



Conditions générales de l'Application My bpost de bpost

Les conditions générales ci-après entrent en vigueur le 23/01/2023.

Table des matières

1.	Définitions.....	2
2.	Champ d'application, objet et modifications des Conditions générales.....	3
3.	Descriptions des Services, de la Fonctionnalité et des Limitations	3
4.	Utiliser l'Application.....	4
5.	Inscription aux Services et Fonctionnalités.....	5
6.	Prix et frais liés à l'utilisation des Services et de la Fonctionnalité	6
7.	Performance des Services et de la Fonctionnalité.....	7
8.	Absence de droit à la révocation.....	7
9.	Droits, obligation et responsabilités du Destinataire concernant les Illustrations	7
10.	Droits, obligations et responsabilités de bpost.....	8
11.	Plainte	8
12.	Propriété intellectuelle.....	9
13.	Loi applicable et autorité compétente.....	9
14.	Divers.....	9

1. Définitions

Application : désigne le logiciel propriété de bpost et l'application internet de bpost permettant notamment 1) à l'Utilisateur de suivre les différentes étapes de la livraison de ses colis, 2) au Destinataire de signifier ses préférences de livraison pour des paquets transportés par bpost.

Utilisateur : désigne toute personne physique ou morale téléchargeant et/ou recourant à l'Application en vue d'utiliser les Services Tracking et/ou Mes Préférences.

Utilisateur Tracking : désigne toute personne physique ou morale qui utilise le Service Tracking.

Destinataire : désigne toute personne physique ou morale à qui un paquet ou un Courrier est adressé.

Utilisateur Mes préférences : désigne toute personne physique ou morale qui utilise le Service Mes préférences.

Par **Conditions générales :** on entend les présentes conditions générales relatives au " Service Tracking " et au " Service Mes préférences ". 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 ").

Services : signifie le Service Tracking et le Service Mes Préférences et le Sign For Me.

Service Tracking : signifie le service presté par bpost permettant à l'Utilisateur Tracking de suivre les différentes étapes de la livraison de ses colis depuis son Smartphone ou sa Tablette au moyen de l'Application, et la fourniture de notifications de mise à jour des colis suivis.

Service Sign For Me : désigne le service offert par bpost par lequel le Client donne procuration à bpost pour que le facteur réceptionne certains envois recommandés adressés au Client à l'adresse indiquée dans le Formulaire de Procuration et les dépose dans la boîte aux lettres du Client à l'adresse indiquée, sans sonner à la porte. L'inscription au Service Sign For Me peut se faire dans un bureau de poste ou point poste, et via l'application mobile My bpost.

Service Mes Préférences : désigne le service fourni pour des colis transportés par bpost (ou ses sous-traitants), grâce auquel le Destinataire peut transmettre, à partir de son Ordinateur, de son Smartphone ou de sa Tablette, les Préférences de livraison qui seront appliquées (1) si le Destinataire du Paquet n'est pas présent à son domicile ou, (2) si bpost

propose ce service, lorsque le Destinataire demande une livraison directe dans un point d'enlèvement. Quand le Destinataire demande une livraison directe dans un point d'enlèvement, il donne à bpost l'autorisation de livrer directement le Paquet au point d'enlèvement qu'il a mentionné dans ses préférences, sans que bpost doive encore tenter de livrer d'abord à l'adresse du Destinataire.

Smartphone, Ordinateur ou Tablette : désigne l'appareil mobile dont la configuration et le système d'exploitation supportent l'Application et qui est connecté à Internet, quel que soit le mode de connexion (WiFi, 3G...).

Enregistrement : désigne tout enregistrement au Service Mes Préférences via l'Application par le Destinataire, conformément aux dispositions de l'article 5 des présentes Conditions générales pour le Service Mes Préférences.

Lieu sûr : désigne un endroit choisi par le Destinataire et situé à l'adresse initiale mentionnée sur le Paquet.

Voisin : signifie un voisin particulier, choisi par l'Utilisateur Mes préférences ou tout voisin au hasard, défini comme étant une personne qui travaille ou vit dans le même bâtiment ou dans un bâtiment voisin, à maximum 50 mètres de l'adresse initiale mentionnée sur le Paquet.

Illustration : désigne tout contenu fourni par le Destinataire via l'Application, tels que photos, images, dessins, textes, caractères ou autres illustrations, éventuellement créés au moyen de son Ordinateur, de son Smartphone ou de sa Tablette, dans le but de clarifier ses préférences de livraison pour le Service Mes Préférences.

