

# Conditions Générales Cartes de procuration postale

Version applicable à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022

Les présentes conditions générales fixent les conditions et modalités applicables aux demandes de cartes de procuration postale et à leur utilisation en vue de retirer, réceptionner ou refuser des Correspondances enregistrées et des Correspondances ordinaires poste restante (telles que définies ci-dessous).

Les dispositions des conditions générales en matière d'offre de services de bpost sont également applicables. En cas de contradiction entre ces dispositions et les présentes conditions générales, les présentes conditions générales primeront. En aucun cas, les conditions générales ou particulières du Client ou d'autres parties que bpost ne sont applicables.

bpost opère dans un secteur réglementé qui est caractérisé par des changements dans la demande et l'offre. Par conséquent, les services et processus opérationnels de bpost peuvent évoluer en fonction des circonstances qui changent.

## 1. Définitions

**Bureau de poste :** les bureaux de poste ou Points Poste (voir liste disponible sur [www.bpost.be](http://www.bpost.be)) où les Correspondances enregistrées peuvent être retirées.

**Correspondances enregistrées :** les envois postaux recommandés et les envois postaux à valeur déclarée tels que définis par la réglementation postale.

**Correspondances ordinaires poste restante :** les envois postaux conservés au Bureau de poste aux fins de remise au destinataire ou à son mandataire.

**Client :** 1/ la personne physique qui se présente comme le mandant sur le formulaire de demande de carte de procuration postale en cas de demande d'une carte par une personne physique agissant en son propre nom ou 2/ la personne morale au nom et pour le compte de qui un Représentant légal effectue une demande de carte de procuration postale en se présentant comme le mandant (dans ce cas, disposant d'un siège ou d'un établissement en Belgique).

**Représentant légal :** la ou les personne(s) physique(s) apte(s) à représenter une organisation pour la réception ou le refus de réception des Correspondances enregistrées ou ordinaires poste restante, aux termes des actes constitutifs de cette organisation ou de tout acte officiel émanant de cette organisation et ayant pour dessein de conférer cette compétence à ces personnes.

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

## 2. Champ d'application

Par défaut, la carte de procuration postale permet au Client de mandater tout détenteur de cette carte. Elle peut donc être utilisée par plusieurs personnes pour réceptionner ou refuser à l'adresse mentionnée sur l'envoi ou au Bureau de poste où l'envoi serait conservé, les Correspondances enregistrées et Correspondances ordinaires poste restante adressées à l'attention du Client.

S'il le souhaite, le Client a la possibilité de mandater une personne spécifique à l'aide de la carte. Seul ce mandataire peut alors réceptionner ou refuser à l'adresse mentionnée sur l'envoi ou au Bureau de poste où l'envoi serait conservé, les Correspondances enregistrées et les Correspondances ordinaires poste restante adressées au Client. Pour ce faire, le Client complète manuellement à l'aide d'un stylo à bille non effaçable, les nom et prénom du mandataire choisi dans l'espace prévu à cet effet au recto de la carte. Un seul mandataire peut être indiqué par carte. Les nom et prénom du mandataire doivent être lisibles et ne peuvent être remplacés par la suite. Il n'est pas autorisé d'effacer ou de raturer les nom et prénom d'un mandataire précédemment désigné.

Un même Client peut demander plusieurs cartes de procuration postale (plusieurs mandataires, plusieurs organisations...).

Les cartes de procuration postale ne permettent notamment pas à leur détenteur de :

- réceptionner, refuser ou retirer des Correspondances enregistrées pour lesquelles l'expéditeur a demandé la remise en main propre conformément aux règles et procédures applicables ;
- effectuer tout autre acte au nom du Client vis-à-vis de bpost.

### 3. Demande de carte de procuration postale

Les cartes de procuration postale peuvent être demandées et payées :

- dans les Bureaux de poste (à l'exception des Points Poste);
- ou en ligne sur le site internet de bpost ;

La demande de carte de procuration postale doit être effectuée à l'aide du formulaire adéquat disponible dans les Bureaux de poste (à l'exception des Points Poste) et sur le site internet de bpost. Le formulaire doit être signé par le Client (s'il s'agit d'une personne physique) ou par un Représentant légal de la personne morale (si le Client est une personne morale). Pour obtenir une carte de procuration postale, tout demandeur devra remettre les documents suivants au prestataire de services postaux :

1° en cas de procuration pour une personne physique : une copie recto-verso de la pièce d'identité de la personne qui donne procuration;

2° en cas de procuration pour une personne morale :

- une copie recto-verso de la pièce d'identité du Représentant légal de la personne morale;
- une preuve de représentation ou de nomination prouvant que la personne qui effectue la demande est légalement apte à le faire au nom de la personne morale;
- en cas de déménagement récent non encore enregistré au Moniteur belge : une copie de l'attestation officielle de changement d'adresse.

