

# Conditions générales mandat de poste national

## Article 1<sup>er</sup>. Objectifs des conditions générales

Sans préjudice aux dispositions légales et réglementaires applicables, les présentes conditions générales constituent, à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2020, le cadre global des relations juridiques découlant du service des mandats de poste nationaux.

Ces conditions générales sont prises conformément à la législation postale en vigueur.

Elles déterminent les limites dans lesquelles et les conditions selon lesquelles bpost offre le service des mandats de poste nationaux à sa clientèle.

Elles définissent les droits et obligations réciproques découlant de ce service.

## Article 2. Présentation de bpost

bpost est une société anonyme de droit public, qui a son siège social à 1000 Bruxelles, Centre Monnaie (Belgique). Elle est inscrite à la Banque-carrefour des entreprises et est immatriculée à la TVA sous le numéro RPM (BE) 0214.596.464. (Bruxelles).

Les activités de bpost sont réglementées par la loi.

Au titre des services financiers postaux, la loi charge bpost d'émettre des mandats de poste payables dans les bureaux de poste.

Lorsqu'elle fournit ces services financiers postaux, bpost agit principalement à l'intervention d'une Unité spécialisée et de son réseau de points de service postal.

## Article 3. Définitions

**bpost** : la société anonyme de droit public, dont il est question à l'article 2, auprès de laquelle un mandat de poste national peut être émis et payé.

**Emetteur** : la personne physique qui demande l'émission d'un mandat de poste national et au nom de laquelle celui-ci est émis.

**Bénéficiaire** : la personne physique au profit de laquelle le mandat de poste national est émis et à laquelle il est susceptible d'être payé.

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

## Article 4. Hiérarchie des normes

**§ 1<sup>er</sup>.** Les relations entre bpost et l'Emetteur, ainsi que, le cas échéant, le Bénéficiaire, sont régies par les dispositions qui suivent, par ordre de priorité quant à leur applicabilité : les dispositions directement applicables de droit international et de droit européen, les lois et réglementations applicables, les conventions particulières, les présentes conditions générales, les usages.

**§ 2.** bpost peut mettre fin aux conventions particulières, conclues antérieurement à l'entrée en vigueur des présentes conditions générales et, le cas échéant, peut conclure de nouvelles conventions particulières portant dérogation aux présentes conditions générales, conformément aux lois et réglementations applicables à ce moment.

## Article 5. Champ d'application

Sauf précision contraire dans la disposition concernée, les présentes conditions générales sont applicables à l'ensemble des personnes susceptibles de s'adresser à bpost en vue de l'émission d'un mandat de poste national.

Au cas où une disposition des présentes conditions générales, libellée en termes généraux, devrait contrevenir à une disposition légale, impérative ou d'ordre public protégeant une certaine catégorie de personnes (par exemple, la loi sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection des consommateurs), cette disposition doit être interprétée dans le sens où elle n'est pas applicable à ces personnes.

## Article 6. Force obligatoire des conditions générales

Conformément à la réglementation, les présentes conditions générales sont l'objet d'une convention entre bpost et l'Etat.

A l'égard de la clientèle, elles tirent leur force obligatoire de leur nature réglementaire.

Elles s'appliquent de plein droit dans la relation qui unit bpost à l'Emetteur et, le cas échéant, à l'égard du Bénéficiaire, du seul fait de la demande d'émission d'un mandat de poste national.

## **Article 7. Mise à disposition des conditions générales**

§ 1<sup>er</sup>. Les présentes conditions générales sont mises à la disposition des clients de bpost dans tous les points de service postal où un mandat de poste national est susceptible d'être émis. Elles peuvent en outre être communiquées à tout moment, sur demande expresse du client, adressée au Service Clientèle de bpost (tél. : 022/012345).

§ 2. bpost informe sa clientèle de l'entrée en vigueur et de l'application des présentes conditions générales. L'Emetteur reconnaît en avoir pris connaissance et en avoir reçu une copie préalablement à toute demande d'émission d'un mandat de poste national. Il assume l'entière et exclusive responsabilité découlant de la non-exécution de cette obligation.

## **Article 8. Modifications des conditions générales**

Les présentes conditions générales sont susceptibles d'être modifiées ou complétées, notamment en fonction des exigences du service.

