

# Conditions Générales Compte pour PME

## Octobre 2024

Les conditions générales ci-après entrent en vigueur le 7 octobre 2024

### Table des matières

<b>1. INTRODUCTION.....</b>	<b>2</b>	<b>3. PARTIE 2 : TRANSPORT DES ENVOIS .....</b>	<b>9</b>
1.1. Définitions .....	2	3.1. Droit d'inspection.....	9
1.2. Champ d'application.....	2	3.2. Itinéraire .....	9
1.3. Entrée en vigueur et preuve d'acceptation des Conditions Générales .....	3	3.3. Livraison .....	9
1.4. Pouvoir de représentation.....	3	3.3.1. Services de Transport des Envois nationaux.....	9
1.5. Durée et résiliation du Compte pour PME.....	3	3.3.2. Services de Transport des Envois internationaux sortants.....	11
1.6. Conditions de facturation et paiement.....	4	3.4. Tarifs et Paiement.....	11
1.7. Intégration à une plateforme de commerce en ligne (Plug in).....	5	3.5. Responsabilités de bpost .....	12
<b>2. PARTIE 1 : PRÉSENTATION DES ENVOIS .....</b>	<b>6</b>	3.6. Garantie de base .....	13
2.1. Obligations du Client .....	6	3.7. Plaintes.....	14
2.2. Envois interdits et Envois dangereux.....	6	<b>4. PARTIE 3 : AUTRE DISPOSITION CONTRACTUELLE .....</b>	<b>14</b>
2.3. Envois non conformes .....	7	4.1. Sous-traitance .....	14
2.4. Denrées périssables.....	8	4.2. Droit applicable et règlement des litiges .....	14
2.5. Objets de valeur.....	8	4.3. Cessibilité.....	14
2.6. Responsabilité du Client.....	8	4.4. Divisibilité.....	15
2.7. Prise en charge des Envois par bpost .....	9	4.5. Renonciation aux droits .....	15
		4.6. Intégralité.....	15
		4.7. Droits de propriété intellectuelle.....	15
		4.8. Protection des Données à caractère personnel.....	15

# 1. INTRODUCTION

## 1.1. Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent aux présentes Conditions Générales :

**Activation du Compte pour PME :** message de confirmation (e-mail) de l'activation du Compte pour PME envoyé au Client ;

**bpost :** la société anonyme de droit public bpost ayant son siège social au Boulevard Anspach 1 Boîte 1 à 1000 Bruxelles et enregistrée à la Banque-Carrefour des entreprises sous le numéro 0214.596.464 (ainsi que les membres de son personnel, ses agents et sous-traitants indépendants) ;

**Client :** la personne physique, qui exerce une activité professionnelle indépendante, ou la personne morale désignée comme détenteur et utilisateur du Compte pour PME. 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 Compte pour PME, également appelées "Conditions Générales" :** 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 :** les conditions générales relatives à l'offre de services de bpost, telles que modifiées périodiquement et consultables sur le site internet de bpost ;

**Compte relatif au Transport des Envois de Professionnels, également appelé 'Compte pour PME' :** compte numérique créé sur une plateforme informatique, propriété de bpost, mise gratuitement à disposition du Client pour affranchir ses Envois pendant une période déterminée et gérer le Transport de ses Envois ;

**Crédit d'envoi :** récompense octroyée au Client ayant un Compte pour PME sous forme de rétribution financière calculée sur le nombre d'Envois déposés chez bpost pendant une période déterminée ;

**Distributeur de colis :** distributeur automatique dans lequel le Client peut déposer des Envois en vue de leur prise en charge par bpost et dans lequel le destinataire peut enlever des Envois ;

**Droit de tirage spécial :** l'indemnité due par bpost est exprimée en « DTS » ou « droit de tirage spécial », conformément à la réglementation postale internationale. Il s'agit d'une unité de compte utilisée dans les échanges internationaux dont la valeur est déterminée au 1er janvier de chaque année ;

**Drop-off Box :** boîte présente dans certains bureaux de poste dans laquelle le Client peut déposer des Envois en vue de leur prise en charge par bpost ;

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

**Envoi exclu :** tout envoi dont le contenu comprend des marchandises interdites ou dangereuses ou des envois non conformes, comme expliqué à la Partie 1 des présentes Conditions Générales ;

**Jour ouvrable :** tout jour calendrier, excepté le samedi, le dimanche, tous les jours fériés légaux et les jours d'inactivité qui seraient déterminés par bpost et communiqués sur le site web de bpost [www.bpost.be](http://www.bpost.be) ;

**Loi(s) :** loi nationale ou internationale, y compris la loi postale, décret, décision, ordonnance, règlement, recommandation, directives, coutume, jurisprudence, arrêté, ou toute autre réglementation d'une Autorité (y compris son interprétation juridique et administrative) qui est en vigueur ;

**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](http://www.bpost.be) ;

**Plug in :** module informatique additionnel installé sur le Compte pour PME.

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

## 1.2. Champ d'application

Sauf convention écrite expresse contraire, les présentes Conditions Générales relatives au Compte pour PME (ci-après dénommées les « Conditions Générales ») ; disponibles sur le site internet de bpost via le lien suivant [https://www.bpost.be/sites/default/files/terms-conditions/GTC\\_business\\_account\\_current\\_FR.pdf](https://www.bpost.be/sites/default/files/terms-conditions/GTC_business_account_current_FR.pdf)) ainsi que les Conditions Générales en matière d'Offre de Services de bpost (disponibles sur le site internet de bpost via le lien suivant [https://www.bpost.be/sites/default/files/terms-conditions/GTC\\_bpost\\_Service\\_offer\\_current\\_FR.pdf](https://www.bpost.be/sites/default/files/terms-conditions/GTC_bpost_Service_offer_current_FR.pdf)) s'appliquent intégralement au Compte pour PME.

Les présentes Conditions Générales entrent en vigueur au moment où le Client reçoit l'Activation du Compte pour PME et s'appliquent à tous les Envois générés par le Compte pour PME.

En cas de contradiction entre les Conditions Générales en matière d'Offre de Services et les Conditions Générales relatives au Compte pour PME, seules ces dernières prévalent.

Les Conditions Générales relatives au Compte pour PME et les Manuels Opérationnels pour les Envois générés via le Compte pour PME peuvent être à tout moment consultés sur <https://parcel.bpost.be/>. Une explication sur les Crédits d'envoi et les tarifs pour les Envois traités dans le Compte pour PME peuvent être à tout moment consultés sur <https://parcel.bpost.be/>.

