Conditions Générales du Service Faire-Part de Décès (Professionnels)

Table des matières

1. **Champ d'application** 2
2. **Définitions** 2
3. **Formation, Entrée en Vigueur et preuve du Contrat** 3
   - Contrat avec bouton d'acceptation électronique (e-signing) 3
   - Contrat sans bouton d'acceptation électronique (manuel & click-wrap) 3
4. **Pouvoir de représentation** 3
5. **Administration de la preuve** 4
6. **Durée du Contrat** 4
7. **Tarif** 4
8. **Condition de facturation et de paiement** 5
9. **Obligation des Parties** 5
   - Bpost 5
   - Le Client 5
10. **Responsabilité de Bpost** 6
11. **Réclamations extracontractuelles et contractuelles** 7
12. **Plainte du client** 7
13. **Propriété intellectuelle** 7
14. **Protection des Données à caractère personnel** 7
15. **Modification** 8
    - Bpost 8
    - Le Client 8
16. **Autre disposition contractuelle** 8
    - Intégralité 8
    - Cessibilité 8
    - Divisibilité 8
    - Renonciation aux droits 8
    - Droit applicable et règlement des litiges 8

1. Champ d'application

Sauf convention écrite expresse contraire, les présentes Conditions Générales relatives aux Services Faire-Part de Décès ainsi que les Conditions Générales en matière d'Offre de Services de Bpost font partie intégrante du Contrat conclu entre le Client et Bpost.

En cas de contradiction entre les Conditions Générales en matière d'Offre de Services et les Conditions Générales relatives au service Faire-Part de Décès, seules ces dernières prévalent.

Les Conditions Générales Faire-Part de Décès et l'Annexe Tarifaire peuvent être consultés à tout moment sur www.bpost.be. Les conditions générales ou particulières du Client ou d'autres parties que Bpost ne seront applicables en aucun cas. Les Présentes conditions régissent le service de dépôt, d'affranchissement et de distribution de faire-part de décès.

Le service Faire-Part de Décès s'applique à la distribution des Envois ayant subi un traitement mécanisé dans les centres opérationnels. Un traitement optimal des Envois par machine est possible si ces Envois sont conformes aux dispositions décrites dans les Manuels Opérationnels (section : le courrier adressé, Small Format). Le service Faire-Part de Décès ne s'applique pas à la distribution des colis, des journaux et périodiques, des envois recommandés ou du courrier non adressé ou adressé.

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. Definitions

Dans les Présentes conditions sont considérés comme :