Dès leur entrée en vigueur, les modifications s'appliquent intégralement aux nouveaux mandats de poste nationaux.

Les conditions modifiées sont tenues à la disposition de la clientèle conformément à l'article 7.

## **Article 9. Description du service**

1<sup>er</sup>. Le mandat de poste national est un service financier postal par lequel l'Emetteur remet des fonds et sollicite la remise intégrale, en numéraire, du montant déposé au Bénéficiaire.

§ 2. Sans préjudice aux paragraphes suivants, toute personne physique, qu'elle soit ou non titulaire d'un compte courant postal, peut demander l'émission d'un mandat de poste national.

L'accès au service des mandats de poste nationaux offert en Belgique par bpost n'est subordonné à aucune condition de nationalité ou de résidence.

§ 3. Le Bénéficiaire doit être désigné nominativement (nom et adresse complète).

§ 4. Un mandat de poste national peut, en principe, être émis dans tous les bureaux de poste. bpost peut également désigner d'autres points de service postal et/ou d'autres lieux où une telle émission est acceptée.

Aucune émission de mandat de poste national ne peut être demandée à l'intervention d'un agent distributeur en tournée.

§ 5. Sous réserve des formalités et des restrictions particulières imposées par la loi et par les présentes conditions générales, le montant des mandats de poste nationaux acceptés dans un bureau de poste est limité à 1250 (mille deux cent cinquante) euro.

L'émission simultanée ou à intervalle rapproché par un même Emetteur de plusieurs mandats de poste payables à un même Bénéficiaire peut être refusée.

Pour des raisons de sécurité, bpost a également la faculté de limiter le montant et la fréquence des mandats de poste à émettre dans d'autres points de service postal que les bureaux de poste ou de réserver le service dans ces points de service postal à certains types de mandats de poste.

§ 6. Pour des motifs objectifs liés notamment à leur montant ou à la fréquence de ceux-ci, bpost a également la faculté de subordonner l'acceptation de l'émission de mandats de poste nationaux à la conclusion préalable d'une convention particulière.

## **Article 10. Tarifs**

Les tarifs et les structures tarifaires du service des mandats de poste nationaux sont déterminés conformément à la loi. Ils sont fixés en fonction de critères objectifs et non-discriminatoires.

Ces critères objectifs et non discriminatoires, peuvent, à titre d'exemple, avoir trait à la catégorie de l'Emetteur, à la fréquence des opérations demandées, au montant des fonds à transférer, aux moyens utilisés pour couvrir le dépôt et aux mesures de sécurité que l'exécution de tels demandes nécessitent.

bpost a notamment la faculté d'appliquer un tarif distinct aux demandes d'émission de mandats de poste nationaux dont la contre-valeur est déposée exclusivement en pièces de monnaie ou comporterait un nombre élevé de pièces de monnaie. Elle peut prévoir un tarif plus ou moins avantageux selon que ces pièces de monnaie sont ou non préalablement conditionnées.

Les tarifs des services financiers postaux sont tenus en permanence à la disposition de la clientèle dans tous les points de service postal où un mandat de poste national est susceptible d'être émis.

## **Article 11. Emission du mandat**

§ 1<sup>er</sup>. L'Emetteur s'engage à communiquer sa demande d'émission de mandat de poste national de manière claire et exacte, conformément aux instructions de bpost.

bpost a la faculté de subordonner l'acceptation des demandes d'émission des mandats de poste nationaux à l'obligation de remplir et/ou de produire préalablement un ou plusieurs documents. Les documents complétés ou produits par l'Emetteur ne peuvent comporter ni ratures ni surcharge.

L'émission d'un mandat de poste national peut être accompagnée d'une communication libre. Pour des raisons techniques, le nombre maximum de caractères peut être limité.

bpost ne peut pas être tenue d'accepter une communication contraire à la loi, à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

§ 2. Préalablement à l'acceptation de l'émission, l'Emetteur est tenu de fournir à bpost toutes les informations et tous les documents qui peuvent lui être demandés pour son identification et la réalisation de l'opération.

Il s'engage à les fournir de manière sincère, correcte et précise.

§ 3. En vue de l'émission, l'Emetteur s'engage à déposer préalablement des fonds, en espèces (euro uniquement), d'un montant équivalent à celui du mandat à émettre.