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.

Les conditions générales ou particulières du Client ou d'autres parties que bpost ne seront applicables en aucun cas.

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

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

bpost se réserve le droit de modifier à tout moment le Compte pour PME, les Conditions Générales, les Tarifs des Envois et les Manuels Opérationnels étant entendu que cette décision n'affectera pas les conditions du transport précédemment confiés à bpost.

En cas de modification des Conditions Générales, bpost les publiera sur son site internet (<https://www.bpost.be/fr/conditions-generales> et <https://parcel.bpost.be/fr/home/business>) au plus tard (30) jours calendrier avant la prise d'effet des modifications. Si le client n'accepte pas ces modifications, il peut résilier son Compte pour PME sans indemnité ni préavis en contactant le Service Clients par e-mail ([service.centre@bpost.be](mailto:service.centre@bpost.be)). La résiliation du Compte pour PME induit la perte des Crédits d'envoi accumulés et tout autre avantage en lien avec ce compte.

### **1.3. Entrée en vigueur et preuve d'acceptation des Conditions Générales**

Le Compte pour PME est créé et accepté de manière électronique. La validation définitive et formelle du compte correspond à l'Activation pour le Compte pour PME par le Client.

L'acceptation inconditionnelle des présentes Conditions Générales se fait uniquement de manière électronique en cochant une case d'acceptation lors de la création d'un Compte pour PME présent sur le site <https://parcel.bpost.be/>

### **1.4. Pouvoir de représentation**

La personne physique qui crée un Compte pour PME 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 Compte pour PME.

Le Client déclare que l'acceptation des Conditions Générales Compte pour PME 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 crée un Compte pour PME 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.

### **1.5. Durée et résiliation du Compte pour PME**

Le Compte pour PME est activé pour une durée indéterminée.

Le Client peut clôturer son Compte pour PME à tout moment sans préavis ni frais en contactant le Service Clients par e-mail ([service.centre@bpost.be](mailto:service.centre@bpost.be)).

bpost peut également suspendre l'accès au Compte pour PME sans préavis ni frais moyennant une communication vers le client si les factures restent impayées après le délai de paiement autorisé. Dans ce cas, le Client peut continuer à envoyer des Envois moyennant le paiement anticipatif des frais d'affranchissement. Les Crédits d'envoi accumulés avant la suspension du Compte pour PME sont perdus définitivement, même après paiement des factures.

bpost peut à tout moment clôturer unilatéralement le Compte pour PME par le biais d'un e-mail ou 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'utilisation du Compte pour PME.

Sans préjudice des dispositions des Conditions Générales et de ses autres droits, chacune des parties se réserve le droit de supprimer de plein droit (c'est-à-dire sans intervention judiciaire) le Compte pour PME moyennant une notification adressée à l'autre partie par lettre recommandée ou e-mail, si cette dernière :

- ne respecte pas les dispositions des présentes Conditions Générales, 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 dans l'utilisation du Compte pour PME, 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 Compte pour PME 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 Compte pour PME).

## 1.6. Conditions de facturation et paiement

### Tarif du Compte pour PME

La création et la gestion du Compte pour PME sont entièrement gratuits.

### Facturation des Envois

Une facture est émise bimensuellement pour inviter le Client à payer le dépôt d'Envois effectué durant les deux (2) semaines écoulées.

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, soit dans le Compte pour PME grâce à un paiement en ligne instantané.

Chaque montant non payé à l'échéance est majoré de plein droit et sans mise en demeure préalable d'un intérêt de retard de huit pour cent (8%) par année depuis l'échéance jusqu'au jour du paiement complet.

bpost se réserve en outre 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'accessibilité au Compte pour PME 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. Les Crédits d'envoi accumulés avant la suspension du Compte pour PME sont perdus définitivement, même après paiement des factures.

### Contestation de facture

Lorsque le Client conteste une facture en tout ou en partie, il est tenu de notifier sa contestation dans les cinq (5) jours qui suivent la date de facturation. Cette contestation doit mentionner la date et le numéro de la facture contestée et être envoyée par courrier recommandé à « bpost HQ – Service bpack de bpost Business – Département Sales Administration – Boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles ».

Une fois passé ce délai de cinq (5) 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.

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

Pour toute demande de duplicata de documents (facture ou autre) par le Client, des frais administratifs fixes de sept euros cinquante centimes (7,50 €) seront imputés. Des frais administratifs d'un montant de six euros vingt centimes (6,20 €) seront ajoutés à toute facture d'un montant inférieur à vingt-cinq euros (25 €).

Tous ces montants s'entendent hors TVA.

## Délai de paiement

L'utilisation du Compte pour PME 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.

Les modalités pratiques de ces garanties de solvabilité sont disponibles auprès du Service Clients 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 suspendre l'accès au Compte pour PME.

Le Client peut continuer à envoyer des Envois moyennant le paiement anticipatif des frais d'affranchissement. Les Crédits d'envoi accumulés avant la suspension du Compte pour PME sont perdus définitivement, même après paiement des factures.

## Récompense et Crédits d'envoi

Chaque client, titulaire d'un Compte pour PME, est inscrit automatiquement à un système de récompense lors de la création de son Compte pour PME.

La récompense consiste en l'accumulation de Crédits d'envoi calculés sur le volume d'Envois (nationaux et internationaux y compris les Options additionnelles – pas les Enlèvements) gérés dans le Compte pour PME sur une période de référence. Seuls les Envois entrent en ligne de compte dans le calcul des Crédits d'envoi.

Le Crédit d'envoi est un montant financier exprimé en Euros qui correspond à un pourcentage de la valeur d'affranchissement des Envois (nationaux et internationaux) gérés dans le Compte pour PME sur une période de référence. Ce pourcentage dépend du nombre total d'Envois traités sur la période de référence ainsi que la destination de ceux-ci. La valeur des Crédits d'envoi n'est pas échangeable contre de l'argent. Ces Crédits d'envoi sont personnels et non transférables à des tiers.

Les Envois éligibles au système de récompense sont tous les Envois créés au départ du Compte pour PME.

