

Conditions Générales Service Enlèvement, Tri et Transport ('Mail Collect & Drop')	2
1. Champ d'application	2
2. Définitions	2
3. Formation, Entrée en Vigueur et preuve du Contrat	3
4. Pouvoir de représentation et contact	3
5. Administration de la preuve	3
6. Modalités d'exécution spécifiques	4
6.1. Généralités	4
6.2. Demande de Traitement	4
6.3. Confirmation de Service	4
6.4. Modification des modalités d'exécution spécifiques	4
6.5. Perturbation du service d'Enlèvement	4
7. Tarifs	5
8. Conditions de facturation et de paiement	5
8.1. Délai de paiement	5
8.2. Facturation	6
9. Engagements des Parties	6
9.1. Conditionnement des Sacs d'Envois et préparation de l'Enlèvement	6
9.2. Contrôles	7
9.3. Matériel de bpost	7
9.4. Enlèvement	7
9.5. Tri et Transport vers le Client	7
9.6. Réclamations	8
9.7. Responsabilité du Client	8
9.8. Responsabilité de bpost	8
9.9. Force majeure	8
10. Protection des Données à caractère personnel	9
10.1. Traitement des Données à caractère personnel des Clients ou de certains membres du personnel des Clients	9
10.2. Traitement des Données à caractère personnel des Utilisateurs de l'Enlèvement ou de certains membres du personnel des Utilisateurs de l'Enlèvement	9
11. Durée et résiliation	10
12. Autres dispositions contractuelles	10
Sous-traitance	10
Intégralité	10
Cessibilité	10
Divisibilité	10
Renonciation aux droits	10
Droit applicable et règlement des litiges	11

Conditions Générales Service Enlèvement, Tri et Transport ('Mail Collect & Drop')

Version 01/04/2024

1. Champ d'application

Sauf convention écrite expresse contraire, les présentes Conditions Générales Service Enlèvement, Tri et Transport sont applicables au Service 'Mail Collect & Drop', qui inclut l' Enlèvement, Tri et Transport des Sacs d'Envois non affranchis, tel que confiés à bpost par le Client dans le cadre d'un Contrat Enlèvement, Tri et Transport.

Les présentes Conditions Générales peuvent à tout moment être consultés sur le site de bpost (www.bpost.be/conditions).

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

bpost opère dans un secteur réglementé qui est caractérisé par des changements dans la demande et l'offre. Par conséquent, les services et processus opérationnels de bpost peuvent évoluer en fonction des circonstances qui changent.

Le service de Transport offert dans le cadre du Service Mail Collect & Drop est soumis aux dispositions de la Convention CMR du 19 mai 1956 relative au contrat de transport de marchandises par route.

2. Définitions

Dans les présentes Conditions Générales Service Enlèvement, Tri et Transport, on entend par:

- **Annexe Tarifaire:** l'annexe au Contrat Enlèvement, Tri et Transport dans laquelle sont mentionnés les tarifs du Service;
- **Client :** la personne physique qui exerce une activité professionnelle indépendante ou la personne morale désignée comme client dans le Contrat Enlèvement, Tri et Transport. Les personnes physiques agissant en qualité de consommateurs au sens du Code de droit économique ne peuvent pas utiliser le Service ;
- **Conditions Générales Service Enlèvement, Tri et Transport,** également appelées "**les présentes conditions**" : les présentes conditions générales, telles que modifiées périodiquement ;
- **Confirmation de Service :** l'e-mail par lequel bpost confirme au Client les modalités d'exécution spécifiques du Contrat, en ce compris les lieux, les heures et les fréquences d'enlèvement choisis par le Client, l'(les) Option(s) éventuelle(s) à fournir, ainsi le code d'identification que le Client doit apposer sur les Sacs d'Envois ;
- **Contrat Enlèvement, Tri et Transport,** également appelées "**le Contrat**": la convention conclu entre le Client et bpost ayant pour objet la livraison du Service Enlèvement, Tri et Transport et qui inclut le contrat de base, les présentes conditions, l'Annexe Tarifaire, les Confirmations de Service et le Guide de l'Utilisateur ;
- **Demande de Traitement :** la procédure par laquelle le Client notifie à bpost les modalités d'exécution spécifiques souhaitées pour le Contrat (telles que les lieux, l'heure d'enlèvement et les Options éventuelles) ;
- **Département Enlèvement, Tri et Transport:** les départements au sein de bpost chargés du Service Enlèvement, Tri et Transport;
- **Enlèvement :** le Service Enlèvement par lequel les Sacs d'Envois sont enlevés chaque Jour ouvrable (avec un maximum de 3 sacs de courrier de maximum 27 kg chacun par enlèvement) aux adresses d'enlèvement convenue entre bpost et le Client dans les Confirmations de Service
- **Entrée en Vigueur du Contrat :** la date mentionnée dans le Contrat à laquelle aura lieu le premier Enlèvement ;
- **Envoi(s):** des lettres non affranchis qui répondent aux conditions repris dans le Guide de l'Utilisateur ;
- **Sac d'Envois :** l'ensemble des sacs avec des Envois enlevés par bpost dans le cadre du Service Enlèvement, Tri et Transport, qui répondent aux conditions repris dans le Guide de l'Utilisateur
- **Jour ouvrable :** un jour excepté un samedi, un dimanche, un jour férié légal national en Belgique ou un jour d'inactivité décidé par bpost et publié sur le site web de bpost www.bpost.be ;
- **Guide de l'Utilisateur :** le mode d'emploi relatif aux aspects opérationnels et techniques que le Client doit respecter
- **Options :** les services que le Client peut choisir en option, tel que l'Option Temporary Stop Holidays, l'Option Secured Pick-Up et l'Option One Day Early Collect;
- **Option Temporary Stop Holidays:** la possibilité de suspendre l'enlèvement pour une durée déterminée ;
- **Option Secured Pick-Up :** la possibilité d'effectuer un enlèvement dans un endroit difficile d'accès L'accessibilité s'entend l'accès aux Envois sans contrainte, telle que s'annoncer, utiliser un badge ou un ascenseur,... ;
- **Option One Day Early Collect:** la possibilité d'avoir un jour d'enlèvement dans une tranche horaire différente des enlèvements effectués les autres jours ;
- **Partie(s) :** le Client et/ou bpost ;
- **Service(s) Enlèvement, Tri et Transport:** L'Enlèvement, le Tri et le Transport des Sacs d'Envois ;
- **Tarifs :** les tarifs applicables au Service Enlèvement, Tri et Transport, tels que mentionnés dans l'Annexe Tarifaire ;
- **Transport :** l'acheminement des Sacs d'Envoi vers l'adresse de destination du Client;
- **Tri :** la séparation, le scan et le comptage de chaque Sac d'Envoi, ainsi que la préparation pour le Transport ;

