

# Conditions Générales Paquets

## Table des matières

I. INTRODUCTION.....	3
1. Définitions.....	3
2. Champ d'application.....	3
3. Acceptation des Conditions Générales.....	3
II. PRÉSENTATION DES PAQUETS.....	4
1. Marchandises interdites et dangereuses.....	4
2. Prescriptions de sécurité particulières pour le fret aérien.....	5
3. Obligations du Client.....	5
4. Opérations douanières.....	6
5. Prise en charge des Paquets par bpost.....	6
III. TRANSPORT DES PAQUETS.....	7
1. Droit d'inspection.....	7
2. Itinéraire.....	7
3. Livraison.....	7
4. Délais de livraison.....	8
5. Option « Signature » (livraison contre signature).....	9
6. Échange de Palettes.....	9
IV. TARIFS ET PAIEMENT.....	9
V. RESPONSABILITÉS.....	10
1. Limitation de la responsabilité.....	11
2. Exclusions de la responsabilité.....	11
3. Envoi contre remboursement (« Cash on Delivery »).....	12
VI. GARANTIE OPTIONELLE (en guise de protection contre la perte ou l'endommagement d'un Paquet).....	12
1. Garantie de base.....	12
2. Garantie complémentaire.....	12
3. Caractéristiques de la garantie optionnelle.....	12
VII. PLAINTES.....	13
VIII. DIVERS.....	14
1. Droits de propriété intellectuelle.....	14
2. Protection des données à caractère personnel.....	14
3. Divisibilité, droit applicable et tribunaux compétents.....	16

IX. CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX CLIENTS CONTRACTUELS.....	17
1. Expéditeurs Autorisés .....	17
2. Modalités de paiement .....	17
3. Facturation.....	17
4. Résiliation du contrat particulier.....	18
5. Autres dispositions contractuelles .....	18

# Conditions Générales Paquets

## applicables à partir du 1 Janvier 2020

### I. INTRODUCTION

#### 1. Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent aux présentes Conditions Générales :

**bpost** : la société anonyme de droit public bpost ayant son siège social au Centre Monnaie à 1000 Bruxelles et enregistrée à la Banque-Carrefour des entreprises sous le numéro 0214.596.464 (ainsi que les membres de son personnel, ses agents et sous-traitants indépendants).

**Client** : toute personne, physique ou morale, qui dépose un Paquet auprès de bpost en vue de son Transport et/ou toute personne qui, en tant qu'expéditeur, destinataire ou en une autre qualité, peut faire valoir un intérêt quelconque sur le Paquet ou sa livraison.

**Client contractuel** : tout Client étant engagé dans les liens d'un contrat particulier avec bpost portant sur le Transport de Paquets (« contrat Paquets »).

**Client non-contractuel** : tout Client n'ayant pas conclu de contrat particulier en vue du Transport des Paquets (« contrat Paquets ») avec bpost.

**Guides Opérationnels** : toutes les brochures ou instructions techniques ou opérationnelles publiées par bpost qui ont trait au dépôt de Paquets, telles que modifiées de temps en temps et disponibles notamment sur [http://www.bpost.be/site/fr/business/send\\_post/deposit/masspost](http://www.bpost.be/site/fr/business/send_post/deposit/masspost)

**Paquet** : toute enveloppe, colis, sac ou toute charge répondant aux conditions pour un Transport en tant que Paquet, telles que définies dans la réglementation, les présentes Conditions Générales et les Guides Opérationnels, confié(e) par le Client à bpost pour le Transport.

**Transport** : l'ensemble des opérations et services concernant le Paquet (incluant, si d'application, son enlèvement, son tri, son transport et sa livraison à l'adresse de destination).

**Distributeur de Paquets** : distributeur automatique dans lequel le Client peut déposer des Paquets en vue de leur prise en charge par bpost, telle que définie ci-après et dans lequel le destinataire peut enlever des Paquets.

**Drop-off Box** : boîte dans laquelle le Client peut déposer des Paquets en vue de leur prise en charge par bpost, telle que définie ci-après.

**Pick-up box** : boîte dans laquelle le destinataire peut enlever des Paquets.

#### 2. Champ d'application

Les présentes Conditions Générales Paquets (ci-après dénommées les « Conditions Générales ») entrent en vigueur à la date mentionnée ci-dessus et s'appliquent à tous les services de Transport de Paquets suivants offerts par bpost : bpack 24h Pro, les points d'enlèvement nationaux et internationaux (bpack@bpost), les Distributeurs de Paquets nationaux et internationaux (bpack 24/7), bpack World Express, bpack World Express Pro, bpack World Business, bpack Europe Business, bpack 24h Business, bpack Easy Retour, bpack Retour Retail et bpack World Easy Return, bpack XL, ainsi qu'aux options proposées pour ces services. Ces services et la relation contractuelle entre le Client et bpost sont soumis aux dispositions de la Convention CMR du 19 mai 1956 relative au contrat de transport de marchandises par route et/ou de la Convention de Montréal du 28 mai 1999 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, selon le cas.

#### 3. Acceptation des Conditions Générales

**3.1.** En déposant un Paquet auprès de bpost en vue de son Transport (ou en le confiant à l'un des services de collecte de bpost, ce qui sera inclus dans la notion de « dépôt » au sens des présentes Conditions Générales), le Client accepte sans réserve les présentes Conditions Générales, tant en son nom propre qu'au nom de n'importe quelle personne ayant un intérêt dans le Paquet.

Les présentes Conditions Générales s'appliquent également aux prestations effectuées par toute personne à laquelle bpost ferait appel pour collecter le Paquet (à moins que ce service de collecte ne soit soumis à des conditions spécifiques qui seront, le cas échéant, transmises au Client pour approbation), le transporter et/ou le livrer.

Aucun membre du personnel, agent ou sous-traitant de bpost n'a le pouvoir de déroger aux présentes Conditions Générales ou de les adapter. Si le Client confie le Paquet accompagné d'instructions verbales ou écrites contraires aux présentes Conditions Générales, bpost ne sera pas tenue de respecter lesdites instructions. Des dérogations aux présentes Conditions Générales ne sont possibles que par le biais d'une confirmation écrite détaillant la teneur exacte de ces dérogations faites au nom de bpost par une personne dûment habilitée à cette fin.

En aucun cas les Conditions Générales ou particulières du Client ou d'autres intervenants que bpost ne seront d'application.

**3.2.** Les Conditions Générales peuvent à tout moment être consultées sur le site web de bpost (<http://www.bpost.be/fr/terms-and-conditions>) dans la rubrique Paquets, et sont disponibles dans les bureaux de poste et autres lieux dans lesquels bpost accepte le dépôt de Paquets (à l'exception des Distributeurs de Paquets et Drop-off Box).

Les règles en vigueur telles qu'énoncées dans les Guides Opérationnels de bpost sont également d'application aux services de Transport de Paquets visés par les présentes Conditions Générales.

Les Guides Opérationnels peuvent également être consultés sur le site web de bpost (<http://www.bpost.be/site/fr/solutions-professionnelles/lettres-cartes/masspost>).

**3.3.** bpost se réserve le droit de modifier à tout moment le Contrat particulier, les Tarifs, les Conditions Générales Paquets, les Guides opérationnels et le Contrat de licence, étant entendu que cette décision n'affectera pas les conditions de transport précédemment confiées à bpost

En cas de modification, bpost en informera le client par écrit au plus tard trente (30) jours calendriers avant la prise d'effet des modifications. Si le client n'accepte pas ces modifications, il peut mettre fin aux services sans indemnité en envoyant une lettre recommandée à bpost dans les vingt (20) jours calendriers suivant la notification

par bpost de la modification. Cette résiliation anticipée par le Client débutera le dernier jour ouvrable du mois au cours duquel le Client a informé bpost de la résiliation anticipée par lettre recommandée.

## II. PRÉSENTATION DES PAQUETS

### 1. Marchandises interdites et dangereuses

**1.1.** bpost ne transportera aucune marchandise illégale (ci-après « Marchandises interdites » ou dont le Transport ne peut pas être effectué de manière sûre (ci-après « Marchandises dangereuses »).

Les parties prémuniront bpost de toute responsabilité en lien avec les Marchandises interdites.