L'Emetteur s'engage en outre à acquitter les frais d'émission correspondant au prix de la transaction, ainsi que les frais afférents aux éventuels services optionnels, déterminés conformément aux tarifs en vigueur des services financiers postaux.

§ 4. Après acceptation de l'émission et réception des fonds, un document est délivré à l'Emetteur.

bpost est libre de déterminer la nature, la forme et les données de ce document. Il peut s'agir de toute espèce de document, en original ou en copie. L'Emetteur est pleinement responsable de la conservation de ce document.

§ 5. Le refus de présentation de documents d'identité ou de procuration valables constitue un des motifs de refus d'émission du mandat de poste national.

## Article 12. Services optionnels

§ 1<sup>er</sup>. A la requête de l'Emetteur, exprimée au moment où la demande d'émission du mandat de poste national est introduite, bpost peut :

1°. adresser au Bénéficiaire un « avis d'émission » afin de l'avertir de l'émission d'un mandat de poste et de la mise des fonds à sa disposition ;

2°. adresser à l'Emetteur un « avis de paiement » afin de l'avertir du paiement au Bénéficiaire des fonds pour lesquels un mandat de poste a été émis.

L'avis d'émission et l'avis de paiement se présentent sous la forme d'un message écrit. L'avis d'émission est expédié, au choix de l'Emetteur, sous pli ordinaire ou sous pli recommandé à la poste. L'avis de paiement est expédié sous pli ordinaire.

§ 2. Ces services ont un caractère optionnel et donnent lieu à la perception de frais additionnels.

§ 3. Le défaut de réception de l'avis d'émission et/ou de l'avis de paiement n'affecte en aucun cas la validité du paiement effectué.

## Article 13. Annulation du mandat

§ 1<sup>er</sup>. L'annulation de l'émission d'un mandat de poste national peut être demandée le jour même par l'Emetteur.

§ 2. La demande d'annulation doit être formulée dans le bureau de poste ou tout autre point de service postal où l'opération initiale a été effectuée.

Elle doit être conforme aux instructions de bpost.

L'annulation est en tout état de cause conditionnée par la remise du document d'émission délivré au moment de l'acceptation de l'émission.

§ 3. En cas d'annulation, les frais d'émission ne sont pas remboursés.

## Article 14. Paiement du mandat

§ 1<sup>er</sup>. bpost déploie ses meilleurs efforts pour que l'émission d'un mandat de poste national, dûment acceptée par elle, soit exécutée conformément aux instructions données par l'Emetteur.

bpost n'est en aucun cas responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du paiement du mandat de poste national découlant du non-respect des conditions de forme ou de l'inexactitude manifeste des données renseignées (par exemple, erreur des données du Bénéficiaire).

§ 2. A l'émission, l'Emetteur reçoit un numéro de code en vue du paiement des fonds au Bénéficiaire.

Le paiement des fonds n'est pas possible sans la communication au Bénéficiaire de ce numéro.

Sauf le cas où l'Emetteur a sollicité l'envoi d'un avis d'émission, la communication du numéro de code au Bénéficiaire incombe exclusivement à l'Emetteur.

En cas de perte ou d'oubli du numéro de code, le Bénéficiaire est invité à s'adresser exclusivement à l'Emetteur pour en obtenir communication.

§ 3. bpost met les fonds à la disposition du Bénéficiaire dans les plus brefs délais.

Le paiement des fonds peut être opéré entre les mains du Bénéficiaire pendant une période maximale de trois mois à compter du jour de l'émission.

§ 4. Les fonds correspondant au montant du mandat de poste national sont payés sans déduction de frais à charge du Bénéficiaire.

Les fonds peuvent être liquidés en espèces ou, sur instruction spécifique du Bénéficiaire et dans les conditions fixées par bpost, par crédit sur un compte financier. Dans ce cas, le Bénéficiaire mentionne le numéro de compte à créditer.

§ 5. Lors de l'opération de paiement, le Bénéficiaire est tenu de signer et de remettre un document attestant du paiement des fonds. En cas de refus, les fonds ne sont pas payés.

§ 6. Le refus de présentation de documents d'identité valables ou le refus de signature et de remise du document attestant du paiement de fonds constitue un motif valable de refus de paiement des fonds.