- **Utilisateur de l'Enlèvement** : la personne physique qui exerce une activité professionnelle indépendante ou la personne morale qui a conclu un contrat avec le Client et pour lequel le Client fait appel à bpost pour l'exécution du service d'Enlèvement. Les personnes physiques agissant en qualité de consommateurs au sens du Code de droit économique sont exclus.

3. Formation, Entrée en Vigueur et preuve du Contrat

Le Contrat est conclu par le biais d'une signature manuscrite. Le Contrat est remis au Client en deux (2) exemplaires. Une fois que le Client a pris connaissance du contenu du Contrat et accepté celui-ci, en ce compris l'Annexe Tarifaire, les Conditions Générales Service Enlèvement, Tri et Transport, les Confirmations de Service et le Guide de l'Utilisateur, il doit signer le Contrat en deux (2) exemplaires de façon manuscrite.

Le Client est tenu de renvoyer le Contrat à bpost au plus tard sept (7) Jours ouvrables avant la date d'Entrée en Vigueur du Contrat, et ce de l'une des façons suivantes :

- par courrier à l'adresse suivante : bpost HQ, à l'attention de GSO Contracting Team, Boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles (en deux exemplaires) ;
- par e-mail (version scannée) à l'adresse suivante : contract@bpost.be, à condition de l'envoyer simultanément par courrier.

Lors de la réception du Contrat signé, bpost décide d'approuver ou de refuser le Contrat. Le Contrat est formée lorsque le Contrat a été approuvé et valablement signé par bpost, après quoi bpost renvoie un (1) exemplaire au Client.

Le Contrat prend effet au plus tôt à la dernière des deux dates suivantes : (i) la date d'Entrée en Vigueur du Contrat ou (ii) le jour de la signature valable du Contrat par bpost.

4. Pouvoir de représentation et contact

Le fait de signer le Contrat implique l'acceptation des dispositions et conditions du Contrat, des Conditions Générales Service Enlèvement, Tri et Transport, de l'Annexe Tarifaire, des Confirmations de Service et du Guide de l'Utilisateur.

La personne physique qui accepte et/ou signe le Contrat au nom d'une entreprise, d'une personne morale ou de toute autre personne, déclare posséder les compétences et autorisations internes et externes requises pour engager cette personne, cette entreprise ou cette personne morale.

Le Client déclare en outre posséder les compétences requises et avoir obtenu toutes les approbations et autorisations internes et externes requises pour exécuter les engagements souscrits dans le cadre du Contrat.

Le Client déclare que l'acceptation et/ou la signature du Contrat n'est pas contraire aux statuts du Client, ni à un quelconque jugement, arrêt, ordonnance ou décision administrative qui serait applicable au Client ou à une quelconque convention, disposition légale ou obligation par laquelle il serait lié.

Le Client garantit qu'il conclut le Contrat dans le cadre d'une activité professionnelle et qu'il n'est donc pas un consommateur au sens du Code de droit économique.