Paquet : désigne toute enveloppe, tout colis, sac ou autre envoi qui répond aux conditions à respecter pour un transport en tant que Paquet, comme défini dans les Conditions générales Paquets avec l'expéditeur et tel que confié par l'expéditeur à bpost en vue du Transport.

Autre lieu : désigne (1) l'habitation d'un Voisin, (2) un Lieu sûr, dans les deux cas lorsque le Destinataire n'est pas présent à son domicile ou (3) un Point d'enlèvement, si le Destinataire n'est pas chez lui ou si le Destinataire a donné ordre de livrer directement dans un point d'enlèvement.

Point d'enlèvement : désigne (1) un Bureau de Poste ou (2) un Point Poste ou (3) un Point Colis ou (4) un Distributeur de Colis.

Distributeur de Colis : désigne un distributeur automatique dans lequel l'expéditeur peut déposer des Paquets, lesquels seront ensuite traités par bpost et où le Destinataire peut venir retirer des Paquets, en application du Service Mes Préférences.

Expéditeur : désigne toute personne physique ou morale qui envoie du Courrier ou des Paquets via bpost ou un autre opérateur.

Contract : le contrat relatif au Service Sign For Me qui est conclu entre le Client et bpost par l'enregistrement d'un Formulaire de Procuration dûment rempli par le Client et qui est confirmé par e-mail par bpost après réception du Formulaire de Procuration.

Compte bpost : désigne un compte numérique générique créé par le Destinataire pour se connecter à l'Application et aux autres sites, canaux et applications bpost participants. La création et le fonctionnement d'un compte bpost sont soumis aux conditions du compte bpost, telles que disponibles sur [le site web de bpost](#).

2. Champ d'application, objet et modifications des Conditions générales

2.1 Les présentes Conditions générales s'appliquent à l'utilisation de l'Application, des Services et Fonctionnalités offerts par bpost, société anonyme de droit public dont le siège social est établi à 1000 Bruxelles, Boulevard Anspach 1/1 (" bpost "), inscrite sous le numéro de TVA BE 0214.596.464 RPM Bruxelles. Elles s'appliquent à tout accès à et à toute consultation des Services et Fonctionnalités ou de l'Application par l'Utilisateur, ainsi qu'à toute utilisation des Services et Fonctionnalités et de l'Application par l'Utilisateur.

2.2 Les éventuelles conditions générales de l'Utilisateur ne s'appliquent en aucun cas.

2.3 Les autres services fournis par bpost sont régis par d'autres conditions générales, que l'Utilisateur peut consulter sur le site web www.bpost.be. En cas de contradiction entre ces conditions et les présentes Conditions générales, ces dernières priment.

2.4 Dès confirmation de son enregistrement dans l'Application, conformément aux modalités prévues à l'article 5, il est demandé au Destinataire de prendre connaissance des présentes Conditions générales et de confirmer et d'accepter leurs dispositions en cliquant sur une fenêtre spécifique qui apparaîtra sur l'écran de son Ordinateur, de son Smartphone ou de sa Tablette en cochant la case « J'accepte les conditions générales et confirme avoir été informé sur l'utilisation et la protection de mes Données personnelles comme indiqué à l'article 13 des présentes Conditions générales. Je comprends donc que bpost peut également utiliser les données que je communique via l'Application pour m'informer au sujet de services et actions similaires proposés par bpost (y compris sur les réseaux sociaux). Je reste libre de me désabonner à tout moment via n'importe quel e-mail

2.5 bpost se réserve le droit de modifier les présentes Conditions générales. Toute nouvelle version des Conditions générales ou toute modification qui y est apportée entrera en vigueur dès sa publication en ligne dans l'Application. L'Utilisateur sera réputé avoir accepté cette nouvelle version ou la modification par le simple fait qu'il continue à utiliser l'Application ou les Services et Fonctionnalités. Tout achat ou toute utilisation des Services et Fonctionnalités exécuté par l'Utilisateur est régi(e) par les Conditions générales applicables à la date de Commande enregistrée via l'Application.

3. Descriptions des Services, de la Fonctionnalité et des Limitations

3.1 Le Service Mes Préférences

3.1.1 Le Service " Mes Préférences " permet au Destinataire, dès que l'Application est ouverte sur son Ordinateur, son Smartphone ou sa Tablette, d'indiquer et de clarifier ses préférences de livraison au moyen d'une Illustration, ces préférences étant ensuite utilisées par bpost pour livrer le Paquet si le Destinataire a demandé de livrer à un autre Lieu quand il est absent de son domicile.

