Conditions Générales Recurrent Collect

(= Collect & Send)

Table des matières

1. Champ d'application **2**

2. Définitions **2**

3. Formation, Entrée en Vigueur et preuve de la convention **3**

3.1. Convention avec bouton d'acceptation électronique 3

3.2. Convention sans bouton d'acceptation électronique 3

4. Pouvoir de représentation et contact **4**

5. Administration de la preuve **4**

6. Modalités d'exécution spécifiques **4**

6.1. Généralités 4

6.2. Dispositions applicables spécifiquement aux Clients ayant conclu un Contrat Recurrent Collect 5

7. Tarifs **5**

8. Conditions de facturation et de paiement **5**

8.1. Délai de paiement 5

8.2. Facturation 6

9. Engagements des parties **7**

9.1. Conditionnement et dépôt des Envois 7

9.2. Contrôles 7

9.3. Responsabilité du Client 7

9.4. Matériel de Bpost 7

9.5. Enlèvement 8

9.6. Introduction dans le Circuit Postal 8

9.7. Envois recommandés 8

9.8. Réclamations 8

9.9. Responsabilité de Bpost 8

9.10. Réclamations extracontractuelles et contractuelles 9

9.11. Force majeure 9

10. Protection des Données à caractère personnel **9**

11. Durée et résiliation **9**

12. Autres dispositions contractuelles **10**

12.1. Sous-traitance 10

12.2. Intégralité 10

12.3. Cessibilité 10

12.4. Divisibilité 10

12.6. Droit applicable et règlement des litiges 10

1. Champ d'application

Sauf convention écrite expresse contraire, les présentes Conditions Générales Recurrent Collect sont applicables aux Services Recurrent Collect de Bpost.

Les présentes Conditions Générales Recurrent Collect ne sont toutefois pas applicables aux services postaux d'expédition et de distribution de Bpost car ils ne font pas partie du Service Recurrent Collect. Les services postaux d'expédition et de distribution de Bpost sont soumis à des conditions générales distinctes, à savoir (i) les Conditions Générales en matière d'Offre de Services de Bpost et (ii) les Conditions Générales Paquets de Bpost. Elles sont disponibles sur www.bpost.be/conditions.

Les Conditions Générales Recurrent Collect, le Guide de l'Utilisateur et l'Annexe Tarifaire peuvent à tout moment être consultés sur le site de Bpost. Les conditions générales ou particulières du Client ou d'autres parties que Bpost ne seront applicables en aucun cas.

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

2. Définitions

Dans les présentes Conditions Générales Recurrent Collect, sont considérés comme :

- **Annexe Tarifaire :** l'annexe à la Convention dans laquelle sont mentionnés les tarifs ;
- **Catégorie de Poids :** la catégorie de poids telle que mentionnée dans le Guide de l'Utilisateur ;
- **Client :** la personne physique qui exerce une activité professionnelle indépendante ou la personne morale désignée comme client dans la Convention. Les personnes physiques agissant en qualité de consommateurs au sens du Code de droit économique du 28 février 2013 (c'est-à-dire qui achètent ou utilisent le service à des fins autres que professionnelles) ne peuvent pas utiliser le Service ;
- **Conditions Générales Recurrent Collect, également appelées "les présentes conditions" :** les présentes conditions générales, telles que modifiées périodiquement ;
- **Conditions Générales en matière d'Offre de services de Bpost :** les conditions générales relatives à l'offre de services de Bpost, telles que modifiées périodiquement ;
- **Conditions Générales Paquets de Bpost :** les conditions générales relatives aux paquets bpack, telles que modifiées périodiquement ;
- **Confirmation de Service :** l'e-mail par lequel Bpost confirme au Client les modalités d'exécution spécifiques de la Convention, en ce compris le volume d'Envois à enlever, le lieu, l'heure et la fréquence d'enlèvement choisis par le Client, le(s) Option(s) éventuelle(s) à fournir, les données de facturation du Client ;
- **Contrat Recurrent Collect :** la convention entre le Client et Bpost ayant pour objet l'exécution du Service Recurrent Collect à intervalles réguliers ;
- **Convention :** le Contrat Recurrent Collect qui inclut toujours les présentes conditions générales, l'Annexe Tarifaire, la(les) Confirmation(s) de Service et le Guide de l'Utilisateur ;
- **Demande de Traitement :** la procédure par laquelle le Client notifie à Bpost les modalités d'exécution spécifiques de la Convention (telles que le lieu et l'heure du Dépôt, les éventuelles Options) ;
- **Département Recurrent Collect :** le département au sein de Bpost chargé du Service Recurrent Collect ;
- **Enlèvement :** le Service Recurrent Collect par lequel les Envois dûment affranchis du Client sont enlevés (avec un maximum de 1.000 kg et de 3 m^3 par enlèvement), à l'adresse convenue entre les Parties, et ce soit à intervalles réguliers (dans le cadre d'un Contrat Recurrent Collect), soit occasionnellement, à la demande du Client (dans le cadre d'un Enlèvement occasionnel ;
- **Enlèvement occasionnel :** la demande individuelle du client à Bpost pour un service occasionnel Recurrent Collect à effectuer à l'adresse indiquée par le Client ;
- **Entrée en Vigueur de la Convention :** la date mentionnée dans la Convention à laquelle aura lieu le premier Enlèvement ;
- **Envois :** l'ensemble des lettres et paquets adressés par Bpost dans le cadre du Service Recurrent Collect, tels que décrits dans le Guide de l'Utilisateur ;
- **Envoi Recommandé :** Envoi correspondant à la définition d'« envoi recommandé » tel que mentionné dans la Législation postale, et dont les dimensions, le poids et l'épaisseur sont reprises sur le site web de Bpost ;
- **Expéditeur Autorisé :** le Client ou, le cas échéant, un Expéditeur repris dans la liste d'Expéditeurs Autorisés dans le Contrat Recurrent Collect. Si le Client est une société, l'Expéditeur devra être une société qui lui est liée au sens de l'article 1:20 du Code des Sociétés et des Associations et avec laquelle existe un lien de contrôle exclusif au sens de l'article 1:17 du Code des Sociétés et des Associations. Si le Client est une institution ou autorité publique, l'Expéditeur doit faire partie, d'un point de vue juridique, de la même institution ou autorité publique que le Client ;
- **Expéditeur Autorisé Adhérent :** les Expéditeurs Autorisés qui ont signé le Contrat Recurrent Collect ;
- **Introduction dans le Circuit Postal :** la mise à disposition par le Département Recurrent Collect des Envois dûment affranchis aux autres services de Bpost en vue de la distribution de ces Envois ;
- **Jour ouvrable :** un jour excepté un samedi, un dimanche, un jour férié légal national en Belgique ou un jour d'inactivité décidé par Bpost et publié sur le site web de Bpost www.bpost.be ;

