

Conditions Générales Quickstamp

Table des matières

1. Préambule et champ d'application	2
2. Conditions d'accès au service	2
a. Utilisateurs admis à l'usage du service.....	2
b. Conditions et matériel nécessaire	2
3. Types d'envois pour lesquels le service peut être utilisé	2
4. Objet et composantes du service.....	2
a. Présentation générale	2
b. Affranchissement via activation, paiement, impression et apposition des codes-barres.....	2
c. Dépôt des envois soumis au service	2
d. Récépissé de dépôt électronique	2
5. Obligations et responsabilités.....	3
6. Protection des données à caractère personnel	3
7. Traitement des données à caractère personnel.....	4
8. Mesures techniques et organisationnelles	5
9. Divers	6
a. Droit applicable et tribunal compétent	6
b. Modifications aux présentes conditions générales	6
c. Divisibilité	6

1. Préambule et champ d'application

Le service Quickstamp est offert par bpost, société anonyme de droit public, dont le siège social est établi au Centre Monnaie à 1000 Bruxelles, enregistrée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro d'entreprise 214.596.464.

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute utilisation du service Quickstamp et dès le moment de l'inscription au service.

Les « Conditions Générales en matière d'offre de services de bpost » restent entièrement d'application en ce qui concerne le service de traitement (tri, transport et distribution au destinataire ou à son mandataire) des envois soumis au service Quickstamp. Elles peuvent à tout moment être consultées sur www.bpost.be/site/fr/conditions.html.

Les conditions générales ou particulières du Client ou d'autres parties que bpost ne sont en aucun cas d'application à l'objet des présentes conditions générales.

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

2. Conditions d'accès au service

a. Utilisateurs admis à l'usage du service

Le service est accessible à toute personne physique ou morale qui souhaite l'utiliser à titre professionnel et dispose donc d'un numéro d'enregistrement auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises (ci-après le « **Client** »).

b. Conditions et matériel nécessaire :

- Un compte QuickStamp : inscription via www.bpost.be/quickstamp
- Un scanner pour codes-barres 1D (celui-ci peut être commandé dans un Starter kit via l'eShop de bpost).
- Des codes-barres autocollants QuickStamp (ceux-ci sont différents selon la destination de l'envoi et son format ; ils peuvent être commandés directement sur le webportail accessible via l'URL <http://www.bpost.be/quickstamp> (ci-après le **Webportail**) dans la partie «Commande de matériel»)

3. Types d'envois pour lesquels le service peut être utilisé

Le service peut être utilisé pour les envois recommandés normalisés (0-50g) ou au format « C4 » (0-500g), nationaux et internationaux.

Le Client peut, s'il est admis en tant qu'expéditeur d'envois

recommandés du type « RP », choisir l'option RP pour les envois RP qu'il souhaiterait soumettre au service.

Il peut également solliciter l'envoi d'un accusé de réception ordinaire et payer le tarif de ce service optionnel via le Webportail.

4. Objet et composantes du service

a. Présentation générale :

QuickStamp est un service/mode (1) d'affranchissement automatique d'envois recommandés et (2) de mise à disposition de récépissés de dépôt électroniques pour ces envois recommandés, via l'apposition par le Client d'un code-barres sur de tels envois et la fourniture des coordonnées du destinataire sur le Webportail.

Le Webportail donnant accès au Client – via un identifiant personnel – aux fonctionnalités de :

- Activation de codes-barres
- Suivi des envois et accès aux récépissés de dépôts sous format électronique
- Commande de matériel
- Suivi de consommation

b. Affranchissement via activation, paiement, impression et apposition des codes-barres

Le Client doit préparer ses envois de la manière décrite au dos des feuilles de codes-barres autocollants et dans les F.A.Q (questions fréquemment posées) accessibles ici : <https://quickstamp-gb.bpost.be/fr/faq>.

Le Client doit apposer un code-barres sur son envoi (code-barres différent selon le format), activer ce code-barres au moyen d'un scanner et introduire, sur le Webportail, le nom et l'adresse du/des destinataire(s) de l'envoi.