3.1.2 Le Service " Mes préférences " est mis à la disposition du Destinataire pour ses propres besoins et dans le cadre de la gestion de ses propres Paquets.

3.1.3 L'Application et le Service " Mes préférences " et la relation avec le Destinataire sont disponibles en trois langues, français, néerlandais et anglais, suivant le choix du Destinataire.

3.1.4 L'Application utilise les adresses e-mail via lesquelles les Paquets sont annoncés par l'Expéditeur à bpost et les met en adéquation avec les adresses e-mail activées dans le service Mes Préférences. Dès que l'Utilisateur Mes préférences a renseigné ses préférences, les Paquets avec une adresse e-mail mentionnée dans les préférences peuvent être livrés selon les préférences indiquées en cas d'absence. Après l'Enregistrement du profil, bpost informera l'Utilisateur Mes préférences par courrier à l'adresse indiquée dans le service Mes Préférences que les Paquets qui peuvent être appariés via ses Données personnelles (nom, adresse, etc.) seront livrés selon ses préférences. De cette façon, bpost peut livrer un maximum de Paquets selon les Préférences de livraison spécifiées. L'Utilisateur Mes préférences a le droit d'y renoncer et peut s'opposer à la présente dans un délai de <10> jours après réception du courrier en remplissant un formulaire en ligne www.bpost.be/mespreferencesfraude.

3.2 Le Service Tracking

3.2.1 Le Service Tracking consiste à permettre à l'Utilisateur Tracking, une fois l'Application téléchargée depuis internet sur son Smartphone ou sa Tablette selon le processus indiqué par bpost, de suivre les différentes étapes de livraison dans l'Application. Le Service Tracking prévoit en outre la fourniture de notifications électroniques de mise à jour des colis suivis.

3.2.2 L'ajout de colis dans l'application est effectuée au nom de l'Utilisateur Tracking, manuellement sur base de numéros de suivi encodés par l'Utilisateur Tracking, ou automatiquement sur base des identifiants (adresses e-mail, prénoms, noms et adresses postales) communiqués par l'Utilisateur Tracking .

3.2.3 Le Service Tracking est mis à la disposition de l'Utilisateur Tracking pour ses propres besoins.

3.2.4 Par le fait d'ajouter un Paquet via son identifiant dans l'Application, l'Utilisateur Tracking donne à bpost le droit de collecter les informations relatives au transport du Paquet et de les stocker afin de pouvoir les rendre disponibles dans l'application, que ce soit pour les paquets transportés par bpost ou par d'autres transporteurs. Les informations relatives comprennent :

- Numéro de suivi
- Références du paquet
- Adresse du destinataire
- Nom/description du Paquet (afin d'identifier le colis dans l'app) - Nom de l'expéditeur
- Adresse de l'expéditeur
- Adresse retour
- Nom du transporteur
- Mode d'envoi
- Options de livraison
- Valeur du Paquet (facultatif)
- Montant à payer à la livraison (si applicable)
- Localisation du Paquet
- Dates et heures des différentes étapes de livraison
- Statut de livraison
- Préférences liées au paquet
- Poids et dimensions du Paquet (facultatif)

3.2.5 L'Utilisateur Tracking garantit qu'il a le droit de collecter ces informations auprès des autres transporteurs et de mandater bpost pour collecter ces données pour son compte. L'Utilisateur Tracking s'engage à rembourser intégralement à bpost tous les frais et indemnités (honoraires raisonnables d'avocats inclus) portés à la charge de bpost et découlant de plaintes et/ou réclamations émanant de tiers, basées sur un préjudice subi du fait que l'Utilisateur Tracking aurait enfreint les conditions reprises dans cet article.

3.3. Le service "Sign for Me"

3.3.1 Le service Sign for Me, offert par bpost, permet au client de donner procuration à bpost pour que le facteur réceptionne certains envois recommandés adressés au Client à l'adresse indiquée dans le Formulaire de Procuration et les dépose dans la boîte aux lettres du Client à l'adresse indiquée, sans sonner à la porte. L'inscription au Service Sign For Me peut se faire dans un bureau de poste ou point poste, et via l'application mobile My bpost.

3.3.2 Le Service Sign for Me est un service gratuit.

3.3.3 Seules les personnes physiques peuvent utiliser le Service Sign for Me. Les personnes morales ne peuvent pas donner procuration à bpost dans le cadre du Service Sign for Me. Le cas échéant, bpost se réserve le droit de ne pas exécuter la procuration.