- **Annexe Tarifaire** : l'annexe au Contrat dans laquelle sont mentionnés les tarifs d'application pour l'année en cours ;
- **Client** : la personne physique qui exerce une activité professionnelle indépendante ou la personne morale désignée comme Client dans le Contrat ;
- **Code d'identification** : étiquette autocollante sur laquelle un code-barre, composé de douze (12) caractères commençant par 'CS', est imprimé et détermine le Client dans les centres opérationnels ;
- **Code d'identification unique** : il s'agit du Code d'identification auquel neuf (9) caractères supplémentaires sont ajoutés afin de reconnaître l'Utilisateur du Service Faire-Part de Décès dans les centres opérationnels. Le Code d'identification unique se compose de vingt et un (21) caractères au total ;
- **Conditions Générales Faire-Part de Décès, également appelées « les Présentes conditions »** : les présentes conditions générales, telles que modifiées périodiquement et consultables sur le site internet de Bpost ;
- **Conditions Générales en matière d'Offre de Services de Bpost (professionnels)** : les conditions générales relatives à l'offre de services de Bpost, telles que modifiées périodiquement et consultables sur le site internet de Bpost ;
- **Confirmation de Service** : l'e-mail dans lequel Bpost informe le Client de son Code d'identification et la date d'Entrée en Vigueur du Contrat ;
- **Contrat** : le document représentant la demande entre Bpost et le Client relatif au Service Faire-Part de Décès qui inclut toujours l'Annexe Tarifaire, la Confirmation de Service et les Présentes conditions ;
- **Entrée en Vigueur du Contrat** : la date mentionnée dans la Confirmation de Service à laquelle aura lieu le démarrage du Service Faire-Part de Décès ;
- **Dépôt** : tout lieu Bpost mentionné sur le site internet de Bpost où la réception des Envois du Service Faire-Part de Décès est autorisé ;
- **Engagement de communication pour le Service Faire-Part de Décès** : engagement de Bpost à informer le Client le plus rapidement possible de manière électronique en cas d'adresse erronée ou inconnue ou en cas d'impossibilité de distribution ;
- **Envoi** : faire-part de décès et/ou lettre de condoléance adressés et distribués au plus tôt le Jour ouvrable suivant (destination nationale) le Dépôt par l'Utilisateur du Service Faire-Part de Décès, sauf cas de force majeure ;
- **Jour ouvrable** : un jour excepté un samedi, un dimanche, un jour férié légal national en Belgique ou un jour à service adapté décidé par Bpost et publié sur le site web de Bpost www.bpost.be ;
- **Manuels Opérationnels** : tous les manuels, brochures, guides ou instructions techniques ou opérationnels, publiés par Bpost et relatifs notamment (I) aux règles techniques ou opérationnelles applicables au Traitement des Envois par Bpost et (II) aux tarifs en vigueur pour les Services, tels qu'ils peuvent être modifiés périodiquement et qu'ils sont disponibles sur www.bpost.be ;
- **Partie(s)** : le Client et/ou Bpost ;
- **Redevance** : le montant mensuel que le Client paie à Bpost pour la prestation du Service Faire-Part de Décès pour tous les Codes d'identification mentionnés dans la Confirmation de Service ;
- **Service Faire-Part de Décès** : service qui comprend la prise en charge et la confirmation des Envois dans un Dépôt, l'affranchissement et la distribution de ces Envois. Pour fonctionner correctement, le Service Faire-Part de Décès prévoit une facturation détaillée par Code d'identification unique, un Engagement de communication et la fourniture gratuite du matériel de préparation (sac de deuil rouge avec un Code d'identification unique) ;

- **Utilisateur du service Faire-Part de Décès** : la personne physique agissant en qualité de consommateur au sens du Code de droit économique qui a conclu un contrat avec le Client (et/ou un de ses membres) pour lequel le Client fait appel à Bpost pour l'exécution du Service Faire-Part de Décès.

3. Formation, Entrée en Vigueur et preuve du Contrat

Contrat avec bouton d'acceptation électronique (e-signing)

Si le Contrat doit être conclu 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 du Contrat, après avoir pris connaissance du contenu du Contrat et accepté ce contenu (en ce compris l'Annexe Tarifaire et les Conditions Générales Faire-Part de Décès).

Le fait de cliquer sur ce bouton d'acceptation implique l'acceptation inconditionnelle du contenu du Contrat par le Client et son envoi automatique à Bpost. Le Contrat est formé au moment de la réception par Bpost du Contrat non modifié et accepté. Une acceptation tardive peut empêcher l'Entrée en Vigueur effective du Contrat.

Le Contrat entre en vigueur au plus tôt à la dernière des deux dates suivantes :
(i) la date d'Entrée en Vigueur définie dans le Contrat ;
(ii) le Jour ouvrable de la réception par Bpost du Contrat non modifié et accepté.

Les Parties conviennent que le fait de cliquer sur le bouton d'acceptation équivaut à une acceptation du Contrat, est assimilé à une signature manuscrite ou électronique telle que définie dans l'article 8.1, 2° Nouveau Code civile.

