

Conditions Générales

Les présentes Conditions Générales entrent en vigueur à partir du 1^{er} mars 2018 et sont applicables à la livraison, aux demandeurs, de marques (plaques) d'immatriculation et certificats d'immatriculation, attestations de radiation et avis d'effacement pour véhicules, telle que décrite dans ces Conditions Générales. Ces services sont fournis dans le cadre de la concession qui a été accordée par l'état fédéral le 30 juillet 2010 à la société momentanée bpost SA de droit public – Speos Belgium SA, Centre Monnaie 1000 Bruxelles.

1. Définitions

1.1 Dans le cadre de ces Conditions Générales, les termes suivants ont la signification donnée ci-après :

- « Adresse de Délivrance » : l'adresse de la résidence principale ou du siège (social) du Titulaire en Belgique.
- « Adresse de Livraison » : l'Adresse de Délivrance, à moins qu'une autre adresse en Belgique n'ait été spécifiée dans la Demande ou à moins que la livraison ait lieu aux guichets de la DIV conformément aux procédures de la DIV, auquel cas cette adresse est celle du guichet pertinent.
- « Certificat d'Immatriculation » : le certificat d'immatriculation, ou un duplicata de celui-ci, tel que décrit dans l'Arrêté Royal du 20 juillet 2001 relatif à l'immatriculation des véhicules et à l'arrêté ministériel du 30 août 2013 portant modification de l'arrêté ministériel du 23 juillet 2001 relatif à l'immatriculation des véhicules.
- « Concessionnaire » : la société momentanée bpost SA de droit public – Speos Belgium SA, Centre Monnaie 1000 Bruxelles.
- « Demande » : la demande, auprès de la DIV, conformément à la réglementation applicable, d'immatriculation, de radiation ou d'effacement d'une immatriculation, la demande de ré-immatriculation, la demande d'un duplicata, ainsi que le changement de données.
- « Demandeur » : le Titulaire ou la personne physique ou morale qui effectue une Demande au nom et pour le compte d'un ou plusieurs Titulaires, selon le cas.
- « DIV » : Service Public Fédéral Mobilité et Transports, Direction générale Transport routier et Sécurité routière, Direction pour l'Immatriculation et l'homologation des Véhicules.
- « Documents Associés » : les attestations de radiation et avis d'effacement pour véhicules tels que décrits dans l'Arrêté Royal du 20 juillet 2001 relatif à l'immatriculation des véhicules.
- « Indemnité » : contient les indemnités telles que déterminées à l'article 5.1.
- « Pièce(s) d'Immatriculation » : les Marques d'Immatriculation et/ou les Documents Associés et/ou les Certificats d'Immatriculation, selon le cas.
- « Marque(s) d'Immatriculation » : la marque (plaque) d'immatriculation des véhicules, ou un duplicata de celle-ci, telle que décrite dans l'Arrêté Royal du 20 juillet 2001 relatif à l'immatriculation des véhicules.
- « Point de Service postal » : un bureau de poste ou un Point Poste.
- « Service » ou « Services » : la production et la livraison d'une ou plusieurs Marques d'Immatriculation et/ou de Documents Associés et/ou de Certificats d'Immatriculation.
- « Titulaire » : le titulaire de la Pièce d'Immatriculation, tel que visé par l'Arrêté Royal du 20 juillet 2001 relatif à l'immatriculation des véhicules.

2. Champ d'application, acceptation des Conditions Générales et conclusion du contrat

2.1 Ces Conditions Générales sont applicables à la livraison de Services. En introduisant une Demande auprès de la DIV, le Demandeur est présumé avoir pris connaissance de ces Conditions Générales et les avoir acceptées sans réserve.

2.2 Les conditions générales du Demandeur et/ou du Titulaire ne sont pas applicables.

- 2.3 Ces Conditions Générales ne sont pas applicables aux autres activités du Concessionnaire, pour lesquelles des conditions spécifiques ou des autres conditions générales sont intégralement applicables.
- 2.4 Ces Conditions Générales peuvent être modifiées à tout moment.
- 2.5 Le Concessionnaire est uniquement responsable de la livraison du Service. Le Concessionnaire n'est pas responsable de la Demande, de son traitement par la DIV, du contenu des données communiquées par la DIV ou de tout(e) autre acte ou négligence commis(e) par un tiers.