3.3.4 Sont exclus du Service Sign for Me: envois recommandés avec accusé de réception, envois avec frais de douane, envois avec valeur déclarée, envois en poste restante, plis judiciaires et envois qui ne rentrent pas dans une boîte aux lettres réglementaire.

3.3.5 Le Client reçoit une notification par e-mail l'informant de la distribution d'un recommandé dans sa boîte aux lettres. Il peut aussi activer la notification dans l'application mobile.

3.3.6 bpost se réserve le droit de modifier le Service Sign for Me pour adapter celui-ci à l'évolution de la technologie. bpost en informe le Client préalablement et dans un délai raisonnable.

4. Utiliser l'Application

4.1.1. Les Services et la Fonctionnalité sont accessibles via Internet. Afin d'utiliser les Services , et la Fonctionnalité, l'Utilisateur doit disposer d'une connexion à Internet à ses frais et sous sa responsabilité exclusive. Pour accéder au Service, le Client doit créer un compte bpost. L'Utilisateur doit également veiller à ce que son Ordinateur, son Smartphone ou sa Tablette et son système d'exploitation supportent le compte bpost et l'Application selon les conditions de configuration requises, telles qu'expliquées par bpost et/ou dans l'app ou sur le site web proposant l'Application. Pour utiliser les Services et la Fonctionnalité, l'Utilisateur doit également disposer d'une adresse e-mail valable.

4.1.2 L'Application est disponible en trois langues, soit en français, en néerlandais ou en anglais, au choix de l'Utilisateur.

4.1.3 L'Utilisateur est entièrement responsable de l'utilisation de l'Application et des Services et de la Fonctionnalité. Il reconnaît en particulier pouvoir être tenu responsable, notamment en cas de fraude à

l'identité. Il s'engage à utiliser le service " Mes préférences " et le service "Tracking " conformément aux présentes Conditions générales et à toute loi ou réglementation en vigueur. Il est rappelé à l'Utilisateur que le vol et la fraude à l'identité sont des faits sanctionnables graves en droit pénal et que la conclusion d'une convention au nom ou au bénéfice d'un tiers en se faisant passer pour cette personne ou pour son mandataire entraînera l'introduction d'une plainte pénale auprès Procureur du Roi.

4.1.4 L'utilisateur est responsable de l'utilisation de ses données à caractère personnel incluses dans l'Application sur son Ordinateur, son Smartphone ou sa Tablette. Afin de réduire tout risque d'abus au travers d'un vol ou d'une utilisation par des tiers, l'Utilisateur est invité à sécuriser l'accès à son Ordinateur, son Smartphone ou sa Tablette par tous les moyens possibles (code d'accès, etc.).

4.1.5 Si l'Utilisateur Mes préférences désigne un Voisin comme Préférence de livraison, l'Utilisateur Mes préférences, s'il choisit un Voisin particulier, est chargé de contacter lui-même ce Voisin afin de l'en informer. Si bpost constate que le Voisin choisi par l'Utilisateur Mes préférences a refusé plusieurs livraisons, bpost peut notifier l'Utilisateur Mes préférences et lui demander de modifier ses Préférences (par ex. voisin au hasard, Lieu sûr, etc.). Si l'Utilisateur Mes préférences n'accepte pas ou si le voisin ne remplit pas les conditions définies à l'article 1, bpost se réserve le droit de livrer le Paquet à un Point d'enlèvement choisi par bpost si le Destinataire ne se trouve pas à son domicile.

4.1.6. Si l'Utilisateur Mes préférences souhaite indiquer un Lieu sûr, c'est l'Utilisateur Mes préférences lui-même qui est responsable de la sélection. L'Utilisateur Mes préférences est prié de choisir un Lieu sûr accessible, au sec et invisible de la voie publique. Si l'Utilisateur Mes préférences choisit de renseigner un Lieu sûr, il ne peut transmettre que des informations pertinentes sur ce même Lieu sûr. Le Destinataire peut aussi charger dans l'Application 2 illustrations, auxquelles s'appliqueront intégralement les dispositions de l'article 9. Le choix du Lieu sûr relève de la responsabilité de l'Utilisateur Mes préférences. Par conséquent, bpost n'est pas responsable en cas d'endommagement et/ou perte de ces Paquets. Si ces Paquets doivent être livrés avec un avis de réception, la photo prise par bpost au Lieu sûr constitue la preuve de réception. Les Paquets sous garantie ne seront pas livrés dans un lieu sûr. Si le Lieu sûr sélectionné ne remplit pas les conditions reprises dans la définition de l'article 1 ou si le Paquet ne peut pas être livré au dit Lieu sûr, bpost peut décider de livrer le Paquet à un Point d'enlèvement choisi par bpost si le Destinataire ne se trouve pas à son domicile. bpost a le droit de vérifier à intervalles réguliers les photos et descriptions fournies, et peut retirer la description ou photo sans préavis ni autorisation de l'Utilisateur Mes préférences lorsque la description ou photo contiennent un langage inapproprié.