Les Marchandises interdites comprennent notamment :

- les drogues, stupéfiants et substances psychotropes ;
- les produits chimiques, matières explosives, inflammables ou radioactives ou autres matières présentant un danger, le gaz carbonique solide (neige carbonique) ;
- les gaz sous pression, substances toxiques ou corrosives, combustibles et peroxydes organiques ;
- les matières biologiques et/ou périssables, les denrées alimentaires et les produits issus du tabac ou autres produits soumis au paiement d'accises ;
- les produits végétaux, les animaux vivants, parasites ou produits d'origine animale ;
- les armes, les composants essentiels des armes et munitions, les armes factices, les couteaux, les épées, les poignards et autres objets aigus ou tranchants ;
- les objets, écrits ou substances en général dont l'importation, l'exportation, la production, la circulation, la diffusion, l'utilisation, la possession, la vente ou le transport sont interdits par la loi ;
- les objets qui portent des annotations externes contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- les objets qui par leur forme, leur nature ou leur emballage peuvent présenter un danger pour des personnes, salir ou détériorer d'autres envois, l'équipement de bpost ou des biens (y compris des Paquets) appartenant à des tiers ;
- les envois qui par le droit commercial indiquent des destinations ou marchandises interdites ;
- les envois qui contiennent marchandises de contrefaçon ;
- les valeurs au porteur (à l'exception des chèques nominatifs d'une valeur maximale de 500 € par

Paquet et si une garantie de base a été souscrite avec une garantie de base (voir article VI.3.1.), les pièces de monnaie, billets de banque ;

- bijoux (exceptés les bijoux de fantaisie pour autant qu'ils ne contiennent pas d'or, d'argent ou de pierres précieuses, ayant une valeur totale ne dépassant pas 500 € par Paquet et si une garantie de base a été souscrite (voir article VI.3.1.), les œuvres d'art et ouvrages de collection ou autres matières précieuses, en ce compris les fourrures animales ;
- les paquets dont la valeur dépasse 25.000 €.

**1.2.** Les paquets dont le Transport et le traitement sont soumis aux règles de l'OACI (Organisation de l'aviation civile internationale) et de l'IATA (Association du transport aérien international) relatives au transport international des marchandises dangereuses, aux règles ADR (Accord Dangereux Routier = Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route) et autres règles nationales ou internationales pertinentes (ci-après dénommées « Marchandises dangereuses ») ne peuvent être confiés à bpost en vue d'un Transport, sauf autorisation écrite préalable de bpost.

La liste des Marchandises interdites et dangereuses peut également être consultée dans les Guides Opérationnels de bpost.

## **2. Prescriptions de sécurité particulières pour le fret aérien**

**2.1** Lorsque le Paquet déposé est destiné à un Transport aérien, le Client fournit une description complète du contenu du Paquet dans la lettre de voiture, le bordereau ou le document qui en tient lieu.

**2.2.** Le fret aérien peut être soumis à des restrictions de contenu telles que déterminées par l'OACI/IATA. Le contenu de tout Paquet ne doit pas être contraire à ces restrictions.

**2.3.** Les règles de l'UE exigent que tout le courrier aérien soit soumis à des contrôles de sécurité avant d'être chargé à bord de l'avion.

## **3. Obligations du Client**

Le dépôt de Paquets auprès de bpost en vue de leur Transport implique que :

- i. le Client ait préparé lui-même ou ait fait préparer par une personne de confiance le Paquet et que

le Paquet ait été protégé des interventions non autorisées pendant la préparation, l'entreposage et le transport avant son dépôt auprès de bpost ;

- ii. le contenu du Paquet ait, le cas échéant, été décrit correctement ;
- iii. l'adresse de livraison ainsi que toutes les informations nécessaires à la livraison du Paquet soient exactes, lisibles et complètes ; bpost se réserve le droit de facturer un supplément de tarif si le Paquet ne peut être livré en raison d'une adresse manquante ou incorrecte ;
- iv. l'adresse de l'expéditeur (ou adresse de retour) soit exacte, lisible, complète et située en Belgique ;
- v. le Paquet soit muni d'un code-barres lisible. Si le code-barres est inexistant ou illisible, bpost se réserve le droit d'en apposer un et d'appliquer un supplément de tarif ;
- vi. le Paquet ait été emballé en toute sécurité et avec soin dans un conditionnement homogène adéquat afin que le Paquet puisse supporter les inconvénients et les risques du Transport, et ne puisse causer aucun dommage à bpost ou à des tiers. Si le Paquet consiste en différentes parties, que celles-ci ne puissent pas se désolidariser les unes des autres ; plusieurs Paquets ne peuvent pas être fixés ou liés les uns aux autres ; il doit être possible de livrer le Paquet dans son conditionnement d'origine. Pour d'autres directives – veuillez consulter nos Guides Opérationnels ;
- vii. la forme, le contenu et les dimensions du Paquet soient de telle nature qu'ils puissent être traités automatiquement par bpost. Pour d'autres directives, voir les Guides Opérationnels Si le tri automatique par bpost est jugé impossible, bpost se réserve le droit d'appliquer un supplément de tarif ;
- viii. un fichier électronique est remis lors du dépôt des Paquets. En cas d'absence d'un tel fichier ou d'informations essentielles à la livraison, bpost se réserve le droit d'appliquer un supplément tarifaire ;
- ix. en cas de Paquet bpack XL : l'adresse e-mail du destinataire, les dimensions et le poids du Paquet seront fournis électroniquement lors de l'annonce. Si ces informations sont incorrectes ou inexistantes, bpost se réserve le droit d'appliquer un supplément de tarif ;
- x. le Paquet ne contienne pas d'alcool à livrer à des personnes qui ne respectent pas l'âge limite national pour la consommation d'alcool. Le Client est seul responsable de la vérification de la limite d'âge du destinataire lors de l'envoi de l'alcool ;
- xi. il soit satisfait à toutes les lois et réglementations applicables en matière de douane, d'importations, d'exportations, d'embargo et aux autres lois et réglementations ;

xii. sauf accord écrit préalable de bpost, le package ne contient aucune marchandise interdite ou dangereuse, telle que décrite à l'article II.

Sans préjudice des autres droits de bpost, le Client prémunira bpost des réclamations de tiers résultant du Transport de Marchandises interdites ou dangereuses et indemniserà bpost pour tous les dommages ou frais encourus, y compris les frais juridiques.

#### 4. Opérations douanières

**4.1.** Le Client est exclusivement responsable de l'accomplissement des opérations douanières, du respect de la réglementation applicable et de la présentation aux autorités de tous les documents nécessaires et utiles. bpost n'accepte aucune responsabilité concernant les Paquets vis-à-vis des autorités douanières.

**4.2.** Si, en raison des circonstances, bpost est tenue d'intervenir dans les opérations douanières ou disposée à le faire, cette intervention sera effectuée soit par bpost, soit par un représentant des douanes désigné par bpost, et ce, au nom et pour le compte du Client ou au nom et pour le compte du destinataire du Paquet.

Si une autorité douanière exige des documents complémentaires en vue de confirmer la compétence de bpost d'intervenir dans les opérations douanières, le Client est responsable de la fourniture à ses frais des documents requis.

**4.3.** Le Client confirme que toutes les déclarations et informations qu'il fournit en ce qui concerne l'importation et l'exportation du Paquet sont sincères et correctes. Il reconnaît que s'il effectue des déclarations fausses ou mensongères concernant le Paquet ou son contenu, il s'expose à des poursuites civiles et pénales pouvant notamment donner lieu à la confiscation et la vente du Paquet.

**4.4.** Toute intervention ou assistance de bpost dans le cadre des opérations douanières est entièrement aux frais et risques du Client et sous la responsabilité de ce dernier. Le Client prémunit bpost contre tout recours qui serait introduit contre bpost en relation avec les informations fournies à bpost par le Client et indemniserà entièrement bpost à cet égard.

**4.5.** Toutes les amendes douanières, frais d'entreposage et autres dépenses que bpost serait amenée à supporter relativement au Paquet seront imputés au Client. Si

bpost décide de présenter la facture au destinataire du Paquet et que celui-ci refuse de payer les frais engagés, l'expéditeur consent à supporter ces frais.

#### 5. Prise en charge des Paquets par bpost

**5.1.** L'acceptation d'un Paquet en vue de son Transport par bpost n'implique pas la reconnaissance par bpost que le colis remplit toutes les conditions pour être admis au Transport. Le Client est seul responsable de s'assurer que le contenu du Paquet satisfait aux conditions de transport conformément aux lois et réglementations applicables et aux présentes Conditions Générales.