- **Législation Postale :** la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux, la loi du 21 mars 1991 relative à la réforme de certaines entreprises publiques économiques et la loi du 6 juillet 1971 relative à la création de Bpost et à certains services postaux et leurs arrêtés d'exécution respectifs, tels que modifiés périodiquement ;
- **Guide de l'Utilisateur :** le mode d'emploi relatif aux aspects opérationnels et techniques que le Client doit respecter. Ce guide peut à tout moment être consulté sur www.bpost.be/fr/faire-enlever-courrier-colis-jours-fixes ;
- **Options :** les services que le Client peut choisir en option et qui sont décrits en détail sur www.bpost.be/fr/faire-enlever-courrier-colis-jours-fixes ;
- **Partie(s) :** le Client et/ou Bpost ;
- **Service Recurrent Collect :** l'Enlèvement des Envois affranchis et leur Introduction dans le Circuit Postal ;
- **Tarifs :** les tarifs applicables au Service Recurrent Collect, tels que mentionnés dans l'Annexe Tarifaire.

3. Formation, Entrée en Vigueur et preuve de la convention

3.1. Convention avec bouton d'acceptation électronique

Si la Convention doit être conclue par le biais d'un bouton d'acceptation électronique, le Client est tenu de cliquer sur le bouton d'acceptation au plus tard sept (7) jours ouvrables avant la date d'Entrée en Vigueur de la Convention, après avoir pris connaissance du contenu de la Convention et accepté ce contenu (en ce compris l'Annexe Tarifaire, les Conditions Générales Recurrent Collect et le Guide de l'Utilisateur). Le fait de cliquer sur ce bouton d'acceptation implique l'acceptation inconditionnelle du contenu de la Convention par le Client et son envoi automatique à Bpost.

La Convention est formée au moment de la réception par Bpost de la Convention non modifiée et acceptée. Une acceptation tardive peut empêcher l'Entrée en Vigueur effective de la Convention. La Convention entre en vigueur au plus tôt à la dernière des deux dates suivantes : (i) la date d'Entrée en Vigueur définie dans la Convention et (ii) le jour de la réception par Bpost de la Convention non modifiée et acceptée.

Les Parties conviennent que le fait de cliquer sur le bouton d'acceptation équivaut à une acceptation de la Convention, est assimilé à une signature manuscrite et répond aux exigences de l'article 1322, alinéa 2, du Code civil.

3.2. Convention sans bouton d'acceptation électronique

Si la Convention doit être conclue par le biais d'une signature (manuscrite ou électronique), elle est envoyée au Client par e-mail via un hyperlien ou remise personnellement au Client en deux (2) exemplaires. Une fois que le Client a pris connaissance du contenu de la Convention et accepté celui-ci, en ce compris l'Annexe Tarifaire, les Conditions Générales Recurrent Collect et le Guide de l'Utilisateur, il doit signer la Convention (en deux exemplaires) de façon manuscrite ou électronique. Si le Client souhaite signer la Convention de façon manuscrite, il est tenu de renvoyer la Convention à Bpost au plus tard sept (7) Jours ouvrables avant la date d'Entrée en Vigueur de la Convention, et ce, de l'une des façons suivantes :

- par courrier à l'adresse suivante : Bpost HQ, GSO - Contracting Team, Boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles, (en deux exemplaires) ;
- par e-mail (version scannée) à l'adresse suivante : contract@bpost.be, à condition de l'envoyer simultanément par courrier.

Si le Client souhaite signer la Convention électroniquement, seul son représentant légal peut le faire, muni de sa carte d'identité électronique émise par l'Etat belge, ou par le biais de sa signature électronique avancée, sur la base d'un certificat qualifié émis par un prestataire de services de certification accrédité en Belgique. L'utilisation d'autres formes de signature électronique empêche la formation effective de la Convention. La Convention doit être signée électroniquement au plus tard sept (7) Jours ouvrables avant la date d'Entrée en Vigueur définie dans la Convention. La signature électronique de la Convention implique l'acceptation inconditionnelle du contenu de la Convention par le Client et l'envoi automatique de celle-ci à Bpost.

