engagés. Si le Client formule une objection écrite pour des motifs raisonnables dans les dix (10) jours calendrier suivant la notification, les Parties examinent cette objection de bonne foi et déploient des efforts raisonnables pour résoudre les motifs de l'objection.

Lorsque cela est requis, Bpost veille à l'application d'instruments de transfert appropriés pour les traitements effectués en dehors de l'EEE.

Dans le cadre du Service, Bpost fait appel à un ou plusieurs Sous-traitants ultérieurs établis dans l'EEE pour numériser et transférer les documents du Client, puis les archiver, les recycler ou les restituer, comme convenu dans la Convention. La liste des Sous-traitants ultérieurs peut être fournie sur simple demande du Client.

10.6 Documentation, informations et audit

Sur demande raisonnable et écrite du Client, Bpost fournit les informations nécessaires pour démontrer le respect du présent article. Le Client peut faire réaliser un audit au maximum une fois par année calendrier, à ses propres frais, pendant les heures normales de bureau et moyennant un préavis d'au moins quinze (15) jours calendrier.

10.7 Fin et restitution ou suppression des données

À la résiliation ou à l'expiration de la présente Convention, Bpost cesse de traiter les Données du Client. Au choix du Client, Bpost restitue les Données du Client ou les efface de manière sécurisée de ses systèmes, au plus tard dans le délai prévu dans l'Annexe relative au traitement des données. Bpost conserve le droit de garder une copie des Données du Client uniquement dans la mesure nécessaire au respect d'obligations légales ou en raison de procédures automatiques d'archivage et de sauvegarde.

10.8 Description du Traitement :

L'objet du Traitement des Données à caractère personnel est la fourniture du Service tel que décrit dans les présentes Conditions Générales.

Le Traitement comprend la numérisation et le transfert des documents du Client, suivis de leur archivage, de leur recyclage ou de la réception des Envois postaux physiques, comme convenu dans la Convention. Les Données à caractère personnel sont traitées dans le cadre des systèmes informatiques de Bpost et de ses Sous-traitants ultérieurs. Bpost ne réutilise en aucun cas les données contenues dans les Envois postaux traités.

Les Données à caractère personnel sont traitées pendant la durée de la Convention : 60 jours ou 90 jours à compter du moment où les Copies numériques sont mises à disposition sur le Portail web.

Les Envois postaux originaux sont irrévocablement détruits ou renvoyés au Client à la fin du mois suivant celui au cours duquel Bpost a reçu ces Envois postaux.

Dans le cadre du présent Service, Bpost traite des données d'identification et de contact, ainsi que toute information susceptible de figurer dans un Envoi postal. Bpost et le Client ne peuvent exclure la présence de Données à caractère personnel appartenant à des catégories particulières de données.

Les Données à caractère personnel traitées concernent les collaborateurs du Client et toute personne susceptible d'envoyer un Envoi postal au Client.

10.9 Coordonnées du DPO de Bpost :

Bpost SA

Emilie Demeyer, DPO

Boulevard Anspach 1, boîte 1, 1000 Bruxelles

privacy@Bpost.be

10.10 Mesures techniques et organisationnelles

a) Politique de sécurité

Bpost dispose d'une politique de sécurité de l'information documentée et approuvée et procède au moins une fois par an à une évaluation des risques.

b) Organisation et protection de l'information

Bpost affecte des collaborateurs disposant de l'expertise requise aux tâches de traitement spécifiques.

c) Sécurité des ressources humaines

Bpost veille à ce que ses collaborateurs connaissent et respectent les exigences de sécurité. Bpost est responsable du comportement de ses collaborateurs à l'égard des Données du Client.

d) Contrôle d'accès

Bpost applique les principes de « moindre privilège » et de « besoin d'en connaître ». Les droits d'accès sont réexaminés au moins deux fois par an et retirés lorsqu'ils ne sont plus nécessaires. Les fichiers journaux sont conservés pendant au moins 12 mois.