**5.2.** Si un Paquet, en raison de sa nature (taille, format, poids...), de son contenu ou autres, ne satisfait pas aux conditions définies à l'article II.1 des présentes Conditions Générales ou aux lois et réglementations en vigueur, bpost se réserve le droit de :

- i. refuser le dépôt du Paquet ;
- ii. renvoyer ou conserver le Paquet si ce dernier a déjà été accepté ;
- iii. si permis, transporter le Paquet par un autre moyen de transport que celui convenu (p. ex. un Paquet non admissible au transport aérien peut être transporté par route) sans en avertir le Client au préalable.

**5.3.** Le Client est responsable à l'égard de bpost si le refus ou la suspension du Transport donne lieu à des frais ou à une responsabilité quelconque à charge de bpost. bpost peut exiger du Client le paiement des frais et dépenses supplémentaires prévus à l'article IV.1.

**5.4.** Si bpost constate qu'un Paquet peut constituer un danger pour des personnes ou des biens, elle a le droit de faire détruire immédiatement le Paquet aux frais et risques du Client et sous la responsabilité de ce dernier.

**5.5.** Le Client prémunit bpost contre toutes les pertes et tous les dommages résultant ou en lien avec le défaut du Client de satisfaire à toutes les lois et réglementations en vigueur et contre le non-respect par le Client de ses obligations.

### III. TRANSPORT DES PAQUETS

#### 1. Droit d'inspection

Le Client consent à ce que bpost, de même que toute autorité publique, dont la douane, puissent à tout moment ouvrir et inspecter le Paquet sans son accord préalable.

#### 2. Itinéraire

bpost effectue le Transport vers l'adresse de destination comme elle l'entend, étant entendu que le Transport depuis la Belgique vers une adresse située en Belgique s'effectue toujours par la route.

#### 3. Livraison

##### 3.1. Services de Transport de Paquets nationaux

**3.1.1.** La livraison du colis consiste en sa livraison à l'adresse indiquée par le client dans le fichier d'annonce électronique. Si ces informations ne sont pas disponibles, bpost prévoit la livraison du colis à l'adresse indiquée sur l'étiquette d'expédition du colis.

Le lieu de livraison doit être libre d'accès, dépourvu d'obstacles et accessible à l'aide de certains moyens de transport. Si le client ou un destinataire indique des informations supplémentaires sur le lieu de livraison souhaité, bpost n'est pas tenue contractuellement de se conformer à cette indication.

bpost n'est pas obligée de livrer le paquet personnellement au destinataire à l'adresse indiquée. Au cas où il y a une réception à l'adresse indiquée la livraison peut être faite à cette réception. Si la livraison a lieu dans un immeuble à appartements, bpost peut déposer le colis à l'entrée du bâtiment.

Si personne n'est présent à l'adresse indiquée, bpost se réserve le droit de livrer le colis dans un lieu sûr à l'adresse indiquée ou de le livrer à un voisin. Le destinataire en sera informé par écrit par bpost.

**3.1.2.** En outre, le destinataire peut, via une méthode de communication choisie par bpost, donner l'autorisation de livrer des Paquets dans un autre emplacement (lorsque personne n'est présent chez le destinataire) et si le service est offert par bpost.

Un autre emplacement peut être :

- i. un voisin, ce qui désigne un voisin particulier, choisi par le destinataire ou tout voisin au hasard, défini comme étant une personne qui est présente dans le même bâtiment ou dans un bâtiment voisin, à maximum 50 mètres de l'adresse initiale mentionnée sur le Paquet ;
- ii. un lieu sûr, c'est-à-dire un endroit choisi par le destinataire et situé à l'adresse initiale mentionnée sur le Paquet. Le destinataire est prié de choisir un lieu sûr accessible, au sec et invisible de la voie publique ;
- iii. un Point d'enlèvement, ce qui désigne (1) un bureau de poste ou (2) un point poste ou (3) un point kariboo! ou (4) un Distributeur de Paquets. Le destinataire peut choisir de se faire livrer le Paquet immédiatement dans un Point d'enlèvement sans que bpost n'ait à faire une tentative de livraison du Paquet à l'adresse indiquée sur ce dernier.

bpost se réserve le droit d'effectuer une livraison directe dans un Point d'enlèvement si elle considère que ce changement est dans l'intérêt du destinataire, auquel cas bpost en informera le destinataire par e-mail.

**3.1.3.** Dans le cas où l'adresse indiquée correspond aux données d'identification d'un Distributeur de Paquets ou d'une Pick-up box, le Paquet sera placé dans un des casiers du Distributeur de Paquets ou d'une Pick-up box où il pourra être récupéré en saisissant ou scannant un code unique. Dans ce cas, la livraison par bpost est terminée dès que le colis a été placé dans un casier du Distributeur de Paquets ou d'une Pick-up box.

**3.1.4.** Certains services de Transport de paquets incluent (d'office ou moyennant souscription d'une option payante) une seconde présentation à l'adresse indiquée le jour ouvrable suivant si le Paquet n'a pas pu être livré lors de la première tentative, comme mentionné dans les articles ci-dessus.

Si lors de cette – première ou, si d'application, seconde – présentation, le Paquet ne peut pas être livré, un avis est laissé à l'adresse de destination.

Dans le cas où le Paquet est livré dans un Distributeur de Paquets, il y sera conservé pendant une durée de 5 jours calendrier (jour de présentation non inclus) avant d'être renvoyé à son expéditeur.

Dans le cas où le Paquet est livré dans un Point d'enlèvement bpost, il y sera conservé pendant une durée de maximum 15 jours calendrier (jour de présentation non inclus) avant d'être renvoyé à son expéditeur.

Le Client reconnaît accepter les conséquences (notamment sur le début du délai de renonciation en cas de vente à distance à un consommateur) d'une possible remise du Paquet pendant ce délai de maximum 15 jours calendrier.

**3.1.5.** Un Paquet qui est refusé lors de sa tentative de livraison ou n'est pas retiré durant la période de conservation susmentionnée sera renvoyé après la tentative de livraison à l'adresse en Belgique de l'expéditeur ou à l'adresse retour mentionnée sur le Paquet. bpost se réserve le droit d'appliquer un supplément de tarif le cas échéant.

Si bpost ne parvient pas à renvoyer le Paquet à l'expéditeur (ou à l'adresse retour mentionnée) ou si l'adresse de l'expéditeur (ou l'adresse retour) est située à l'étranger, bpost se réserve le droit, à sa propre convenance, de détruire ou de vendre le Paquet. Le produit d'une telle vente sera en premier lieu utilisé pour couvrir les frais du transport ainsi que les autres frais ou dépenses impayés ayant trait au Paquet.

**3.1.6.** Un paquet n'est pas distribué dans une boîte postale. Pour en savoir plus sur les conditions, voir les Conditions Générales du Service pour la Location de Boîtes postales sur le site <http://www.bpost.be/fr/terms-and-conditions>

## **3.2. Services de Transport de Paquets internationaux sortants**

**3.2.1.** La livraison des Paquets faisant l'objet d'un Transport de Paquets internationaux sortants s'effectue conformément aux lois et réglementations du pays de destination et aux procédures des partenaires auxquels bpost fait appel pour la distribution dans ces pays de destination.

**3.2.2.** Dans la mesure prévue par les lois et réglementations du pays de destination et par les procédures des partenaires de bpost la livraison du Paquet consiste en la remise de celui-ci à l'adresse indiquée par l'expéditeur ;

- il n'y a pas d'obligation dans le chef de bpost de remettre le Paquet à la personne destinataire ;
- le lieu de livraison doit être libre d'accès, dépourvu d'obstacles et accessible à l'aide de certains moyens de transport ;
- dans le cas où l'adresse indiquée par l'expéditeur dispose d'un accueil ou d'une réception, la remise peut être effectuée à cet accueil ou cette réception ;
- Sauf convention contraire, le Paquet n'est présenté qu'une seule fois à l'adresse de destination pour livraison. Si lors de cette présentation, le Paquet ne

peut pas être livré, un avis est laissé à l'adresse de destination. Le Paquet est ensuite conservé selon les modalités prévues dans les lois et réglementations du pays de destination et dans les procédures des partenaires de bpost.

La personne réceptionnant le Paquet signe un reçu en vue de la remise du Paquet, sauf lorsque ce service n'est pas disponible dans le pays de destination lorsque l'adresse indiquée par l'expéditeur du Paquet est celle d'une boîte postale ou une adresse poste restante (si ce service est accepté dans le pays de destination).