4.1.7 L'Utilisateur Mes préférences peut également choisir d'indiquer comme Préférence de livraison une livraison directe à un Point d'enlèvement. Si la livraison au Point d'enlèvement sélectionné n'est pas possible pour des raisons opérationnelles, bpost peut décider de sa propre initiative de livrer le Paquet à l'adresse de destination ou à un autre Point d'enlèvement.

5. Inscription aux Services et Fonctionnalités

5.1 Le Service Mes Préférences

5.1.1 Tout enregistrement d'une préférence s'effectue via Internet, au moyen de l'Application, selon la procédure et dans l'ordre décrit ci-après. À cette fin, le Destinataire doit ouvrir l'Application et s'assurer qu'il dispose d'une connexion à Internet.

5.1.2 L'enregistrement des préférences de livraison s'effectue selon les modalités et étapes suivantes :

A) Si le Destinataire crée un compte au préalable pour signifier ses préférences de livraison

- (i) Enregistrement des préférences Voisin, Lieu sûr ou livraison à un Point d'enlèvement (directement ou non)
- (ii) Enregistrement du Point d'enlèvement préféré si le Paquet ne peut être livré ni au domicile, ni chez le Voisin, ni au Lieu sûr.
- (iii) Enregistrement des données à caractère personnel, de l'adresse e-mail et la création d'un mot de passe
- (iv) Vérification de l'adresse e-mail au moyen d'un lien d'activation
- (v) Activation du compte via la saisie d'un mot de passe
- (vi) Envoi d'un courrier par bpost à l'Utilisateur Mes préférences afin de l'informer que les Paquets qui peuvent être appariés selon les Données personnelles seront également livrés conformément aux Préférences de livraison, à moins que l'Utilisateur Mes préférences ne s'y oppose.

B) Si le Destinataire indique ses préférences de livraison au moment où un Paquet est déjà en route vers l'adresse mentionnée sur le Paquet

- (i) Enregistrement des préférences Voisin, Lieu sûr ou livraison dans un Point d'enlèvement
- (ii) Enregistrement du Point d'enlèvement préféré si le paquet ne peut être livré ni au domicile, ni chez le Voisin, ni au Lieu sûr
- (iii) Dans une phase ultérieure: possibilité de créer un compte pour appliquer les préférences à d'autres Paquets

5.2 Le Service Tracking

5.2.1 Tout enregistrement au Service Tracking s'effectue via Internet, au moyen de l'Application, selon la procédure et dans l'ordre décrit ci-après. À cette fin,

le Destinataire doit ouvrir l'Application et s'assurer qu'il dispose d'une connexion à Internet.

5.2.2 L'enregistrement au Service Tracking s'effectue selon les modalités et étapes suivantes : (i)

Enregistrement de l'adresse e-mail (ii) Vérification de l'adresse e-mail au moyen d'un code de vérification

5.3. Le Service « Sign for Me »

5.3.1 Le Client qui souhaite souscrire au Service Sign For Me de manière digitale active le service dans l'application My bpost, après s'être identifié sur base de sa carte d'identité et de son visage à travers le système sécurisé 'My bpost account'. Le Client reçoit une confirmation du Contrat par e-mail.

5.3.2 Le service Sign For Me peut être activé et géré via l'application My bpost. Dans le menu "Plus" de l'application, sous "Préférences de livraison", puis "Recommandé", le Client (utilisateur de l'application My bpost) peut consulter le statut de son mandat : actif, non-actif ou expiré.

5.3.3 Le mandat est créé sur base d'une adresse physique, correspondant à une des adresses précédemment renseignée dans l'application, via l'onglet « mes adresses ».

5.3.4 Pour être en mesure d'activer un mandat lié à une de ses adresses, le Client doit se soumettre à différentes vérifications. Pour vérifier que le Client est bien en possession du smartphone sur lequel l'application est installée, le Client doit renseigner son numéro de téléphone et remplir le code reçu par SMS dans l'application. Pour vérifier son identité, le Client doit scanner le recto et le verso de sa carte d'identité belge ou de son passeport belge. Il est en mesure de vérifier si les données capturées par l'application sont correctes et, dans le cas contraire, recommencer le scan du document. Il doit ensuite présenter son visage à l'application : il est invité à faire différents mouvements permettant à l'application de vérifier qu'il s'agit d'une personne vivante et non d'une simple photo. Enfin, une correspondance doit être établie entre la photo de la carte d'identité et le visage du Client.