La carte de procuration postale est envoyée par courrier à l'adresse mentionnées sur le formulaire de demande, pour autant que cette adresse soit l'adresse officielle inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises, dans un délai indicatif de 2 semaines à compter du paiement par le Client du prix de la carte. bpost ne pourra pas donner suite à la demande du Client si les données requises ne sont pas (ou pas lisiblement) indiquées sur le formulaire. bpost se réserve le droit de refuser une demande de carte de procuration postale si le Client reste en défaut de payer des factures relatives à d'autres services prestés par bpost. Le Client

sera invité à effectuer le paiement lors de la remise du formulaire au Bureau de poste ou lors de la confirmation de sa commande sur le site internet de bpost. Il sera remboursé ultérieurement si pour une raison quelconque bpost ne pouvait donner suite à sa demande. En cas de non-réception de la carte de procuration, le client dispose de 3 mois pour introduire une réclamation et obtenir une nouvelle carte.

### 4. Durée de validité et renouvellement

La durée de validité d'une carte de procuration postale est de trente-sept (37) mois, à compter du premier jour du mois de la demande (remise du formulaire ad hoc). bpost se réserve le droit de contacter le client pour proposer les modalités de renouvellement de sa carte à l'expiration de celle-ci.

### 5. Modifications et annulations

Il appartiendra au Client qui le souhaite de solliciter le remplacement des cartes dont les mentions seraient devenues incorrectes en introduisant une nouvelle demande de carte et en payant le tarif applicable (prix correspondant au prix d'une nouvelle carte).

Le Client peut demander l'annulation d'une carte de procuration postale en cours de validité, en la renvoyant à l'adresse bpost, Service Central Procurations, rue de l'Evêque 26, 1000 Bruxelles. Une telle demande ne donnera cependant lieu à aucun remboursement. Une demande d'annulation non accompagnée du renvoi de la carte en question ne pourra donner lieu à la mise hors circuit de la carte.

En cas de faillite du Client (personne morale) il appartient au Client d'en informer bpost et de lui renvoyer la carte à l'adresse : bpost, Service Central Procurations, rue de l'Evêque 26, 1000 Bruxelles.

En cas de perte ou de vol d'une carte et si le Client souhaite remplacer ladite carte, il appartient au Client d'introduire une nouvelle commande payante. L'attention du Client est attirée sur le fait que bpost n'est pas en mesure d'assurer la mise hors circuit d'une carte perdue ou volée.

### 6. Remise et retrait des envois postaux

Le détenteur d'une carte de procuration postale est tenu, pour réceptionner ou retirer des Correspondances enregistrées ou Correspondances ordinaires poste restante adressées au Client, de présenter la carte de procuration postale, ainsi qu'une pièce d'identité, à l'agent distributeur, à l'employé de guichet ou à tout autre préposé ou mandataire de bpost qui le requiert. A défaut, bpost se réserve le droit de refuser la remise des envois concernés. En cas de demande d'un accusé de réception par l'expéditeur, le détenteur de la carte ne pourra se voir remettre les envois

que moyennant indication de la date de remise, de ses coordonnées et signature de l'avis de réception présenté par l'employé ou mandataire de bpost. bpost se réserve le droit de refuser la remise des envois concernés en cas de présentation d'une carte de procuration postale dont la date de validité est expirée ou dont le nom repris sur l'envoi ne correspond pas au nom du Client indiqué sur la carte. Les cartes de procuration postale sont valables pour la remise de Correspondances enregistrées ou Correspondances ordinaires poste restante tant par les agents en tournée que dans les Bureaux de poste ou dans les Points Poste.

## 7. Tarif

La demande de carte de procuration postale donne lieu à la perception, par carte, du tarif applicable au jour de la demande (c'est-à-dire de la remise ou de l'envoi du formulaire). Les prix ne sont pas soumis à la TVA et aucune facture n'est délivrée pour ce service. Les éventuels droits, taxes, contributions et impositions indirects, actuels et à venir pouvant être prélevés par les pouvoirs publics à la suite ou en application du service visé par les présentes incomberont toujours au Client et pourront le cas échéant être réclamés en sus du prix, après l'envoi des cartes. bpost dispose du droit d'adapter les tarifs à tout moment et ce, par exemple, en fonction d'une augmentation des coûts.

## 8. Déclarations du Client

Le Client déclare qu'il a les compétences requises et a reçu toutes les approbations et autorisations internes et externes nécessaires pour exécuter les engagements qu'il a contractés dans le cadre des présentes. S'il agit comme Représentant légal, la personne effectuant la demande de carte de procuration postale déclare être apte à réceptionner les envois visés par les présentes en vertu des actes émanant de son organisation. Le Client déclare que la demande de carte de procuration qu'il effectue n'est pas contraire aux statuts (ou autres documents constitutifs ou autres émanant des organes compétents) du Client, ni à un quelconque jugement, arrêt, ordonnance ou décision administrative qui s'appliquerait à lui ou à une quelconque convention, disposition légale ou obligation par laquelle il serait lié.