Contrat sans bouton d'acceptation électronique (manuel & click-wrap)

Si le Contrat doit être conclu par le biais d'une signature (manuscrite ou électronique), il est envoyé 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 du Contrat et accepté celui-ci, en ce compris l'Annexe Tarifaire et les Conditions Générales Faire-Part de Décès, il doit signer le Contrat de façon manuscrite ou électronique.

Si le Client souhaite signer le Contrat de façon manuscrite

Il est tenu de renvoyer le Contrat à Bpost au plus tard sept (7) Jours ouvrables avant la date d'Entrée en Vigueur du Contrat, et ce de l'une des façons suivantes :
- par courrier à l'adresse suivante : Bpost HQ, à l'attention de 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 le Contrat 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 du Contrat.

Le Contrat doit être signé électroniquement au plus tard sept (7) Jours ouvrables avant la date d'Entrée en Vigueur définie dans le Contrat. La signature électronique du Contrat implique l'acceptation inconditionnelle du contenu du Contrat par le Client et l'envoi automatique de celui-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. 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, des Clients et des tiers.

4. Pouvoir de représentation

La personne physique qui accepte et/ou signe le Contrat 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 du Contrat.

Le Client déclare que l'acceptation et/ou la signature du Contrat 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 un quelconque Contrat, disposition légale ou obligation par laquelle il serait lié.

Le Client garantit qu'il conclut le Contrat 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

Le traitement et l'affranchissement des Envois peuvent être prouvés à l'aide d'un scanning effectué dans les centres opérationnels au moment du tri. Ce scanning génère un fichier numérisé mentionnant le Code d'identification unique et le nombre d'Envois par destination.

Le Client accepte la force probante de ces données, qui seront également utilisées comme base de facturation. 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 manière.

6. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée pour tous les Codes d'identification mentionnés dans la Confirmation de Service.

Le Client peut mettre fin aux services à tout moment pour l'un ou l'ensemble des Codes d'identification mentionnés dans la Confirmation de Service, moyennant un préavis d'un (1) mois, soit par e-mail (contract@bpost.be), soit 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.

Bpost peut résilier à tout moment unilatéralement le Contrat 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, réglementaires ou opérationnelles ont été adoptées et sont de nature à entraver l'exécution du Contrat.

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

- ne respecte pas les dispositions des Présentes conditions, après mise en demeure faisant état de ce non-respect auquel il n'aurait pas été remédié dans un délai de dix (10) Jours ouvrables, en respectant un préavis d'au moins dix (10) Jours ouvrables ;
- se rend coupable d'infraction intentionnelle du Contrat, 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 le Contrat 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).

7. Tarif

Les tarifs applicables au Service Faire-Part de Décès figurent dans l'Annexe Tarifaire. 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.

Les Tarifs ne sont valables que pour l'année calendrier en cours. Bpost communique chaque année de nouveaux tarifs selon la procédure décrite ci-dessous. En outre, Bpost peut modifier les Tarifs à tout moment en fonction d'une augmentation des coûts tels que (sans s'y limiter) les frais d'affranchissement, les coûts de main-d'œuvre, les coûts de carburant et les coûts de transport. En cas de modification des Tarifs applicables, Bpost communique par écrit (e-mail) au Client les nouveaux Tarifs au plus tard un (1) mois avant leur application. Le Client dispose du droit de mettre fin au Contrat unilatéralement et sans indemnité, conformément à l'article 6 s'il ne souhaite pas accepter ces nouveaux tarifs.

8. Condition de facturation et de paiement

Une facture est émise mensuellement pour inviter le Client à régler sa Redevance. Le Client paie la facture dans les trente (30) jours calendrier qui suit la date de facturation. Chaque facture doit être payée intégralement en une seule 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 en outre le droit d'exiger, sans mise en demeure préalable, une indemnité forfaitaire de 15% du montant facturé, avec un minimum de 65 EUR. Le fait de ne pas avoir mentionné le taux d'intérêt ou l'indemnité forfaitaire dans la mise en demeure éventuelle n'implique en aucune manière une renonciation du droit, dans le chef de Bpost, d'exiger les intérêts et/ou l'indemnité forfaitaire. Le client ne peut faire valoir aucune compensation ni aucun droit de rétention à l'égard de Bpost.