**3.2.3.** Un Paquet n'est pas distribué dans une boîte postale. Si une boîte postale est mentionnée à tort comme adresse, le traitement ultérieur du Paquet est soumis aux lois et Réglementations du pays de destination et les procédures des partenaires de bpost sont d'application

**3.2.4.** Un Paquet qui est refusé lors de sa tentative de livraison ou n'est pas retiré à l'endroit où il est conservé après la tentative de livraison durant la période susmentionnée sera renvoyé à l'adresse en Belgique de l'expéditeur sauf s'il a été convenu que bpost détruirait le Paquet. Les frais supplémentaires éventuels liés à ce renvoi (frais de douane, taxes, TVA, frais de conservation et frais facturés par bpost en cas de refus, non-récupération ou impossibilité de livraison d'un paquet dans le cadre du service bpack Europe Business, etc.) seront à charge du Client. Si bpost ne parvient pas à renvoyer le Paquet à l'expéditeur ou si l'adresse de l'expéditeur est située à l'étranger, bpost se réserve le droit, à sa propre convenance, de détruire ou de vendre le Paquet. Le produit d'une telle vente sera en premier lieu utilisé pour couvrir les frais du Transport ainsi que les autres frais ou dépenses impayées ayant trait au Paquet.

## **4. Délais de livraison**

### **4.1. Services de Transport de Paquets nationaux (délais indicatifs)**

bpost s'efforcera de présenter le Paquet à l'adresse de destination dans le délai applicable au service concerné. Ces délais sont disponibles sur le site Internet de bpost. Le respect du délai de livraison estimé n'est ni assuré ni garanti par bpost. Le Client reconnaît que bpost ne peut être tenue responsable d'un allongement de ces délais.

### **4.2. Services de Transport de Paquets internationaux sortants**

a) bpack World Business : à titre indicatif, bpost s'efforcera de présenter les Paquets à l'adresse de destination dans les délais suivants :



- pour le Luxembourg et les Pays-Bas : le premier jour ouvrable suivant le jour du dépôt (J+1) ;
- pour les autres pays situés dans l'Union Européenne ou en dehors : voir sur le site [www.bpost.be/bpack](http://www.bpost.be/bpack) (produit bpack World Business).

Le respect du délai de livraison estimé n'est ni assuré ni garanti par bpost. Le Client reconnaît que bpost ne peut être tenue responsable d'un allongement de ces délais.

b) bpack World Express Pro :

- Voir sur le site [www.bpost.be/bpack](http://www.bpost.be/bpack) (produit bpack World Express Pro).
- Les délais mentionnés pour le produit bpack World Express Pro sont augmentés d'1 à 3 jours ouvrables pour les livraisons dans des zones difficiles d'accès (îles, territoires reculés, etc.).

La livraison Expresse sera considérée comme une livraison tardive (telle que définie dans la Convention CMR) lorsque la première tentative de distribution n'a pas eu lieu après une période équivalente à deux fois ces délais de livraison

## 5. Option « Signature » (livraison contre signature)

### 5.1. Services de Transport de Paquets nationaux

**5.1.1.** Si l'expéditeur a choisi l'option « Signature », le Paquet est livré à l'adresse de destination moyennant preuve de livraison.

En cas de livraison à l'adresse de destination, la signature de la personne qui réceptionne le Paquet fait preuve de livraison.

Si le Paquet est livré chez un voisin, la signature de la personne qui réceptionne le Paquet à l'adresse de ce voisin fait preuve de livraison.

Si le Paquet est livré dans un endroit sûr, la photo prise par bpost de cet endroit fait preuve de livraison.

Si le Paquet est livré dans un Distributeur de Paquets, l'ouverture du casier avec le code-barres communiqué par bpost soit à l'adresse e-mail reçue de l'expéditeur, soit à l'adresse e-mail liée par matching avec les préférences de livraison, fait preuve de livraison.

La preuve de livraison est mise à disposition par voie électronique (scan) sur le site web [www.bpost.be/bpack](http://www.bpost.be/bpack) (e-tracker bpost business des services actifs), comme expliqué en détail dans les Guides Opérationnels.

Le Client reconnaît que le reçu tel que conservé par bpost dans ses registres et mis à disposition du Client sur le site précité constitue une preuve incontestable de la livraison.

### 5.2. Services de Transport de Paquets internationaux

**5.2.1.** L'option « Signature » est optionnelle et, moyennant un supplément de prix, incluse dans le service, dans la mesure où cette option est disponible dans le pays de destination. Dans ce cas, le Paquet est livré à l'adresse de destination moyennant signature de la personne qui réceptionne le Paquet. Cette signature n'est pas mise à la disposition de l'expéditeur de manière électronique sur le site Internet [www.bpost.be/bpack](http://www.bpost.be/bpack) mais est disponible sur demande via le Customer Service (Tél: 02 201 11 11).

## 6. Échange de Palettes

bpost ne peut en aucun cas être tenue responsable pour l'échange ou la récupération de Palettes transférées à ou via bpost, sauf si expressément et par contrat convenu entre les Parties.

## IV. TARIFS ET PAIEMENT

**1.** Le Client est tenu de payer le prix du Transport des Paquets déposés auprès de bpost en vue de leur Transport ainsi que le prix des options choisies, et les frais, dépenses et supplément additionnels décrits (frais de renvoi, de conservation...) dans le contrat particulier.

Sauf convention explicite contraire, ce prix est fonction des tarifs en vigueur à la date du dépôt du Paquet. Si bpost constate qu'un Paquet donné est déposé en vue de son Transport contre paiement d'un prix qui ne correspond pas aux tarifs en vigueur, elle peut refuser ou suspendre le Transport de ce Paquet et/ou imputer au Client la différence entre le prix payé et le tarif en vigueur.

**2.** Les prix s'entendent hors TVA. La TVA, tous les autres impôts indirects, 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 des présentes

Conditions Générales seront toujours à charge du Client et le cas échéant exigibles en sus dudit prix.

3. bpost se réserve le droit d'appliquer des suppléments additionnels aux tarifs. Le montant et les modalités d'application de ces suppléments sont définis par bpost. bpost se réserve le droit d'appliquer ou de modifier à tout moment et sans préavis les suppléments, étant entendu que bpost en informera le Client d'une manière appropriée, comme déterminé dans le contrat particulier et qu'une telle décision n'aura aucune incidence sur les conditions de Transport des Paquets préalablement confiés à bpost. Le dépôt des Paquets par le Client auprès de bpost en vue de leur Transport implique que le Client consent à payer à bpost les suppléments en vigueur.

4. En cas de non-paiement d'un quelconque montant dû par le Client à bpost ou de l'existence d'une quelconque dette dans le chef du Client à la suite du non-respect des présentes Conditions Générales, bpost pourra exercer un droit de rétention et un droit de gage sur tout Paquet sur lequel le Client a un intérêt et que bpost a sous sa garde. Ce droit de rétention ou droit de gage fait également office de sûreté pour les dettes encourues par le Client à la suite du Transport d'autres Paquets que celui sur lequel les droits sont exercés. Le Client ne peut faire valoir à l'égard de bpost aucune compensation ni droit de rétention.

## V. RESPONSABILITÉS

bpost n'est responsable des Paquets qu'à partir du moment de la prise en charge effective des Paquets. Le client peut confier la livraison physique des colis à une personne autorisée qui les délivre au nom et pour le compte du client. Dans ce cas, bpost a le droit de demander au client une autorisation écrite et valable comme condition de la livraison concernée.

Pour les Paquets qui sont déposés au guichet d'un Bureau de Poste, Point Poste ou un point kariboo! Le moment de cette prise en charge correspond au moment du dépôt des Paquets au guichet.

Pour les Paquets déposés dans un Distributeur de Paquets ou un Drop-off Box, cette prise en charge correspond au moment de la levée effective par bpost des Paquets, dont le Client – pour ce qui concerne le Distributeur de Paquets – est informé par toute technique de communication jugée appropriée par bpost.

Pour des enlèvements chez le Client ou des livraisons effectuées par le Client dans un dépôt de bpost, cela

correspond à la signature des documents de bpost, à l'exception des cas énumérés ci-après. En l'absence des documents de bpost signés ou dès que le nombre ou le type de Paquets est supérieur à 40 Paquets et/ou en cas d'enlèvement de remorques par bpost chez le Client, cela correspond au premier scan exécuté par bpost.

En cas d'enlèvement des remorques dans lesquelles des Paquets sont consolidés par bpost chez le Client, le Client est responsable du chargement des Paquets dans la remorque. Le Client doit veiller à ce que les Paquets aient été empilés de manière sûre afin d'éviter tout dommage durant le Transport. Le Client sera tenu seul responsable pour les dommages résultant d'un chargement non conforme à la législation applicable.