Les tarifs d'affranchissement qui sont d'application peuvent être consultés à tout moment sur www.bpost.be/QuickStamp

Le paiement en ligne se fait via un compte Paypal.

c. Dépôt des envois soumis au service

Le Client doit ensuite déposer son envoi dans une boîte rouge de collecte de bpost ou dans un bureau de poste ou Point Poste, ou le confier au service de collecte de bpost.

d. Récépissé de dépôt électronique

bpost génère le récépissé de dépôt sur base des informations introduites par le Client sur le Webportail. La date de dépôt mentionnée sur ce récépissé de dépôt sera la date de prise en charge par bpost de l'envoi, c'est-à-dire soit le jour du dépôt de l'envoi via les différents canaux identifiés au point 4 c, pour autant que celui-ci soit un jour

ouvrable et que le dépôt ait été effectué avant l'heure de levée de la boîte rouge de collecte de bpost, l'heure de passage du service de collecte de bpost dans l'entreprise, au bureau de poste ou Point Poste.

Le récépissé de dépôt de l'envoi est mis à disposition sous format électronique PDF sur le Webportail. Ce récépissé de dépôt électronique reprend les mêmes mentions qu'un récépissé de dépôt ordinaire sous format papier. Le Client accepte que le récépissé de dépôt électronique est un récépissé de dépôt conforme à la réglementation postale.

bpost s'engage à mettre le récépissé de dépôt à la disposition du Client :

(i) endéans les deux jours ouvrables suivant le jour de dépôt de l'Envoi (pour autant que le dépôt ait été effectué avant l'heure de levée de la boîte rouge de collecte de bpost, ou l'heure de passage du service de collecte de bpost dans l'entreprise, au bureau de poste ou au Point Poste)

(ii) pendant une période de 5 ans

Dans le cas où un récépissé de dépôt n'est pas mis à disposition par bpost pour une raison quelconque, le Client peut demander à bpost la fourniture d'un récépissé de dépôt. bpost mettra tout en œuvre pour fournir ce récépissé, pour autant qu'elle dispose de suffisamment d'informations concernant l'envoi effectif du recommandé concerné. bpost définit le format du récépissé de dépôt de celui-ci (électronique ou papier) en fonction des éléments à sa disposition.

Cette demande doit comporter les quatre (4) données suivantes:

- le numéro de code barre de l'envoi
- la date de dépôt
- les coordonnées du Client
- les coordonnées du destinataire

5. Obligations et responsabilités

Le Client est seul responsable des informations introduites via le Webportail et de leur correspondance avec le nom et l'adresse du destinataire indiqués sur l'envoi. Il est également seul responsable du fait d'apposer le code-barres sur l'envoi pour lequel celui-ci a été spécifiquement activé. En cas d'absence de concordance entre les données introduites via le Webportail et inscrites sur l'envoi, bpost tiendra compte, tant pour la distribution de l'envoi que pour la génération du récépissé de dépôt, des données figurant sur l'envoi. Elle ne pourra en outre pas être tenue responsable d'erreurs dues à une telle absence de concordance.

Il appartient au Client d'activer et d'apposer sur l'envoi le code-barres correct en fonction du format et de la destination de l'envoi ainsi que de respecter les limites de poids mentionnées dans les présentes conditions générales. En cas de détection d'une non activation ou de l'apposition d'un code-barres ne correspondant pas au format et la

destination (assimilé à un affranchissement insuffisant) au moment de la prise en charge effective de l'envoi par bpost en centre de tri, l'envoi sera retourné à l'expéditeur.

Toute personne faisant usage du service au nom d'une personne morale s'engage à détenir un mandat lui permettant d'agir vis-à-vis des tiers au nom de cette personne morale et de l'engager.

bpost fournira ses meilleurs efforts afin que le Webportail soit accessible de manière permanente. bpost se donne toutefois le droit d'interrompre l'accès au Webportail aussi longtemps qu'il est raisonnablement nécessaire pour permettre la maintenance, l'amélioration ou la sécurisation de celui-ci. A ces occasions, bpost mettra tout en œuvre pour limiter ces indisponibilités au strict minimum. La responsabilité de bpost ne pourra néanmoins pas être engagée par le Client en cas d'indisponibilité temporaire du Webportail, pour quelque raison que ce soit, et le Client ne pourra lui réclamer aucune indemnité de ce chef. Elle n'est pas davantage responsable lorsque le dommage résulte d'un événement étranger, tel que des virus, hacking-attacks ou d'autres crimes informatiques.