e) Sécurité physique et environnementale

Bpost dispose de contrôles d'accès physiques afin d'empêcher tout accès non autorisé à l'environnement de traitement et assure des contrôles environnementaux appropriés pour protéger les actifs traités.

f) Sécurité des communications et des opérations

Bpost assure :

- une capacité adéquate pour maintenir le niveau de sécurité des Données du Client ;
- la protection de l'infrastructure TIC contre les attaques ;
- la détection des logiciels malveillants et la protection contre ceux-ci ;
- le chiffrement des Données à caractère personnel lors de leur transmission et de leur stockage.

g) Gestion des incidents

Bpost signale immédiatement tout Incident de sécurité à la personne de contact du Client, en indiquant les mesures de protection prises et les mesures préventives proposées.

h) Continuité des activités

Bpost dispose de plans de reprise documentés, y compris de procédures de sauvegarde et de restauration, et veille à la disponibilité des connaissances et de l'expertise nécessaires, y compris en cas de sinistre.

i) Conformité et audit

Bpost réalise chaque année un processus d'autocertification et garantit que les Données à caractère personnel ne sont accessibles que dans l'environnement de production. Les environnements de test et de développement ne contiennent aucune copie de Données à caractère personnel sans l'autorisation expresse du Client.

11 Propriété intellectuelle

Les droits de propriété intellectuelle relatifs au Service, au Portail web, aux logiciels, bases de données, processus, méthodes, flux de travail, documentation, configurations, rapports, savoir-faire, concepts et autres éléments utilisés ou développés par Bpost ou ses fournisseurs demeurent la propriété exclusive de Bpost ou de ses concédants de licence.

Aucune disposition de la Convention ne peut être interprétée comme un transfert de droits de propriété intellectuelle au Client.

Pendant la durée de la Convention, le Client dispose uniquement d'un droit non exclusif, non cessible et révocable d'utiliser le Portail web et le Service pour ses besoins professionnels internes et conformément aux dispositions de la Convention.

Le Client ne copiera, ne modifiera, ne reproduira, ne commercialisera, ne mettra à la disposition de tiers, ne décompilera, ne procédera à l'ingénierie inverse ni n'utilisera, au-delà de ce qui est nécessaire à l'utilisation normale du Service, aucun logiciel, processus, document, configuration, rapport ou autre élément protégé du Service, sauf autorisation écrite expresse de Bpost.

Le Client conserve tous les droits sur ses propres Envois postaux et sur le contenu qui en découle. Aux fins de l'exécution du Service, le Client accorde à Bpost le droit de traiter, numériser, conserver et mettre à disposition ces documents conformément à la Convention.

12 Responsabilité

12.1 Généralités

Bpost s'engage à exécuter le Service conformément aux dispositions de la Convention et aux normes professionnelles applicables.

Sauf disposition expresse contraire, Bpost est tenue à une obligation de moyens et non à une obligation de résultat.

Sauf en cas de faute intentionnelle, fraude, faute lourde ou lorsqu'une dérogation est imposée par une disposition impérative, Bpost ne peut être tenue responsable des erreurs, manquements, sinistres ou retards résultant de l'exécution du Service.

12.2 Notification des erreurs ou manquements

Le Client s'engage à notifier par écrit à Bpost, dans un délai raisonnable après en avoir pris connaissance, toute erreur, tout manquement, toute irrégularité ou tout retard dans l'exécution du Service.

La notification doit contenir suffisamment d'informations pour permettre à Bpost d'examiner la situation signalée et, le cas échéant, de prendre des Mesures correctives.

12.3 Réparation en nature

Si un manquement dans l'exécution du Service est imputable à Bpost, Bpost a le droit de remédier elle-même en premier lieu au manquement concerné ou d'en limiter les conséquences.

Dans la mesure où cela est raisonnablement possible, une telle réparation constitue le recours principal avant qu'une quelconque indemnisation financière ne soit due.

