

Conditions Générales en Matière d'Offre de Services de bpost

Les conditions générales ci-après entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2020

I. Définitions

Pour l'application des présentes conditions générales, on entend par :

bpost : la société anonyme de droit public ayant son siège social à 1000 Bruxelles, Centre Monnaie, RPM Bruxelles, BE 0214.596.464;

Client : toute personne, physique ou morale, ayant recours aux Services de bpost pour le Traitement d'Envois ;

Conditions Générales : les présentes conditions générales en matière d'offre de services de bpost telles que modifiées périodiquement ;

Envoi : tout envoi ou paquet adressé, national ou international, y compris les Envois recommandés, les Envois à valeur déclarée et les Paquets Bpack suivants : Bpack 24h, Bpack Mini, Bpack Maxi, Bpack Pay@home, Bpack Pay@home Maxi, Bpack Secur, Bpack@bpost, Bpack 24/7, Bpack World Light, Bpack World.

Le traitement des Paquets Bpack proposés aux Clients contractuels ainsi que le traitement des Paquets Bpack World Express sont soumis aux Conditions Générales Paquets, disponibles sur le site www.bpost.be.

Le traitement des envois non-adressés nationaux est soumis aux conditions générales Distripost qui sont disponibles sur le site www.bpost.be.

Jour ouvrable : chaque jour calendrier excepté le samedi, le dimanche, les jours fériés légaux nationaux en Belgique ou les jours d'inactivité décidés par bpost et publiés sur le site web de bpost www.bpost.be ;

Législation postale : la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux, la loi du 21 mars 1991 relative à la réforme de certaines entreprises publiques économiques et la loi du 6 juillet 1971 relative à la création de bpost et à certains services postaux et leurs arrêtés d'exécution respectifs, tels que modifiés périodiquement ;

Lieu de dépôt : selon le cas, les boîtes aux lettres de bpost, les guichets des Point de Service Postal, les boîtes à paquets d'un Selfpost, les distributeurs automatiques de paquets, ou tout autre lieu où bpost accepte le dépôt d'Envois ;

Manuels Opérationnels : les guides opérationnels, ainsi que tout autre brochure, guide ou instruction technique publiés par bpost et relatifs notamment (I) aux règles techniques et opérationnelles applicables au Traitement des

Envois par bpost ainsi que (II) aux tarifs en vigueur pour les Services, ceux-ci pouvant être modifiées et étant disponibles notamment sur www.bpost.be ;

Point de Service Postal : un bureau de poste ou un magasin postal (Point Poste) ;

Récépissé de dépôt : la preuve que bpost transmet au Client lorsque celui-ci dépose un Envoi à bpost en vue de son Traitement au guichet d'un Point de Service Postal. Aucun Récépissé de dépôt n'est transmis au Client lorsqu'il dépose son Paquet Bpack dans un point de dépôt sans remise de ticket de caisse. Lorsqu'un Paquet Bpack est déposé dans un tel point de dépôt, la preuve de prise de charge est générée au moment de la prise en charge effective du Paquet. Cette preuve est visible sur l'outil de suivi en ligne de bpost.

Services : les services offerts par bpost dans le cadre du Traitement d'Envois qui sont soumis aux présentes Conditions Générales ;

Traitement : la levée, le tri, le transport et la distribution des Envois par bpost.

II. Champ d'application

1. Les présentes Conditions Générales entrent en vigueur à la date mentionnée ci dessus et s'appliquent à tous les Services offerts par bpost dans le cadre du Traitement d'Envois. Si des conditions particulières ou la Législation postale prévoient des règles spécifiques pour certains Services, ces règles seront également applicables à l'offre et à la prestation de ces Services. En aucun cas les conditions générales ou particulières du Client ou d'autres parties que bpost ne sont applicables au Traitement d'Envois.
2. Les Conditions Générales en vigueur ainsi que les tarifs en vigueur peuvent être obtenus ou consultés :
 - sur le site web de bpost : www.bpost.be ;
 - dans les Points de Service Postal et le cas échéant, dans d'autres lieux que bpost désigne ;
 - auprès du Service Centre de bpost, au numéro 022/011111 (seulement pour les clients business) ; ou
 - via tout autre moyen de communication que bpost estime utile.

3. Pour tout renseignement complémentaire et pour toute question relative aux Services, le Client peut contacter le Service Centre de bpost au 022/011111 ou consulter le site web www.bpost.be. Le Client peut également se renseigner auprès des bureaux de poste ou dans d'autres lieux que bpost désigne pour toute information complémentaire sur la gamme complète des produits et services offerts par bpost.

III. Tarifs et règles opérationnelles

Les Manuels Opérationnels relatifs notamment (I) aux règles techniques et opérationnelles applicables au Traitement des Envois par bpost ainsi que (II) aux tarifs en vigueur pour les Services qui sont soumis aux présentes Conditions Générales. Ces Manuels Opérationnels ainsi que les tarifs sont disponibles gratuitement dans les bureaux de poste, sur le site web www.bpost.be et dans d'autres lieux que bpost désigne, en fonction de la gamme des produits et Services offerts. Les principaux tarifs en vigueur sont publiés au Moniteur Belge et affichés dans les Points de Service Postal ou autres lieux que bpost désigne. En cas de contradiction entre Manuels Opérationnels et tarifs et les présentes Conditions Générales, les présentes Conditions Générales primeront.