3. Suspension et refus d'un Service

- 3.1 Sans préjudice des autres règles sur la base de ces Conditions Générales et de la loi, le Concessionnaire se réserve le droit de suspendre ou de refuser la livraison des Services dans les cas suivants :
 - Non-respect des présentes Conditions Générales ou de la législation applicable ;
 - Non-paiement de la Marque d'Immatriculation demandée ou du Certificat d'Immatriculation demandé, conformément aux modalités de paiement de l'article 6 ;
 - Fraude, faute intentionnelle ou autre, ou négligence par le Demandeur ;
 - Si le Concessionnaire reçoit une demande à cet effet de la part d'une autorité (y compris la DIV) ou d'un tribunal.

4. Livraison des Pièces d'Immatriculation

- 4.1 La Marque d'Immatriculation est remise à l'Adresse de Livraison ou le Certificat d'Immatriculation est remis à l'Adresse de Délivrance au Demandeur ou à toute personne qui se trouve ou se présente (selon le cas) à l'Adresse de Livraison, contre paiement conformément à l'article 6 de ces Conditions Générales et moyennant signature pour réception, sans que le Concessionnaire ne soit obligé de vérifier l'identité ou la qualité de cette personne. Le Titulaire accepte que le Concessionnaire, ou ses préposés, puissent présumer que la personne qui signe pour réception soit mandatée pour poser cet acte.
- 4.2 Si la livraison a lieu à une Adresse de Livraison autre qu'un guichet de la DIV et que la Marque d'Immatriculation ou le Certificat d'Immatriculation ne peuvent pas être livrés conformément à l'article 4.1, un avis est laissé à cette adresse mentionnant à quel Point de Service postal la Marque d'Immatriculation ou le Certificat d'Immatriculation peuvent être retirés par le Demandeur. Le Demandeur ou toute autre personne en possession de l'avis peut alors retirer la Marque d'Immatriculation ou le Certificat d'Immatriculation au Point de Service postal indiqué, contre paiement conformément à l'article 6 et ce, pendant une période de 15 jours calendrier à compter de la date mentionnée sur l'avis. À défaut d'un retrait conformément à l'article 4.2, la Marque d'Immatriculation ou le Certificat d'Immatriculation sont envoyés à la DIV pour radiation par la DIV conformément à la réglementation applicable, sans préjudice de l'obligation de paiement de l'Indemnité par le Demandeur au Concessionnaire.
- 4.3 Les Documents Associés qui ne sont pas livrés avec la Marque d'Immatriculation concernée sont envoyés à l'Adresse de Délivrance par courrier ordinaire.
- 4.4 L'Adresse de Livraison ne peut pas être une boîte aux lettres louée.

5. Indemnité

- 5.1 L'Indemnité à payer pour la livraison d'une Marque d'Immatriculation, éventuellement accompagnée d'un Certificat d'Immatriculation, est mentionnée à l'article 1, 2° de l'Arrêté Royal du 6 novembre 2010 relatif à la fixation des redevances liées à l'immatriculation des véhicules, tel que modifié par l'Arrêté Royal du 30 août 2013 modifiant l'Arrêté Royal du 6 novembre 2010 relatif à la fixation des redevances liées à l'immatriculation des véhicules.

L'Indemnité à payer pour la livraison d'un Certificat d'Immatriculation, qui n'est pas livré avec une Marque d'Immatriculation, est mentionnée à l'article 1, 2°/1 de l'Arrêté Royal du 6 novembre 2010 relatif à la fixation des redevances liées à l'immatriculation des véhicules, tel que modifié par l'Arrêté Royal du 30 août 2013 modifiant l'Arrêté Royal du 6 novembre 2010 relatif à la fixation des redevances liées à l'immatriculation des véhicules.

En outre, une indemnité complémentaire est exigée pour la livraison de la Marque d'Immatriculation par livraison expresse.

- 5.2 L'Indemnité vient s'ajouter à d'éventuelles redevances complémentaires qui sont dues à la DIV dans le cadre de la Demande, conformément à la réglementation applicable.
- 5.3 Tous les autres impôts indirects, taxes, droits et prélèvements présents ou à venir (à l'exception de l'impôt sur les revenus et sur les bénéficiaires) qui sont levés par une autorité en lien avec la livraison des Services sont toujours à charge du Demandeur et, le cas échéant, exigibles en sus du prix des Marques d'Immatriculation et Certificats d'Immatriculation.