5. Administration de la preuve

Entre le Client et bpost, les transactions peuvent être prouvées à l'aide de fichiers .log et de fichiers de transactions, pouvant être conservés par bpost sur des supports électroniques.

L'Enlèvement ainsi que l'heure d'Enlèvement peuvent être prouvées à l'aide d'un scanning effectué par le Département Service Enlèvement, Tri et Transport au moment de l'Enlèvement. Ce scanning génère un fichier numérisé mentionnant l'heure, le numéro de code-barres et le lieu d'Enlèvement. Ce scanning ne répertorie pas le nombre et le type de sacs d'Envois enlevés.

Le Tri des Envois peut être prouvé à l'aide d'un scanning effectué par le Département Service Enlèvement, Tri et Transport au moment du tri. Ce scanning génère un fichier numérisé mentionnant le numéro unique du code-barres identifiant le Sac d'Envois ainsi que l'heure de scanning. Ce scanning ne répertorie pas le type de sacs scannés ni son contenu.

En ce qui concerne le Transport, la signature de la personne qui réceptionne les Sacs d'Envois pour le Client fait preuve de livraison.

Le Client accepte la force probante de ces données, qui seront également utilisées comme base de facturation. Cette possibilité de preuve n'empêche pas les Parties de livrer toute autre preuve par le biais des moyens autorisés par la loi en la matière.-

6. Modalités d'exécution spécifiques

6.1. Généralités

Les modalités d'exécution spécifiques choisies par le Client (telles que l'heure et le lieu d'Enlèvement) sont demandées par le Client via une Demande de Traitement et sont définies entre le Client et bpost par le biais d'une Confirmation de Service, qui fait également partie intégrante du Contrat.

Pour le Service Enlèvement, Tri et Transport, bpost se réserve le droit d'attribuer une nouvelle heure d'Enlèvement dans le cadre d'une réorganisation (locale, régionale ou nationale), à condition que le Client soit informé de la modification au minimum un (1) mois avant sa prise d'effet.

6.2. Demande de Traitement

Dans le cadre d'un Contrat Service Enlèvement, Tri et Transport, les Demandes de Traitement doivent mentionner les informations suivantes:

- la date de début souhaitée ;
- la fréquence d'Enlèvement souhaitée ;
- l'heure d'Enlèvement souhaitée ;
- les lieux d'Enlèvement souhaité ;
- le nombre total estimé de Sacs d'Envois par jour

Les Demandes de Traitement peuvent être introduites auprès de bpost via l'Account Manager ou le Service Manager du Client.

6.3. Confirmation de Service

En cas d'acceptation de la Demande de Traitement par bpost et au plus tard dans les cinq (5) Jours ouvrables qui suivent sa Demande de Traitement, le Client reçoit une Confirmation de Service par e-mail à l'adresse électronique mentionnée dans le Contrat. La Confirmation de Service fait partie intégrante du Contrat.

Si la Demande de Traitement du Client ne peut être entièrement acceptée (par exemple en cas de capacité d'Enlèvement insuffisante dans la région concernée ou à l'heure souhaitée), bpost prendra contact avec le Client afin d'essayer de trouver une solution acceptable. À la suite de cet entretien, et à condition qu'une solution ait pu être trouvée, bpost enverra une Confirmation de Service par e-mail à l'adresse électronique mentionnée dans le Contrat. La Confirmation de Service fait partie intégrante du Contrat.

6.4. Modification des modalités d'exécution spécifiques

Pendant la durée du Contrat, le Client peut demander, via une nouvelle Demande de Traitement, à modifier les modalités d'exécution. Les modalités d'exécution ainsi modifiées sont définies entre le Client et bpost par le biais d'une nouvelle Confirmation de Service.

6.5. Perturbation du service d'Enlèvement

bpost preste le service d'Enlèvement pour chaque adresse mentionnée dans le Contrat selon la fréquence et la tranche horaire prévues dans le Contrat. Cependant, il est possible que le service d'enlèvement ne soit pas assuré comme prévu pour différentes raisons telles que la Force Majeure ou tout autre événement, comme par exemple circulation dense....

Dans ces cas spécifiques, bpost mettra tout en œuvre pour informer le Client par écrit (e-mail) de cet incident, à condition que le Client a souscrit au service gratuit de notification d'incident (<https://www.bpost.be/fr/formulaires/professionnel/incidentalerts/step1#no-back>).

bpost mettra tout en œuvre pour restaurer le Service d'Enlèvement dans les plus brefs délais. Le prochain enlèvement aura lieu selon la fréquence prévue dans le Contrat. Cet engagement n'implique pas l'obligation d'atteindre un résultat.

7. Tarifs

Les Tarifs applicables au Service et aux Options figurent dans l'Annexe Tarifaire. bpost peut modifier les Tarifs selon les modalités prévues dans le Contrat.