Tous les tarifs s'entendent hors TVA, sauf lorsqu'il est expressément stipulé qu'un tarif est « TVA incluse ». La TVA ainsi que toutes les autres contributions, taxes et redevances de quelque nature que ce soit (à l'exclusion des impôts sur le revenu et les bénéfices) prélevées actuellement et dans le futur par n'importe quelle autorité du chef ou en vertu des présentes Conditions Générales, sont toujours à la charge du Client et sont, le cas échéant, ajoutées au prix et exigibles en sus de celui-ci.

IV. Acceptation des présentes Conditions Générales et naissance de la convention

En déposant un Envoi auprès de bpost en vue de son Traitement, le Client accepte sans réserve les dispositions des présentes Conditions Générales dont il est présumé avoir pris connaissance au plus tard au moment du dépôt. Le dépôt d'un Envoi entraîne automatiquement la naissance d'une convention entre le Client et bpost, aux conditions reprises dans les présentes Conditions Générales et, le cas échéant, des conditions particulières relatives au produit ou service concerné, à moins que bpost ait donné son accord préalable, explicite et par écrit pour y déroger. bpost est autorisée, à tout moment et sans notification préalable, à suspendre ou modifier les Services ainsi que les tarifs y relatifs, étant entendu que ces modifications s'appliqueront immédiatement et de plein droit et n'auront aucune influence sur les Envois préalablement déposés auprès de bpost. bpost est autorisée, de la même manière, à modifier les présentes Conditions Générales.

V. Obligations des parties

1. Obligations de bpost

1.1. Généralités

bpost s'engage à :

- effectuer la levée des Envois aux Lieux de dépôt, aux jours et aux heures indiqués sur ceux-ci et excepté les dimanches et jours fériés ;
- distribuer les Envois à leur adresse de destination pour autant, en cas de distribution dans la boîte aux lettres, que celle-ci soit située en Belgique et soit conforme aux prescriptions de la Législation Postale et étant entendu que la distribution des Envois recommandés et des Envois à valeur déclarée est effectuée à la ou une des personnes dont les noms et prénoms sont indiqués sur l'Envoi ou à son mandataire, contre signature et après vérification de leur identité et, le cas échéant en cas de remise à un mandataire, après vérification de sa procuration ;
- respecter la réglementation en vigueur relative au traitement des données à caractère personnel (voir la section 2.4 Vie Privée sous VII Responsabilité des parties) et à partir du 25 mai 2018 le règlement général sur la protection des données ;
- ne pas faire de discrimination non justifiée légalement entre les Clients, plus particulièrement sur la base de convictions religieuses, politiques ou idéologiques.

1.2. Délais de distribution des Envois autres que les Paquets

a. Envois nationaux

bpost s'engage à tout mettre en oeuvre pour atteindre les délais de distribution suivants (sauf si la Législation postale, des conditions particulières ou des brochures relatives à un service spécifique prévoient un autre délai de distribution) :

- Distribution le premier jour ouvrable suivant le jour de dépôt (J+1) pour :
 - les Envois adressés jusqu'à 2 kg affranchis au tarif « PRIOR » ;
 - les Paquets Bpack 24h, Bpack Mini, Bpack Maxi, Bpack Pay@home, Bpack Pay@home Maxi, Bpack Secur, Bpack@bpost et Bpack 24/7;
 - les Envois recommandés et les Envois avec valeur déclarée.
- Distribution endéans les trois jours ouvrables suivant le jour de dépôt pour :
 - les Envois adressés jusqu'à 2 kg affranchis au tarif « NON-PRIOR » ;
 - les Envois adressés Direct Mail affranchis au tarif préférentiel DM Easy et déposés dans un bureau de poste agréé (consultez la brochure « Critères d'accès aux Tarifs Direct Mail de bpost » sur le site www.bpost.be/directmail).

b. Envois internationaux sortants

bpost s'engage à réaliser au mieux le Traitement des Envois qui lui sont confiés afin d'atteindre les objectifs de qualité résultant d'accords internationaux. À titre indicatif, ces objectifs sont fixés comme suit :

- Envois (y compris les Paquets Bpack World Light) affranchis au tarif prioritaire et munis de l'étiquette "A PRIOR" ;
- zone Europe : pays de l'Union européenne : 3 Jours ouvrables (J+3), autres pays de l'Europe géographique : 4 Jours ouvrables (J+4).
- zone reste du monde : le délai varie en fonction du pays de destination.
- Envois (y compris les Paquets Bpack World Light) affranchis au tarif prioritaire ou non prioritaire: le délai varie en fonction du pays de destination.
- Paquets Bpack World (excepté les Paquets Bpack World Light) : le délai varie en fonction du pays de destination.