5.3.5 Le Client est invité à vérifier une dernière fois les informations le concernant et celles correspondant à son mandat. Ces informations seront ensuite reprises dans le Contrat reçu par e-mail. Le Client vérifie son nom (capturé depuis la carte d'identité et non modifiable), son adresse e-mail, son adresse physique ainsi que son document d'identité. Une fois cette confirmation donnée, le Client est informé de l'activation du Service Sign for Me dès le lendemain.

5.3.6 Une fois son mandat créé, le Client est en mesure de le gérer via l'application. Il peut, à tout moment, consulter le statut et la date d'expiration de son

mandat. Il peut également désactiver le mandat endéans la durée de validité de celui-ci.

5.3.7 Si le document d'identité du Client expire avant la fin de son mandat, le Client est invité à renouveler le processus d'identification via l'application. Sans quoi son mandat au Service Sign for Me sera toujours actif, mais aucune action (désactivation du mandat, souscription à un nouveau mandat) ne sera possible.

5.3.8 Le Client est prévenu de la fin imminente de son mandat via l'application. Il est invité à renouveler celui-ci endéans le mois avant la date d'expiration du mandat initial.

5.3.9 Le Client a le droit de mettre fin au Contrat à tout moment et de révoquer la procuration, sans que bpost ait droit à un dédommagement. A cet effet, le Client introduit une demande via le formulaire en ligne disponible sur le site web de bpost (voir article 10 des présentes Conditions Générales). bpost traitera la demande dès que possible et en tout cas dans les 5 jours ouvrables suivant sa réception.

5.3.10 bpost peut à tout moment renoncer à la procuration et mettre fin au Contrat et à l'exécution du Service Sign For Me en donnant un préavis de 5 jours ouvrables, sans que le Client ait droit à un dédommagement.

5.3.11 Pour des raisons de sécurité, la procuration du Client à bpost n'est valable que pour une période maximale de trois ans à partir de la conclusion du Contrat. Après trois ans, la procuration est automatiquement mise hors service. A ce moment, bpost proposera des modalités de renouvellement.

5.3.12 Le Client peut solliciter un nouveau Contrat en cas de changement d'adresse via le formulaire en ligne disponible sur le site web de bpost (voir article 10 des présentes Conditions Générales). bpost traitera la demande dès que possible et en tout cas dans les 5 jours ouvrables suivant sa réception.

6. Prix et frais liés à l'utilisation des Services et de la Fonctionnalité

6.1 L'utilisation de l'Application via Internet est gratuite.

6.2 Les Services, la Fonctionnalité et l'Application sont accessibles via Internet, tout comme il convient d'être connecté à Internet pour transmettre tout Enregistrement, quel que soit le mode de connexion (Wifi, 3G...). Les frais liés à la connexion Internet sont exclusivement supportés par l'utilisateur. L'on attire plus particulièrement l'attention de l'utilisateur sur les frais qu'occasionne la connexion à Internet via réseaux

mobiles, principalement en cas de connexion à partir de l'étranger.

7. Performance des Services et de la Fonctionnalité

7.1 Le Service Mes Préférences

7.1.1 Dès que l'Enregistrement au Service "Mes préférences" aura été communiqué à bpost via l'Application, puis associé au Paquet, le Paquet sera livré par bpost.

7.1.2 En cas de livraison dans un Lieu sûr, bpost a le droit de prendre une photo du Paquet dans le Lieu sûr.

7.1.3 Si l'exécution du Service n'est pas possible sur le plan opérationnel, bpost se réserve le droit de livrer conformément aux modalités standard à l'adresse indiquée par l'expéditeur dans le fichier d'annonce ou, à défaut, à l'adresse indiquée sur le colis. Cela peut se produire, par exemple, lorsque la connexion (internet) de l'appareil utilisé par le facteur (Mobi) est interrompue ou lorsque la Préférence de livraison ne peut être liée au Paquet. En cas d'absence, bpost peut livrer le colis dans un Lieu sûr à l'adresse indiquée, chez un Voisin ou à un Point d'enlèvement choisi par bpost et pour les colis livrés par le sous-traitant Dynalogic également à un voisin. Le destinataire en sera informé par écrit. En cas de non-exécution des Préférences de livraison, le Destinataire n'a pas droit à une indemnisation.