## Article 15. Remboursement en cas de non-paiement

§ 1<sup>er</sup>. A l'expiration du délai de validité de trois mois du mandat de poste national, les fonds demeurés impayés sont automatiquement remis à la disposition de l'Emetteur.

L'Emetteur en est avisé par lettre ordinaire.

§ 2. Le remboursement à l'Emetteur peut être effectué dans n'importe quel bureau de poste. Elle doit être conforme aux instructions de bpost.

La demande de remboursement doit être formulée dans un délai d'un mois et sept jours à dater du courrier visé au paragraphe précédent.

Passé ce délai, le déblocage des fonds doit préalablement être demandé dans le bureau de poste où le remboursement doit avoir lieu.

Le remboursement est en tout état de cause conditionné par la remise du document d'émission délivré au moment de l'acceptation de l'émission.

§ 3. Les fonds correspondant au montant du mandat de poste national sont remboursés sans déduction de frais à charge de l'Emetteur.

Les fonds peuvent être liquidés en espèces ou, sur instruction spécifique de l'Emetteur et dans les conditions fixées par bpost, par crédit sur un compte financier. Dans ce cas, l'Emetteur mentionne le numéro de compte à créditer.

§ 4. Sans préjudice au droit de l'Emetteur d'établir la responsabilité de bpost dans l'inexécution ou la mauvaise exécution du paiement du mandat de poste national, le remboursement est strictement limité au montant déposé par l'Emetteur, à l'exclusion des frais d'émission, des intérêts de retard ou de toute autre compensation financière.

## Article 16. Responsabilités

§ 1<sup>er</sup>. L'Emetteur assume l'entière responsabilité de l'exactitude des données communiquées à bpost. En aucune manière, la responsabilité de bpost n'est engagée lorsque l'inexécution ou la mauvaise exécution du paiement est imputable à l'inexactitude ou à l'imprécision des données communiquées par l'Emetteur.

§ 2. Sauf le cas où l'envoi d'un « avis d'émission » a été sollicité, l'Emetteur assume l'entière responsabilité de la communication au Bénéficiaire du numéro de code nécessaire pour obtenir le paiement des fonds.

En aucun cas, la responsabilité de bpost ne peut être engagée lorsque l'inexécution ou le retard mis à l'exécution du paiement des fonds découle de l'absence ou du retard

de communication, par l'Emetteur, du code d'identification au Bénéficiaire.

§ 3. L'Emetteur est entièrement responsable de la conservation du code d'identification qui lui a été communiqué par bpost.

De même, le Bénéficiaire est entièrement responsable de la conservation de ce code dès qu'il lui a été communiqué par l'Emetteur.

En cas de perte ou d'oubli du numéro de code, l'Emetteur est invité à adresser une demande écrite à bpost (Poste financière) à 1100 Bruxelles, en précisant :

1. la date d'émission du mandat
2. le montant
3. le bureau d'émission
4. les nom et prénom de l'émetteur
5. les nom et prénom du bénéficiaire.

bpost n'encourt aucune responsabilité quant au retard pris par le paiement au Bénéficiaire ou le remboursement à l'Emetteur lorsque celui-ci résulte de la perte ou de l'oubli du code d'identification, par l'Emetteur et/ou par le Bénéficiaire.

§ 4. En tout état de cause et sans préjudice à ce qui précède, la responsabilité de bpost n'est engagée que du fait de son dol ou de sa faute lourde. Elle n'assume aucune responsabilité en cas de faute légère.

§ 5. La responsabilité de bpost est limitée au montant du mandat de poste national émis et des frais.

En aucun cas, bpost n'est tenu d'indemniser les pertes indirectes ou les frais engagés par le réclamant dans le cadre du traitement de la plainte (dommages indirects, frais de recherche, de communications, etc.).

## Article 17. Force majeure

§ 1<sup>er</sup>. bpost n'assume aucune responsabilité à raison du préjudice que l'Emetteur ou le Bénéficiaire pourraient subir directement ou indirectement à la suite de la survenance d'événements de force majeure.