## 9. Responsabilité

Le Client est entièrement et exclusivement responsable de l'usage fait des cartes de procuration postale qu'il demande à bpost d'envoyer à une adresse d'utilisation. Il est conscient que les cartes de procuration postale sont, par défaut, non nominatives et peuvent dès lors être utilisées aux fins décrites dans les présentes par toute personne qui en prend possession et la présente à un employé ou mandataire de bpost. bpost ne pourra en aucun cas voir

sa responsabilité engagée pour cause d'utilisation d'une carte de procuration postale par une personne étrangère à l'organisation du Client. Si le Client choisit d'indiquer le nom d'un mandataire spécifique sur la carte, la remise par le Client de la carte de procuration postale à ce tiers relève de la responsabilité exclusive du Client. bpost est exonérée de la responsabilité de tout dommage généralement quelconque causé au Client, au détenteur ou à des tiers, qui pourrait résulter de l'usage abusif ou frauduleux de la carte de procuration postale, notamment en cas de présentation de pièces d'identité volées ou falsifiées, ou en cas de remise de Correspondances enregistrées ou Correspondances ordinaires poste restante sur présentation de fausses cartes de procuration postale. En cas de faillite, de liquidation ou de décès du Client, le Client, ses ayants droit ou le liquidateur/curateur sont seuls responsables à l'égard de bpost, des expéditeurs des envois et de tout tiers, des conséquences liées au maintien en circulation de cartes de procuration postale après la faillite, la liquidation ou le décès du Client. La responsabilité de bpost ne pourra pas être mise en cause en cas de survenance d'un événement échappant à sa volonté et à son contrôle raisonnable (force majeure), étant entendu que les cas suivants seront notamment constitutifs de force majeure : actes des pouvoirs publics, panne, grèves nationales, régionales ou locales de tout ou partie du personnel de bpost, inondations, incendies, foudre, explosions, effondrements, épidémies, pandémies, tout acte ou négligence d'une personne ou entité échappant au pouvoir de contrôle raisonnable de bpost, etc. Le Client est responsable de tout dommage que bpost pourrait subir par suite d'un manquement du Client à ses obligations issues des présentes, et notamment du dommage né de la transmission d'informations erronées ou du manque de diligence dans le traitement ou la remise de cartes. Il garantira bpost contre toute prétention de tiers relative aux dommages qu'ils pourraient subir par suite de l'utilisation illicite ou malveillante des cartes.

## 10. Données à caractère personnel

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

bpost peut également utiliser ces données pour contacter certains membres de votre personnel dans le cadre d'études de marché ou d'enquêtes de satisfaction en vue de l'amélioration de ses services.

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

Les données à caractère personnel que vous nous communiquez seront conservées pendant 3 ans après la date de fin de contrat à la suite de quoi ces données seront effacées.

Sous certaines conditions, les membres du personnel du Client peuvent accéder à leurs données à caractère personnel, en obtenir la rectification s'il y a lieu, en obtenir l'effacement, en limiter le traitement, ou en demander la portabilité en envoyant une demande écrite, datée et signée, accompagnée d'une preuve d'identité, à la même adresse. Enfin, vous pouvez déposer une plainte après de l'autorité compétente en la matière en Belgique en cas d'absence de réponse à une telle demande:  
[www.autoriteprotectiondonnees.be](http://www.autoriteprotectiondonnees.be).

## 11. Autres dispositions

Les présentes conditions générales peuvent être modifiées par bpost à tout moment. Ces modifications unilatérales peuvent être nécessaires pour répondre aux changements dans le secteur postal. Ce secteur est réglementé et

caractérisé par des changements dans la demande et l'offre. Par conséquent, les services et processus opérationnels de bpost peuvent évoluer en fonction des circonstances qui changent. Les nouvelles conditions générales telles qu'adaptées seront applicables dès leur mise à disposition. La nullité ou le caractère non contraignant, pour quelque motif que ce soit, d'une partie des présentes conditions générales n'aura pas d'influence sur la validité et le caractère contraignant des autres dispositions des conditions générales. La partie des présentes conditions qui serait déclarée nulle ou non contraignante est adaptée par les parties dans la mesure minimale requise pour que les dispositions en question ne soient plus nulles ou non contraignantes. Les parties veillent à ce que l'équilibre économique initialement prévu soit maintenu. bpost se réserve le droit de faire appel à des sous-traitants pour l'exécution de ses obligations issues des présentes. Les présentes sont régies par le droit belge. Toute contestation relative aux présentes ou à la Convention qui ne peut être résolue à l'amiable sera réglée exclusivement par les Cours et Tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.