7.2 Le Service Tracking

7.2.1 Afin d'utiliser le Service Tracking, l'Utilisateur Tracking peut rechercher des Colis en indiquant leur codebarres ou numéro de suivi.

7.2.2 Si un Colis peut être relié à l'adresse e-mail de l'Utilisateur Tracking, il sera suivi dans le Service Tracking.

7.2.3 A chaque fois qu'un colis est ajouté au Service Tracking, comme décrit dans les articles 7.2.1 et 7.2.2, l'Utilisateur Tracking pourra recevoir des notifications en cas de changement de statut du Colis.

7.3. Le Service « Sign for Me »

7.3.1 Le Service Sign for Me débute le jour ouvrable suivant l'envoi par e-mail au Client de la confirmation du Contrat.

7.3.2 bpost se réserve le droit de ne pas effectuer le Service Sign for Me lorsqu'il n'y a pas de boîte aux lettres réglementaire à l'adresse indiquée dans le Formulaire de Procuration, lorsqu'il n'est pas possible

d'identifier avec certitude la boîte aux lettres du destinataire, lorsque la boîte aux lettres n'est plus en mesure de recevoir des envois postaux, lorsque la distribution présente un danger immédiat pour le distributeur ou lorsqu'il existe une suspicion d'usage incorrect, abusif ou frauduleux de la procuration (par exemple, suite au décès ou au déménagement du Client), lorsque la couverture réseau utilisée par l'appareil mobile du facteur en distribution est insuffisante pour faire le lien entre le destinataire de l'envoi et le mandat ou autre problème technique, ou lorsque le facteur a connaissance du décès ou du déménagement du Client. Dans ce cas, l'envoi recommandé sera remis contre signature, conformément au service standard de bpost.

8. Absence de droit à la révocation

8.1 En application du Code économique, le droit de révocation par l'Utilisateur ne peut pas être exercé pour les Services et la Fonctionnalité, compte tenu notamment des délais d'exécution du Service acceptés par l'Utilisateur.

9. Droits, obligation et responsabilités du Destinataire concernant les Illustrations

Droits, obligations et responsabilités du Destinataire concernant les Illustrations

9.1 L'Utilisateur est entièrement responsable, tant sur le plan civil que pénal, des Illustrations envoyé à bpost via l'Application dans le cadre du Service Mes Préférences. Le Destinataire choisit librement ses Illustrations, le contenu et les textes qu'il envoie à bpost, mais il n'est pas autorisé à enregistrer, télécharger et envoyer des données, images, photos, illustrations, textes ou fichiers illicites, illégaux ou nuisibles, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ou constituant (potentiellement) une infraction aux droits de tiers ou de bpost.

9.2 Plus particulièrement, il est interdit au Destinataire d'enregistrer, de télécharger ou d'envoyer des photos, illustrations et/ou messages qui : (i) pourraient constituer une incitation à commettre des crimes et délits, inciter à la discrimination, à la haine ou à la violence pour des raisons de race, de groupe de population, de nationalité, d'apologie du nazisme, de contestation de crimes contre l'humanité, de remise en question du pouvoir de la justice, d'informations relatives à des procès en cours ou à une situation fiscale personnelle, de diffusion en dehors des conditions autorisées de sondages et simulations de votes en

rapport avec une élection ou un référendum, de calomnie et diffamation, de violation de la vie privée ou d'actes mettant des mineurs d'âge en danger, ainsi que de tout fichier visant à montrer des objets et/ou travaux interdits, sans que cette énumération ne soit restrictive ; (ii) pourraient aller à l'encontre de la législation en vigueur en matière d'interdiction de diffusion d'images pornographiques, obscènes ou d'images portant gravement atteinte à la dignité humaine.

9.3 L'Utilisateur déclare que les Illustrations utilisées dans le cadre du service « Mes Préférences » sont libres de tout droit, sachant qu'il ne peut notamment ni télécharger ni envoyer des fichiers qui violent les droits de propriété d'autres personnes, tels que des textes, images, secrets commerciaux, informations internes ou confidentielles, sans que cette énumération ne soit restrictive. L'Utilisateur s'engage à n'utiliser aucune Illustration ou photo dévoilant des informations privées et personnelles d'une personne sans l'autorisation expresse et préalable de celle-ci. L'Utilisateur s'engage à ce que chaque personne figurant sur une illustration ait préalablement consenti à l'utilisation et à la diffusion de son image.