Si le Client a choisi de livrer ou de faire enlever ses Paquets sur une palette, dans un container, un bac bleu, un sac ou tout autre contenant, il est conscient du fait et accepte que bpost ne compte pas les paquets de manière individuelle mais compte chaque contenant confié à bpost.

Pour les services portant sur le renvoi de Paquets aux frais du Client (services « Return »), le Client est responsable du respect par la personne qui lui renvoie le Paquet (ci-après le « Ré-expéditeur ») ou le dépose auprès de l'opérateur étranger assurant la collecte ou la reprise des Paquets à renvoyer au Client (ci-après « l'Opérateur Étranger Ré-expéditeur ») des présentes Conditions Générales (y compris les Guides Opérationnels) ou des Conditions Générales de traitement des Paquets Internationaux (dans le cas d'envois bpack World Easy Return).

Le Client indemniserà bpost en cas de dommages subis à la suite d'une réclamation ou plainte faite par le Ré-expéditeur, l'Opérateur Étranger Ré-expéditeur ou tout autre tiers quant au traitement des envois Return.

bpost décline toute responsabilité en cas d'usage d'étiquettes incorrectes ou incomplètes ou en cas d'usage irrégulier ou frauduleux d'une étiquette Return par le Ré-expéditeur, l'Opérateur Étranger Ré-expéditeur ou tout autre tiers.

Seul le Client est responsable du respect par le Ré-expéditeur de toutes les réglementations en vigueur et indemniserà entièrement bpost en cas de dommages subis à la suite d'une réclamation ou plainte faite par le Ré-expéditeur, l'Opérateur Étranger Ré-expéditeur ou tout autre tiers à la suite d'une infraction (supposée) à une telle réglementation.

## 1. Limitation de la responsabilité

**1.1.** Sans préjudice de l'application d'une quelconque norme de droit impératif, la responsabilité de bpost est limitée à l'indemnisation des dommages directs jusqu'à concurrence des montants suivants :

### 1.1.1. Transport par la route :

#### 1. Perte ou détérioration :

Sauf convention contraire écrite entre les parties, si le Transport du Paquet se fait exclusivement par la route, (ce qui est le cas notamment pour tous les services de Transport de Paquets nationaux et pour les Transports à destination de pays limitrophes) à destination d'un pays signataire de la Convention CMR, la responsabilité de bpost pour la perte ou la détérioration du Paquet est limitée à un montant maximal (en cas de perte totale) correspondant à 8,33 droits de tirage spéciaux\* par kilogramme de poids brut augmentés des frais d'affranchissement.

Lorsqu'un Paquet est livré dans un Distributeur de Paquets ou dans une Pick-up box, bpost ne peut être tenue responsable en cas de dommages apparents.

bpost ne peut être tenue responsable d'une perte ou d'une détérioration si un Paquet est livré dans un lieu sécurisé choisi par le destinataire, à l'adresse du destinataire.

#### 2. Retard :

Sans préjudice des dispositions de l'article V.2, bpost ne peut être tenue responsable d'un retard qu'en cas d'un envoi Express. Pour de tels envois, en cas de retard à la suite duquel le Client ou le destinataire du paquet peut prouver avoir subi un dommage direct, la responsabilité de bpost est limitée au montant payé par le Client à bpost pour le Transport du Paquet ayant subi le retard (affranchissement).

Les Clients disposent du droit d'opter pour une indemnisation forfaitaire d'un montant égal à 10 % du montant payé par le Client à bpost pour le Transport du Paquet ayant subi le retard.

### 1.1.2. Transport en avion:

Si le Transport du Paquet se fait exclusivement ou partiellement en avion, la responsabilité de bpost

pour les pertes, dommages ou retards causés par bpost dans le cadre de la livraison d'un Paquet ou de la partie concernée de ce dernier est, sans préjudice des dispositions de l'article V.2, limitée à un montant maximal (en cas de perte totale) correspondant à 19 droits de tirage spéciaux\* par kilogramme de poids brut (conformément à la Convention de Montréal du 28 mai 1999 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international).

**1.1.3.** Si les restrictions de responsabilité mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas pour quelque motif que ce soit, la responsabilité de bpost concernant le préjudice prouvé par le Client quant à un Paquet quelconque est limitée à 10 € par kilogramme de poids brut.

**1.1.4.** Les plaintes et indemnités inférieures à 5 € pour un Paquet ne sont pas acceptées/payées.

## 2. Exclusions de la responsabilité

**2.1.** Sans préjudice de l'application d'une quelconque norme de droit impératif, bpost ne sera pas responsable si le Paquet se perd, est endommagé ou livré en retard à la suite :

- i. de circonstances échappant au contrôle de bpost telles que :
  - faits du prince (ex : contrôles, embargos et saisies effectuées par des autorités compétentes) ;
  - cas de force majeure en ce compris notamment les tremblements de terre, cyclones, tempêtes, inondations, incendies, brouillard, neige ou gel, maladies, guerres, accidents, actes terroristes, grèves, embargos, dangers aériens, dissensions locales ou émeutes, etc. ;
  - dérèglements nationaux ou locaux du trafic aérien ou routier, problèmes mécaniques à des véhicules ou machines ;
  - défauts latents ou vices inhérents au contenu des Paquets ;
- ii. d'actes ou de négligences du Client ou de tiers tels que :
  - le non-respect des obligations du Client ;
  - un acte de négligence des autorités ou de la douane
  - du fait que le Paquet contient une marchandise interdite ou dangereuse sans accord préalable et écrit de bpost ou dans des quantités ou conditions

ne correspondant pas à ce qui a été convenu, même si bpost a pris le Paquet en charge.

**2.2.** bpost n'est pas responsable d'un quelconque préjudice indirect (y compris la perte de revenus, de données, de bénéfices, de marchés, d'opportunités de marché, l'atteinte à la réputation, etc.) découlant de la perte, de la détérioration ou du retard dans la livraison du Paquet, même si bpost avait connaissance du fait qu'un tel préjudice pouvait intervenir.

**2.3.** En aucun cas, la responsabilité de bpost ne dépassera (i) le montant – par année contractuelle – facturé par bpost au Client ou (ii) un maximum absolu de 250.000 € par année contractuelle (le montant le plus faible est pris en compte), quel que soit le nombre de sinistres et/ou pertes. Pour la première année de contrat, le montant facturé sera pris en compte prorata temporis.

### **3. Envoi contre remboursement (« cash on delivery »)**

Les règles d'application aux envois contre remboursement (entre autres relatives aux montants maximaux autorisés, au montant de la perception, aux modes de perception, aux modes de remboursement, à la présentation vaine du Paquet, aux mentions obligatoires, etc.) sont définies dans les brochures et tarifs de bpost.

Lors de la livraison du Paquet contre remboursement, bpost est exclusivement responsable de la perception de la somme d'argent indiquée par l'expéditeur. bpost ne sera en aucun cas responsable si les documents ou instruments de paiement utilisés ne conduisent pas au paiement effectif de cette somme.

Si les Paquets ont été livrés sans perception du montant que bpost aurait dû avoir reçu, bpost est tenue de dédommager le Client à concurrence au maximum du montant de ce montant, sans préjudice de son recours à l'égard de la personne à qui le Paquet a été livré.

## **VI. GARANTIE OPTIONNELLE (en guise de protection contre la perte ou l'endommagement d'un Paquet)**

bpost n'accepte aucune mention de valeur « déclarée » ou « agréée » sur un quelconque document remis à bpost ou à l'un de ses préposés. Une telle mention de la valeur du contenu d'un paquet confié à bpost ne sera aucunement considérée comme donnant lieu à l'obligation pour bpost d'indemniser le Client ou le destinataire à concurrence de cette valeur en cas de perte ou dommage.

bpost recommande à ses Clients de souscrire une garantie en guise de protection contre la perte ou l'endommagement de Paquets lorsqu'ils sollicitent de bpost le Transport de Paquets ayant un contenu particulier et/ou de valeur.

bpost propose la souscription de deux garanties :

### **1. Garantie de base**

Cette garantie de base peut être souscrite pour les Paquets admis au transport et dont le service de Transport est visé par les présentes Conditions Générales, sauf pour le bpack 24h Business et le bpack Europe Business pour lesquels la garantie de base est comprise dans le prix de base du service.

En cas de souscription d'une garantie de base, la contribution maximale de bpost est fixée à 500 € selon les principes définis dans les présentes Conditions Générales.