Les Tarifs sont exprimés hors TVA. La TVA, tous les autres impôts indirects, toutes taxes, prélèvements et rétributions présents et à venir, quelle qu'en soit la nature (à l'exclusion des impôts sur le revenu et le bénéfice) qui seraient levés par ou avec l'autorisation d'une quelconque autorité publique à l'occasion ou en application du présent Contrat seront toujours à charge du client et le cas échéant exigibles en sus dudit prix.

8. Conditions de facturation et de paiement

8.1. Délai de paiement

La prestation du Service Enlèvement, Tri et Transport exige que le Client remplisse les conditions de solvabilité et de crédit établies par bpost, et que bpost ait accordé un délai de paiement au Client.

En principe, le délai de paiement est de trente (30) jours calendrier suivant la date de facturation. bpost peut accorder un autre délai ou assortir l'octroi du délai de paiement au respect de conditions, qui seront reprises dans une communication spécifique envoyée par bpost au Client, notamment :

- l'octroi à bpost d'une garantie bancaire ;
- le versement à bpost d'une provision non productive d'intérêts ; et/ou
- la conclusion d'une domiciliation pour le paiement des factures de bpost.

Si le Client ne remplit pas les conditions de solvabilité et de crédit, ou si le Client ne s'est pas vu accorder un délai de paiement, ou si le Client ne respecte pas ses obligations telles qu'énoncées dans la communication spécifique sur le délai de paiement, ou si un changement dans la situation de crédit ou de solvabilité du Client (y inclus une modification de la limite de crédit établie par bpost ou du montant total des factures du Client) ne justifie plus le délai de paiement accordé au Client, bpost se réserve le droit de ne plus accorder de délai de paiement et de résilier unilatéralement le Contrat de plein droit (c'est-à-dire sans intervention judiciaire) moyennant notification adressée au Client par lettre recommandée.

Le montant de la sûreté est le cas échéant mentionné dans la communication spécifique. bpost se réserve le droit d'adapter unilatéralement ce montant, notamment en fonction de la situation de crédit ou de solvabilité du Client (y inclus une modification de la limite de crédit établie par bpost ou du montant total des factures du Client). En attendant la modification de la sûreté, bpost se réserve le droit de suspendre la prestation du Service Enlèvement, Tri et Transport à moins que ce soit expressément prévu autrement dans la communication spécifique, la sûreté établie par le Client couvre les obligations du Client.

Le Client doit, selon le cas :

- constituer la garantie bancaire sous une forme acceptable pour bpost et l'envoyer à bpost
- verser la provision sans intérêts sur le compte dont le numéro IBAN est : BE94 0000 0000 1414 | BIC BPOTBEB1 de bpost HQ – Finance & Accounting – Accounts Receivable – Service facturation – Boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles ;
- fournir à bpost sous une forme acceptable pour cette dernière la preuve de l'avis de domiciliation bancaire en faveur de bpost pour le paiement des factures relevant du Contrat.

La garantie bancaire et la preuve de l'avis de domiciliation bancaire doivent être envoyées à bpost HQ – Finance & Accounting – Credit & Collection – Boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles.

Si le Client a déjà fourni une garantie bancaire ou versé une provision pour un autre contrat conclu avec bpost, bpost peut accepter que cette garantie bancaire ou provision soit également valable dans le cadre du Contrat. Le Client ne doit dès lors pas constituer de nouvelle garantie bancaire ni verser de nouvelle provision. Le montant de la garantie bancaire existante ou de la provision existante peut éventuellement être adapté en fonction du montant cumulé avec celui du Contrat.

Dans l'attente de cette adaptation, bpost se réserve le droit de suspendre la prestation du Service Enlèvement, Tri et Transport.

Si à l'expiration de toutes les relations contractuelles entre bpost et le Client, le Client n'est plus redevable d'aucun montant à bpost, la garantie bancaire sera libérée ou la-provision remboursée au Client, sur demande du Client par courrier recommandé.

8.2. Facturation

A la fin de chaque mois, bpost envoie une (1) facture au Client qui contient les parties Enlèvement, Tri et Transport. Chaque facture doit être payée intégralement et en une fois, soit par domiciliation auprès de la banque du Client, soit par virement sur le compte bancaire dont le numéro est mentionné sur la facture.

Chaque montant non payé à l'échéance est majoré de plein droit et sans mise en demeure préalable d'un intérêt de retard de huit pour cent (8%) par année depuis l'échéance jusqu'au jour du paiement complet. bpost se réserve le droit de réclamer sans mise en demeure préalable une indemnité forfaitaire de quinze pour cent (15%) du montant facturé, avec un minimum de soixante-cinq euros (65 €), sans préjudice des éventuels frais de recouvrement, frais judiciaires et autres frais d'exécution à charge du débiteur.

Le fait que le taux d'intérêt ou l'indemnité forfaitaire ne soit pas mentionné(e) dans l'éventuelle mise en demeure ne signifie en aucun cas que bpost renonce au droit de réclamer les intérêts et/ou l'indemnité forfaitaire.