Les Envois recommandés internationaux sortants sont remis dans le pays de destination conformément aux règles en vigueur dans celui-ci.

c. Pour les envois nationaux et internationaux sortants, la notion "J" (jour de dépôt) se définit comme suit :

- Envois adressés déposés par pièce individuelle : « J » correspond au jour du dépôt dans un Lieu de Dépôt un jour utile avant l'heure utile. Le(s) jour(s) utile(s) est(sont) le(s) jour(s) affiché(s) dans ou sur les Lieux de Dépôt comme étant le(s) jour(s) de levée, pour autant qu'il ne s'agisse pas d'un jour férié. L'heure utile est l'heure de la dernière levée affichée dans ou sur les Lieux de Dépôt. Si un Envoi est déposé dans une boîte aux lettres, une boîte à paquets d'un Selfpost ou un distributeur automatique de paquets après l'heure utile, « J » correspondra au premier Jour ouvrable suivant le jour du dépôt. Si un Envoi est déposé au guichet d'un Point de Service Postal après l'heure utile, « J » correspondra au premier Jour ouvrable auquel le Point de Service Postal est ouvert au public, suivant le jour du dépôt.
- Envois déposés en nombre : « J » correspond au jour du dépôt pour autant que le dépôt ait lieu conformément aux dispositions reprises dans les Guides Opérationnels et conditions générales ou particulières applicables aux Envois en nombre et avant l'heure limite stipulée dans ces documents.

1.3 Livraison des Paquets Bpack

La livraison du Paquet consiste en la livraison de celui-ci à l'adresse indiquée par le Client dans le fichier d'annonce électronique ou sur l'étiquette d'envoi apposée sur le Paquet. 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 complémentaires sur le lieu de livraison souhaité, bpost n'est pas tenu contractuellement de respecter cette indication.

bpost n'est pas tenue de remettre personnellement le Paquet au destinataire à l'adresse indiquée. Dans le cas où l'adresse indiquée dispose d'un accueil ou d'une réception, la livraison peut être effectuée à cet accueil ou réception. Si la livraison a lieu dans un immeuble à appartements, bpost peut livrer le Paquet à l'entrée de l'immeuble.

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

Si personne n'est présent à l'adresse indiquée, bpost se réserve le droit de livrer le Paquet à un endroit sûr à l'adresse indiquée. bpost prendra soin d'en informer le destinataire par écrit.

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

Un autre emplacement peut être :

(i) 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 50 mètres de l'adresse initiale mentionnée sur le Paquet.

(ii) un lieu sûr, c'est-à-dire un endroit choisi par le destinataire et situé à l'adresse initiale mentionnée sur le Paquet. Le destinataire est prié de choisir un Lieu sûr accessible, au sec et invisible de la voie publique.

(iii) un Point d'enlèvement, ce qui désigne (1) un bureau de poste ou (2) un point poste ou (3) un point kariboo! ou (4) un distributeur automatique de paquets Cubee. Le destinataire peut choisir de se faire livrer le Paquet immédiatement dans un Point d'enlèvement sans que bpost n'ait à faire une tentative de livraison du Paquet 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.

Certains services de transport de paquets incluent (d'office ou moyennant souscription d'une option payante) une seconde présentation à l'adresse indiquée le jour ouvrable suivant si

le Paquet 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, le Paquet ne peut pas être livré, un avis est laissé à l'adresse de destination.

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

Dans le cas où le Paquet est livré dans un Point d'enlèvement bpost, il y sera conservé pendant une durée de 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 du Paquet pendant ce délai de maximum 15 jours calendrier.

Un Paquet 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 le Paquet. bpost se réserve le droit d'appliquer un supplément de tarif le cas échéant.

Si bpost ne parvient pas à renvoyer le Paquet 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 le Paquet. 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 au Paquet.

Un paquet 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 sur le site www.bpost.be/conditions

2. Obligations du Client

2.1. Le Client s'engage à mentionner de manière claire et lisible sur l'Envoi l'adresse exacte et complète de destination (nom, rue, numéro d'habitation, éventuellement numéro de boîte, code postal, commune ou ville et, sur les Envois internationaux, pays de destination). bpost recommande d'indiquer également l'adresse de l'expéditeur (ou l'adresse-retour) sur l'Envoi dans le coin supérieur gauche du recto ou au verso de celui-ci.

2.2. Le Client s'engage à emballer l'Envoi dans un conditionnement homogène approprié et adéquat afin que

celui-ci :

- puisse supporter les inconvénients et les risques du Traitement, (et, le cas échéant, le Client veille à ce que, si son Envoi consiste en différentes parties, celles-ci ne peuvent pas se désolidariser les unes des autres) ;
- ne puisse en aucun cas présenter un danger pour le bon fonctionnement du circuit postal ;
- réponde aux conditions en matière de poids, de format et de dimensions requises par les Guides Opérationnels ou les conditions particulières relatives au produit ou Service concerné ;
- réponde aux conditions requises par la Législation postale.

2.3. Le Client s'engage à payer le prix correspondant au tarif applicable en vigueur au moment du dépôt de l'Envoi et correspondant au Service (et aux options éventuelles) choisi. Ces frais doivent être payés au plus tard au moment du dépôt de l'Envoi.

2.4. Le Client s'engage à respecter les modalités d'affranchissement, de dépôt et toutes les conditions de forme, présentation et contenu reprises dans (i) les Manuels Opérationnels disponibles dans les bureaux de poste et sur le site web www.bpost.be, ainsi que (ii) dans la Législation postale, (dans la mesure où cette Législation postale impose des obligations au Client).

2.5. En ce qui concerne les Envois internationaux, le Client s'engage à fournir les documents requis pour l'accomplissement des formalités douanières.