### **2. Garantie complémentaire**

La souscription d'une garantie complémentaire est conseillée pour couvrir contre la perte et l'endommagement les Paquets déposés auprès de bpost en vue de leur Transport dans le cadre des services bpack 24h business, bpack 24h Pro, points d'enlèvement nationaux et internationaux (bpack@bpost), distributeurs de paquets nationaux et internationaux (bpack 24/7), bpack Easy Retour, bpack Europe Business, bpack World Business, bpack XL et bpack World Express Pro, dont la valeur excède 500 €.

### **3. Caractéristiques de la garantie optionnelle**

bpost n'interviendra que pour indemniser le Client du préjudice direct qu'il aurait réellement subi (et donc démontré) du fait de la perte ou de l'endommagement du Paquet. Le préjudice direct réellement subi est calculé sur base de la valeur réelle et prouvée du contenu du Paquet à la date de son dépôt majorée des frais d'envoi.

Afin de déterminer cette valeur réelle, le Client est tenu de produire une preuve de la valeur du contenu du Paquet à la date de son acquisition (par exemple une facture) et de démontrer par tous moyens la valeur réelle du contenu du Paquet à la date de son dépôt auprès de bpost, étant entendu qu'elle ne pourra, en tout état de cause, être supérieure à la valeur d'acquisition, sous déduction d'une dépréciation dégressive de 15 % par an

à compter de la date d'acquisition (toute année entamée comptant pour une année complète). Il est expressément convenu que la valeur du contenu du Paquet telle que déclarée par le Client dans le cadre de la souscription d'une garantie n'aura aucune influence sur le calcul de l'indemnisation qui suivra les principes décrits au présent article, bpost n'étant pas à même de vérifier la réalité ni la vraisemblance de cette déclaration de valeur lors de la souscription de la garantie et du dépôt du Paquet.

Lorsque le Paquet contient des documents, la valeur d'indemnisation des documents est fixée à 15 € maximum par Paquet, à l'exception des chèques nominatifs, des chèques-cadeaux, des bons d'achat et des documents ayant une valeur commerciale d'une valeur maximale de 500 € et envoyés avec une garantie de base.

bpost peut réclamer des marchandises endommagées pour lesquelles le Client demande un remboursement, et ce préalablement au règlement du dossier de sinistre. bpost peut alors disposer de ces marchandises afin d'essayer de réduire le montant des dommages. Si ces marchandises ne sont plus disponibles par l'intermédiaire du Client, bpost est déchargée de toute obligation d'indemnisation. La garantie n'intervient pas pour les débours liés à la reconstitution de films, reportages, programmes informatiques et similaires, autres que les simples frais de recopiage.

La garantie n'intervient pas non plus pour les dommages indirects ni pour les retards dans la livraison.

Aucune garantie ne peut être souscrite pour le transport de Marchandises dangereuses ou interdites, comme décrit sous II.1.

La garantie ne s'applique pas non plus, entre autres, aux défauts intrinsèques des marchandises, ni en cas de force majeure, d'attaques cybernétiques ou terroristes ou de heurts par avion.

À la suite du paiement par bpost des dégâts occasionnés aux Paquets du Client, bpost est, en conséquence de ce paiement, subrogée dans les droits à l'encontre de tiers du Client indemnisé et le Client autorise alors bpost à utiliser son nom dans chaque procès ou chaque mesure que bpost entend devoir prendre afin de préserver ses droits contre des tiers. En outre, le Client s'engage à collaborer avec bpost afin de fournir les documents et informations nécessaires et à octroyer l'assistance nécessaire pour le procès ou la mesure, moyennant indemnisation du Client par bpost des frais qui y sont associés.

## VII. PLAINTES

Sans préjudice de l'article V – Responsabilités –, le Paquet est réputé avoir été livré en bon état, sauf si le destinataire a mentionné des dommages apparents ou une perte de contenu apparente au moment de la livraison du Paquet.

En cas de perte de contenu ou de dommage qui n'étaient pas apparents au moment de la livraison, bpost doit en être avertie dans les 7 jours à dater de la livraison, dimanche et jours fériés non compris.

Moyennant le respect de l'un des 2 paragraphes ci-dessus, le Client dispose ensuite de la faculté d'introduire une plainte dans un délai d'un an à compter de la livraison auprès du Service Clients de bpost :

Par courrier : bpost boîte postale 5000  
1000 Bruxelles (envoi gratuit, inutile d'affranchir)

Par téléphone : Tél. : 02 201 11 11

Formulaire en ligne :

<http://www.bpost.be/fr/signaler-un-probleme>

Afin de permettre à bpost de traiter la plainte, le contenu et l'emballage doivent être présentés à bpost pour inspection, ainsi que tous les renseignements et documents pouvant faciliter les recherches et apportant les preuves requises.

Si le Client n'est pas satisfait de l'issue du traitement de sa plainte par bpost, il peut ensuite s'adresser au Service de médiation pour le secteur postal institué en application de la loi du 21 mars 1991.

Service de médiation pour le secteur postal

North Gate II,  
Boulevard Roi Albert II 8, boîte 4  
1000 Bruxelles  
www.smspo.be - Tél. : 02/ 221 02 20

## VIII. DIVERS

### 1. Droits de propriété intellectuelle

**1.1.** Les droits de propriété intellectuelle relatifs aux dessins, modèles, œuvres littéraires et/ou documents (enregistrés de manière durable ou en langage machine), rapports, logiciels et banques de données, ainsi qu'aux méthodes, savoir-faire, concepts et autres développements dont bpost est propriétaire ou détentrice de licence, resteront la propriété de bpost en sa qualité de propriétaire ou de détenteur de licence, et tous les droits de propriété intellectuelle découlant d'une modification ou d'une adaptation de ces droits, savoir-faire et développements appartiendront automatiquement à bpost.

**1.2.** À l'exception des droits de licence explicitement octroyés par bpost au Client en vue de l'utilisation par ce dernier de certains programmes informatiques, le Client doit s'abstenir d'utiliser de quelque manière que ce soit les droits, le savoir-faire et les développements de bpost sans l'autorisation écrite, préalable et explicite de cette dernière. Le Client se porte garant du respect de cette obligation par ses travailleurs, agents et sous-traitants.

### 2. Protection des données à caractère personnel

**2.1.** Définitions : Dans le cadre des présentes Conditions Générales, les termes « Responsable du Traitement », « Sous-traitant », « Personne concernée », « Donnée 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 réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel (y compris le Règlement général sur la protection des données 679/2016 ou « RGPD », ci-après appelé « Réglementation sur la protection de la vie privée »).

**2.2.** Les Données à caractère personnel (nom et prénom, adresse, numéro de téléphone/GSM ou adresse e-mail et fonction) de certains membres du personnel du Client, comme celles que ce dernier communique à bpost dans le cadre de la conclusion d'un Contrat ou de l'exécution des services visés dans le Contrat, seront traitées par bpost, qui interviendra en tant que Responsable du traitement de ces Données, en vue de la fourniture des services (y compris la gestion de la relation contractuelle, la prise de contact en cas de problème, le contrôle des opérations et la prévention des fraudes et abus).

bpost peut également utiliser ces Données à caractère personnel pour contacter les membres de votre personnel dans le cadre d'études de marché ou d'enquêtes de satisfaction visant à améliorer ces services.

bpost se réserve également le droit d'utiliser ces Données à caractère personnel pour fournir des informations sur des services similaires offerts par bpost à ces membres du personnel, notamment dans le cadre de l'intérêt légitime de bpost à promouvoir ces services auprès de ses clients, y compris par courrier, e-mail, téléphone ou via des plateformes publicitaires (telles que Google, Facebook, Twitter, LinkedIn, etc.) sur lesquelles la Personne concernée dispose d'un compte lié à son adresse e-mail (après vérification préalable par les exploitants de ces plateformes).

Le Client garantit que les membres de son personnel ont été informés quant aux traitements précités réservés par bpost à leurs Données à caractère personnel.

**2.3** Les Données à caractère personnel seront mises à la disposition de nos fournisseurs de services informatiques auxquels les clauses contractuelles types de la Commission européenne auront été imposées s'ils sont situés en dehors de l'Espace économique européen.

En outre, les Données à caractère personnel seront mises à la disposition des exploitants de plateformes publicitaires (telles que Google, Facebook, Twitter, LinkedIn, etc.) pour vérifier l'existence d'un compte lié aux adresses e-mail indiquées et pour vous faire parvenir nos messages via leurs plateformes. S'ils sont établis en dehors de l'Espace économique européen, ils sont concernés par les clauses contractuelles types de la Commission européenne.