Lorsqu'un montant n'est pas payé à l'échéance, bpost a en outre le droit de suspendre l'offre de Services jusqu'au paiement complet de tous les montants échus. Le Client ne peut faire valoir de compensation ou de droit de rétention vis-à-vis de bpost. Lorsque le Client conteste une facture en tout ou en partie, il est tenu de notifier sa contestation dans les quinze (15) Jours ouvrables qui suivent l'envoi de la facture. Cette contestation doit mentionner la date et le numéro de la facture contestée et être envoyée par courrier recommandé à « bpost HQ – Accounts Receivable – Service facturation – Boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles ». Une fois passé ce délai de quinze (15) Jours ouvrables, la facture est considérée comme ayant été acceptée par le Client.

Si le Client conteste une partie de la facture et pas la facture dans sa totalité, son obligation de paiement de la partie non contestée de la facture reste pleinement applicable. En cas de contestation d'une facture, bpost examinera la lettre de contestation.

Si la modification demandée (en raison de la forme ou du contenu de la facture) est justifiée, bpost corrigera la facture en question à titre gratuit et unique. Si la modification demandée est injustifiée, le Client en sera informé par bpost et sera tenu de payer immédiatement la facture en question.

9. Engagements des Parties

9.1. Conditionnement des Sacs d'Envois et préparation de l'Enlèvement

Les Sacs d'Envois ne peuvent contenir que des Envois (à savoir des lettres non affranchis qui répondent aux conditions reprises dans le Guide de l'Utilisateur). Tout autre objet, marchandise, ... est interdit.

Le Client s'engage à ce que les Sacs d'Envois soient prêts aux jours, aux heures (au plus tard trente (30) minutes avant l'heure indicative de passage mentionnée dans la Confirmation de Service) et à l'endroit convenus dans la Confirmation de Service.

L'endroit convenu entre les Parties doit correspondre à un lieu pratique, facilement accessible et acceptable pour bpost. Les Sacs d'Envois dûment préparés sont placés à cet endroit. L'endroit est situé au rez-de-chaussée dans le cas d'un immeuble de bureaux. L'endroit n'est pas soumis à des conditions d'accès (telle que s'annoncer, sonner, s'inscrire dans un registre visiteurs, utiliser un badge, utiliser un ascenseur pour accéder aux Envois...). Une place de stationnement, à proximité directe du lieu d'enlèvement, est prévue.

Dans le cas contraire, le Client s'engage à souscrire à l'option 'Secured Pick-up' par adresse d'Enlèvement concernée où les Sacs d'Envois ne sont pas facilement accessibles comme décrit ci-dessus. Par conséquent, toutes les conditions d'accès nécessaires pour enlever les Sacs d'Envois sont mises à disposition de bpost gratuitement et sans aucune restriction, et ce sur ordre du Client.

Le Client est tenu de conditionner et de trier les Envois dans des Sacs d'Envois spéciaux, comme précisé dans le Guide de l'Utilisateur. Le Client est tenu d'emballer les Envois de façon à ce que leur contenu ne puisse blesser le personnel de bpost et ne risque pas d'endommager le matériel (comme les sacs) ni les autres envois présent dans les Sacs d'Envoi.

Le Client s'engage à ne pas dépasser quotidiennement le nombre de 3 (trois) Sacs d'Envois tel que fixé dans la Confirmation de Service. En cas de dépassement manifeste, bpost se réserve le droit de ne pas enlever les sacs supplémentaires.

Le Client s'engage à fournir à bpost toutes les informations nécessaires, y compris les informations mentionnées dans le Guide de l'Utilisateur et exigées par les dispositions réglementaires, et à apporter la collaboration nécessaire pour permettre à bpost d'exécuter les services de transport correctement et à temps et/ou d'éviter ou de limiter les risques à cet égard.

Il incombe au Client de prendre les dispositions nécessaires avec l'Utilisateur de l'Enlèvement et de veiller à ce que ce dernier respecte les obligations prévues dans le présent article et dans le Guide de l'utilisateur quant au conditionnement des Sacs d'Envois et la préparation de l'Enlèvement.

9.2. Contrôles

bpost se réserve le droit d'effectuer les contrôles nécessaires afin de s'assurer que les Sacs d'Envois, ainsi que leur conditionnement, satisfassent aux dispositions des présentes Conditions Générales, de la Confirmation de Service applicable et du Guide de l'Utilisateur.

Si les Sacs d'Envois ne satisfaisant pas à ces dispositions, bpost peut, à son entière discrétion décider d'appliquer une ou plusieurs des mesures suivantes (liste non exhaustive), et sans que cela puisse donner lieu à une quelconque forme d'indemnité dans son chef :

- refuser d'enlever les Sacs d'Envoi ;
- refuser de trier et transporter les Sacs d'Envois en question et exiger du Client qu'il vienne reprendre les Sacs. Ils seront conservés en fonction des capacités de stockage et dans tous les cas pour un délai de maximum cinq (5) Jours ouvrables ;
- si le Client ne vient pas reprendre ses Envois dans le délai imparti, détruire les Sacs d'Envois en question ;
- facturer au Client les éventuels frais de stockage ou de destruction des Sacs d'Envois ;
- facturer au Client le supplément de prix résultant du conditionnement erroné des Sacs d'Envois.