6. Paiement

- 6.1 L'Indemnité est due à partir du moment de la Demande. Une Demande ne peut être retirée. Le paiement au Concessionnaire vaut paiement à DIV. Dans ce contexte, le Concessionnaire agit en tant qu'agent de recouvrement au nom et pour le compte de la DIV.
- 6.2 En cas de livraison conformément à l'article 4.1, l'Indemnité doit, sans préjudice de l'article 6.3, être payée au comptant en euros immédiatement au moment de la livraison de la Marque d'Immatriculation ou du Certificat d'Immatriculation, à défaut de quoi l'article 4.2 trouve à s'appliquer.
- 6.3 En cas de livraison dans un Point de Service postal ou à un guichet de la DIV, le paiement de l'Indemnité a lieu (selon les possibilités concrètes du Point de Service postal ou guichet concerné), au comptant en euros ou via un terminal de paiement.
- 6.4 En cas de livraison de grands volumes, sur base mensuelle, de Pièces d'Immatriculation, le paiement de l'Indemnité mentionnée peut aussi avoir lieu après la livraison, conformément à des délais de paiement, moyennant la signature préalable des conditions spécifiques. Les conditions spécifiques peuvent être obtenues via le service clientèle du Concessionnaire mentionné à l'article 14.
- 6.5 Si, après la livraison du décompte, le Demandeur demande une rectification de celui-ci en raison du fait que le Demandeur a lui-même communiqué les données demandées le concernant de manière fautive ou non-complète, des frais administratifs de 7,50 EUR seront comptés. Les mêmes frais administratifs seront comptés si le Demandeur demande une copie du décompte.

7. Non-conformité et Pièces d'Immatriculation égarées

- 7.1 Si une ou plusieurs Pièces d'Immatriculation ne sont pas livrées à l'Adresse de Livraison (ou l'Adresse de Délivrance en vertu de l'article 4.3) indiquée, le Demandeur doit prendre contact dans les quatorze jours calendrier à compter de la demande avec le service clientèle du Concessionnaire et communiquer les éléments de preuve de son dossier.
- 7.2 Si la Pièce d'Immatriculation est défectueuse au moment de la livraison, le Demandeur doit prendre contact avec le service d'aide (helpdesk) de la DIV ou du Concessionnaire conformément à l'article 14. Si la Pièce d'Immatriculation est défectueuse, la DIV fournira des informations sur les démarches ultérieures à entreprendre.

8. Responsabilité

- 8.1 En cas de perte, de non-conformité ou d'erreur par rapport aux Pièces d'Immatriculation qui sont imputables à la faute du Concessionnaire, le Concessionnaire est uniquement et seulement obligé de remplacer les Pièces d'Immatriculation, sans frais supplémentaires. En cas de dépossession involontaire par le Concessionnaire avant la livraison, le Concessionnaire fera une déposition à la police.
- 8.2 Le Concessionnaire peut uniquement être tenu responsable du dommage direct au Demandeur, qui est causé par les fautes, la fraude ou le dol commis par le Concessionnaire dans le cadre de la livraison des Services. Sauf en cas de dol ou de fraude ou, à l'égard du consommateur, de faute grave, la responsabilité totale du Concessionnaire dans le cas :
 - D'une Marque d'Immatriculation ou de Documents Associés, ne dépasse en aucun cas le montant de l'Indemnité pour la délivrance d'une Marque d'Immatriculation ordinaire conformément à la législation applicable (au moment de l'entrée en vigueur de ces Conditions Générales, telle que mentionnée à l'article 1, 2° de l'Arrêté Royal du 6 novembre 2010 relatif à la fixation des redevances liées à l'immatriculation des véhicules, modifié par l'Arrêté royal du 30 août 2013 portant modification de l' Arrêté Royal du 6 novembre 2010 relatif à la fixation des redevances liées à l'immatriculation des véhicules ;
 - D'un Certificat d'Immatriculation, qui n'est pas livré avec une Marque d'immatriculation, ne dépasse en aucun cas le montant de l'Indemnité pour la délivrance d'un Certificat d'Immatriculation

ordinaire conformément à la législation applicable (au moment de l'entrée en vigueur de ces Conditions Générales, telle que mentionnée à l'article 1, 2° de l'Arrêté Royal du 6 novembre 2010 relatif à la fixation des redevances liées à l'immatriculation des véhicules modifié par l'Arrêté royal du 30 août 2013 relatif à la fixation des redevances liées à l'immatriculation des véhicules.