En plus des dispositions légales, les Parties conviennent que la signature électronique créée via la carte d'identité électronique du Client ou via une signature électronique avancée, sur la base d'un certificat qualifié délivré par un prestataire de services de certification accrédité en Belgique, est assimilée à une signature manuscrite et répond aux exigences de l'article 1322, alinéa 2, du Code civil. En outre, les Parties conviennent que dans tous les cas la signature électronique a toutes les conséquences égales que la loi y attache, et ce à l'encontre de Bpost, les Clients et les tiers.

Lors de la réception de la Convention signée, Bpost décide d'approuver ou de refuser la Convention. La Convention est formée lorsqu'elle a été approuvée et valablement signée par Bpost, après quoi Bpost renvoit un (1) exemplaire au Client. Le Contrat prend effet au plus tôt à la dernière des deux dates suivantes : (i) la date de Prise d'effet définie dans le Contrat et (ii) le jour de la signature valable du Contrat par Bpost.

4. Pouvoir de représentation et contact

Le fait de cliquer sur le bouton d'acceptation et/ou la signature du Contrat implique(nt) l'acceptation des dispositions et conditions du Contrat, des Conditions Générales Recurrent Collect, de l'Annexe Tarifaire et du Guide de l'Utilisateur.

La personne physique qui accepte et/ou signe la Convention au nom d'une entreprise, d'une personne morale ou de toute autre personne, déclare posséder les compétences et autorisations internes et externes requises pour engager cette personne, cette entreprise ou cette personne morale.

Le Client déclare en outre posséder les compétences requises et avoir obtenu toutes les approbations et autorisations internes et externes requises pour exécuter les engagements souscrits dans le cadre de la Convention.

Le Client déclare que l'acceptation et/ou la signature de la Convention n'est pas contraire aux statuts du Client, ni à un quelconque jugement, arrêt, ordonnance ou décision administrative qui serait applicable au Client ou à une quelconque convention, disposition légale ou obligation par laquelle il serait lié.

Le Client garantit qu'il conclut la Convention dans le cadre d'une activité professionnelle et qu'il n'est donc pas un consommateur au sens de la Loi du 28 février 2013 du Code de droit économique.

5. Administration de la preuve

Entre le Client et Bpost, les transactions, opérations sur le réseau, communications électroniques, connexions et autres manipulations électroniques entre autres peuvent être prouvées à l'aide de fichiers .log et de fichiers de transactions, pouvant être conservés par Bpost sur des supports électroniques.

L'Enlèvement ainsi que l'heure d'Enlèvement peuvent être prouvés à l'aide d'un scanning effectué par le Département Recurrent Collect au moment de l'Enlèvement.

Ce scanning génère un fichier numérisé mentionnant l'heure, le numéro de code-barres et le lieu d'Enlèvement. Ce scanning ne répertorie pas le nombre et le type d'envois enlevés.

Le Client accepte la force probante de ces données. Cette possibilité de preuve n'empêche pas les Parties de livrer toute autre preuve par le biais des moyens autorisés par la loi en la matière.

6. Modalités d'exécution spécifiques

6.1. Généralités

Les modalités d'exécution spécifiques choisies par le Client (telles que l'heure et le lieu d'Enlèvement et les éventuelles Options) sont demandées par le Client via une Demande de Traitement et sont définies entre le Client et Bpost par le biais d'une Confirmation de Service, qui fait également partie intégrante de la Convention. Pour le Service Recurrent Collect, Bpost se réserve le droit d'attribuer une nouvelle heure d'enlèvement dans le cadre d'une réorganisation (locale, régionale ou nationale), à condition que le Client soit informé de la modification au minimum un (1) mois avant sa prise d'effet.

6.1.1. Demande de Traitement

Dans le cadre d'un Contrat Recurrent Collect, les Demandes de Traitement doivent mentionner les informations suivantes:

- le numéro de client ;
- la date de début souhaitée ;
- la fréquence d'Enlèvement souhaitée ;
- l'heure d'Enlèvement souhaitée ;
- le lieu d'Enlèvement souhaité ;
- les Options éventuelles ;
- le poids/volume estimé du nombre total d'Envois par jour.

Les Demandes de Traitement peuvent être introduites auprès de Bpost comme suit :

- par téléphone au numéro +32 (0)2 201 11 11

Dans le cadre d'un Enlèvement occasionnel, les Demandes de Traitement doivent mentionner les informations suivantes:

- le numéro de client ;
- le nom, le prénom, l'adresse e-mail de la personne de contact;
- la date d'Enlèvement souhaitée ;
- le lieu d'Enlèvement souhaité;
- le poids/volume estimé du nombre total d'Envois;
- le nombre estimé de sacs/colis à collecter ;
- l'adresse de facturation ;
- la livraison de sacs supplémentaires (optionnel)

La demande d'Enlèvement occasionnel peut uniquement être introduite auprès de Bpost en remplissant le formulaire en ligne disponible sur le site de Bpost (https://parcel.bpost.be/fr/collect).

6.1.2. Confirmation de Service

En cas d'acceptation de la Demande de Traitement par Bpost le Client reçoit une Confirmation de Service par e-mail à l'adresse électronique mentionnée respectivement dans le Contrat Recurrent Collect. La Confirmation de Service fait partie intégrante de la Convention.

Dans le cadre d'un Contrat Recurrent Collect, la Confirmation de Service sera envoyée au plus tard dans les trois (3) Jours ouvrables qui suivent sa Demande de Traitement.