Le comptage des Crédits d'envoi débute au premier (1er) Envoi généré par le Compte pour PME et déposé chez bpost pendant une période déterminée, à savoir une année calendrier qui démarre à la date de l'Activation du Compte pour PME. Le pourcentage appliqué pour le comptage des Crédits d'envoi est évolutif jusqu'au sept cents cinquantième (750) Envoi généré par le Compte pour PME. Au-delà de ce volume d'envois, le pourcentage appliqué pour calculer les Crédits d'envoi reste fixe.

Les Crédits d'envoi sont cumulables pendant la période déterminée et non cessibles à une entreprise tierce. Les Crédits d'envoi s'utilisent automatiquement, en tout ou en partie, en déduction d'un montant dû à bpost pour le transport d'Envois après la période de référence. Si le montant total des Envois est supérieur à la valeur des Crédits d'envoi utilisés, la différence doit être réglée par facture.

L'affichage des Crédits d'envoi disponibles se fait à partir du centième (100) Envoi. Les Crédits d'envoi accumulés pendant la période de référence sont disponibles et utilisables après la date anniversaire de l'Activation du Compte pour PME. Les Crédits d'envoi sont valables et utilisables pendant maximum douze (12) mois après la période de référence. Au-delà de ces douze (12) mois, les Crédits d'envoi accumulés non utilisés seront perdus définitivement.

En cas de résiliation du Compte pour PME, conformément au paragraphe Durée et résiliation du Compte pour PME, les Crédits d'envoi restants sont perdus et ne sont pas remboursés contre de l'argent au Client.

## 1.7. Intégration à une plateforme de commerce en ligne (Plug in)

Le client, détenteur du Compte pour PME, possède parfois une plateforme de commerce en ligne. Dans ce cas, le client a la possibilité de relier sa plateforme de vente en ligne à son Compte pour PME en installant un module spécifique, appelé 'Plug in', dans son Compte pour PME. Ce 'Plug in' permet un échange automatique et structuré de données entre le Compte pour PME et ces applications informatiques tierces afin de faciliter l'affranchissement et le Transport de ses Envois. Par l'installation de ces « Plug in », le client autorise expressément les échanges de données entre le Compte pour PME et les applications informatiques tierces. Le client reste responsable d'informer ses clients concernant ces échanges de données.

## 2. PARTIE 1 : PRÉSENTATION DES ENVOIS

### 2.1. Obligations du Client

1. Il incombe au Client (i) de déterminer si ses Envois nécessitent des autorisations spécifiques pour pouvoir bénéficier des Services et (ii) d'en informer bpost par écrit.

2. Avant de remettre des Envois à bpost, le Client doit vérifier que ces Envois ne sont pas interdits ou soumis à des restrictions en vertu d'une quelconque Loi, y compris la Loi postale et l'OACI/IATA pour le fret aérien, des présentes Conditions Générales et des Manuels opérationnels. Le Client doit également vérifier si des Autorisations sont nécessaires, en tenant compte des moyens de transport et des Services de bpost ainsi que de la destination des Envois.

3. Le Client s'engage à ne pas faire transporter par bpost des Envois interdits, des Envois dangereux ou des Envois non conformes.

### 2.2. Envois interdits et Envois dangereux

1. Les envois interdits sont des envois dont le contenu est interdit par les lois en vigueur, y compris la législation postale. La liste suivante n'est pas exhaustive :

<b>Drogues et substances toxiques</b>	notamment, les stupéfiants et les substances psychotropes (par exemple, des médicaments tels que certains somnifères et sédatifs, des analgésiques puissants, des médicaments pour traiter le TDAH, ...), les drogues douces (par exemple le cannabis, l'huile de cbd, la pâte de cbd et le qat), les drogues dures (par exemple la cocaïne et l'ecstasy).
<b>Produits chimiques</b>	notamment les substances explosives, inflammables ou radioactives ou d'autres substances dangereuses, le dioxyde de carbone sous forme solide (neige carbonique), les gaz sous pression, les substances toxiques ou corrosives, les carburants et les peroxydes organiques.
<b>Armes et leurs composants</b>	notamment les armes à feu, les armes factices, les couteaux (à cran d'arrêt), les coups-de-poing américains, les armes à chocs électriques, les sprays au poivre, les munitions, les armes de contrefaçon.
<b>Matériel pornographique</b>	notamment les vidéos et les imprimés et objets montrant des comportements contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs
<b>Produits soumis à accises</b>	produits du tabac, ou autres produits soumis à des accises
<b>Valeurs</b>	notamment de l'argent (pièces de monnaie, billets de banque, ...) ou les titres au porteur. Toutefois, ces valeurs sont autorisées lorsqu'elles sont envoyées dans une enveloppe scellée en tant qu'Envoi recommandé avec valeur déclarée. Elles ne peuvent être placées dans les envois recommandés internationaux avec valeur déclarée que si le pays de destination participe à ce service.

<b>Bijoux, matières précieuses et biens de valeur</b>	notamment les bijoux, les œuvres d'art et les objets de collection ou autres matériaux précieux, y compris les fourrures d'animaux. Les bijoux fantaisie ne sont pas interdits si leur valeur ne dépasse pas 500 euros et s'ils ne contiennent pas de matériaux précieux tels que de l'or, de l'argent et des pierres précieuses. Toutefois, ces marchandises sont autorisées lorsqu'elles sont envoyées dans une enveloppe scellée en tant qu'envoi à valeur déclarée. Elles ne peuvent être placées dans des envois recommandés internationaux avec valeur déclarée que si le pays de destination participe à ce service.
<b>Substances</b>	notamment, les substances biologiques et/ou infectieuses périssables, les denrées alimentaires congelées et réfrigérées et les denrées alimentaires ne répondant pas au code produit PR52 (préemballées et à conserver à température ambiante), les parties du corps, les restes humains et les produits issus du tabac ou d'autres produits soumis à des accises. Des dérogations sont possibles sur la base de celles prévues par la réglementation postale.
<b>Animaux</b>	notamment les animaux vivants ou morts, les organismes, les parasites.
<b>Produits sensibles à la température</b>	toute marchandise qui nécessite un transport sous température contrôlée.
<b>Envois dont la valeur dépasse 25 000 euros</b>	Attention : la valeur maximale garantie par bpost pour un envoi national avec valeur déclarée n'est que de 7.500 EUR. bpost recommande dès lors de ne pas envoyer d'envois d'une valeur supérieure.
<b>Autres produits exclus</b>	les marchandises de contrefaçon et les objets, écrits ou substances en général dont l'importation, l'exportation, la production, la circulation, la distribution, l'utilisation, la possession, la vente ou le transport sont interdits par la loi ; les envois indiquant des destinations interdites par le droit commercial ou contenant des marchandises interdites ; toute marchandise interdite en vertu des lois ou règlements de toute autorité d'un pays par lequel les marchandises ou les envois doivent passer.