- 8.3 Sauf en cas de dol ou de fraude ou, à l'égard du consommateur, de faute grave, le Concessionnaire n'est en aucun cas responsable du dommage indirect (tel que la perte de revenus de l'entreprise, de bénéfices, d'une chance, de données, d'épargnes, de temps, de clients, l'augmentation des coûts généraux, le manque à gagner, la perturbation des activités, etc.) causé au Demandeur ou à des tiers.
- 8.4 Sauf pour la livraison expresse pour laquelle un moment de livraison spécifique est convenu, les éventuels délais de livraison sont toujours indicatifs et ils ne peuvent en aucun cas donner lieu à une indemnité en cas de non-respect de ces délais par le Concessionnaire. En cas de livraison expresse lors de laquelle la livraison n'a pas lieu au moment convenu, le Demandeur peut, sur demande, sans préjudice de l'article 6.1, recevoir un remboursement de l'indemnité payée pour la livraison expresse, telle que prévue à l'article 5.1, alinéa 3.
- 8.5 Le Concessionnaire ne peut en aucun cas être tenu responsable de la Demande, des erreurs dans les données que le Demandeur a communiquées à la DIV et/ou des actes ou négligences de la DIV. Les plaintes à cet égard et/ou concernant le contenu des Pièces d'Immatriculation doivent être adressées à la DIV.

9. Force majeure

Le Concessionnaire ne peut être tenu responsable du retard dans l'exécution ou du non-respect de ses obligations à la suite d'un événement sur lequel le Concessionnaire n'a pas de contrôle ou qui découle de grèves du personnel, des fournisseurs, transporteurs ou de tiers, lock-out, interruptions de travail ou tout autre conflit collectif de travail, indisponibilité des moyens de transport, interruptions dans la livraison des matières premières, véhicules ou sources d'énergie nécessaires, inondation ou incendie, catastrophe naturelle, attentat, émeute, accident de la circulation, accident de travail, acte de l'autorité, maladie, ou accident.

10. Protection des données à caractère personnel

En vue de prêter les Services, bpost traite les données personnelles suivantes : nom, prénom, adresse de livraison, adresse email et numéro de téléphone relatives aux demandeurs en tant que sous-traitant de la DIV qui agit en tant que contrôleur de ces données personnelles. Dans ce cadre, bpost traite ces données personnelles selon les instructions de la DIV et en conformité avec la réglementation applicable. De plus amples informations sur le traitement de vos données personnelles peuvent être demandées auprès de la DIV.

11. Fournisseurs et sous-traitants

Dans le cadre de l'exécution du Service, le Concessionnaire peut faire appel à des tiers.

12. Divisibilité

Si un ou plusieurs articles de ces Conditions Générales (ou une partie de ceux-ci) devaient être nuls ou non contraignants, la validité des autres articles des Conditions Générales (ou d'une partie de ceux-ci) n'en serait pas atteinte.

13. Conflits

Ces Conditions Générales sont interprétées et gouvernées par le droit belge, à l'exclusion des règles de conflit de lois. Pour autant que les dispositions impératives l'autorisent, tout litige concernant la validité, l'interprétation ou l'application des présentes Conditions Générales tombe sous la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles.

14. Service clientèle et plaintes

Pour suivre la livraison de la Marque d'Immatriculation ou du Certificat d'Immatriculation, le Demandeur peut se rendre sur www.bpost.be/immatriculation.

Pour des questions ou des plaintes éventuelles concernant les Pièces d'Immatriculation qui ont été livrées, le Demandeur peut s'adresser au service clientèle spécial du Concessionnaire au numéro 0800/96005.

Pour toutes autres questions ou plaintes, par exemple en lien avec le contenu ou la conformité des Pièces d'Immatriculation livrées ou des questions en lien avec la Demande ou la procédure, le Demandeur peut s'adresser au service d'aide (helpdesk) de la DIV au numéro 02/277.30.50.