L'acceptation d'un Sac d'Envois ou l'absence de contrôle par bpost n'implique pas la reconnaissance par bpost que le Sac d'Envois remplit toutes les conditions pour être admis au Service. Le Client est seul responsable de s'assurer que le contenu des Sacs d'Envois satisfait aux conditions de transport conformément aux lois et réglementations applicables et au Contrat.

En plus, le Client consent à ce que bpost, de même que toute autorité publique, dont la douane, puissent à tout moment ouvrir et inspecter les Sacs d'Envois sans son accord préalable.

9.3. Matériel de bpost

Afin de permettre au Client de conditionner les Sacs d'Envois conformément à ce Contrat et au Guide de l'Utilisateur, bpost met du matériel à la disposition du Client (sacs, fermetures en plastique pour les sacs, code-barres client à apposer sur les fermetures de sacs). Cette mise à disposition est gratuite pour autant qu'elle corresponde à une utilisation normale et raisonnable par le Client. bpost se réserve le droit de facturer au Client toute mise à disposition qui dépasse une utilisation normale et raisonnable par le Client. A la demande explicite du Client, bpost met du matériel à la disposition de l'Utilisateur de l'Enlèvement sous la seule responsabilité du Client.

Le matériel mis à la disposition du Client (ou, le cas échéant, de l'Utilisateur de l'Enlèvement) par bpost reste à tout moment la propriété de bpost. Le Client veillera à restituer le matériel à bpost sur simple demande de bpost. Le Client s'engage à prendre soin du matériel et à l'utiliser exclusivement dans le cadre du Contrat. Le Client sera responsable de tous dégâts au matériel qui ne résulteront pas d'une usure normale et indemnisera intégralement bpost pour ces dégâts.

Le Client s'engage à restituer le matériel au plus tard dix (10) Jours ouvrables après la date de fin de du Contrat. Tout matériel qui n'est pas restitué pourra engendrer le paiement d'une indemnité ne pouvant excéder le prix d'achat du matériel concerné.

9.4. Enlèvement

bpost s'engage à enlever les Sacs d'Envois aux endroits et pendant les tranches horaires mentionnées dans la Confirmation de Service. bpost fait tous les efforts raisonnables afin d'enlever les Sacs d'Envois à l'heure indicative de passage mentionnée dans cette Confirmation de Service.

Si la date d'un enlèvement n'est pas un Jour ouvrable, l'enlèvement ne sera pas effectué. Le prochain enlèvement aura lieu selon la fréquence prévue dans la Confirmation de Service.

Les obligations d'Enlèvement de bpost, sont des obligations de moyen.

9.5. Tri et Transport vers le Client

Après le Tri des Sacs d'Envois, bpost transporte les Sacs d'Envois vers le Client à l'adresse de destination en Belgique, spécifié dans le Contrat.

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

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

bpost s'efforcera de présenter les Sacs d'Envois à l'adresse de destination le lendemain de l'Enlèvement, au plus tôt à partir de 5 (cinq) heures du matin. Le respect du délai de livraison estimé n'est ni assuré ni garanti par bpost. Le Client reconnaît que bpost ne peut être tenue responsable d'un allongement de ces délais.

9.6. Réclamations

Le Client qui souhaite introduire une réclamation doit le faire, sous peine de prescription, dans les six (6) mois qui suivent la réception par bpost des Sacs d'Envois contestés.

Seul le Client peut introduire une plainte. Il incombe au Client de prendre les dispositions nécessaires avec l'Utilisateur de l'Enlèvement afin de capter et suivre les réclamations des Utilisateurs de l'Enlèvement.

Les réclamations doivent être formulées, par téléphone à bpost via son Service Clients au 02 201 11 11.

A chaque réclamation, il est attribué un numéro de référence communiqué au réclamant. Sur demande, le Client peut recevoir gratuitement un accusé de réception de sa réclamation. Afin de faciliter et d'accélérer la gestion de sa réclamation, le Client mentionne la référence dans ses documents ou lors de tout entretien ultérieur avec les services de bpost.