Si la Demande de Traitement du Client ne peut être entièrement acceptée (par exemple en cas de capacité d'Enlèvement insuffisante dans la région concernée), Bpost prendra contact par téléphone avec le Client afin d'essayer de trouver une solution acceptable. À la suite de cet entretien, et à condition qu'une solution ait pu être trouvée, Bpost enverra une Confirmation de Service par e-mail à l'adresse électronique mentionnée respectivement dans le Contrat Recurrent Collect.

6.2. Dispositions applicables spécifiquement aux Clients ayant conclu un Contrat Recurrent Collect

6.2.1. Modification des modalités d'exécution spécifiques

Pendant la durée du Contrat Recurrent Collect, le Client peut demander, via une nouvelle Demande de Traitement, à modifier les modalités d'exécution.

Les modalités d'exécution correspondent à l'heure d'enlèvement, l'adresse d'enlèvement, la suspension temporaire ou définitive de l'enlèvement ou une heure d'enlèvement spécifique pour un jour déterminé. Le Client informe Bpost des changements souhaités via un formulaire disponible sur le site internet de Bpost : https://www.bpost.be/fr/formulaires/profesionnel/collect/step1.

Les modalités d'exécution ainsi modifiées sont définies entre le Client et Bpost par le biais d'une nouvelle Confirmation de Service.

6.2.2. Modalités d'exécution occasionnelles

Si pour certains jours, le Client prévoit un dépassement du poids/volume journalier estimé du nombre total d'Envois, il est tenu d'introduire une Demande de Traitement distincte auprès de Bpost, et ce au plus tard le jour même de l'Enlèvement avant 11 heures 30.

Cette demande s'effectue en ligne via le lien suivant : https://parcel.bpost.be/fr/collect.

6.2.3. Perturbation du service

Bpost preste le service d'enlèvement pour chaque adresse mentionnée dans le Contrat selon la fréquence et la tranche horaire prévues dans le Contrat. Cependant, il est possible que le service d'enlèvement ne soit pas assuré comme prévu pour différentes raisons telles que la Force Majeure ou tout autre événement par exemple circulation dense…. Dans ces cas spécifiques, Bpost mettra tout en oeuvre pour vous informer par écrit (e-mail) de cet incident, à condition que vous ayez souscrit au service gratuit de notification d'incident (https://www.bpost.be/fr/formulaires/profesionnel/incidentalerts/step1#no-back). Bpost mettra tout en oeuvre pour restaurer le service dans les plus brefs délais. Le prochain enlèvement aura lieu selon la fréquence prévue dans le Contrat Recurrent Collect. Cet engagement n'implique pas l'obligation d'atteindre un résultat.

7. Tarifs

Les Tarifs applicables aux Services et aux Options figurent dans l'Annexe Tarifaire.

En cas de modification des Tarifs applicables, Bpost communique par écrit au Client les nouveaux Tarifs au plus tard un (1) mois avant leur application. Le Client dispose du droit de mettre fin au Contrat s'il ne souhaite pas accepter ces nouveaux tarifs.

Les Tarifs sont exprimés hors TVA. La TVA, tous les autres impôts indirects, toutes 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 du présent Contrat seront toujours à charge du Client et le cas échéant exigibles en sus dudit prix.

8. Conditions de facturation et de paiement

8.1. Délai de paiement

La prestation du Service Recurrent Collect exige que le Client remplisse les conditions de solvabilité et de crédit établies par Bpost, et que Bpost ait accordé un délai de paiement au Client.

En principe, le délai de paiement est de trente (30) jours calendrier suivant la date de facturation. Bpost peut accorder un autre délai ou assortir l'octroi du délai de paiement au respect de conditions, qui seront reprises dans une communication spécifique envoyée par Bpost au Client, notamment :

- l'octroi à Bpost d'une garantie bancaire ;
- le versement à Bpost d'une provision non productive d'intérêts ; et/ou
- la conclusion d'une domiciliation pour le paiement des factures de Bpost.

Si le Client ne remplit pas les conditions de solvabilité et de crédit, ou si le Client ne s'est pas vu accorder un délai de paiement, ou si le Client ne respecte pas ses obligations telles qu'énoncées dans la communication spécifique sur le délai 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, Bpost se réserve le droit de ne plus accorder de délai de paiement et de résilier unilatéralement la Convention de plein droit (c'est-à-dire sans intervention judiciaire) moyennant notification adressée au Client par lettre recommandée.

Le montant de la sûreté est le cas échéant mentionné dans la communication spécifique. Bpost se réserve le droit d'adapter unilatéralement ce montant, notamment en fonction de 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). En attendant la modification de la sûreté, Bpost se réserve le droit de suspendre la prestation du Service Recurrent Collect.

A moins que ce soit expressément prévu autrement dans la communication spécifique, la sûreté établie par le Client couvre les obligations du Client ainsi que celles d'éventuels Expéditeurs Autorisés Adhérents.

Le Client doit, selon le cas :

- constituer la garantie bancaire sous une forme acceptable pour Bpost et l'envoyer à Bpost ;
- verser la provision sans intérêts sur le compte dont le numéro IBAN est : BE94 0000 0000 1414 | BIC GEBABEBB de Bpost HQ – Finance & Accounting – Accounts Receivable – Service facturation – Boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles ;
- fournir à Bpost sous une forme acceptable pour cette dernière la preuve de l'avis de domiciliation bancaire en faveur de Bpost pour le paiement des factures relevant de la Convention.