VI. Envois interdits, non conformes ou non distribuables

1. Envois interdits et non conformes

1.1. Conformément à la Législation postale en vigueur, l'expédition ou le transport de certains contenus est interdite. Il s'agit notamment :

- a. des matières dangereuses, produits chimiques, matières explosibles, inflammables ou radioactives, matières biologiques et/ou périssables, les denrées alimentaires, les produits végétaux, etc., excepté les exceptions et limitations prévues dans la Législation postale ;
- b. des drogues, stupéfiants et substances psychotropes ;
- c. des armes, y compris les couteaux, poignards et tout autre objet pointu ou tranchant ;
- d. des animaux vivants et parasites, excepté les exceptions et limitations prévues dans la Législation postale ;
- e. des Envois portant extérieurement des annotations contraires aux bonnes moeurs ou à l'ordre public ;
- f. des objets, des écrits ou substances en général dont

l'importation, l'exportation, la circulation, la diffusion, l'utilisation ou la détention est interdite par des lois ou réglementations ;

- g. des objets qui par leur forme, leur nature ou leur emballage peuvent présenter un danger pour des personnes, salir ou détériorer d'autres envois, l'équipement postal ou des biens appartenant à des tiers ;
- h. des valeurs au porteur, pièces de monnaie, billets de banque, bijoux (exceptés les bijoux de fantaisie, ayant une valeur ne dépassant pas 500 EUR), ou autres matières précieuses, sauf s'ils sont expédiés sous enveloppe close comme Envoi avec Valeur Déclarée. Ils peuvent être insérés dans des Envois recommandés internationaux avec valeur déclarée, mais uniquement si le pays de destination participe à ce service;
- i. des Envois qui tombent sous l'application du code pénal ou de dispositions pénales réprimant des infractions à des lois spéciales ;
- j. Les gaz sous pression, substances toxiques ou corrosives et les combustibles et peroxydes organiques ;

1.2. Sans préjudice de l'article VII.2 et de la possibilité de bpost d'informer le cas échéant les instances compétentes, bpost se réserve le droit, en ce qui concerne les contenus interdits repris au point 1.1 ci-dessus :

- d'en refuser le dépôt ;
- d'en suspendre le Traitement ;
- s'ils constituent un danger pour les personnes ou les choses, de les détruire immédiatement ; et/ou
- de 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, bpost pourra traiter ces Envois conformément aux dispositions des points 2.1 b) et c) ci-dessous. Les frais de renvoi, de conservation et tous les autres frais seront le cas échéant à charge du Client.

1.3. Outre les Envois contenant des contenus interdits, bpost se réserve le droit de refuser ou de suspendre le Traitement d'Envois (autres que les Envois repris au point 1.1 ci-dessus) qui ne sont pas conformes aux conditions reprises dans les présentes Conditions Générales, Manuels Opérationnels, conditions particulières et autres documents applicables au Traitement des Envois ainsi qu'aux dispositions applicables de la Législation postale.

Il s'agit notamment des Envois :

- insuffisamment ou non affranchis ;
- dont l'adresse de destination fait défaut, est incomplète, illisible ou non conforme aux règles d'adressage prescrites par bpost dans ses Manuels Opérationnels ;
- ne répondant pas aux règles techniques et opérationnelles (notamment de poids et de dimensions) applicables ; ou
- non correctement emballés ou pourvus d'un emballage non approprié au contenu de l'Envoi.

1.4. Denrées périssables dans les Envois ou Paquets Bpack

Les Envois ou Paquets Bpack contenant des marchandises périssables sont transportés 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.

1.5. Sans préjudice de l'article VII.2, bpost se réserve le droit, en ce qui concerne les Envois non conformes repris au point 1.3 ci-dessus :

- d'en refuser le dépôt ;
- d'en suspendre le Traitement ;
- s'il s'agit d'Envois insuffisamment ou non affranchis ;
 - de 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 et des frais supplémentaires dus à cet affranchissement absent ou insuffisant ;
 - 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, de 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 suite à cet avis ou dans le cas où l'Envoi n'est pas réclamé dans le délai fixé par bpost, de traiter cet Envoi conformément aux dispositions des points 2.1 b) et c) ci-dessous ;
 - 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, de traiter cet Envoi conformément aux dispositions réglementaires de l'Union Postale Universelle ;
- s'il s'agit d'Envois non conformes pour toute autre raison (que parce qu'ils sont insuffisamment ou non affranchis) :
 - de 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, de traiter cet Envoi conformément aux dispositions des points 2.1 b) et c) ci-dessous.

1.6. Le Traitement par bpost des Envois repris aux points 1.1 et 1.3 ci-dessus, ne libère pas le Client de sa responsabilité.

2. Envois non distribuables

2.1. Envois nationaux et internationaux sortants

- a. Sauf disposition contraire dans la Législation postale ou dans des conditions particulières, les Envois nationaux et internationaux sortants qui n'ont pas pu être distribués à l'adresse de destination sont renvoyés à l'expéditeur si son adresse est indiquée sur l'Envoi. Si l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée sur l'Envoi, bpost pourra traiter celui-ci conformément aux points b) et c) ci-dessous.

- b. bpost est habilitée à ouvrir immédiatement les Envois qui n'ont pas pu être délivrés à l'adresse de destination et sur lesquels l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée.
- c. Si après ouverture de l'Envoi, celui-ci n'a toujours pas pu être délivré à l'adresse de destination, il pourra être détruit à l'expiration d'un délai prenant cours dès son dépôt auprès de bpost et fixé à :
 - six mois pour les Envois recommandés et les Envois avec valeur déclarée ; et
 - trois mois pour les autres Envois.

A l'expiration de ce délai, les objets et documents de valeur contenus dans les Envois seront acquis au Trésor belge.