Si une Copie numérique s'avère illisible, incomplète ou erronée et que l'Envoi postal physique concerné est encore disponible pendant la Période de conservation, Bpost déploiera des efforts raisonnables pour procéder à une Nouvelle numérisation de l'Envoi postal concerné.

Dans la mesure où une telle Nouvelle numérisation est possible, elle constitue la forme principale de réparation du manquement concerné.

12.4 Limitation de responsabilité

Sauf en cas de faute lourde, fraude, faute intentionnelle ou lorsqu'une dérogation est imposée par une disposition impérative, la Responsabilité totale de Bpost est limitée au plus faible des montants suivants :

- le montant total payé par le Client pour le Service au cours des douze (12) mois précédant le sinistre ;
ou
- 250 000 EUR par année contractuelle.

Pour la première année contractuelle, le montant effectivement facturé est pris en compte au prorata temporis.

12.5 Exclusion des Dommages indirects

Sauf en cas de faute lourde, fraude, faute intentionnelle ou lorsqu'une dérogation est imposée par une disposition impérative, Bpost n'est responsable d'aucun Dommage indirect.

Sont notamment visés :

- la perte de bénéfices ;
- la perte de revenus ;
- la perte d'opportunités ;
- la perte de clientèle ;
- l'atteinte à la réputation ;
- la perte de données ;
- l'interruption d'activité ;
- tout dommage consécutif, de quelque nature que ce soit.

12.6 Exclusions de Responsabilité

Bpost ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages résultant, en tout ou en partie :

- d'informations incorrectes, incomplètes ou communiquées tardivement par le Client ;
- de l'absence, de l'invalidité ou de la remise tardive des cartes de procuration requises ;
- d'erreurs ou de négligences du Client, de ses Utilisateurs, travailleurs ou représentants ;
- du contenu des Envois postaux ;
- d'Envois postaux non numérisables ou de contenus non numérisables ;
- de la Destruction des Envois postaux physiques conformément à la Convention ;
- de défaillances de réseaux, de connexions internet ou de systèmes informatiques échappant au contrôle raisonnable de Bpost ;
- de décisions d'autorités publiques ou d'instances compétentes ;
- d'un cas de Force majeure (voir Chapitre 13).

12.7 Responsabilité du Client

Le Client demeure seul responsable :

- du contenu des Envois postaux ;
- du respect des délais légaux de conservation ;
- de l'évaluation visant à déterminer si les Copies numériques sont suffisantes pour satisfaire à ses obligations juridiques, fiscales, comptables ou administratives ;
- du choix de faire détruire les Envois postaux physiques ou de recourir à une Option de réception ultérieure.

Bpost ne fournit aucun conseil juridique quant à la valeur légale ou à la force probante des Copies numériques.

12.8 Actions extracontractuelles et contractuelles

Dans les limites de la loi, Bpost et le Client conviennent que

- la réparation d'un dommage causé par une faute ou par l'inexécution d'une obligation contractuelle d'une partie ou d'un Auxiliaire d'une partie (y compris les membres du personnel, travailleurs, administrateurs, dirigeants, agents, représentants, consultants, fournisseurs, (sous-)traitants, successeurs et ayants droit de cette partie) ne peut intervenir que sur la base d'une action contractuelle contre la partie concernée, conformément aux dispositions relatives à la Responsabilité des présentes Conditions Générales, et
- ni la partie qui subit le dommage ni aucun tiers avec lequel une partie contracte ne dispose d'une action extracontractuelle contre la partie à l'origine du dommage ou ses Auxiliaires, même lorsque l'événement à l'origine du dommage constitue également un acte illicite, sauf en cas de faute intentionnelle.