§ 2. Constituent notamment un événement de force majeure, outre tout événement imprévisible et insurmontable, la désorganisation des services de bpost, causée par des faits qui ne lui sont pas imputables comme la grève du personnel, les attaques criminelles, l'interruption des moyens de communication, la mise hors service ou la défaillance, même temporaire, du système ou des équipements informatiques.

## Article 18. Preuve

§ 1<sup>er</sup>. La preuve de la réception d'une demande d'émission d'un mandat de poste national, la preuve des mentions de ce mandat, de même que la preuve du paiement des fonds, peut toujours être administrée par bpost par la production des données de l'opération, conservées sur un support papier ou sur un support électronique.

La reproduction ou la copie d'un document établie par bpost, ou sur son ordre, au moyen de procédés photographiques, microphotographiques, électroniques ou optiques fait foi comme l'original dont elle est présumée, sauf preuve contraire, être une copie fidèle.

**§ 2.** Sauf preuve contraire apportée par l'Emetteur, les données produites par bpost font foi des mentions du mandat de poste national nonobstant toute discordance avec les mentions qui sont reprises sur le document délivré au moment de l'émission ou du paiement.

**§ 3.** L'envoi et le contenu de la correspondance ou la remise d'un document au client sont, établis par la production par bpost d'une copie de cette correspondance ou de ce document.

## **Article 19. Conservation des documents**

bpost n'est tenue de conserver les pièces justificatives de l'émission et du paiement d'un mandat de poste national au-delà des délais ou sous d'autres formes que ceux que la loi impose.

## **Article 20. Prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme**

bpost est soumise à la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces.

L'Emetteur et le Bénéficiaire s'engagent à collaborer pleinement aux demandes d'information qui leur sont adressées dans ce contexte par bpost et à lui remettre tous les documents dont la communication leur est demandée. En cas d'impossibilité pour bpost de mener à bien les obligations d'identification, de vérification et de vigilance auxquelles elle est tenue dans le cadre de la loi précitée, l'opération est purement et simplement refusée et/ou il est mis un terme à la relation d'affaires.

En aucun cas, bpost ne peut être tenue pour responsable des conséquences de l'exécution, de bonne foi, des obligations auxquelles elle est tenue dans le cadre de la loi précitée, notamment de son obligation légale de refuser l'opération.

## **Article 21.1 Protection de la vie privée**

Les données à caractère personnel de l'Emetteur et du Bénéficiaire (à savoir l'ensemble des données reprises sur le document d'identité, dont le prénom, le nom de famille, la nationalité, la date et lieu de naissance, le type et la date de validité du document d'identité, le numéro de la carte, le n° de registre national et l'adresse de domicile), seront traitées par bpost (Centre Monnaie, 1000 Bruxelles), responsable du traitement de ces données, en vue de l'exécution des instructions de l'Emetteur et/ou du Bénéficiaire, la gestion des relations contractuelles et la prévention des abus et des fraudes.

Ces données personnelles pourront être accessibles à nos fournisseurs de services informatiques qui peuvent

parfois être localisés en dehors de l'Espace Economique Européen. Dans ce cas, les mesures décrites dans les clauses contractuelles types pour le transfert de données à caractère personnel vers des pays tiers adoptées par la Commission Européenne leur seront imposées.

Les données à caractère personnel telles que communiquées par l'Emetteur ou le Bénéficiaire seront conservées pendant 10 ans conformément aux articles 60 à 65 de la loi anti-blanchiment du 18 septembre 2017.

Sous certaines conditions, l'Emetteur ou le Bénéficiaire peut également accéder à ses données à caractère personnel, en obtenir la rectification s'il y a lieu, en obtenir l'effacement, en limiter le traitement ou en demander la portabilité. Ces droits peuvent être exercés de la manière décrite dans l'alinéa précédent, à l'adresse suivante : bpost, DPO Office, Centre Monnaie, 1000 Bruxelles, ou en ligne via le lien vers le formulaire en ligne disponible dans la charte vie privée de bpost: <http://www.bpost.be/site/fr/privacy>. Enfin, l'Emetteur ou le Bénéficiaire peut déposer une plainte après de l'autorité compétente en la matière en Belgique en cas d'absence de réponse à une telle demande: <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>

## **Article 21.2 Communication au Point de Contact Central (PCC)**

En vertu de la loi du 8 juillet 2018 portant organisation d'un point de contact central des comptes et contrats financiers (« loi PCC ») et de ses arrêtés d'exécution, bpost est tenue de communiquer les données et actions mentionnés ci-après, dans les cinq jours ouvrables après exécution de l'action, au point de contact central (« PCC ») de la Banque nationale de Belgique. Cette obligation vaut pour les actions exécutées à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2020.

bpost communique les données suivantes :

**1.** Les données d'identification de l'Emetteur et/ou du Bénéficiaire: son numéro d'identification du Registre national ou, s'il n'est pas connu, son numéro d'identification de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale ou son nom, prénom et date, lieu et pays de naissance.