2.2. Envois internationaux entrants

- a. Sauf disposition contraire dans la Législation postale ou dans des conditions particulières, les Envois internationaux entrants qui n'ont pas pu être délivrés à l'adresse de destination sont renvoyés à l'opérateur étranger qui a confié l'Envoi à bpost, à l'exception des cartes postales et imprimés, qui ne seront renvoyés que si l'expéditeur a clairement mentionné sur l'Envoi qu'il en souhaitait le renvoi.
- b. Les Envois qui ne sont pas renvoyés conformément au point a) seront détruits à l'expiration d'un délai de six mois.

VII. Responsabilité des parties

1. Responsabilité de bpost

1.1. Envois nationaux

- a. bpost peut être tenue responsable lorsque sa faute ou celle de l'un de ses préposés, sous-traitants ou mandataires cause un préjudice direct à l'expéditeur en raison soit de la perte, du vol ou de l'endommagement de son Envoi, soit de la distribution tardive de celui-ci et ce, dans les limites définies au point IX ci-après. 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.
- b. En cas de perte, vol ou endommagement d'un Envoi recommandé ou d'un Envoi avec valeur déclarée, l'expéditeur peut se désister de ses droits d'indemnisation en faveur du destinataire. bpost se réserve le droit d'exiger une preuve de la valeur du contenu de l'Envoi avec valeur déclarée.
- c. bpost ne peut être tenue responsable d'une perte ou d'une détérioration si un Paquet est livré dans un

lieu sécurisé choisi par le destinataire, à l'adresse du destinataire.

1.2. Envois internationaux (entrants et sortants)

- a. La responsabilité de bpost est limitée aux cas expressément prévus par la législation internationale en vigueur et dans les limites définies au point IX ci-après. Elle n'est en tout état de cause invocable qu'au cas où le Client démontre avoir subi un préjudice direct résultant d'une faute de bpost ou de l'un de ses préposés ou mandataires du à :
 - la perte, le vol ou l'endommagement d'un Envoi recommandé, d'un Envoi avec valeur déclarée ou d'un Paquet Bpack World (à l'exclusion des Paquets Bpack World Light) ;
 - la livraison d'un Envoi contre remboursement sans encaissement des fonds ou contre perception d'une somme inférieure au montant du remboursement fixé par l'expéditeur.

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 de Client, etc.

- b. En cas de perte, vol ou endommagement d'un Envoi recommandé ou d'un Envoi avec valeur déclarée, l'expéditeur peut se désister de ses droits d'indemnisation en faveur du destinataire.
- c. En ce qui concerne les Envois recommandés et Envois avec valeur déclarée dont le contenu a été endommagé ou a disparu, le droit d'indemnisation défini au point IX ci après appartient soit au destinataire, soit à l'expéditeur. En aucun cas une indemnité ne pourra être payée aux deux.
- d. 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.

1.3. Envois nationaux et internationaux

La responsabilité de bpost ne peut être mise en cause qu'à partir du moment de la prise en charge effective de l'Envoi par bpost. Pour les Envois qui sont déposés au guichet d'un Point de Service Postal, le moment de cette prise en charge correspond au moment du dépôt des Envois au guichet. Pour les Envois déposés dans une boîte aux lettres de bpost, dans une boîte à paquet d'un Selfpost ou dans un distributeur automatique de paquets, cette prise en charge correspond au moment de la levée effective par bpost des Envois.

- bpost n'encourt aucune responsabilité lorsque le dommage résulte :
- d'actes de négligences 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 ;

- d'un cas de force majeure, tel que, par exemple, les catastrophes naturelles (inondation, incendie, etc.), les grèves, les faits de guerre, les conflits armés, la réquisition par une autorité publique.

2. Responsabilité du Client

2.1. Le Client assume toutes les conséquences pouvant résulter du non-respect par lui des dispositions légales en vigueur (notamment la Législation postale), des présentes Conditions Générales, de tout autre convention particulière ou conditions générales applicables ou des règles techniques et opérationnelles applicables. Sa responsabilité s'étend aussi bien à la détérioration de son propre Envoi en raison, par exemple, d'un emballage inadéquat, qu'au dommage causé aux préposés, mandataires ou aux biens de bpost, de tout autre transporteur ou administration postale ou encore à d'autres biens ou Envois.

2.2. Sans préjudice à ce qui est stipulé à l'article VI.1.1, 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 le droit de demander à chaque moment une preuve de la valeur du contenu de l'envoi.

En cas de recours à une garantie de bpost pour perte ou endommagement d'un paquet contenant des documents, le montant maximal de la couverture est fixé à 15€.

En cas de recours à une garantie de bpost pour perte ou endommagement d'un paquet contenant des biens, le montant maximal de la couverture est fixé à 500€. Le préjudice direct réellement subi est calculé sur base de la valeur réelle et prouvée du contenu du paquet. L'expéditeur est tenu de produire une preuve de la valeur du contenu lors de son acquisition (par exemple la facture d'achat). La valeur réelle du contenu du paquet à la date de son dépôt doit être démontrée par l'expéditeur. Elle ne pourra, en tout état de cause, pas être supérieure à la valeur d'acquisition telle que démontrée, dépréciée de 15% par an (toute année entamée comptant pour une année) et majorée des frais d'envoi.

La garantie ne vaut pas pour des dépenses liées à la reconstruction de vidéos, de rapports, de logiciels et autres, à l'exception des simple coûts de copie.