Si le Client n'est pas satisfait du résultat ou du traitement de sa plainte, il peut contacter gratuitement le Service de médiation pour le secteur postal (loi du 21 mars 1991):

Boulevard du Roi Albert II 8, boîte 4, 1000 Bruxelles

www.smspo.be

9.7. Responsabilité du Client

Le Client indemnisera intégralement bpost pour les dommages subis par celle-ci ainsi que pour tous les frais, dépenses, indemnités et/ou dommages-intérêts dont bpost serait redevable à des tiers à cause d'une infraction aux dispositions légales ou réglementaires ou une violation des obligations contractuelles par le Client ou l'Utilisateur de l'Enlèvement. Le Client garantira bpost de toute demande en justice émanant de tiers et fondée sur une infraction/violation présumée de l'Utilisateur de l'Enlèvement.

bpost s'engage à informer le Client si un tiers intentait à l'encontre de bpost une action dans laquelle le Client doit intervenir en garantie. Le fait que bpost traite des Sac d'Envois non conformes aux présentes Conditions Générales ou au Guide de l'Utilisateur ne décharge pas le Client de sa responsabilité.

9.8. Responsabilité de bpost

bpost ne peut être tenue pour responsable qu'à partir du moment où elle est en possession des Sacs d'Envois. bpost ne peut être tenue pour responsable des abus, infractions, délits, erreurs, oublis ou négligences dans le chef du Client, de l'Utilisateur de l'Enlèvement ou d'autre tiers.

bpost est exclusivement responsable des dommages directs (à l'exception des dommages indirects tels que perte de revenus, atteinte à l'image ou à la réputation du Client, etc.) pouvant résulter de la non-exécution des obligations du Contrat par bpost.

Seuls peuvent prétendre aux dommages-intérêts les Clients qui ont introduit une réclamation en temps utile et ont apporté la preuve qu'ils ont subi un préjudice par la faute de bpost et qu'il existe un lien de cause à effet entre les deux.

L'indemnisation correspond aux dommages réellement subis. Le montant maximal de cette indemnisation dû par bpost est limité dans tous les cas comme suit :

- En ce qui concerne le service d'Enlèvement et de Tri et sur base mensuelle : limité au montant total facturé par bpost pour le service d'Enlèvement et de Tri pour l'adresse d'enlèvement spécifique concernée correspondant au mois au cours duquel la faute ou les fautes par bpost ont eu lieu.
En ce qui concerne le service de Transport : au montant prévu par la Convention CMR du 19 mai 1956 relative au contrat de transport de marchandises par route pour les cas de perte ou détérioration.

En aucun cas, la responsabilité de bpost ne dépassera (i) le montant – par année contractuelle – facturé par bpost au Client quel que soit le nombre de sinistres et/ou pertes. Pour la première année de Contrat, le montant facturé sera pris en compte prorata temporis.

9.9. Force majeure

La responsabilité de bpost ne pourra pas être mise en cause en cas de survenance d'un événement échappant à sa volonté et à son contrôle (force majeure), étant entendu que les cas suivants seront notamment constitutifs de force majeure : accident de la circulation non imputable à bpost dans lequel un collaborateur ou sous-traitant de bpost serait impliqué, congestion anormale de la circulation due notamment à des intempéries (situation hivernale avec risque de chutes de neige et/ou de gel – catégorisées « Code Rouge » selon le Météo wing), accidents, travaux, ou chantiers sur la voirie, plan de mobilité douce et/ou écologique (impactant l'organisation des tournées d'Enlèvement jusqu'au moment de la modification de la tournée pour prendre en compte ce nouveau plan), déviations, dégâts causés à la voirie, actes ou négligences des pouvoirs publics, panne affectant les centres de tri ou véhicules de bpost, lock-out, grèves nationales, régionales ou locales de tout ou partie du personnel de bpost, inondations, incendies, foudre, explosions, effondrements, tout acte ou négligence d'une personne ou entité échappant au pouvoir de contrôle raisonnable de bpost, pandémie et épidémie, etc...

bpost peut, sans notification préalable, suspendre en tout ou en partie le Service Enlèvement, Tri et Transport en cas de force majeure. Cette suspension ne peut en aucun cas donner droit à une indemnisation. bpost est tenue d'informer le Client dans un délai raisonnable des interruptions et doit, dans la mesure du possible, prendre toutes les mesures nécessaires afin de limiter les dommages que ces interruptions pourraient occasionner pour le Client.

En ce qui concerne des perturbations du service Enlèvement, le Client est invité à s'inscrire au service de notification des incidents (<https://www.bpost.be/fr/formulaires/professionnel/incidentalerts/step1#no-back>).

10. Protection des Données à caractère personnel

10.1. Traitement des Données à caractère personnel des Clients ou de certains membres du personnel des Clients

Pour toute information relative à la protection de la vie privée, veuillez-vous référer à notre politique vie privée générale et celle liée à 'Service Enlèvement, Tri et Transport' disponibles sur notre site <https://www.bpost.be/fr/privacy>.

10.2. Traitement des Données à caractère personnel des Utilisateurs de l'Enlèvement ou de certains membres du personnel des Utilisateurs de l'Enlèvement

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 Utilisateurs de l'Enlèvement ou à certains membres du personnel des Utilisateurs de l'Enlèvement. Dans la mesure où bpost traite ces Données à caractère personnel pour l'exécution de ces services selon les finalités et les moyens que bpost détermine dans le cadre de ses activités, elle agit en qualité de Responsable du Traitement de ces Données à caractère personnel.