2. Les Envois dangereux sont des Envois qui, en raison de leur contenu, de leur forme, de leur nature ou de leur emballage, peuvent présenter un danger pour les personnes, l'environnement ou causer des dommages à d'autres Envois, aux équipements de bpost ou à des marchandises de tiers.

Cela inclut les marchandises et les substances qui sont considérées comme des marchandises dangereuses parce que le transport et/ou la manutention sont soumis aux règles de l'OACI (Organisation de l'Aviation Civile Internationale) et/ou de l'IATA (Association Internationale du Transport Aérien) sur le transport international des marchandises dangereuses, aux règles ADR (l'Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route) et les autres lois pertinentes en vertu desquelles elles ne peuvent pas être remises à bpost pour être transportées.

Sont considérés comme dangereux, entre autres :

<b>Substances et objets explosifs</b>	notamment les feux d'artifice, les munitions, la poudre à canon et les airbags,...
<b>Gaz (inflammable et ininflammable)</b>	notamment les aérosols (par exemple, les déodorants, les désodorisants, les laques et la crème fouettée), le gaz de camping, les briquets, les extincteurs, les bouteilles de plongée, le monoxyde de carbone, le chlore,...
<b>Liquides et substances inflammables</b>	notamment les boissons alcoolisées d'une teneur en alcool supérieure à 24 %, les gels pour les mains, les parfums et les après-rasages, les vernis (à ongles), les vernis et les peintures, les essences et les spiritueux, les colles et les adhésifs, les décapants ou diluants pour peintures, vernis et laques, les allumettes, le phosphore, le sodium,...
<b>Substances comburantes</b>	notamment les désinfectants, l'eau de Javel, les teintures capillaires et textiles,...
<b>Substances toxiques et pathogènes</b>	notamment les pesticides et les herbicides, les organismes pathogènes (par ex. bactéries, virus, parasites), les échantillons médicaux et les échantillons de recherche,...
<b>Substances radioactives</b>	notamment les vêtements de protection, les gants et les outils contaminés par de petites quantités de substances radioactives.
<b>Substances corrosives</b>	notamment les produits de nettoyage, les substances antirouille, le mercure, le gallium, les batteries au plomb,...
<b>Déchets</b>	notamment les déchets médicaux,...
<b>Batteries <sup>(1)</sup></b>	notamment les piles au lithium en vrac ou emballées individuellement, les piles et huiles usagées, les aimants, les batteries lithium-ion de plus de 100 Wh montées sur des appareils, les vélos, scooters ou hoverboards électriques, les ordinateurs portables avec batterie externe, les fauteuils roulants électriques, les batteries portables rechargeables, les petits générateurs d'énergie domestiques, les défibrillateurs externes automatiques,...

(1) Certaines piles au lithium placées dans un appareil sont autorisées. Lisez ici les conditions d'expédition des piles au lithium placées dans un appareil : [https://www.bpost.be/sites/default/files/migrate/OnepagerDG\\_FR.PDF](https://www.bpost.be/sites/default/files/migrate/OnepagerDG_FR.PDF)

Pour les Envois dangereux ou interdits, bpost peut :

- en refuser le dépôt ;
- en suspendre le Traitement ;
- si autorisé, transporter l'Envoi via un autre moyen de transport que celui convenu sans en avertir le Client au préalable ;
- s'ils constituent un danger pour les personnes ou les choses, les détruire immédiatement ; et/ou
- les renvoyer à l'expéditeur si son nom et son adresse sont indiqués sur l'Envoi. Si le nom et l'adresse de l'expéditeur ne sont pas indiqués sur l'Envoi, bpost pourra traiter ces Envois conformément aux procédures applicables aux Envois non distribuables. Les frais de renvoi, de conservation et tous les autres frais seront le cas échéant à la charge du Client.

bpost se réserve également le droit d'avertir, le cas échéant, les instances compétentes.

3. Le Client est responsable de tous les dommages causés à ses Envois, aux Envois de tiers et à bpost ou aux équipements de bpost par un Envoi contenant des marchandises dangereuses ou interdites. Le fait que bpost traite malgré tout ces Envois n'exonère pas le Client de sa responsabilité. Le Client s'engage en tout cas à dégager bpost de toute responsabilité à l'égard de toutes les réclamations, y compris les réclamations émanant des Autorités et/ou d'autres tiers, concernant ou découlant de ces Envois, même si ces réclamations découlent de ou sont liées à des actes ou manquements du destinataire.

## 2.3. Envois non conformes

1. Les Envois non conformes sont les Envois (autres que ceux repris à l'article 2.2 ci-dessus) qui ne sont pas conformes aux conditions reprises dans les présentes Conditions Générales, aux Manuels Opérationnels, à d'autres documents spécifiques applicables au Traitement des Envois, à la Législation postale et d'autres lois. Voici une liste non exhaustive de ces Envois non conformes :

- Envois non ou insuffisamment affranchis ;
- Envois dont l'adresse de destination fait défaut, est incomplète, n'est pas claire, est illisible ou non conforme aux règles d'adressage prescrites dans les Manuels Opérationnels ;
- Envois ne répondant pas aux règles techniques et opérationnelles (notamment de poids et de dimensions) applicables ;
- Envois pour lesquels les données nécessaires n'ont pas été enregistrées par voie électronique (par exemple, les Envois de marchandises vers un pays hors de l'Union européenne) ;
- Envois pour lesquels les formalités douanières nécessaires n'ont pas été accomplies ;
- Envois non correctement emballés ou pourvus d'un emballage non approprié au contenu de l'Envoi ; ou
- Les Envois qui ne sont pas conformes aux Autorisations requises ou aux conditions qui y sont imposées.