La garantie ne vaut pas non plus pour les dommages indirects, ni pour les retards de livraison.

Une garantie ne peut pas être prise pour le transport d'Envois Interdits, décrits à l'article VI.1.1.

La garantie ne vaut pas non plus pour e.a. des défauts intrinsèques à des biens, ni en cas de force majeure, d'attaques cybernétiques ou terroristes ou de contact par des aéronefs.

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 dédommagement à charge de bpost s'éteint.

2.3. Le Traitement par bpost d'Envois non conformes aux présentes Conditions Générales, aux conditions générales ou conventions particulières applicables ou aux règles techniques et opérationnelles n'exonère pas le Client de sa responsabilité.

VIII. Procédure d'introduction d'une plainte

1. Principe

Le Client qui souhaite introduire une plainte s'adresse en première instance à bpost.

2. Comment introduire une plainte auprès de bpost

Une plainte peut être introduite soit :

- via le site web www.bpost.be ;
- par simple lettre non affranchie à bpost Service Clients BP 5000 - 1000 Bruxelles ;
- par téléphone au Service Clients : 022/011111 (seulement pour les clients Business).

Chaque plainte introduite par un Client reçoit un numéro de référence qui sera communiqué à ce dernier. Sur demande, un accusé de réception est remis gratuitement au Client. En mentionnant la référence dans ses écrits ou lors de ses conversations ultérieures avec les services de bpost, le Client simplifiera et accélérera la gestion de sa plainte. bpost se réserve le droit d'exiger une preuve de la valeur du contenu de l'Envoi à valeur déclarée.

3. Délai d'introduction des plaintes

Sous peine de prescription, les réclamations doivent être introduites dans un délai d'un (1) an à compter du dépôt auprès de bpost de l'Envoi litigieux.

4. Annexes - pièces

La plainte est accompagnée de tous les renseignements et documents pouvant faciliter les recherches et apportant les preuves requises. En ce qui concerne les Envois recommandés, les Envois avec valeur déclarée, les Paquets Bpack 24h, Bpack@bpost; Bpack 24/7, Bpack Mini et les Paquets Bpack World, il y a toujours lieu de produire le récépissé de dépôt ou, si la plainte concerne un envoi bpack expédié via un point de dépôt sans remise de ticket de caisse, le numéro de code-barres de l'envoi. Les plaintes liées aux Paquets Bpack Pay@home, Bpack Pay@home Maxi, Bpack Maxi et Bpack Secur doivent être accompagnées d'une preuve de la valeur du contenu lors de son acquisition.

5. Délai du traitement des plaintes

bpost s'engage à tout mettre en oeuvre pour que la plainte soit traitée et clôturée dans un délai de :

- 30 jours pour les Envois nationaux ;
- 40 jours pour les Envois à destination des pays d'Europe de l'Ouest ;
- 3 mois pour les Envois à destination des autres pays et ce, à compter de son introduction.

6. Note

Recours au Service de Médiation pour le secteur postal :

Si le Client n'est pas satisfait du résultat ou du traitement de sa plainte par bpost, il peut ensuite s'adresser gratuitement au Service de Médiation pour le secteur postal Institué par la loi du 21 mars 1991.

Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 4

1000 Bruxelles

Téléphone : 02 221 02 30

Fax : 02 221 02 44

IX. Indemnisation

1. Principe

Seul l'expéditeur d'un Envoi, ou son destinataire en application du point VII.1.2.c, qui introduit une plainte et prouve la faute de bpost, le préjudice subi et le lien causal entre les deux, obtiendra, à sa demande, une indemnité.

2. Étendue de l'indemnité

2.1 Envois nationaux

- a. Distribution tardive

En cas de distribution tardive, bpost est redevable d'une indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de l'affranchissement acquitté pour le(s) Envoi(s) distribué(s) avec retard. Les frais de recommandation, de déclaration de valeur et de contre remboursement ne sont toutefois pas remboursés.

- b. Perte, vol, ou endommagement d'un Envoi adressé
- Envoi recommandé : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum de 39,00 €. Lorsqu'il s'agit de recommandés administratifs (R.P.) le montant maximum de l'indemnité est fixé à 26,00 €.
 - Envoi avec valeur déclarée : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de la valeur déclarée, moyennant preuve de la valeur réelle du contenu de l'Envoi.
 - Envoi expédié contre remboursement : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant du remboursement fixé par l'expéditeur.
 - Paquets Bpack 24h, Bpack Mini, Bpack@bpost, Bpack 24/7 indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant aux frais d'affranchissement.
 - Paquets Bpack Secur, Bpack Maxi, Bpack Pay@home et Bpack Pay@home Maxi: garantie correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum de 500 euros en cas de perte ou endommagement d'un paquet contenant des biens. Le préjudice direct réellement subi est calculé sur base de la valeur réelle et prouvée du contenu du paquet. L'expéditeur est tenu de produire une preuve de la valeur du contenu lors de son acquisition (par exemple la facture d'achat). La valeur réelle du contenu du paquet à la date de son dépôt doit être démontrée par l'expéditeur. Elle ne pourra, en tout état de cause, pas être supérieure à la valeur d'acquisition telle que démontrée, dépréciée de 15% par an (toute année entamée comptant pour une année) et majorée des frais d'envoi. En cas de perte ou endommagement d'un paquet contenant des documents, le montant maximal versé au titre de garantie est limité à 15€. La garantie ne couvre pas les dommages indirects ni les retards.
 - Paquets Bpack Pay@home : en cas de livraison d'un Paquets Bpack Pay@home sans perception du paiement par le réceptionnaire ou contre perception d'une somme inférieure au montant fixé par l'expéditeur, l'indemnité correspond au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant du montant fixé par l'expéditeur.
 - Autres Envois : l'indemnité correspond au préjudice