Le Client déploie des efforts raisonnables pour inclure dans les conventions conclues avec ses clients qui portent sur la réception de services ou y sont liées une disposition conforme à l'article précédent, afin que ces clients ne puissent en aucun cas engager la Responsabilité extracontractuelle de Bpost ou de ses Auxiliaires. Si le Client n'inclut pas une telle disposition ou si Bpost ou ses Auxiliaires sont néanmoins poursuivis par un client du Client pour un dommage survenu à l'occasion de la fourniture de services, le Client indemniserà, garantira et défendra, à ses propres frais, Bpost et ses Auxiliaires contre une telle action extracontractuelle.

13 Force majeure

Aucune des Parties ne peut être tenue responsable de l'inexécution totale ou partielle de ses obligations lorsque cette inexécution résulte d'un cas de Force majeure.

Par Force majeure, on entend tout événement échappant raisonnablement au contrôle de la Partie concernée et rendant temporairement ou définitivement impossible l'exécution d'une ou de plusieurs obligations découlant de la Convention.

Sont notamment considérés comme des cas de Force majeure, sans que cette liste soit limitative :

- les catastrophes naturelles ;
- les incendies, effondrements ou explosions ;
- les inondations ;
- les conditions météorologiques extrêmes ;
- la guerre ;
- les attentats terroristes ;
- les troubles civils ;
- les épidémies ou pandémies ;
- les grèves, manifestations ou lock-out nationaux, régionaux ou locaux de tout ou partie des membres du personnel de Bpost, annoncés ou non et quelle que soit leur durée ;
- les mesures prises par les autorités publiques ;
- les défaillances des services d'utilité publique ;
- les perturbations des réseaux de télécommunication ou de données ;
- les cyberattaques ;
- les pannes techniques graves ;
- les perturbations chez les fournisseurs, Sous-traitants ou partenaires technologiques, dans la mesure où elles résultent elles-mêmes d'un événement qualifié de Force majeure ;
- et tout autre événement échappant au contrôle raisonnable de la Partie concernée.

La Partie qui invoque la Force majeure informe l'autre Partie, dans un délai raisonnable, de l'existence de la Force majeure et, dans la mesure où cela est raisonnablement possible, de ses conséquences prévisibles.

Pendant la durée de la Force majeure, les obligations de la Partie concernée sont suspendues dans la mesure où elles sont affectées par la Force majeure. Les délais d'exécution sont prolongés d'une période correspondant à la durée de la Force majeure.

Si la situation de Force majeure se prolonge au-delà de trente (30) jours calendrier, chaque Partie a le droit de résilier tout ou partie de la Convention par notification écrite à l'autre Partie, sans qu'aucune indemnité ne soit due.

Le Client reste tenu au Paiement des Services correctement fournis avant le début de la Force majeure et des montants déjà devenus exigibles conformément à la Convention.

14 Durée et résiliation

14.1 Durée

La Convention est conclue pour une durée indéterminée.

14.2 Résiliation ordinaire

Le Client peut résilier la Convention à tout moment moyennant un préavis écrit d'un (1) mois envoyé par e-mail (b2g_implementation@Bpost.be) avant le dernier mois calendrier complet au cours duquel le Service doit être exécuté. Bpost peut également résilier la Convention à tout moment moyennant un préavis d'un (1) mois notifié par lettre recommandée, sans qu'aucune indemnité ne soit due, notamment si de nouvelles dispositions légales, réglementaires, commerciales ou opérationnelles susceptibles d'entraver l'exécution du Service sont adoptées.

La Convention prend toujours effectivement fin le dernier vendredi du mois calendrier, comme décrit plus en détail à l'article 14.6 des présentes Conditions Générales.

14.3 Résiliation pour manquement contractuel

Chaque Partie a le droit de résilier la Convention avec effet immédiat si l'autre Partie ne respecte pas une obligation contractuelle essentielle et omet de remédier à ce manquement dans les trente (30) jours calendrier suivant la réception d'une Mise en demeure écrite.