Le Client supporte les conséquences du non-fonctionnement ou du mauvais fonctionnement du matériel et du logiciel qu'il utilise pour accéder au Webportail ainsi que de l'incompatibilité éventuelle du Webportail avec ce matériel et/ou ce logiciel. Le choix des fournisseurs d'accès à internet et de communication appartient au Client. bpost ne peut en aucun cas être interpellée du chef de perturbations, manquements ou fautes dus à ce fournisseur ou à n'importe quel tiers qui interviendrait dans la transmission ou la communication.

bpost ne peut pas être tenue responsable de la non-exécution de ses obligations si celle-ci est due à un événement échappant à sa volonté et à son contrôle raisonnable et qui rendent raisonnablement impossible l'exécution des obligations découlant du service (force majeure). Sont considérés comme des cas de force majeure (de manière non-limitative): les incendies, les inondations, les grèves, les attentats, les accidents inévitables, les embargos, les blocus, les restrictions légales, les émeutes, épidémies, pandémies, les mesures prises par les autorités ou l'indisponibilité des moyens de communication.

6. Protection des données à caractère personnel

6.1. Définitions : 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 »).

6.2. 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).

6.3. 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.

6.4. Le Client garantit que les membres de son personnel ont été informés quant aux traitements précités de leurs données personnelles par bpost.

6.5. Ces Données à caractère personnel 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.

6.6. Les Données à caractère personnel que vous nous communiquez seront conservées pendant 5 ans après la date de fin de contrat à la suite de quoi ces données seront effacées.

6.7. Sous certaines conditions, les membres du personnel du Client peuvent accéder à leurs Données à caractère personnel, en obtenir la rectification s'il y a lieu, en obtenir l'effacement, en limiter le Traitement, ou en demander la portabilité en envoyant une demande écrite, datée et signée, accompagnée d'une preuve d'identité, à l'adresse suivante : bpost, Data Protection Office, Centre Monnaie (14B), 1000 Bruxelles, ou en ligne via le lien vers le formulaire en ligne disponible dans notre charte vie privée: www.bpost.be/site/fr/. 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.

7. Traitement des données à caractère personnel

7.1. La fourniture des Services (tels que décrits dans les présentes conditions générales) par bpost nécessite que le Client communique à bpost des Données à caractère personnel relatives aux destinataires des envois. Dans la mesure où bpost traite ces Données à caractère personnel pour l'exécution de ces Services (c'est-à-dire pour la mise à disposition des récépissés de dépôt des Envois Recommandés, pour organiser la distribution et, le cas échéant, le suivi des Envois, la mise à disposition des Images du recto des envois aux Utilisateurs Mon Courrier), elle agit en qualité de Responsable du Traitement de ces Données à caractère personnel. bpost contrôle en effet les opérations de Traitement de ces Données

effectuées en vue du traitement et de la distribution de l'envoi, décide quelles Données à caractère personnel doivent être fournies, si ces Données à caractère personnel doivent être traitées (par lecture optique ou par comparaison avec d'autres séries de données) à des fins d'amélioration de la qualité, si ces Données à caractère personnel doivent être transmises à des tiers (agissant par ex. en tant que sous-traitants pour bpost), combien de temps ces Données à caractère personnel seront conservées, qui peut accéder à ces Données à caractère personnel, si ces Données à caractère personnel doivent être transférées à des tiers (opérateurs de distribution locale) basés dans des pays se situant en dehors de l'EEE et selon quel cadre contractuel, si les demandes d'exercice de leur droit d'accès ou d'autres droits sont recevables, quelles mesures techniques et organisationnelles sont prises pour protéger les Données à caractère personnel, si les Données à caractère personnel sont utilisées pour alimenter des bases de données opérationnelles visant à améliorer les performances de reconnaissance d'adresses, etc.

7.2. Le Client agit en tant que Responsable du Traitement en ce qui concerne les Traitements des Données à caractère personnel pour lesquels il détermine 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.

7.3. 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 Règlementation Vie Privée 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 Règlementation Vie Privée ; et (iv) le Traitement n'enfreint pas les droits de tiers.

7.4. bpost et le Client s'engagent à respecter toutes les obligations qui s'imposent aux Responsables du Traitement en vertu de la Règlementation Vie Privée pour les Traitements pour lesquels ils agissent en cette qualité.

7.5. bpost et le Client s'engagent à tout moment, pendant et après l'expiration de la durée du contrat auquel a trait les présentes conditions générales, 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 Règlementation Vie Privée résultant d'un Traitement de Données effectué en vertu des présentes conditions générales ou de tout manquement par le Client, bpost ou leurs collaborateurs à leurs obligations en matière de protection des Données en vertu des présentes conditions générales. Dans les limites autorisées par la Règlementation Vie Privée, (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, et (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 et (3) la responsabilité du Client ou de bpost est limitée au montant facturé au Client.