¹ DTS (« Droit de Tirage Spécial ») est une unité de compte utilisée dans les échanges internationaux dont la valeur est déterminée au 1er janvier de chaque année.
A titre informatif, en date du 2 janvier 2019, 1 DTS vaut environ 1,22 euros.

direct réellement subi et démontré avec un maximum correspondant aux frais d'affranchissement.

- Livraison sans perception du montant fixé par l'expéditeur ou contre perception d'un montant inférieur au montant fixé par l'expéditeur pour les Envois contre remboursement : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant fixé par l'expéditeur.

2.2. Envois internationaux

- a. Perte, vol ou endommagement
 - Paquets Bpack World (à l'exclusion des Paquets Bpack World Light) : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant à 40 DTS par Envoi, majoré de 4,5 DTS par kilogramme, majorée des frais d'affranchissement.
 - Envoi recommandé : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de 30 DTS¹, majoré des frais d'affranchissement et droits acquittés à l'exception de la taxe de recommandation.
 - Envoi avec Valeur Déclarée : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de la valeur déclarée, majoré des frais d'affranchissement, moyennant preuve de la valeur réelle du contenu de l'Envoi.
 - Sac M recommandé : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de 150 DTS¹, majoré des frais d'affranchissement et droits acquittés à l'exception de la taxe de recommandation.
- b. Livraison sans perception du montant fixé par l'expéditeur ou contre perception d'un montant inférieur au montant fixé par l'expéditeur pour les Envois contre remboursement : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant fixé par l'expéditeur.
- c. Dans tous les autres cas et pour tous les autres types d'Envois que ceux repris aux points précédents (y compris les Paquets Bpack World Light), aucune indemnité n'est accordée.

X. Droit applicable et juridiction compétente

Sans préjudice de la législation postale internationale, tout litige résultant de l'interprétation ou de l'exécution des présentes Conditions Générales sera soumis au seul droit belge et sera de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles. Néanmoins, les parties

s'engagent, avant de s'adresser aux instances judiciaires, à épuiser toutes les possibilités de règlement du litige à l'amiable auprès des instances de bpost (cfr supra article VIII).

Si, en vertu d'une disposition légale d'ordre public ou de droit impératif, une des dispositions des présentes conditions générales s'avère nulle ou non opposable au Client, cette clause sera réputée non écrite mais les autres dispositions resteront néanmoins d'application.

XI. Protection des données à caractère personnel

1. Définitions : dans le cadre des présentes conditions générales, « Responsable du traitement », « Sous-traitant », « Personne concernée », « Données à caractère personnel », « Violation de 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 »).

2. Les données à caractère personnel (nom et prénom, adresse, numéro de téléphone/GSM ou adresse e-mail, fonction) du Client ou relatives à certains membres du personnel du Client (si le Client est une personne morale) telles que communiquées par le Client à bpost dans le cadre de la conclusion du Contrat ou de l'exécution des Services visés par la convention, seront traitées par bpost, Responsable du Traitement de ces données, en vue de la fourniture des Services visés par les présentes (en ce compris aux fins de la gestion de la relation contractuelle, de prise de contact en cas de problème, du contrôle des opérations et de la prévention des fraudes et abus).

3. bpost peut également utiliser ces données pour contacter le Client ou certains membres du personnel du Client (si le Client est une personne morale) dans le cadre d'études de marché ou d'enquêtes de satisfaction en vue de l'amélioration de ses services.

4. Ces Données à caractère personnel seront accessibles à nos fournisseurs de services informatiques à qui les clauses contractuelles modèles de la Commission Européenne ont été imposées s'ils sont localisés en dehors de l'Espace Economique Européen.

5. Les Données à caractère personnel que vous nous communiquez seront conservées pendant une durée de 13 mois à la suite de quoi ces données seront effacées.

6. Sous certaines conditions, le Client ou les membres du

personnel du Client (personne morale) peuvent accéder à leurs 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 en envoyant une demande écrite, datée et signée, accompagnée d'une preuve d'identité, à l'adresse suivante : bpost, Data Protection Office, Centre Monnaie (14B), 1000 Bruxelles, ou en ligne via le lien vers le formulaire en ligne disponible dans notre charte vie privée: <http://www.bpost.be/site/fr/privacy>