2. Pour les Envois non conformes, bpost peut :

- en refuser le dépôt ;
- en suspendre le Traitement ;
- s'il s'agit d'Envois insuffisamment ou non affranchis ;
  - demander à l'expéditeur, si son adresse est indiquée sur l'Envoi et que celle-ci est située en Belgique, de s'acquitter des frais d'affranchissement restants et des frais supplémentaires ;
  - lorsque l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée sur l'Envoi ou que l'adresse de l'expéditeur n'est pas située en Belgique, laisser un avis à l'adresse de destination requérant le paiement des frais d'affranchissement et des frais supplémentaires, si l'adresse de destination est située en Belgique ;
  - en cas de non-paiement des frais d'affranchissement et des frais supplémentaires ou dans le cas où l'Envoi n'est pas réclamé dans le délai fixé par bpost, traiter cet Envoi conformément aux procédures applicables aux Envois non distribuables ;
  - si l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée sur l'Envoi et que l'adresse de destination n'est pas située en Belgique, traiter cet Envoi conformément à la législation postale internationale (en particulier, les dispositions de l'Union Postale Universelle) ;
- s'il s'agit d'Envois suffisamment affranchis qui sont non conformes pour toute autre raison :
  - les renvoyer à l'expéditeur si son adresse est indiquée sur l'Envoi ;
  - si l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée sur l'Envoi, traiter cet Envoi conformément aux procédures applicables aux Envois non distribuables.

Le Client est responsable de tous les dommages causés à ses Envois, aux Envois de tiers et à bpost ou aux équipements de bpost par un Envoi non conforme. Le fait que bpost traite malgré tout les Envois non conformes n'exonère pas le Client de sa responsabilité. Le Client s'engage en tout cas à dégager bpost de toute responsabilité à l'égard de toutes les réclamations, y compris les réclamations émanant des Autorités et/ou d'autres tiers, concernant ou découlant de ces Envois, même si ces réclamations découlent de ou sont liées à des actes ou manquements du destinataire.

## 2.4. Denrées périssables

Sans préjudice de ce qui est stipulé ci-dessus en ce qui concerne les marchandises interdites ou dangereuses, bpost rappelle que les Envois contenant des marchandises périssables sont traités exclusivement aux risques du Client et sans que la responsabilité de bpost ne puisse être mise en cause en cas de dommage causé à ou par ces Envois.

## 2.5. Objets de valeur

Sans préjudice de ce qui est stipulé ci-dessus en ce qui concerne les marchandises interdites, bpost recommande à ses Clients de recourir à l'un de ses services spécialisés, et le cas échéant, de souscrire une garantie pour la valeur du contenu, en ce qui concerne le Traitement des Envois ayant un contenu particulier et/ou de valeur, ou dont la preuve ou

le délai de livraison est un élément déterminant. bpost se réserve également le droit de demander à chaque moment une preuve de la valeur du contenu de l'Envoi.

## 2.6. Responsabilité du Client

### Préparation de l'Envoi

Le dépôt d'Envois auprès de bpost en vue de leur Transport implique que :

- le Client ait préparé lui-même ou ait fait préparer par une personne de confiance l'Envoi et que l'Envoi ait été protégé des interventions non autorisées pendant la préparation, l'entreposage et le transport avant son dépôt auprès de bpost ;
- le contenu de l'Envoi ait, le cas échéant, été décrit correctement ;
- l'adresse de livraison ainsi que toutes les informations nécessaires à la livraison de l'Envoi soient exactes, lisibles et complètes ; bpost se réserve le droit de facturer un supplément de tarif si l'Envoi ne peut être livré en raison d'une adresse manquante ou incorrecte ;
- l'adresse de l'expéditeur (ou adresse de retour) soit exacte, lisible, complète et située en Belgique ;
- l'Envoi soit muni d'un code-barres lisible. Si le code-barres est inexistant ou illisible, bpost se réserve le droit d'en apposer un et d'appliquer un supplément de tarif ;
- l'Envoi ait été emballé en toute sécurité et avec soin dans un conditionnement homogène adéquat afin que l'Envoi puisse supporter les inconvénients et les risques du Transport, et ne puisse causer aucun dommage à bpost ou à des tiers.
- si l'Envoi consiste en différentes parties, que celles-ci ne puissent pas se désolidariser les unes des autres ; plusieurs Envois ne peuvent pas être fixés ou liés les uns aux autres ; il doit être possible de livrer l'Envoi dans son conditionnement d'origine. Pour d'autres directives – veuillez consulter nos Manuels Opérationnels ;
- la forme, le contenu et les dimensions de l'Envoi soient de telle nature qu'ils puissent être traités automatiquement par bpost. Pour d'autres directives, voir les Manuels Opérationnels. Si le tri automatique par bpost est jugé impossible, bpost se réserve le droit d'appliquer un supplément de tarif ;
- en cas d'Envoi bpack XL : l'adresse e-mail du destinataire, les dimensions et le poids du Envoi seront fournis électroniquement lors de l'annonce. Si ces informations sont incorrectes ou inexistantes, bpost se réserve le droit d'appliquer un supplément de tarif ;
- l'Envoi ne contienne pas d'alcool à livrer à des personnes qui ne respectent pas l'âge limite national pour la consommation d'alcool. Le Client est seul responsable de la vérification de la limite d'âge du destinataire lors de l'Envoi de l'alcool ;
- il satisfasse à toutes les lois et réglementations applicables en matière de douane, d'importations, d'exportations, d'embargo et aux autres lois et réglementations ;
- sauf accord écrit préalable de bpost, l'Envoi ne contient aucune marchandise interdite ou dangereuse, telle que décrite dans la rubrique Envois dangereux et interdits ;



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

### **Opérations douanières**

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

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

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

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

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

Toutes les amendes douanières, frais d'entreposage et autres dépenses que bpost serait amenée à supporter relatifs à l'Envoi seront imputés au Client. Si bpost décide de présenter

la facture au destinataire de l'Envoi et que celui-ci refuse de payer les frais engagés, l'éditeur consent à supporter ces frais.

## **2.7. Prise en charge des Envois par bpost**

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

Si un Envoi, en raison de sa nature (taille, format, poids...), de son contenu ou autres, ne satisfait pas aux conditions définies la rubrique Envois dangereux et interdits des présentes Conditions Générales ou aux lois et réglementations en vigueur, bpost se réserve le droit de :

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

Le Client est responsable à l'égard de bpost si le refus ou la suspension du Transport donne lieu à des frais ou à une responsabilité quelconque à charge de bpost. bpost peut exiger du Client le paiement des frais et dépenses supplémentaires prévus dans la rubrique Tarifs et Paiement.

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

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

## **3. PARTIE 2 : TRANSPORT DES ENVOIS**

### **3.1. Droit d'inspection**

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

### **3.2. Itinéraire**

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

### **3.3. Livraison**

#### **3.3.1. Services de Transport des Envois nationaux**

La livraison de l'Envoi consiste en sa livraison à l'adresse indiquée par le Client dans le fichier d'annonce électronique. Si ces informations ne sont pas disponibles, bpost prévoit la livraison de l'Envoi à l'adresse indiquée sur son étiquette d'expédition.