14.4 Résiliation pour insolvabilité

Sans préjudice des dispositions impératives du Livre XX du Code de droit économique, chaque Partie a le droit de résilier la Convention avec effet immédiat si l'autre Partie :

- est déclarée en faillite ;
- cesse ses activités ;
- se trouve dans une situation d'insolvabilité manifeste ;
- est mise en liquidation ;
- ou fait l'objet d'une procédure similaire affectant substantiellement son patrimoine ou ses activités.

14.5 Non-activation du Service

Sans préjudice de l'article 3.4, Bpost a le droit de résilier la Convention moyennant une Mise en demeure si le Service ne peut être activé parce que le Client omet de fournir les données, documents et carte(s) de procuration requis dans les délais prévus par la Convention et décrits à l'article 3.6.

Le Client reste toutefois tenu au Paiement des prestations déjà exécutées et des frais déjà engagés par Bpost conformément à la Convention et à l'Annexe tarifaire, notamment les Frais d'activation.

14.6 Conséquences de la résiliation

En cas de résiliation de la Convention :

- le droit du Client de faire traiter de nouveaux Envois postaux dans le cadre du Service prend fin ;
- le transfert des Envois postaux vers la Scanning Factory cesse le dernier vendredi du mois ;
- la Scanning Factory traite encore les nouveaux Envois postaux reçus après le dernier vendredi du mois, qu'ils soient livrés au cours du mois en cours ou du mois suivant ;
- le mois au cours duquel le transfert est interrompu est facturé dans son intégralité (et donc pas au prorata), quelle que soit la date du dernier vendredi et indépendamment du fait que de nouveaux Envois postaux soient encore reçus et numérisés dans la Scanning Factory au cours du mois suivant.
- toutes les factures exigibles et autres montants dus restent payables ;
- Bpost conserve le droit de facturer les Options et les Frais de dépassement non encore facturés conformément au Chapitre 9 ;
- les dispositions relatives à la Propriété intellectuelle, à la protection des Données à caractère personnel, à la Responsabilité, à la Confidentialité et au Règlement des litiges restent en vigueur dans la mesure où leur nature l'exige.

14.7 Traitement des Envois postaux et des Copies numériques après la résiliation

Les Envois postaux physiques encore en cours de traitement au moment de la résiliation restent soumis aux dispositions de la Convention relatives à la Période de conservation et à la destruction ou à la réception.

La résiliation de la Convention n'affecte pas l'application de la Période de conservation convenue pour les Envois postaux physiques.

Après la résiliation de la Convention, les Copies numériques restent disponibles dans le Portail web pendant la Période d'archivage liée à la Formule choisie par le Client.

À l'expiration de cette Période d'archivage :

- l'accès du Client au Portail web prend fin ;
- les Copies numériques sont supprimées conformément aux procédures opérationnelles de Bpost ;
- le Client ne peut plus demander l'accès aux Copies numériques ni leur restauration.

14.8 Décompte final

Après la résiliation de la Convention, Bpost établit un décompte final.

Ce décompte final peut notamment porter sur :

- les dernières redevances mensuelles ;
- les Options dues ;
- les Frais de dépassement non encore décomptés ;
- et les autres montants restant dus conformément à la Convention.

Le décompte final reste payable conformément aux Conditions de paiement du Chapitre 9.

15 Réclamations

15.1 Introduction des Réclamations

Le Client doit notifier par écrit à Bpost toute Réclamation relative au Service via les canaux d'Assistance mis à disposition par Bpost. Ceux-ci sont communiqués lors de l'activation du Service.

La Réclamation doit contenir au moins les informations suivantes :

- une description claire du problème ;
- l'identification de l'Envoi postal concerné, dans la mesure où elle est disponible ou pertinente ;
- la date à laquelle le problème a été constaté ;
- toute information raisonnablement nécessaire à l'examen de la Réclamation.

15.2 Délai de notification

Le Client s'engage à notifier toute Réclamation à Bpost dans les meilleurs délais après sa constatation.