Lorsqu'un montant n'est pas payé à l'échéance, Bpost a en outre le droit de suspendre l'offre de services 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 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, la facture est considérée comme ayant été acceptée par le Client.

Si le Client conteste une partie seulement 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.

9. Obligation des Parties

Bpost

Bpost s'engage à mettre tout en œuvre pour :

- réceptionner les Envois dans un Dépôt aux jours et aux heures indiqués sur ceux-ci et excepté les dimanches et jours fériés et les jours à service adapté ;
- affranchir les Envois en fonction de leur destination ;
- distribuer les Envois sur le territoire national dans les plus brefs délais après réception dans un Dépôt, le cas échéant faire appel à un opérateur postal étranger pour les Envois adressés en dehors du territoire national ;
- fournir gratuitement au Client le matériel de préparation pour identifier les Envois à savoir le sac de deuil rouge et le Code d'identification unique ;
- exécuter son Engagement de communication pour le Service Faire-Part de Décès ;
- assister le Client dans l'implémentation de l'interface électronique (API) ;
- facturer mensuellement le Client pour le Service Faire-Part de Décès et fournir un relevé détaillé des Envois traités par Code d'identification unique.

Le Client

Le Client s'engage à :

- fournir aux Utilisateurs du Service Faire-Part de Décès, directement ou par l'entremise d'une entreprise de pompes funèbres, un ou plusieurs sacs de deuil rouge muni du Code d'identification unique. Ces sacs et Codes peuvent être commandés via une plateforme mise à disposition par le Client ;
- annoncer à Bpost l'attribution d'un Code d'identification unique à un Utilisateur du Service Faire-Part de Décès via une interface électronique (API) reprenant les informations suivantes :
  - Code d'identification unique composé de 21 (vingt et un) caractères pour identifier l'Utilisateur du Service Faire-Part de Décès ;
  - Les coordonnées (notamment l'adresse e-mail obligatoire) de l'Utilisateur du Service Faire-Part de Décès à utiliser pour informer d'imprévus lors du traitement ou la distribution des Envois (adresse incorrecte, destinataire n'habitant plus à l'adresse mentionnée…) ;
  - Les coordonnées de la personne défunte et la date des funérailles ;
  - L'adresse postale et les coordonnées de la personne de contact pour renvoyer les Envois non distribués.
- procurer (optionnel) le nom de l'entreprise de pompes funèbres ainsi que l'adresse internet reprenant les informations relatives aux funérailles ;

- informer, directement ou par l'entremise d'une entreprise de pompes funèbres, les Utilisateurs du Service Faire-Part de Décès en cas de non distribution des Envois ;
- payer les Redevances à Bpost dans le cadre du présent contrat.

Le Client déclare que les informations transmises à Bpost sont correctes et sous l'entière responsabilité du Client.

Les Envois peuvent être traités de manière mécanique s'ils sont adressés correctement, à savoir conformément à la définition de l'adresse dans l'article 3 de l' Arrêté royal relatif aux services postaux du 14 mars 2022.

Le Client est responsable de tout dommage que Bpost pourrait subir par suite d'un manquement, imputable au Client, aux Présentes conditions, et notamment par suite du dommage qui résulterait d'une fausse déclaration ou de la transmission d'informations erronées.

En cas de déménagement du Client ou de modification de son adresse de facturation, le Client s'engage à avertir Bpost au moins deux (2) mois à l'avance par courrier, à Bpost HQ, GSO – Contracting Team, Boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles ou par e-mail à contract@bpost.be afin de permettre à Bpost de procéder aux changements opérationnels qui en découlent.