La garantie bancaire et la preuve de l'avis de domiciliation bancaire doivent être envoyées à Bpost HQ – Finance & Accounting – Credit & Collection – Boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles.

Si le Client a déjà fourni une garantie bancaire ou versé une provision pour un autre contrat conclu avec Bpost, Bpost peut accepter que cette garantie bancaire ou provision soit également valable dans le cadre de la Convention. Le Client ne doit dès lors pas constituer de nouvelle garantie bancaire ni verser de nouvelle provision. Le montant de la garantie bancaire existante ou de la provision existante peut éventuellement être adapté en fonction du montant cumulé avec celui de la Convention. Dans l'attente de cette adaptation, Bpost se réserve le droit de suspendre la prestation du Service Recurrent Collect.

Si à l'expiration de toutes les relations contractuelles entre Bpost et le Client, le Client n'est plus redevable d'aucun montant à Bpost, la garantie bancaire sera libérée ou la provision remboursée au Client, sur demande du Client par courrier recommandé.

8.2. Facturation

A la fin de chaque mois, Bpost envoie une facture au Client d'un Contrat Recurrent Collect. La facture comprend un récapitulatif du Service Recurrent Collect fourni.

Chaque facture doit être payée intégralement et en une fois, soit par domiciliation auprès de la banque du Client, soit par virement sur le compte bancaire dont le numéro est mentionné sur la facture.

Sur chaque montant qui n'a pas été payé à l'échéance, l'intérêt légal – cfr le taux d'intérêt prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales – sera imputé de plein droit et sans mise en demeure préalable à partir du jour d'échéance jusqu'à la date du paiement intégral. Bpost se réserve le droit de réclamer sans mise en demeure préalable une indemnité forfaitaire de quinze pour cent (15%) du montant facturé, avec un minimum de soixante-cinq euros (65 €), sans préjudice des éventuels frais de recouvrement, frais judiciaires et autres frais d'exécution à charge du débiteur. Le fait que le taux d'intérêt ou l'indemnité forfaitaire ne soit pas mentionné(e) dans l'éventuelle mise en demeure ne signifie en aucun cas que Bpost renonce au droit de réclamer les intérêts et/ou l'indemnité forfaitaire.

Lorsqu'un montant n'est pas payé à l'échéance, Bpost a en outre le droit de suspendre l'offre de service jusqu'au paiement complet de tous les montants échus. Le Client ne peut faire valoir de compensation ou de droit de rétention vis-à-vis de Bpost.

Lorsque le Client conteste une facture en tout ou en partie, il est tenu de notifier sa contestation dans les quinze (15) Jours ouvrables qui suivent l'envoi de la facture. Cette contestation doit mentionner la date et le numéro de la facture contestée et être envoyée par courrier recommandé à « Bpost HQ – Accounts Receivable – Service facturation – Boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles ». Une fois passé ce délai de quinze (15) Jours ouvrables, la facture est considérée comme ayant été acceptée par le Client.

Si le Client conteste une partie de la facture et pas la facture dans sa totalité, son obligation de paiement de la partie non contestée de la facture reste pleinement

applicable. En cas de contestation d'une facture, Bpost examinera la lettre de contestation. Si la modification demandée (en raison de la forme ou du contenu de la facture) est justifiée, Bpost corrigera la facture en question à titre gratuit et unique. Si la modification demandée est injustifiée, le Client en sera informé par Bpost et sera tenu de payer immédiatement la facture en question.

L'Enlèvement occasionnel demandé en ligne (https://parcel.bpost.be/fr/collect) est payé immédiatement en ligne.

9. Engagements des parties

9.1. Conditionnement et dépôt des Envois

Le Client s'engage à ce que les Envois soient prêts aux jours, aux heures (au plus tard trente - 30 - minutes avant l'heure indicative de passage mentionnée dans la Confirmation de Service) et à l'endroit convenus dans la Confirmation de Service. L'endroit convenu entre les Parties doit correspondre à un lieu pratique, facilement accessible et acceptable pour les Parties. Les Envois dûment préparés sont placés à cet endroit, idéalement situé au rez-de-chaussée dans le cas d'un immeuble de bureaux, et sans aucune condition d'accès (telle que s'annoncer, sonner, s'inscrire dans un registre visiteurs, utiliser un badge, utiliser un ascenseur pour accéder aux Envois...). Une place de stationnement, à proximité directe du lieu d'enlèvement, est prévue.

Dans le cas contraire, le client s'engage à souscrire à l'option 'Secured Pick-up' par adresse d'enlèvement concernée où les envois ne sont pas facilement accessibles comme décrit ci-dessus. Par conséquent, toutes les conditions d'accès nécessaires pour enlever les Envois sont mises à disposition de Bpost gratuitement et sans aucune restriction, et ce sur ordre du client.

Le Client s'engage à ne remettre que des Envois qui lui sont propres.

Le Client est tenu de conditionner et de trier les Envois dans des sacs ou bacs spéciaux, comme précisé dans le Guide de l'Utilisateur.

Le Client est tenu d'emballer les Envois de façon à ce que leur contenu ne puisse blesser le personnel de Bpost et ne risque pas d'endommager le matériel et les autres envois lors du traitement des Envois par Bpost.