**2.** Les données concernant les transactions financières impliquant des espèces :

- si la transaction se rapporte à un événement visé respectivement à l'article 4, premier alinéa, 1°, 2° ou 3° de la loi PCC ;
- l'existence et la catégorie de la transaction financière concernée telle que visée à l'article 2, 9°, a) à e) de la loi PCC;
- les données d'identification de l'Emetteur et/ou du Bénéficiaire ainsi que la qualité en laquelle il agit;
- la date de l'événement.

Les données susmentionnées sont enregistrées dans le PCC tenu par la Banque Nationale de Belgique dont le siège est établi à 1000 Bruxelles, Boulevard de Berlaimont, 14, responsable du traitement ultérieur. Les données sont traitées en vue de la mise à disposition rapide des informations nécessaires à l'accomplissement de missions d'intérêt public aux autorités, aux personnes et aux

organismes que le législateur a ou aura autorisés à demander ces informations.

Le traitement a six finalités différentes :

- Le contrôle et le recouvrement des recettes fiscales et non fiscales ;
- la recherche et la poursuite d'infractions pénales et l'enquête de solvabilité avant le recouvrement des sommes saisies par les tribunaux ;
- le recueil de données dans le cadre des méthodes exceptionnelles de recueil de données par les services de renseignement et de sécurité ;
- le recueil de données par les huissiers de justice dans le cadre de la procédure d'ordonnance de saisie conservatoire des comptes bancaires destinée à faciliter le recouvrement de créances en matière civile et commerciale ;
- les recherches notariales dans le cadre de l'établissement de déclarations de succession ;
- la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et de la grande criminalité.

La personne concernée a le droit de consulter les données à caractère personnel enregistrées par le PCC en son nom auprès de la Banque nationale de Belgique. La personne concernée a également le droit de demander, auprès de bpost ou, en deuxième instance, de la Banque nationale de Belgique, la rectification et la suppression de données inexacts enregistrées par le PCC en son nom.

Les données sont conservées dans le PCC pendant une période de 10 ans. Sur demande écrite adressée à la Banque nationale de Belgique, la personne concernée recevra une liste de toutes les institutions, autorités et personnes auxquelles ses données ont été communiquées au cours des six mois civils précédant la date de sa demande, sauf si les demandes d'informations relatives à la personne concernée étaient motivées par des considérations qui relèvent de la sécurité nationale, de la défense nationale, de la sécurité publique ou de la prévention et la détection d'infractions pénales ainsi que les enquêtes et les poursuites en la matière ou l'exécution de sanctions pénales, y compris la protection contre les menaces pour la sécurité publique et la prévention de telles menaces.

## Article 22. Droit applicable

Le droit belge est seul applicable au service des mandats de poste nationaux.

Les litiges sont réglés sur la base des lois et réglementations en vigueur, ainsi que des conventions particulières et des conditions générales existant à la date de survenance du fait contesté.

## Article 23. Réclamations, litiges et juridictions compétentes

Toute réclamation relative à l'émission ou au paiement d'un mandat de poste national doit être, à peine de déchéance, introduite dans les six mois à dater du dépôt des fonds.

Les réclamations doivent être adressées à :  
bpost  
Service Clientèle  
Centre Monnaie  
1100 Bruxelles

Le réclamant s'engage à rechercher par priorité une solution amiable avec bpost, soit dans le cadre d'un dialogue direct avec celle-ci, soit via le service de médiation du secteur postal.

A défaut de règlement à l'amiable, les litiges peuvent être soumis à la requête de la partie la plus diligente, aux cours et tribunaux compétents.



Service Centre: 02 201 11 11



www.bpost.be