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

bpost n'est pas obligée de livrer l'Envoi personnellement au destinataire à l'adresse indiquée.

- au cas où il y a une réception à l'adresse indiquée, la livraison peut être faite à cette réception.
- si la livraison a lieu dans un immeuble à appartements, bpost peut déposer l'Envoi à l'entrée du bâtiment.
- si personne n'est présent à l'adresse indiquée, bpost se réserve le droit de distribuer l'Envoi dans un lieu sûr à l'adresse indiquée ou de le livrer à un voisin. Le destinataire en sera informé par écrit par bpost.

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

Un autre emplacement peut être :

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

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

Si l'exécution des Préférences n'est pas possible opérationnellement, bpost se réserve alors le droit de distribuer selon les modalités standards.

En cas de livraison en un lieu sûr, bpost a le droit de prendre une photo de l'Envoi déposé.

Dans le cas où l'adresse indiquée correspond aux données d'identification d'un Distributeur de Colis, l'Envoi sera placé dans un des casiers du Distributeur de Colis où il pourra être récupéré en saisissant ou scannant un code unique. Dans ce cas, la livraison par bpost est terminée dès que l'Envoi a été placé dans un casier du Distributeur de Colis.

Le destinataire peut, via une méthode de communication

choisie par bpost, demander de livrer un Envoi un jour ouvrable (pas samedi, dimanche ou un jour férié légal) plus tard, si le service est offert par bpost. Lorsque personne n'est présent chez le destinataire le jour de livraison, bpost se réserve le droit de distribuer l'Envoi en lieu sûr, chez un voisin ou dans un Point d'enlèvement où le destinataire peut venir chercher son Envoi le lendemain.

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

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

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

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

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

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

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

Un Envoi n'est pas distribué dans une boîte postale. Pour en savoir plus sur les conditions, voir les Conditions Générales du Service pour la Location de Boîtes postales.

#### **Délais de livraison**

bpost s'efforcera de présenter l'Envoi à l'adresse de destination dans le délai applicable au service concerné. Ces délais sont disponibles sur le site Internet de bpost.

Si le destinataire a utilisé l'option de faire livrer l'Envoi un jour ouvrable (pas samedi, dimanche ou un jour férié) plus tard, les délais susmentionnés peuvent être supprimés.

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

### 3.3.2. Services de Transport des Envois internationaux sortants

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

Dans la mesure prévue par les lois, réglementations et conditions du pays de destination et par les procédures et conditions des partenaires de bpost, la livraison d'Envoi consiste en la remise de celui-ci à l'adresse indiquée par l'expéditeur ;

- il n'y a pas d'obligation dans le chef de bpost de remettre l'Envoi à la personne destinataire ;
- le lieu de livraison doit être libre d'accès, dépourvu d'obstacles et accessible à l'aide de certains moyens de transport ;
- dans le cas où l'adresse indiquée par l'expéditeur dispose d'un accueil ou d'une réception, la remise peut être effectuée à cet accueil ou cette réception ;
- Sauf convention contraire, l'Envoi n'est présenté qu'une seule fois à l'adresse de destination pour livraison. Si lors de cette présentation, l'Envoi ne peut pas être livré, un avis est laissé à l'adresse de destination. L'Envoi est ensuite conservé selon les modalités prévues dans les lois, réglementations et conditions du pays de destination et dans les procédures et conditions des partenaires de bpost.

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

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

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

- Si bpost ne parvient pas à renvoyer l'Envoi à l'expéditeur (ou

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

### Délais de livraison

bpost s'efforcera de présenter l'Envoi international à l'adresse de destination dans le délai applicable au service concerné.

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

### 3.4. Tarifs et Paiement

Le Client est tenu de payer le prix du Transport des Envois déposés auprès de bpost en vue de leur Transport ainsi que le prix des options choisies, frais, dépenses et suppléments additionnels (frais de renvoi, de conservation...), modifications annuelles ou éventuelles modifications intermédiaires comme présentés sur le site internet de bpost (<https://parcel.bpost.be/fr/pricing/business>).

bpost se réserve ainsi le droit de communiquer au Client et d'appliquer ensuite dès leur entrée en vigueur de nouvelles conditions émanant d'un pays de destination ou d'un partenaire auquel bpost fait appel pour le Transport des Envois internationaux.

Sauf convention explicite contraire, le prix facturé est fonction des tarifs **en vigueur à la date du dépôt de l'Envoi**. Dans le Compte pour PME, le tarif et les suppléments additionnels affichés dans le Compte pour PME au moment de la création de l'étiquette d'envoi sont à titre indicatif. Le montant définitif est facturé au moment où l'Envoi est déposé chez bpost.

Si bpost constate qu'un Envoi donné est déposé en vue de son Transport contre paiement d'un prix qui ne correspond pas aux tarifs en vigueur, elle peut imputer au Client la différence entre le prix payé et le tarif en vigueur.

Les prix publiés sur le site internet de bpost (<https://parcel.bpost.be/fr/pricing/business>) s'entendent hors TVA. La TVA, tous les autres impôts indirects, taxes, prélèvements et rétributions présents et à venir, quelle qu'en soit la nature (à l'exclusion des impôts sur le revenu et le bénéfice) qui seraient levés par ou avec l'autorisation d'une quelconque autorité publique à l'occasion ou en application des présentes Conditions Générales seront toujours à charge du Client et le cas échéant exigibles en sus dudit prix.

bpost se réserve le droit d'appliquer des suppléments additionnels aux tarifs. Le montant et les modalités d'application de ces suppléments sont définis par bpost. bpost se réserve le droit d'appliquer ou de modifier à tout moment et sans préavis les suppléments, étant entendu que le tarif et ces suppléments sont disponibles à tout moment sur le site internet de bpost (<https://parcel.bpost.be/fr/pricing/business>) et qu'une telle décision n'aura aucune incidence sur les conditions de Transport des Envois préalablement confiés à bpost.

Le dépôt des Envois par le Client auprès de bpost en vue de leur Transport implique que le Client consent à payer à bpost les suppléments et les éventuelles modifications tarifaires en vigueur à la date du dépôt de l'Envoi.