Le Client s'engage à ne pas dépasser le poids/volume total journalier estimé des Envois tel que fixé dans la Confirmation de Service. En cas de dépassement manifeste, Bpost se réserve le droit de ne pas traiter les Envois en question ou, le cas échéant, de facturer les Tarifs Enlèvement à la demande tels que mentionnés sur le site https://parcel.bpost.be/fr/collect (en fonction de la zone d'enlèvement déterminé par le code postal).

9.2. Contrôles

Bpost se réserve le droit d'effectuer les contrôles nécessaires afin de s'assurer que les Envois, ainsi que leur conditionnement, satisfassent aux dispositions des présentes Conditions Générales, de la Confirmation de Service applicable et du Guide de l'Utilisateur.

Si le Client dépose des Envois ne satisfaisant pas à ces dispositions, Bpost peut, à son entière discrétion décider d'appliquer une ou plusieurs des mesures suivantes (enumérées non limitativement), selon les circonstances, et sans que cela puisse donner lieu à une quelconque forme d'indemnité dans son chef :

- refuser de traiter les Envois en question et exiger du Client qu'il vienne reprendre ses Envois ;
- si le client ne vient pas reprendre ses Envois, détruire les Envois en question ;
- facturer au Client les éventuels frais de stockage ou de destruction des Envois ;
- facturer au Client le supplément de prix résultant du conditionnement erroné des Envois.

9.3. Responsabilité du Client

Le Client indemnisera intégralement Bpost pour les dommages subis par celle-ci ainsi que pour tous les frais, dépens, indemnités et/ou dommages-intérêts dont Bpost serait redevable à des tiers parce que le Client a commis une infraction aux dispositions légales ou réglementaires ou violé l'une de ses obligations contractuelles. Bpost s'engage à informer le Client si un tiers intentait à l'encontre de Bpost une action dans laquelle le Client doit intervenir en garantie. Le fait que Bpost traite des Envois qui ne sont pas conformes aux présentes Conditions Générales ou au Guide de l'Utilisateur ne décharge pas le Client de sa responsabilité.

9.4. Matériel de Bpost

Afin de permettre au Client de conditionner les Envois conformément au Guide de l'Utilisateur, Bpost met du matériel (sacs et bacs) à la disposition du client. Cette mise à disposition est gratuite pour autant qu'elle corresponde à une utilisation normale et raisonnable par le Client. Bpost se réserve le droit de facturer au Client toute mise à disposition qui dépasse une utilisation normale et raisonnable par le Client. Le matériel mis à la disposition du Client par Bpost (sacs et bacs) reste à tout moment la propriété de Bpost.

Le Client veillera à restituer le matériel à Bpost sur simple demande de Bpost. Le Client s'engage à prendre soin du matériel et à l'utiliser exclusivement dans le cadre de la Convention. Le Client sera responsable de tous dégâts au matériel qui ne résulteront pas d'une usure normale et indemnisera intégralement Bpost pour ces dégâts.

Le Client s'engage à restituer le matériel au plus tard dix (10) Jours ouvrables après la date de fin de la Convention. Pour ce faire, le Client contacte le Service Centre par téléphone afin d'organiser le rapatriement du matériel en sa possession à la fin de la Convention.

Tout matériel qui n'est pas restitué pourra engendrer le paiement d'une indemnité ne pouvant excéder le prix d'achat du matériel concerné.

9.5. Enlèvement

Bpost s'engage à enlever les Envois du Client à l'endroit et pendant la tranche horaire mentionnée dans la Confirmation de Service. Bpost met également tout en oeuvre afin d'enlever les Envois à l'heure indicative de passage mentionnée dans cette Confirmation de Service.

Si la date d'un enlèvement correspond à un jour férié, l'enlèvement ne sera pas effectué. Le prochain enlèvement aura lieu selon la fréquence prévue dans le Contrat Recurrent Collect.

9.6. Introduction dans le Circuit Postal

Le Département Recurrent Collect est chargé de l'Introduction des Envois du Client dans le Circuit Postal.

Les Envois PRIOR affranchis via machine à affranchir, affranchis avec des timbres ou via rétribution différée, les paquets nationaux et les Envois recommandés mis à la disposition du Département Recurrent Collect à l'endroit et à l'heure mentionnés dans la Convention, et plus précisément dans la Confirmation de Service, sont introduits dans le Circuit Postal le jour même. Les autres Envois (ex. les Envois PRIOR Port Payé) sont introduits dans le circuit postal au plus tard le jour après le jour leur Enlèvement. Les Envois NON PRIOR sont introduits dans le Circuit Postal le Jour ouvrable suivant le jour de leur Enlèvement.

Bpost se réserve le droit de refuser les Envois qui sont contraires aux Conditions Générales en matière d'Offre de Services de Bpost, aux Conditions Générales Paquets de Bpost ainsi qu'au Guide de l'Utilisateur.

Plus particulièrement en ce qui concerne les envois destinés à un pays hors Union Européenne, Bpost se réserve le droit de refuser les envois contenant des biens et n'ayant pas fait l'objet d'un enregistrement électronique préalable. Pour enregistrer ces envois, le client peut utiliser l'outil de création d'étiquettes en ligne de Bpost (http://parcel.bpost.be).

Plus particulièrement en ce qui concerne les Envois Adressés nationaux (autres que des paquets et des Envois Recommandés) conditionnés sous plastique et comportant une adresse de destination en Wallonie, Bpost se réserve le droit de refuser ces Envois afin de permettre à Bpost de se conformer à ses obligations en vertu de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 23 avril 2020 (remplaçant l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2019) favorisant la prévention de certains déchets et la propreté publique.