10. Responsabilité de Bpost

Bpost ne peut être tenue responsable par le Client que dans l'un des cas suivants et du préjudice direct réellement subi que le Client peut prouver :

(i) perte, vol ou détérioration d'un Envoi

Bpost ne peut être tenue responsable que des dommages résultant de la perte, du vol ou de la détérioration des envois postaux qui seraient survenus après la prise en charge effective de l'Envoi par Bpost. Pour les Envois qui sont déposés au Dépôt, le moment de cette prise en charge correspond au moment du dépôt.

(ii) distribution tardive d'un Envoi

La responsabilité de Bpost en cas de distribution tardive d'un Envoi est toujours limitée à un montant maximum égal au montant de l'affranchissement acquitté par le Client pour l'Envoi ;

Aucune indemnité n'est due par Bpost en cas de distribution tardive d'un Envoi international, conformément à la réglementation postale internationale en vigueur.

Bpost est exclusivement responsable du dommage direct (à l'exception de tout dommage indirect, tel que la perte de revenus, l'atteinte à l'image ou à la réputation du Client, etc.) qui découlerait de la non-exécution du Contrat par Bpost.

En cas de mise en cause de la responsabilité de Bpost, le dédommagement auquel le Client pourra prétendre ne pourra pas excéder l'affranchissement payé par Code d'identification unique. La responsabilité de Bpost est limitée au cas et au montant énuméré ci-avant.

Elle ne pourra en aucun cas être mise en cause en cas de dommage découlant d'une faute de Bpost autre que liée à la non-distribution ou le retard de distribution des Envois qui ne peut pas être considéré comme force majeure conformément aux Présentes conditions (vol, perte, délais de distribution, etc.).

Le Client ne pourra par ailleurs en aucun cas mettre en cause la responsabilité de Bpost en raison d'une faute liée à la non-exécution des Conditions Générales en matière d'Offre de Services de Bpost, excepté au cas où il y serait expressément fait référence dans le cadre des Présentes conditions (jours de distribution, etc.).

Bpost ne pourra pas être mise en cause dans la mesure où un évènement échappant à sa volonté et à son contrôle raisonnable(force majeure) surviendrait, étant entendu que les situations suivantes relèvent d'un cas de force majeure :

- accident de la circulation non imputable à Bpost dans lequel l'employé distributeur serait impliqué,
- densité anormale de la circulation due notamment aux intempéries (situation hivernale avec risque de chutes de neige et/ou de gel – relevant de la catégorie « Code Rouge » selon Meteowing),
- accidents, travaux ou chantiers sur la voirie, plan de mobilité douce et/ou écologique (impactant l'organisation des tournées de distribution jusqu'au moment de la modification de la tournée pour prendre en compte ce nouveau plan), déviations, dégâts causés à la voirie, acte ou négligence des pouvoirs publics, panne affectant les centres de tri ou véhicules de Bpost etc.,
- grèves/manifestations nationales, régionales ou locales de l'ensemble ou d'une partie du personnel de Bpost, qu'elles aient été annoncées ou non et quelle qu'en soit la durée,
- les catastrophes naturelles (inondations, incendies, foudre…), explosions, effondrements, attentat et tout acte ou négligence d'une personne ou entité échappant au pouvoir de contrôle de Bpost, etc.
- pandémie et épidémie,
- les faits de guerre, les dangers aériens, les embargos, les conflits armés, la réquisition par une Autorité
- etc.

Bpost peut, sans notification préalable, suspendre en tout ou en partie le Service Faire-Part de Décès en cas de force majeure. Cette suspension ne peut en aucun cas donner droit à une indemnisation. Les Envois seront traités et distribués dès le règlement de la situation constituant un cas de force majeure.

Bpost ne pourra pas être tenue responsable des abus, infractions, délits, fautes, erreurs ou négligences commis par le Client ou par des tiers. Le Client indemnisera Bpost pour tout dommage qu'elle subirait à la suite d'une plainte ou action de tiers découlant d'une faute du Client, y compris en cas de transmission d'informations erronées à Bpost lors de la souscription du service.