Les Réclamations relatives à des Copies numériques manquantes, incomplètes, erronées ou illisibles doivent être notifiées au plus tard avant l'expiration de la Période de conservation applicable.

Après la destruction ou, si cette option a été choisie, la réception des Envois postaux physiques concernés, Bpost ne peut plus garantir qu'un examen, une réparation ou une Nouvelle numérisation soit possible.

15.3 Examen de la Réclamation

Après réception d'une Réclamation, Bpost déploiera des efforts raisonnables pour l'examiner et, si nécessaire, demander des informations complémentaires au Client.

Le Client fournira toute coopération raisonnable nécessaire à l'examen de la Réclamation.

Si le Client n'est pas satisfait du résultat ou du traitement de sa Réclamation 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 envoyant un courrier à : Service de médiation pour le secteur postal - Boulevard du Roi Albert II 8, boîte 4, 1000 Bruxelles (www.omps.be).

15.4 Mesures correctives

Si Bpost constate qu'une Réclamation est fondée et que l'Envoi postal physique concerné est encore disponible pendant la Période de conservation, Bpost déploiera des efforts raisonnables pour :

- procéder à une Nouvelle numérisation de l'Envoi postal concerné ;
- remettre à disposition une Copie numérique manquante ;
- corriger une erreur technique ou opérationnelle ;
- ou prendre toute autre Mesure corrective appropriée.

Dans la mesure du possible, une telle Mesure corrective constitue le recours principal pour le manquement concerné.

15.5 Limitations

L'introduction d'une Réclamation ne suspend pas les obligations de Paiement du Client.

Une Réclamation ne donne lieu à une indemnisation ou à un autre recours que dans la mesure où cela découle expressément de la Convention et dans les limites de la Responsabilité de Bpost ; voir le Chapitre 12.

16 Autres dispositions contractuelles

16.1 Sous-traitance

Bpost a le droit de faire appel, en tout ou en partie, à des Sous-traitants, fournisseurs, partenaires technologiques et autres Auxiliaires pour l'exécution du Service.

Bpost reste responsable des prestations exécutées par ces parties pour son compte, sans préjudice des limitations de Responsabilité prévues dans les présentes Conditions Générales.

16.2 Intégralité de la Convention

La Convention contient l'intégralité des accords entre les Parties concernant le Service et remplace toutes les propositions, négociations, ententes, communications et conventions antérieures, orales ou écrites, portant sur le même objet.

Les modifications de la Convention ne sont valables que si elles sont confirmées par écrit ou au moyen d'une procédure électronique acceptée par Bpost.

16.3 Cessibilité

Le Client ne peut céder, en tout ou en partie, la Convention ni les droits et obligations qui en découlent sans l'autorisation écrite préalable de Bpost.

Bpost a le droit de céder, en tout ou en partie, la Convention à une société qui lui est liée ou à une entreprise qui reprend ses activités relatives au Service, moyennant notification écrite préalable au Client au moins trente (30) jours calendrier avant la cession.

16.4 Divisibilité

Si une ou plusieurs dispositions de la Convention sont déclarées, en tout ou en partie, nulles, inapplicables ou invalides, cela n'affectera pas la validité ni le caractère exécutoire des autres dispositions.

Les Parties remplaceront la disposition concernée par une disposition valable se rapprochant le plus possible de l'objectif économique et juridique de la disposition initiale.

16.5 Renonciation aux droits

Le fait pour une Partie de ne pas exercer ou d'exercer tardivement un droit ou un recours au titre de la Convention ne peut être considéré comme une renonciation à ce droit ou recours.

L'exercice partiel d'un droit n'empêche pas que ce droit soit exercé à nouveau ou plus largement ultérieurement.

16.6 Droit applicable et Règlement des litiges

La Convention est régie et interprétée conformément au droit belge.

Tous les litiges relatifs à la validité, à l'interprétation, à l'exécution ou à la résiliation de la Convention relèvent de la compétence exclusive des cours et tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.