9.7. Envois recommandés

Bpost met tout en oeuvre pour vous envoyer les récépissés de dépôt des Envois recommandés dans les plus brefs délais (courrier Prior) au fur et à mesure de leur traitement. Pour ce faire, il est indispensable de mentionner une adresse de retour sur chaque récépissé.

Si vous ne recevez pas votre récépissé, nous vous invitons à contacter Bpost maximum un (1) mois après le dépôt du recommandé afin que Bpost puisse vous fournir un duplicata. Au-delà de cette période, plus aucun récépissé de dépôt ne sera fourni.

9.8. Réclamations

Le Client qui souhaite introduire une réclamation doit le faire, sous peine de prescription, dans les six (6) mois qui suivent la réception par Bpost de l'(des)Envoi(s) contesté(s).

Les réclamations doivent être formulées :
- Par téléphone au Service Client (02 201 11 11) pour tout problème survenu le jour même
- Par e-mail au Service Client (service.centre@bpost.be) pour tout problème survenu un jour antérieur au jour du dépôt de plainte

Pour permettre à Bpost de faire les vérifications nécessaires, le délai d'introduction d'une plainte est réduit à quatre (4) semaines à compter de l'enlèvement de l'Envoi litigieux si la plainte concerne un défaut de collecte de tout ou une partie des Envois. Seules les plaintes dans le délai imparti des quatre (4) semaines seront prises en considération pour une éventuelle indemnisation.

A chaque réclamation, il est attribué un numéro de référence communiqué au réclamant. Sur demande, le Client peut recevoir gratuitement un accusé de réception de sa réclamation. Afin de faciliter et d'accélérer la gestion de sa réclamation, le Client mentionne la référence dans ses documents ou lors de tout entretien ultérieur avec les services de Bpost.

Si le Client n'est pas satisfait du résultat ou du traitement de sa plainte, il peut contacter gratuitement le Service de médiation pour le secteur postal (loi du 21 mars 1991): Boulevard du Roi Albert II 8, boîte 4, 1000 Bruxelles, www.smspo.be.

9.9. Responsabilité de Bpost

Bpost ne peut être tenue pour responsable qu'à partir du moment où elle est en possession des Envois. Bpost ne peut être tenue pour responsable des abus, infractions, délits, erreurs, oublis ou négligences dans le chef du Client ou de tiers. Bpost est exclusivement responsable des dommages

directs (à l'exception des dommages indirects tels que perte de revenus, atteinte à l'image ou à la réputation du Client, etc.) pouvant résulter de la non-exécution des obligations du Contrat par Bpost.

Seuls peuvent prétendre aux dommages-intérêts les Clients qui ont introduit une réclamation en temps utile et ont apporté la preuve qu'ils ont subi un préjudice par la faute de Bpost et qu'il existe un lien de cause à effet entre les deux. L'indemnisation correspond aux dommages directs réellement subis. Le montant de cette indemnisation dû par Bpost correspond au nombre de jours où le Service Recurrent Collect n'a pas été exécuté selon les informations disponibles chez Bpost. Le montant maximal est limité dans tous les cas au montant net (hors frais d'affranchissement, ristournes et options) facturé par Bpost pour le service d'enlèvement repris sur la facture du mois au cours duquel la faute ou les fautes par Bpost ont eu lieu.

Les dispositions relatives à la responsabilité de Bpost reprises dans les Conditions Générales en matière d'Offre de Services de Bpost et dans les Conditions Générales Paquets de Bpost sont applicables aux services postaux d'expédition et de distribution de Bpost.

9.10. Réclamations extracontractuelles et contractuelles

Dans les limites de la loi, Bpost et le client conviennent que (i) le recouvrement des dommages causés par une erreur ou l'inexécution d'une obligation contractuelle par une partie ou un auxiliaire d'une partie (en ce compris les membres du personnel, les employés, les administrateurs, les dirigeants, les agents, les représentants, les consultants, les fournisseurs, les (sous-)contractants successeurs et ayants droit de cette partie) ne peut se faire que sur la base d'une réclamation contractuelle contre la partie concernée conformément aux dispositions relatives à la responsabilité reprises dans les présentes conditions générales, et (ii) ni la partie qui subit le dommage ni aucun tiers avec lequel une partie contracte n'est habilité à faire valoir une réclamation extracontractuelle contre la partie qui a causé le dommage ou ses auxiliaires, même si le fait générateur du dommage constitue également un délit civil, sauf en cas d'erreur délibérée.

Le client s'efforcera raisonnablement d'inclure dans les accords avec ses clients relatifs ou liés à la réception de services une disposition correspondant au paragraphe précédent, de sorte que ces clients ne puissent en aucun cas poursuivre également Bpost ou ses auxiliaires de manière extracontractuelle. Si le client ne prévoit pas une telle disposition ou si Bpost ou ses auxiliaires sont néanmoins poursuivis par un client du client pour des dommages résultant de la prestation de services, le client indemnisera et défendra à ses frais Bpost et ses auxiliaires contre une telle réclamation extracontractuelle.

9.11. Force majeure

Dans les limites de la loi, Bpost et le Client conviennent que (i) le recouvrement des dommages causés par une erreur ou l'inexécution d'une obligation contractuelle par une Partie ou un auxiliaire d'une Partie (en ce compris les membres du personnel, les employés, les administrateurs, les dirigeants, les agents, les représentants, les consultants, les fournisseurs, les (sous-)contractants successeurs et ayants droit de cette Partie) ne peut se faire que sur la base d'une réclamation contractuelle contre la Partie concernée conformément aux dispositions relatives à la responsabilité reprises dans les présentes conditions générales, et (ii) ni la Partie qui subit le dommage ni aucun tiers avec lequel une Partie contracte n'est habilité à faire valoir une réclamation extracontractuelle contre la Partie qui a causé le dommage ou ses auxiliaires, même si le fait générateur du dommage constitue également un délit civil.