Les Données à caractère personnel que vous nous communiquez sont conservées pendant toute la durée du contrat, après quoi elles seront effacées.

Si le Client ou certains membres du personnel du Client souhaitent s'opposer à l'utilisation de leurs Données à caractère personnel en vue de diffuser des informations sur les services similaires proposés par bpost, le Client ou le membre du personnel peut à tout moment nous le signaler en envoyant une demande écrite datée et signée, accompagnée d'une preuve d'identité, à l'adresse suivante : bpost, Data Protection Office, Centre Monnaie (14B), 1000 Bruxelles, ou en complétant le formulaire en ligne disponible dans notre charte relative au respect de la vie privée via le lien suivant : <http://www.bpost.be/site/fr/privacy>.

Sous certaines conditions, les membres du personnel du Client peuvent consulter leurs Données à caractère personnel et en obtenir la rectification s'il y a lieu, en réclamer 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, Data Protection Office, Centre Monnaie (14B), 1000 Bruxelles ou en complétant le formulaire en ligne disponible dans notre charte relative au respect de la vie privée via le lien suivant : <http://www.bpost.be/site/fr/privacy>.

Enfin, une plainte peut être déposée auprès de l'autorité belge compétente en la matière si une telle demande devait rester sans suite: <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>.

**2.4.** S'il souhaite confier à bpost le Transport d'un Paquet (tel que décrit dans les présentes Conditions Générales), le Client doit communiquer à bpost les Données à caractère personnel des destinataires des envois. Dans la mesure où bpost traite ces Données à caractère personnel aux fins de l'exécution de ce service, c'est-à-dire pour organiser le tri, la livraison et le suivi du Paquet, elle agit en qualité de Responsable du traitement de ces Données à caractère personnel.

bpost :

- contrôle les opérations de traitement effectuées en vue du Traitement et de la distribution du Paquet ;
- décide quelles Données à caractère personnel doivent être fournies ;
- détermine si ces Données à caractère personnel doivent être utilisées pour alimenter les banques de données opérationnelles à des fins d'amélioration de la qualité (par lecture optique ou matching avec d'autres séries de données) ;
- détermine si ces Données à caractère personnel doivent être utilisées pour améliorer la qualité de la livraison (p. ex. par association avec les données relatives aux préférences de livraison en cas d'absence) ;
- détermine si ces Données à caractère personnel doivent être transmises à des tiers (agissant par ex. en tant que sous-traitants pour bpost) ;
- détermine combien de temps ces Données à caractère personnel seront conservées ;
- détermine qui peut accéder à ces Données à caractère personnel et à quels tiers elles sont transférées ;

- détermine quelles mesures techniques et organisationnelles sont prises pour protéger les Données à caractère personnel.

Les Données à caractère personnel relatives aux destinataires des Paquets confiés à bpost par le Client (catégories suivantes de Données à caractère personnel : prénom, nom, adresses e-mail, numéro(s) de téléphone, adresse(s) de livraison) seront utilisées par bpost, par les filiales de bpost ou par des sous-traitants de bpost (Dynalogic, Citydepot, Parcify, De Buren et les sous-traitants de bpost) aux fins de l'exécution du Transport du Paquet.

Ces Données à caractère personnel doivent être mises à la disposition de nos fournisseurs de services informatiques auxquels les clauses contractuelles types de la Commission européenne sont imposées s'ils sont situés en dehors de l'Espace économique européen (Union européenne).

Dans le cas où les Services comprennent le Transport d'un Paquet dans un pays non situé dans l'Espace économique européen, le prénom, le nom, l'/les adresse(s) e-mail, le(s) numéro(s) de téléphone, l'/les adresse(s) de livraison, le contenu et la valeur des paquets et la date de livraison ou du rendez-vous souhaité, seront communiqués aux autorités douanières étrangères compétentes et à un opérateur local en charge de la distribution du Paquet à l'étranger. Si cet opérateur est établi en dehors de l'Espace économique européen, il est concerné par les clauses contractuelles types de la Commission européenne.

Le Client garantit que ces destinataires ont été informés quant aux traitements précités réservés par bpost et ces opérateurs tiers à leurs Données à caractère personnel.

**2.5.** Les adresses e-mail et numéros de téléphone du destinataire du Paquet que bpost reçoit du Client peuvent être utilisés par bpost pour l'informer des statuts opérationnels (y compris l'évaluation du service opérationnel) des Paquets que bpost livrera pour lui ou pour lui suggérer de confier à bpost ses préférences de livraison via sa plate-forme dédiée. L'adresse, le nom, le prénom et l'adresse e-mail du destinataire du Paquet peuvent être utilisés par bpost afin d'exécuter un matching sécurisé sur les préférences de livraison comme indiqué sur sa plate-forme dédiée.

Les adresses des destinataires des Paquets, qui ont acheté le contenu desdits Paquets, telles que communiquées à bpost par le Client, peuvent être réutilisées par bpost ou par les filiales de bpost pour faciliter les futurs achats en ligne

des mêmes destinataires en leur offrant un pré-encodage de ces adresses.

Le prénom, le nom, l'adresse de livraison, la date de livraison et la signature du destinataire du Paquet peuvent être mis à disposition par bpost sur la plateforme « track and trace », où ils restent pendant trois mois pour fournir au Client des informations sur la livraison de son envoi.

**2.6.** Le Client agit en tant que Responsable du Traitement en ce qui concerne le Traitement de Données à caractère personnel pour lesquels il définit les finalités et moyens du Traitement, y compris la collecte, l'encodage, le stockage, la mise à jour et la transmission des Données à caractère personnel à bpost.

Le Client garantit dès lors à bpost que

(i) les Données à caractère personnel sont obtenues de façon légale auprès des Personnes concernées en vertu de la Réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel et qu'elles sont fournies à bpost en conformité avec cette Réglementation ;

(ii) il transmet à bpost des Données à caractère personnel à jour et pertinentes au vu des finalités légales et légitimes décrites dans le Contrat ;

(iii) il a fourni aux Personnes concernées toutes les informations nécessaires et pertinentes concernant le Traitement de leurs Données à caractère personnel conformément à la Réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel

(iv) le Traitement n'enfreint pas les droits de tiers.

bpost et le Client s'engagent à respecter toutes les obligations qui s'imposent aux Responsables du Traitement en vertu de la Réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel pour les Traitements pour lesquels ils agissent en cette qualité.

**2.7.** bpost et le Client s'engagent à tout moment, pendant et après l'expiration de la durée du présent Contrat, à indemniser, et à prémunir l'autre partie de tout dommage lié à toute réclamation, action, procédure ou demande de la part d'une autorité publique compétente, d'une Personne concernée et/ou d'un tiers en relation avec toute violation ou prétendue violation de la Réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel résultant d'un Traitement de données en vertu du Contrat ou de tout manquement

par le Client, bpost ou leurs collaborateurs à leurs obligations en matière de protection des données en vertu du Contrat. Dans les limites autorisées par la Réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel :

(1) le Client ou bpost n'est responsable vis-à-vis de l'autre partie que pour

(i) les dommages matériels directement causés par une faute grave ou intentionnelle du Client ou de bpost ou de leurs collaborateurs

(ii) le décès et les dommages corporels subis par une personne physique et causés par un acte ou une omission du Client ou de bpost ou de leurs collaborateurs dans l'exercice de leurs fonctions

(2) le Client ou bpost n'est pas responsable des dommages immatériels ou indirects, en ce compris les dommages pécuniaires, les pertes de profits et les atteintes à la réputation ou à l'image de l'autre partie.

(3) la responsabilité du Client ou de bpost est limitée au montant facturé au Client durant l'année précédant l'événement dommageable avec, pour bpost, un maximum absolu de 250.000 € par année contractuelle.

### **3. Divisibilité, droit applicable et tribunaux compétents**

**3.1.** Les présentes Conditions Générales ne portent aucunement préjudice aux règles de droit impératif. Si l'une des dispositions des présentes Conditions Générales est déclarée non valable ou non opposables, cela ne portera aucunement préjudice aux autres dispositions, qui resteront en vigueur.

**3.2.** Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit belge. Les cours et tribunaux de Bruxelles sont exclusivement compétents pour tout litige lié à l'existence, l'interprétation, l'exécution et la cessation de la convention de Transport conclue en vertu des présentes Conditions Générales. bpost se réserve néanmoins le droit d'introduire un recours contre le Client devant le tribunal compétent selon les règles de droit commun en matière de compétence territoriale.