7. Enfin, vous pouvez 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>

XII. Traitement des données à caractère personnel

1. La fourniture des Services (tels que décrits dans les présentes conditions générales) par bpost nécessite que le Client communique à bpost des Données à caractère personnel relatives aux destinataires des envois. Dans la mesure où bpost traite ces Données à caractère personnel pour l'exécution de ces Services (pour la mise à disposition des récépissés de dépôt des Envois Recommandés, pour organiser la distribution et, le cas échéant, le suivi des Envois, la mise à disposition des Images du recto des envois aux Utilisateurs Mon Courrier), elle agit en qualité de Responsable du Traitement de ces Données à caractère personnel. bpost contrôle en effet les opérations de Traitement de ces Données effectuées en vue du traitement et de la distribution de l'envoi, décide quelles Données à caractère personnel doivent être fournies, si ces Données à caractère personnel doivent être traitées (par lecture optique ou par comparaison avec d'autres séries de données) à des fins d'amélioration de la qualité, si ces Données à caractère personnel doivent être transmises à des tiers (agissant par ex. en tant que sous-traitants pour bpost), combien de temps ces Données à caractère personnel seront conservées, qui peut accéder à ces Données à caractère personnel, si ces Données à caractère personnel doivent être transférées à des tiers (opérateurs de distribution locale) basés dans des pays se situant en dehors de l'EEE et selon quel cadre contractuel, si les demandes d'exercice de leur droit d'accès ou d'autres droits sont recevables, quelles mesures techniques et organisationnelles sont prises pour protéger les Données à caractère personnel, si les Données à caractère personnel sont utilisées pour alimenter des bases de données opérationnelles visant à améliorer les performances de reconnaissance d'adresses

2. Le Client agit en tant que Responsable du Traitement en ce qui concerne les Traitements des Données à caractère

personnel pour lesquels il détermine les finalités et moyens du Traitement, y compris la collecte, l'encodage, le stockage, la mise à jour et la transmission des Données à caractère personnel à bpost.

3. Le Client garantit dès lors à bpost que (i) les Données à caractère personnel sont obtenues de façon légale auprès des Personnes concernées en vertu de la Règlementation Vie Privée et qu'elles sont fournies à bpost en conformité avec cette règlementation; (ii) il transmet à bpost des Données à caractère personnel à jour et pertinentes au vu des finalités légales et légitimes décrites les présentes Conditions Générales ; (iii) il a fourni aux Personnes concernées toutes les informations nécessaires et pertinentes concernant le Traitement de leurs Données à caractère personnel, conformément à la Règlementation Vie Privée ; et (iv) le Traitement n'enfreint pas les droits de tiers.

4. bpost et le Client s'engagent à respecter toutes les obligations qui s'imposent aux Responsables du Traitement en vertu de la Règlementation Vie Privée pour les Traitements pour lesquels ils agissent en cette qualité.

5. bpost et le Client (si le Client est une personne morale) s'engagent à tout moment, pendant et après l'exécution du Service auquel ont trait les présentes conditions générales, à indemniser et à prémunir l'autre partie de tout dommage lié à toute réclamation, action, procédure ou demande de la part d'une autorité publique compétente, d'une Personne concernée et/ou d'un tiers en relation avec toute violation ou prétendue violation de la Règlementation Vie Privée résultant d'un Traitement de Données effectué en vertu des présentes conditions générales ou de tout manquement par le Client, bpost ou leurs collaborateurs à leurs obligations en matière de protection des Données en vertu des présentes conditions générales . Dans les limites autorisées par la Règlementation Vie Privée , (1) le Client ou bpost n'est responsable vis-à-vis de l'autre partie que pour (i) les dommages matériels directement causés par une faute grave ou intentionnelle du Client ou de bpost ou de leurs collaborateurs, et (ii) le décès et les dommages corporels subis par une personne physique et causés par un acte ou une omission du Client ou de bpost ou de leurs collaborateurs dans l'exercice de leurs fonctions, (2) le Client ou bpost n'est pas responsable des dommages immatériels ou indirects, en ce compris les dommages pécuniaires, les pertes de profits et les atteintes à la réputation ou à l'image de l'autre partie et (3) la responsabilité du Client ou de bpost est limitée au montant facturé au Client.

6. Dans le cas où les Services comprennent la distribution d'un envoi postal dans un pays non situé dans l'Espace

Economique Européen, les Données à caractère personnel relatives aux destinataires des envois confiés à bpost par le Client (c'est-à-dire les catégories suivantes de Données à caractère personnel : prénom, nom et adresse de distribution) sont communiquées à un opérateur local chargé de distribuer l'envoi dans ce pays étranger, qui agit en tant que Responsable du Traitement pour aux fins de distribution de l'envoi dans ce pays étranger. S'il est localisé en dehors de l'Espace Economique Européen, les clauses contractuelles modèles de la Commission Européenne lui ont été imposées.

7. Le Client garantit que ces destinataires ont été informés quant aux traitements précités de leurs Données à caractère personnel par bpost et par ces opérateurs tiers.

8. Ces Données à caractère personnel seront accessibles à nos fournisseurs de services informatiques à qui les clauses contractuelles modèles de la Commission Européenne ont été imposées s'ils sont localisés en dehors de l'Espace Economique Européen.

9. Le prénom, le nom, l'adresse de distribution, la date de distribution et la signature du destinataire d'un Envoi Recommandé ou d'un Paquet sont téléchargés par bpost sur sa plate-forme track and trace, où ils sont visibles pendant 3 mois en vue de fournir à l'expéditeur des informations sur la distribution de son envoi.

10. Ces Données à caractère personnel ainsi que le numéro du document utilisé par la personne à qui un Envoi Recommandé ou un Paquet est remis pour prouver son identité ou une photo de ce document (et de sa procuration, le cas échéant) sont conservées par bpost à des fins de preuve pendant 13 mois. Les informations requises concernant le Traitement de ces Données à caractère personnel par bpost sont communiquées à la personne à qui l'Envoi Recommandé ou le Paquet est remis au moment de la distribution de l'envoi.