Le Client s'efforcera raisonnablement d'inclure dans les accords avec ses clients relatifs ou liés à la réception de services une disposition correspondant au paragraphe précédent, de sorte que ces clients ne puissent en aucun cas poursuivre également Bpost ou ses auxiliaires de manière extracontractuelle. Si le Client ne prévoit pas une telle disposition ou si Bpost ou ses auxiliaires sont néanmoins poursuivis par un client du Client pour des dommages résultant de la prestation de services, le Client indemnisera et défendra à ses frais Bpost et ses auxiliaires contre une telle réclamation extracontractuelle.

10. Protection des Données à caractère personnel

Pour toute information relative à la protection de la vie privée, veuillez vous référer à notre politique vie privée générale et celle liée à 'Recurrent Collect' disponibles sur notre site https://www.bpost.be/fr/privacy.

11. Durée et résiliation

La Convention est conclue pour une durée indéterminée.

Le Client peut mettre fin à la Convention à tout moment, moyennant un préavis d'un (1) mois:

- par le formulaire suivant: https://www.bpost.be/fr/formulaires/profesionnel/collect/step1 – Modifications administratives,
- par e-mail (contract@bpost.be),
- par courrier recommandé adressé à Bpost HQ, GSO – Contracting Team, Boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles.

Bpost peut également résilier le Contrat moyennant un préavis d'un (1) mois envoyé par lettre recommandée.

Sans préjudice des dispositions de la Convention (y inclus l'article 8.1 des présentes conditions) et de ses autres droits, chacune des parties se réserve le droit résilier de plein droit (c'est-à-dire sans intervention judiciaire) la Convention moyennant notification adressée à l'autre partie par lettre recommandée, si cette dernière :

- commet une infraction sérieuse à la Convention à laquelle il ne peut être remédié ;
- commet une infraction à la Convention et qu'il n'y est pas remédié dans un délai de dix (10) Jours ouvrables suivant la réception de la notification écrite de cette infraction, qui contient les particularités de l'infraction et exige sa rectification ;
- se rend coupable d'infraction intentionnelle de la Convention, de fraude ou de tout comportement contraire à loi sur les pratiques du commerce ; et/ou
- cesse ou menace de cesser ses activités.

En outre, chacune des Parties a le droit de résilier la Convention sans intervention judiciaire par le biais d'une lettre recommandée lorsque :

- un liquidateur ou un administrateur est désigné pour la gestion des propriétés ou actifs de l'autre partie ;
- l'autre partie est déclarée en faillite ou se trouve dans une situation manifeste d'insolvabilité ou de cessation de paiements ;
- l'autre partie est mise en liquidation (à l'exception d'une liquidation dans le cadre d'une réorganisation qui intervient d'une telle manière que la société solvable qui en découle reste liée par les engagements imposés à l'autre partie dans le cadre du Contrat).

Par ailleurs, Bpost peut à tout moment résilier unilatéralement la Convention par le biais d'une lettre recommandée, avec effet immédiat, sans mise en demeure préalable et sans le paiement d'une quelconque indemnité, si des nouvelles dispositions légales ou réglementaires ont été adoptées et sont de nature à entraver l'exécution de la Convention.

12. Autres dispositions contractuelles

12.1. Sous-traitance

Bpost se réserve le droit de faire appel à des sous-traitants en vue de l'exécution de la Convention.

12.2. Intégralité

La Convention comprend tous les accords entre les Parties concernant l'objet de la Convention et remplace tous les autres accords, demandes, offres ou déclarations antérieurs qui ont été formulés entre les Parties verbalement ou par écrit en rapport avec l'objet de la Convention.

12.3. Cessibilité

Aucune des parties n'a le droit de céder la Convention sans l'autorisation écrite préalable de l'autre partie, étant toutefois entendu que Bpost peut à tout moment céder la Convention à une société liée à Bpost.

12.4. Divisibilité

La nullité ou le caractère non contraignant, pour quelque motif que ce soit, d'une clause ou d'une partie de la Convention n'aura aucun impact sur la validité et le caractère contraignant des autres dispositions de la Convention. La partie du Contrat 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. La partie du Contrat 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.

12.5. Renonciation aux droits

Si une Partie néglige d'imposer le respect d'un droit octroyé en vertu de la Convention, cette négligence ne sera pas considérée comme une renonciation à ce droit ou aux moyens de droit à cette fin, et elle ne mettra pas en péril la validité de la Convention. Une renonciation à un droit concernant une infraction à la Convention n'implique pas une renonciation aux droits afférents aux infractions passées ou futures à la Convention.

12.6. Droit applicable et règlement des litiges

La Convention est régie par le droit belge. Les cours et tribunaux de l'arrondissement de Bruxelles sont seuls compétents pour statuer sur tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution de la Convention.

Bpost, société anonyme de droit public | Centre Monnaie, 1000 Bruxelles | TVA BE 0214.596.464, RPM Bruxelles | IBAN BE94 0000 0000 1414 | BIC GEBABEBB | Janvier 2027

bpost
a bnode company