7.6. Dans le cas où les Services comprennent la distribution d'un envoi postal dans un pays non situé dans l'Espace Economique Européen, les Données à caractère personnel relatives aux destinataires des envois confiés à bpost par le Client (c'est-à-dire les catégories suivantes de Données à caractère personnel : prénom, nom et adresse de distribution) sont communiquées à un opérateur local chargé de distribuer l'envoi dans ce pays étranger, qui agit en tant que Responsable du Traitement pour aux fins de distribution de l'envoi dans ce pays étranger. S'il est localisé en dehors de l'Espace Economique Européen, les clauses contractuelles modèles de la Commission Européenne lui ont été imposées.

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

7.8. Ces Données à caractère personnel 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.

7.9. Le prénom, le nom, l'adresse de distribution, la date de distribution et la signature du destinataire d'une lettre recommandée sont téléchargés par bpost sur sa plate-forme track and trace, où ils sont visibles pendant 3 mois en vue de fournir à l'expéditeur des informations sur la distribution de son envoi. Ces Données à caractère personnel ainsi que le numéro du document utilisé par la personne à qui une lettre recommandée est remise pour prouver son identité ou une photo de ce document (et de sa procuration, le cas échéant) sont conservées par bpost à des fins de preuve pendant 2 ans.

7.10 Les informations requises concernant le Traitement de ces Données à caractère personnel par bpost sont communiquées à la personne à qui la lettre recommandée est remise au moment de la distribution de l'envoi.

8. Mesures techniques et organisationnelles

Exigences et obligations générales

1. Tant bpost que le Client s'engagent à s'informer mutuellement dans les meilleurs délais en cas avéré ou supposé de violation des lois relatives à la Protection des données et ou d'infraction éventuelle à la présente annexe. Dans tous ces cas, les deux parties fourniront un support en vue de leur résolution.

2. bpost maintiendra en tout temps un environnement de sécurité faisant l'objet d'un contrôle approprié.

Exigences de sécurité

Sécurité de l'organisation et de l'information

3. bpost allouera les ressources disposant de l'expertise requise pour garantir la sécurité des Données client traitées dans le cadre de l'exécution du service.

Sécurité des Ressources humaines

4. bpost garantira que son personnel soit informé en tout temps des exigences de sécurité ICT et qu'il s'y conforme.

Contrôle d'accès

5. bpost appliquera les concepts du « moins privilégié » et du « besoin de savoir » et veillera à la séparation des tâches. bpost veillera à ce que les procédures appropriées soient mises en place pour enregistrer les nouveaux utilisateurs/droits d'accès supplémentaires et désinscrire des utilisateurs.

Sécurité physique et environnementale

6. bpost garantira la disponibilité des contrôles d'entrée (accès) physiques sécurisés, afin d'empêcher toute personne non autorisée d'accéder, d'endommager ou de perturber les actifs supportant les services fournis dans le cadre du présent article.

7. bpost garantira la protection adéquate de tous les actifs supportant les services fournis dans le cadre du présent article en termes de contrôles environnementaux, de manière à empêcher les pertes, dommages, vols ou compromis.

Sécurité des communications et des opérations

8. bpost garantira des capacités appropriées et ponctuelles en vue de maintenir le niveau de sécurité adéquat pour les Données client traitées dans le cadre du présent article.

9. bpost veillera à ce que l'infrastructure ICT supportant les services fournis en vertu de cet article soit renforcée et résistante aux attaques.

10. bpost maintiendra des contrôles en vue de détecter les logiciels malveillants et d'en préserver les Données client et de veiller à ce que les bonnes procédures de sensibilisation des utilisateurs soient mises en œuvre.

11. bpost déploiera les mesures de sécurité raisonnables et appropriées en vue de protéger les Données client de l'introduction de tout logiciel malveillant ou non autorisé.

Sécurité de l'information relative à la gestion des incidents

12. bpost rapportera au Client tout incident lié à la sécurité, y compris les mesures de protection prises afin d'atténuer l'impact de l'incident et les mesures préventives proposées pour empêcher les incidents à l'avenir.

9. Divers

a. Droit applicable et tribunal compétent

Tout contentieux relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou l'échéance des présentes conditions générales sera régi par le droit belge et sera soumis à la compétence des tribunaux compétents de Bruxelles.

b. Modifications aux présentes conditions générales

bpost se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales. Les modifications sont annoncées au Client sur le site web de bpost. 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.

c. Divisibilité

La nullité ou le caractère non contraignant, pour quelque motif que ce soit, d'une partie des présentes conditions n'aura pas d'influence sur la validité et le caractère contraignant des autres dispositions des présentes conditions. 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.