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'oeuvre, les coûts de carburant et les coûts de transport.

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

#### **3.4.1. Distribution de Colis nationaux – pic de fin d'année**

Pour la livraison de colis nationaux dont les étiquettes ont été générés dans le Compte pour PME, un supplément est d'application pendant la période de pic de fin d'année.

Ce surcoût équivaut à un montant fixe par colis, exprimé en euro, facturé au moment du dépôt de l'Envoi.

La période de pic est définie par bpost et commence à six (6) heures du matin le lendemain du quatrième (4<sup>ème</sup>) jeudi de novembre ('Black Friday') jusqu'au 25 décembre (jour de Noël) à six (6) heures du matin. Pour l'année 2023, cette période s'étale donc du vingt-quatre (24) novembre deux mille vingt-trois (2023) au vingt-cinq (25) décembre deux mille vingt-trois (2023).

Le supplément pic de fin d'année par colis pour l'année deux mille vingt-trois (2023) s'élève à un (1) euro (HTVA).

### **3.5. Responsabilités de bpost**

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

- Pour les Envois qui sont déposés au guichet d'un Bureau de Poste, Point Poste ou un Point Colis, le moment de cette prise en charge correspond au moment du dépôt des Envois au guichet.
- Pour les Envois déposés dans un Distributeur de Colis ou une Drop-off Box, cette prise en charge correspond au moment de la levée effective par bpost des Envois, dont le Client – pour ce qui concerne le Distributeur de Colis – est informé par toute technique de communication jugée appropriée par bpost.

- Pour les Envois qui sont déposés dans un autre lieu de dépôt, notamment les Envois remis au facteur lors de la distribution d'un autre Envoi (Swap), cette prise en charge correspond au moment du traitement effectif de cet Envoi par bpost, dont le client est informé par toute technique de communication jugée appropriée par bpost.
- Pour des enlèvements chez le Client ou des livraisons effectuées par le Client dans un dépôt de bpost, cela correspond à la signature des documents de bpost, à l'exception des cas énumérés ci-après. En l'absence de documents signé par bpost ou dès que le nombre ou le type de Envois est supérieur à quarante (40), cela correspond au premier scan exécuté par bpost.
- Si le Client a choisi de livrer ou de faire enlever ses Envois dans un conteneur, un sac ou tout autre contenant, il est conscient du fait et accepte que bpost ne compte pas les Envois de manière individuelle au moment du dépôt ou de la collecte. Toutefois, l'attribution de Crédit d'envoi se calcule au moment où l'Envoi passe en machine dans les centres opérationnels de bpost en vue de sa distribution.

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 :

- perte, vol ou détérioration d'un Envoi national

Envoi standard : la responsabilité de bpost en cas de perte, de vol ou de détérioration d'un Envoi (Colis Standard national, y compris les Colis boîte aux lettres) est limitée au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant d'affranchissement.

Avec garantie : la responsabilité de bpost en cas de perte, de vol ou de détérioration d'un Envoi national Avec garantie est limitée au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant à la garantie soit cinq cents euros (500 €) pour un Envoi contenant des biens ou quinze euros (15 €) pour un Envoi contenant des documents.

La valeur réelle du contenu de l'Envoi à la date du dépôt chez bpost doit être prouvée par l'expéditeur.

Le dommage réel subi est calculé sur base de la valeur réellement prouvée du contenu de l'Envoi.

Pour ce faire, l'expéditeur remet à bpost la facture d'achat attestant de l'acquisition du bien. De ce prix d'achat (hors TVA), une dépréciation annuelle de quinze pour cent (15%) sera déduite. Le moment de référence pour déterminer à partir de quand débute la dépréciation correspond à la date du dernier scan physique dans l'application Track & Trace. Si l'intervalle de temps entre la date du scan et la date de la facture d'achat est inférieur à un an, aucune dépréciation sera appliquée. Ce nouveau montant correspondra au dommage réel subi et sera majoré des frais d'envoi.

Si l'expéditeur ne détient plus la facture d'achat, il peut fournir la facture de vente pour attester de la valeur du bien cédé. De ce prix de vente (hors TVA), une valeur de référence de l'Envoi

est recalculée en prenant septante-cinq pour cent (75%) du prix de vente. Ce nouveau montant devient la valeur de référence de l'Envoi sur laquelle le dommage réel subi est calculé. De cette nouvelle valeur, une dépréciation annuelle de quinze pour cent (15%) sera déduite. Le moment de référence pour déterminer à partir de quand débute la dépréciation correspond à la date du dernier scan physique dans l'application Track & Trace. Si l'intervalle de temps entre la date du scan et la date de la facture de vente est inférieur à un an, aucune dépréciation sera appliquée. Ce montant final correspondra au dommage réel subi et sera majoré des frais d'envoi.

- perte, vol ou détérioration d'un Envoi international Standard

Standard : La responsabilité de bpost en cas de perte, de vol ou de détérioration d'un Envoi international est limitée au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant égal au tarif de quarante (40) DTS par Envoi, majoré de quatre et demi (4,5) DTS/kg et majoré des frais d'affranchissement.

- distribution tardive

La responsabilité de bpost en cas de distribution tardive d'un Envoi national est toujours limitée à un montant maximum égal au montant de l'affranchissement acquitté par le Client pour l'Envoi. Les frais de recommandation, de déclaration de valeur et de contre-remboursement et les autres frais ne sont toutefois pas remboursés.

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

#### **Limitation de la responsabilité de bpost**

La responsabilité de bpost est limitée aux cas énumérés ci-dessus et ne porte que sur le dommage direct. Sa responsabilité ne peut être mise en cause pour tout dommage indirect, en ce compris les frais de fabrication ou d'impression, les pertes de revenus, de données ou d'opportunités, la privation de bénéfices, l'atteinte à l'image ou à la réputation du Client, etc.

bpost ne peut être tenue responsable en cas de perte ou de détérioration lorsqu'un Envoi est livré en un Lieu sûr choisi par le destinataire, comme préférence de livraison, ni lorsqu'un Envoi est livré à une autre adresse à la demande du destinataire.

bpost n'est pas responsable des déclarations en douane, sous n'importe quelle forme, ni des décisions prises par les services de douane à la suite de la vérification des Envois soumis à leur contrôle.

En cas de perte, vol ou de détérioration d'un Envoi, l'expéditeur peut renoncer à ses droits d'indemnisation en faveur du destinataire. bpost se réserve toutefois le droit d'exiger à tout moment une preuve de la valeur du contenu de l'Envoi.