## IX. CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX CLIENTS CONTRACTUELS

### 1. Expéditeurs Autorisés

Les dépôts de Paquets dans le cadre d'un contrat particulier entre le Client et bpost peuvent exclusivement être effectués par des expéditeurs acceptés par bpost et identifiés dans le contrat particulier en tant qu'Expéditeurs Autorisés.

Le Client reste entièrement responsable du respect par les Expéditeurs Autorisés des obligations qui lui incombent dans le cadre du contrat particulier et des présentes Conditions Générales.

Le Client prémunit bpost contre tous les recours possibles éventuellement introduits par les Expéditeurs Autorisés contre bpost relativement aux Paquets qu'ils ont déposés.

### 2. Modalités de paiement

bpost accorde au Client un délai de paiement mais peut soumettre l'octroi de ce délai de paiement au respect de conditions, dont la fourniture de garanties, la mise en place d'une domiciliation du paiement des factures de bpost et/ou le versement à bpost d'une provision non productive d'intérêts.

Si le Client omet de payer une facture à l'échéance, si des domiciliations impayées ou unilatéralement révoquées sont renvoyées à bpost, si le Client ne respecte pas ses obligations relatives aux délais de paiement ou si un changement dans la situation de crédit ou de solvabilité du Client (y inclus une modification de la limite de crédit établie par bpost ou du montant total des factures du Client) ne justifie plus le délai de paiement accordé au Client ou le montant de la sûreté, bpost se réserve le droit de ne plus accorder de délai de paiement, d'adapter unilatéralement le montant de la sûreté et/ou d'exiger immédiatement le paiement au comptant pour les dépôts suivants, sans préjudice aux autres mesures que bpost peut prétendre en vertu de la loi ou des présentes Conditions Générales en cas d'inexécution contractuelle de la part du Client (en ce compris la suspension du Transport et/ou de la livraison des Paquets du Client et/ou la résiliation du contrat particulier).

### 3. Facturation

bpost établit une fois par mois une facture ayant trait aux dépôts de Paquets effectués durant le mois écoulé. Les suppléments éventuellement dus sont facturés conformément aux dispositions du contrat particulier.

La facture est payable entièrement et en une seule fois dans le délai convenu sur le numéro de compte IBAN BE50 0004 0000 0718 | BIC BPOTBEB1

bpost - Finance & Accounting - Accounts Receivable - Service facturation - Centre Monnaie - 1000 Bruxelles.

Si une facture ou une partie de celle-ci est contestée par le Client, celui-ci doit la contester dans un délai de dix (10) jours calendrier suivant la date de facturation. Cette lettre de contestation doit mentionner la date et le numéro de la facture et être adressée à bpost – Service bpack de bpost Business - Département Sales Administration – Centre Monnaie – 1000 Bruxelles.

Une fois ce délai de dix (10) jours écoulé, la facture est considérée comme ayant été acceptée par le Client. Si le Client ne conteste qu'une partie de la facture et non son intégralité, son obligation de paiement reste intacte pour la partie non contestée de la facture.

En cas de contestation d'une facture, bpost examinera la lettre de contestation. Si la modification demandée (que ce soit pour des motifs de fond ou de forme) est fondée, bpost effectuera une correction en une fois et sans frais pour la facture concernée. Si la modification demandée est sans fondement, le Client en est informé par bpost et le Client devra immédiatement honorer cette facture.

Si après rectification d'une facture par bpost, celle-ci est à nouveau contestée par le Client pour une (ou plusieurs) autre(s) raison(s) (que ce soit pour des motifs de fond ou de forme), bpost imputera 12,40 € de frais administratifs pour de telles demandes de correction additionnelles si la demande de modification n'est pas fondée.

Pour tout montant impayé à la date d'échéance, un intérêt de 7 % par an sera imputé d'office et sans mise en demeure préalable à partir de la date d'échéance de la facture jusqu'au jour du complet paiement. bpost se réserve en outre le droit d'exiger, sans mise en demeure préalable, une indemnité forfaitaire de 15 % du montant facturé avec un minimum de 65 €.

Le défaut de mention du taux d'intérêt ou de l'indemnité forfaitaire dans la mise en demeure éventuelle n'emporte aucune renonciation au droit dans le chef de bpost

d'exiger les intérêts et/ou l'indemnité forfaitaire.

Le Client ne peut faire valoir aucune compensation ou droit de rétention à l'encontre de bpost

Pour toute demande de duplicata de documents (facture, contrat particulier...) par le Client, des frais administratifs fixes de 7,50 € seront imputés.

Des frais administratifs d'un montant de 6,20 € seront ajoutés à toute facture d'un montant inférieur à 25 €.

Tous ces montants s'entendent hors TVA.

#### 4. Résiliation du contrat particulier

**4.1.** Sans préjudice de ses autres droits, bpost a le droit de résilier de plein droit le contrat particulier qu'elle a conclu avec le Client par le biais d'une notification par courrier recommandé (c'est-à-dire sans intervention judiciaire) si le Client :

- i. commet un manquement grave et irréparable au contrat particulier ;
- ii. commet un manquement au contrat particulier auquel il n'est pas ou ne peut pas être remédié dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la notification écrite du manquement ;
- iii. ne paie pas une facture ou une partie de celle-ci ;
- iv. se rend coupable d'un manquement intentionnel au contrat particulier, d'une fraude ou de tout comportement contraire aux usages commerciaux ; et/ou
- v. cesse ou risque de cesser ses activités.

**4.2.** Le Client et bpost ont le droit de résilier le contrat particulier sans intervention judiciaire et par courrier recommandé lorsque :

- i. un liquidateur ou administrateur est désigné en vue d'assurer la gestion de l'autre partie et/ou de ses actifs ;
- ii. l'autre partie est déclarée en faillite ou se trouve dans une situation d'insolvabilité notoire ou de cessation de paiement
- iii. l'autre partie est en liquidation (à l'exception d'une liquidation dans le cadre d'une réorganisation qui se déroule d'une telle manière que la société solvable qui naît de la réorganisation reste liée par les engagements imposés par l'autre partie dans le cadre du contrat particulier).

**4.3.** bpost peut à tout moment résilier unilatéralement, par courrier recommandé et avec effet immédiat, sans mise en demeure préalable ni indemnité, le contrat particulier en cas d'adoption de nouvelles dispositions légales ou réglementaires de nature à empêcher ou rendre extrêmement difficile ou coûteuse la poursuite de l'exécution du contrat particulier.

#### 5. Autres dispositions contractuelles

##### 5.1. Cession du contrat particulier

Aucune des parties ne peut céder les droits et obligations découlant du contrat particulier sans l'accord écrit et préalable de l'autre partie, étant entendu toutefois que bpost peut à tout moment céder le contrat particulier à l'une de ses sociétés liées.

##### 5.2. Modifications du contrat particulier

bpost peut, en cas de modification de la législation applicable ou de décision ou autre intervention contraignante d'une instance compétente, modifier le contrat particulier en fonction de cette décision ou autre intervention. Dans ce cas, bpost avertira par écrit le Client de cette modification et de sa date d'entrée en vigueur au moins quinze (15) jours ouvrables avant son entrée en vigueur.

**5.3.** Le Client s'engage à ne pas utiliser les Informations Confidentielles contenues dans le présent Contrat ou reçus en vertu du présent Contrat, autrement que dans le cadre du présent Contrat. L'expression Information Confidentielle recouvre toute information de quelque nature et sous quelque forme que ce soit qui n'est pas généralement connue du public et qui se rapporte à tout aspect des activités de bpost, y compris les dispositions commerciales, marketing, financières, tarifaires, techniques ou opérationnelles. Le Client s'engage à ne pas communiquer les Informations Confidentielles à des tiers, à l'exception des Expéditeurs Autorisés, comme mentionné à l'article IX. 1 ci-dessus.

\* DTS (« Droit de Tirage Spécial ») est une unité de compte utilisée dans les échanges (inter)nationaux dont la valeur est déterminée au 1er janvier de chaque année.



bpost, société anonyme de droit public | Centre Monnaie, 1000 Bruxelles | TVA BE 0214.596.464, RPR Bruxelles | IBAN BE94 0000 0000 1414 | BIC BPOTBEB1 | 15102019



+ 32(0)2 201 11 11

[www.bpost.be](http://www.bpost.be)