11. 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 (et/ou un de ses membres) s'efforcera raisonnablement d'inclure dans les accords avec ses propres clients (Utilisateur du Service Faire-Part de Décès) 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.

12. Plainte du client

Le Client qui souhaite introduire une plainte peut l'introduire, sous peine de prescription, dans un délai d'un (1) an à compter du jour de remise de l'Envoi litigieux dans un Dépôt par le moyen détaillé ci-après. 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 la remise de l'Envoi litigieux dans un Dépôt si la plainte concerne un défaut de distribution de tout ou partie des Envois. Seules les plaintes dans le délai imparti seront prises en considération pour une éventuelle indemnisation.

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.

Un numéro de référence est attribué à toute plainte introduite par le Client et celui-ci lui est communiqué.

En mentionnant le numéro de référence dans ses écrits ou lors de ses entretiens ultérieurs avec les services de Bpost, le Client simplifiera et accélérera la gestion de sa plainte.

Si le Client n'est pas satisfait du résultat ou du traitement de sa plainte par Bpost, il peut ensuite s'adresser gratuitement au Service de Médiation pour le secteur postal institué par la loi du 21 mars 1991 en adressant un courrier à : Service de Médiation pour le secteur postal – Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 4, 1000 Bruxelles (www.omps.be).

13. Propriété intellectuelle

Bpost reste titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle liés au Service Faire-Part de Décès. Il est interdit au Client d'utiliser la marque ou le logo Faire-Part de Décès, de même que « Bpost ».

14. 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 'Faire-Part de Décès' disponibles sur notre site https://www.bpost.be/fr/privacy.

15. Modification

Bpost

Les Présentes conditions peuvent être modifiées par Bpost à tout moment. Les Conditions Générales ainsi modifiées seront applicables et lieront les Parties, à compter du premier (1er) jour du mois suivant la notification de cette modification par Bpost au Client. Cette notification est envoyée un (1) mois avant la mise en application.

S'il s'avérait que Bpost est tenue, par une loi, réglementation ou décision d'une autorité belge, ou supranationale, de modifier la Redevance, les caractéristiques ou spécifications du service Faire-Part de Décès ou le contenu des Conditions Générales ou de résilier le Contrat, Bpost en informerait le Client.

Dans ces cas de figure, le Client pourrait indiquer à Bpost par courrier recommandé, dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification de la modification, son souhait de mettre fin au Contrat à la date de la modification. Les parties conviennent qu'aucun dédommagement ne pourra être exigé par le Client en pareils cas.

Le Client

Le Client peut corriger (ajouter/modifier/supprimer) à tout moment un ou plusieurs Codes d'identification mentionnés dans la Confirmation de Service moyennant un préavis d'un (1) mois par e-mail (contract@ bpost.be), soit par courrier recommandé adressé à Bpost HQ, GSO – Contracting Team, Boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles. Le Client accepte l'impact éventuel sur sa Redevance.

16. Autre disposition contractuelle

Intégralité

Le Contrat comprend tous les accords entre les Parties concernant l'objet du Contrat 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 du Contrat.

Cessibilité

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

Divisibilité

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

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.

Renonciation aux droits

Si une Partie néglige d'imposer le respect d'un droit octroyé en vertu du Contrat, 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 du Contrat. Une renonciation à un droit concernant une infraction au Contrat n'implique pas une renonciation aux droits afférents aux infractions passées ou futures à la Contrat.

Droit applicable et règlement des litiges

Le Contrat est régi 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 du Contrat.

Bpost HQ, société anonyme de droit public | Boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles | TVA BE 0214.596.464, RPM Bruxelles | IBAN BE94 0000 0000 1414 | BIC GEBABEBB | Janvier 2027

bpost
a bnode company