En ce qui concerne les Envois dont le contenu a été endommagé ou a disparu, le droit d'indemnisation appartient soit au

destinataire, soit à l'expéditeur, si l'expéditeur a renoncé par écrit à ce droit au profit du destinataire, après que ce dernier a accepté l'Envoi. Le destinataire peut éventuellement transférer ses droits d'indemnisation à l'expéditeur. L'indemnité ne peut en aucun cas être versée aux deux.

#### **Exclusions de la responsabilité de bpost**

bpost n'encourt aucune responsabilité lorsque le dommage résulte :

- de faits du prince (p. ex. contrôles, embargos et confiscations par les autorités compétentes) ;
- de perturbations nationales ou locales du trafic aérien ou routier, les problèmes mécaniques des moyens de transport ou des machines ;
- d'actes de négligence ou erreurs du Client ou de tiers ou du non-respect, volontaire ou involontaire, des obligations qui résultent directement ou indirectement des présentes Conditions Générales ;
- de cas de force majeure, à savoir un événement échappant à sa volonté et à son contrôle raisonnable, tel que, par exemple, les catastrophes naturelles (inondation, incendie, etc.), les accidents, les épidémies, les pandémies, les grèves, les faits de guerre, les dangers aériens, les embargos, les conflits armés, la réquisition par une autorité publique.
- bpost ne pourra pas être en cause de l'indisponibilité totale ou partielle du 'Compte pour PME' causée par l'opérateur télécom (problème d'accessibilité, de la fiabilité du transfert des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès à Internet, de sécurité).

### **3.6. Garantie de base**

bpost recommande à ses Clients de souscrire une garantie afin de protéger les Envois ayant un contenu particulier et/ou de valeur contre la perte ou la détérioration. La garantie peut être souscrite tant pour les Envois nationaux que pour les Envois internationaux

#### **Limitations de la Garantie de base**

La Garantie de base est soumise aux restrictions suivantes :

- La garantie n'est valable qu'en cas de perte, de vol ou de détérioration d'Envois.
- L'indemnité maximale pour les Envois contenant des documents s'élève à quinze (15) euros.
- L'indemnité maximale pour les Envois contenant des marchandises s'élève à cinq cents (500) euros.

La garantie couvre le préjudice direct réellement subi jusqu'aux montants maximum précités. Le préjudice direct réellement subi est calculé sur base de la valeur réelle et prouvée du contenu de l'Envoi. L'expéditeur est tenu de produire une preuve de la valeur du contenu de l'Envoi (par exemple la facture d'achat ou une facture de vente). La valeur réelle du contenu de l'Envoi à la date du dépôt chez bpost doit être prouvée par l'expéditeur. Cette valeur ne pourra en aucun cas être supérieure à la valeur (acquisition ou vente) prouvée et dépréciée et majorée des frais d'envoi.

La garantie ne couvre pas :

- les dommages indirects tels que les pertes de bénéfices, les pertes de revenus, de données ou d'opportunités, l'atteinte à l'image ou à la réputation du Client, etc. ;
- les retards de livraison d'un Envoi ;
- les dépenses liées à la reconstruction de vidéos, de rapports, de logiciels et autres, à l'exception des simples coûts de copie ;
- les défauts intrinsèques à des biens, ni en cas de force majeure, d'attaques cybernétiques ou terroristes ou de contact par des aéronefs.
- la distribution d'Envois interdits ou dangereux indiqués dans la rubrique Envois dangereux et interdits
- bpost peut réclamer les biens endommagés pour lesquels le Client demande le remboursement, et ce préalablement au règlement du dossier de sinistre. bpost peut alors disposer de ces biens afin de tenter de réduire le montant des dommages. Si ces biens ne sont plus disponibles par l'intermédiaire du Client, l'obligation de dédommagement à charge de bpost s'éteint.

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

### 3.7. Plaintes

Sans préjudice aux rubriques Responsabilités de bpost et Responsabilités du Client, l'Envoi est réputé avoir été livré en bon état, sauf si le destinataire a informé l'expéditeur de

dommages apparents ou une perte de contenu apparente au moment de la livraison du Envoi.

L'expéditeur de l'Envoi doit informer le Service Clients de bpost :

- Endéans les sept (7) jours calendrier<sup>1</sup> (à dater de la livraison, dimanche et jours fériés non compris) en cas de perte de contenu ou de dommage qui n'étaient pas apparents au moment de la livraison
- Endéans les vingt et un (21) jours calendrier (à dater du dernier scan physique tel qu'il apparaît dans Track & trace) dans les autres cas
  - Par courrier : bpost boîte postale 5000 1000 Bruxelles (envoi gratuit, inutile d'affranchir)
  - Par téléphone : Tél. : 02 201 11 11
  - Formulaire en ligne : <http://www.bpost.be/fr/signaler-un-probleme>

Moyennant le respect du paragraphe ci-dessus, le Client dispose ensuite de la faculté d'introduire une plainte dans un délai d'un (1) an<sup>2</sup> à compter de la notification auprès du Service Clients de bpost.

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

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

Service de médiation pour le secteur postal North Gate II,  
Boulevard Roi Albert II 8, boîte 4  
1000 Bruxelles

[www.smspo.be](http://www.smspo.be) - Tél. : 02/ 221 02 20

## 4. PARTIE 3 : AUTRE DISPOSITION CONTRACTUELLE

### 4.1. Sous-traitance

bpost se réserve le droit de faire appel à des sous-traitants pour la gestion du Compte pour PME.

### 4.2. Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes Conditions Générales sont régies 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'utilisation du Compte pour PME.

### 4.3. Cessibilité

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

1 Quatorze (14) jours pour le transport aérien

2 Deux (2) ans pour le transport aérien

#### 4.4. Divisibilité

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

#### 4.5. Renonciation aux droits

Si une Partie néglige d'imposer le respect d'un droit octroyé en vertu de l'activation et l'utilisation du Compte pour PME, 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 Compte pour PME. Une renonciation à un droit concernant une infraction à l'utilisation du Compte pour PME n'implique pas une renonciation aux droits afférents aux infractions passées ou futures à la Convention.

#### 4.6. Intégralité

L'activation et l'utilisation du Compte pour PME comprend tous les accords entre les Parties concernant l'objet du Compte pour PME 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 Compte pour PME.

#### 4.7. Droits de propriété intellectuelle

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