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.

Le Client garantit à bpost que les Données à caractère personnel transmises sont exactes, à jour et pertinentes au vu des finalités légales et légitimes décrites dans les présentes Conditions Générales. Le Client s'engage à fournir aux Utilisateurs de l'Enlèvement une information concernant la transmission des Données à caractère personnel à bpost et à communiquer aux Utilisateurs de l'Enlèvement le lien vers la politique vie privée générale de bpost, incluant celle liée à 'Service Enlèvement, Tri et Transport', disponible sur le site <https://www.bpost.be/fr/privacy>.

bpost et le Client s'engagent à respecter toutes les obligations qui s'imposent aux Responsables du Traitement en vertu de la Règlementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel pour les Traitements pour lesquels ils agissent en cette qualité.

bpost et le Client s'engagent à tout moment, pendant et après l'expiration de la durée du contrat auquel a 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 applicable en matière de protection des Données à caractère personnel 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 applicable en matière de protection des Données à caractère personnel, (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 durant l'année précédant l'événement dommageable avec, pour bpost, un maximum absolu de 250.000 € par année contractuelle.

11. Durée et résiliation

Chaque Partie peut mettre fin au Contrat à tout moment moyennant un préavis d'un (1) mois notifié par le Client soit par e-mail (contract@bpost.be), soit par courrier recommandé adressé à bpost HQ, GSO - Contracting Team, Boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles ou notifié par bpost par e-mail ou par courrier recommandée aux coordonnées du Client repris dans le Contrat.

Sans préjudice des dispositions du Contrat (y inclus l'article 8.1. des présentes conditions) et de ses autres droits, chacune des parties se réserve le droit résilier de plein droit (c'est-à-dire sans intervention judiciaire) le Contrat moyennant notification adressée à l'autre partie par lettre recommandée, si cette dernière :

- commet une infraction sérieuse au Contrat à laquelle il ne peut être remédié ;
- commet une infraction au Contrat et qu'il n'y est pas remédié dans un délai de dix (10) Jours ouvrables suivant la réception de la notification écrite de cette infraction, qui contient les particularités de l'infraction et exige sa rectification ;
- se rend coupable d'infraction intentionnelle du Contrat, de fraude ou de tout comportement contraire à loi sur les pratiques du commerce ;
- cesse ou menace de cesser ses activités.

En outre, chacune des Parties a le droit de résilier le Contrat sans intervention judiciaire par le biais d'une lettre recommandée lorsque :

- un liquidateur ou un administrateur est désigné pour la gestion des propriétés ou actifs de l'autre partie ;
- l'autre partie est déclarée en faillite ou se trouve dans une situation manifeste d'insolvabilité ou de cessation de paiements ;
- l'autre partie est mise en liquidation (à l'exception d'une liquidation dans le cadre d'une réorganisation qui intervient d'une telle manière que la société solvable qui en découle reste liée par les engagements imposés à l'autre partie dans le cadre du Contrat).

Par ailleurs, bpost peut à tout moment résilier unilatéralement le Contrat par le biais d'une lettre recommandée, avec effet immédiat, sans mise en demeure préalable et sans le paiement d'une quelconque indemnité, si des nouvelles dispositions légales ou réglementaires ont été adoptées et sont de nature à entraver l'exécution du Contrat.

12. Autres dispositions contractuelles

Sous-traitance

bpost se réserve le droit de faire appel à des sous-traitants en vue de l'exécution du Contrat.

Intégralité

Le Contrat comprend tous les accords entre les Parties concernant l'objet du Contrat et remplace tous les autres accords, demandes, offres ou déclarations antérieurs qui ont été formulés entre les Parties verbalement ou par écrit en rapport avec l'objet du Contrat.

Cessibilité

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

Divisibilité

La nullité ou le caractère non contraignant, pour quelque motif que ce soit, d'une clause ou d'une partie du Contrat n'aura aucun impact sur la validité et le caractère contraignant des autres dispositions du Contrat. La partie du Contrat qui serait déclarée nulle ou non contraignante est adaptée par les Parties dans la mesure minimale requise pour que les dispositions en question ne soient plus nulles ou non contraignantes. Les parties veillent à ce que l'équilibre économique initialement prévu soit maintenu.

Renonciation aux droits

Si une Partie néglige d'imposer le respect d'un droit octroyé en vertu du Contrat, cette négligence ne sera pas considérée comme une renonciation à ce droit ou aux moyens de droit à cette fin, et elle ne mettra pas en péril la validité du Contrat. Une renonciation à un droit concernant une infraction au Contrat n'implique pas une renonciation aux droits afférents aux infractions passées ou futures au Contrat.

Droit applicable et règlement des litiges

Le Contrat est régié par le droit belge. Les cours et tribunaux de l'arrondissement de Bruxelles sont seuls compétents pour statuer sur tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat.