9.4 Le Destinataire s'engage à rembourser intégralement à bpost tous les frais et indemnités (honoraires raisonnables d'avocats inclus) portés à la charge de bpost et découlant de plaintes et/ou réclamations émanant de tiers, basées sur la violation de leurs droits de propriété intellectuelle et/ou un préjudice subi du fait que le Destinataire aurait enfreint les conditions reprises ci-dessus.

9.5 Le Service est réservé aux particuliers pour un usage strictement privé. L'Utilisateur ne peut pas exiger la moindre facture. L'Utilisateur s'engage expressément à ne pas faire un usage commercial ou professionnel du Service, sans l'autorisation explicite et préalable de bpost. bpost ne pourra pas être tenue responsable en cas d'abus du Service.

10. Droits, obligations et responsabilités de bpost

10.1 bpost se réserve le droit de refuser l'exécution du Service Mes Préférences sur la base d'illustrations et de textes qui ne répondraient pas aux conditions énoncées aux articles 9 et 4.5, et ce, à sa discrétion et sans que pareil refus puisse constituer une rupture de contrat sans consentement préalable.

10.2 bpost peut se voir contrainte d'interrompre ses Services et sa Fonctionnalité pour effectuer des activités de maintenance. De telles interruptions n'ouvrent aucun droit à une indemnisation.

10.3 bpost ne peut être tenue responsable pour les Services et sa Fonctionnalité qu'en cas de faute grave ou

intentionnelle. bpost ne peut pas non plus être tenue responsable pour les éventuels dommages indirects subis par l'Utilisateur pendant la livraison ou l'utilisation des Services et sa Fonctionnalité. Les Parties reconnaissent notamment qu'on considère comme dommage indirect tout dommage moral, commercial ou financier, ainsi que toute action intentée à l'encontre de l'Utilisateur par un tiers, sans que cette liste soit exhaustive.

10.4 bpost ne peut en aucun cas être tenue responsable de la fiabilité du transfert des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès à Internet ou aux réseaux auxquels elle est connectée. bpost n'est pas responsable des interruptions d'accès réseau à l'Application, de l'indisponibilité totale ou partielle de l'Application causée par l'opérateur télécom, en cas d'erreur d'expédition ou de problèmes de sécurité affectant les envois, en cas de matériel de réception défectueux.

10.5 bpost peut à tout moment sous-traiter au Groupe bpost ou à un tiers l'ensemble ou une partie des Services et de la Fonctionnalité, sans l'accord préalable de l'Utilisateur. En cas de sous-traitance, bpost reste toutefois en tout temps responsable de la bonne exécution des Services au profit de l'Utilisateur. bpost ne peut toutefois être tenu responsable d'informations erronées au sujet des colis fournies par un souscontractant.

10.6 bpost peut en tout temps et sans notification préalable mettre un terme à la livraison des Services et de la Fonctionnalité et à l'utilisation de l'Application, sans que cet arrêt ait une influence sur les exécutions en cours du Service "Mes préférences" reçues antérieurement par bpost de manière régulière, lesquelles seront respectées conformément aux dispositions des présentes Conditions générales.

10.7 bpost se réserve le droit de modifier une préférence si cette modification est considérée comme étant dans l'intérêt du Destinataire. bpost doit informer le Destinataire par e-mail des modifications apportées, après quoi le Destinataire aura la possibilité de choisir à nouveau une préférence s'il ne consent pas à la modification apportée.

11. Plainte

11.1 Afin d'éviter des plaintes tardives et de veiller notamment à ce que bpost puisse collecter tout le matériel justificatif, l'Utilisateur doit notifier sa plainte concernant le Service ou la Fonctionnalité à bpost dans les 30 jours suivant l'événement pour lequel bpost peut être tenue responsable. Cette notification doit mentionner avec précision les erreurs, manquements ou retards constatés et, si la réclamation porte sur une exécution spécifique du Service ou de la Fonctionnalité, la date et le numéro du Paquet. bpost s'engage à

prendre en compte la réclamation de l'Utilisateur dès réception de la demande par téléphone, par courrier affranchi adressé à bpost – Service clients ou via le formulaire en ligne. Toutes les possibilités de contact sont mentionnées sur le site Internet www.bpost.be.

11.2. Les plaintes relatives aux biens endommagés ou perdus doivent être introduites par le Destinataire auprès de l'expéditeur. Les Conditions générales Paquets ou les Conditions générales en matière de fourniture de services par bpost s'appliquent à cet égard. Après livraison dans un Lieu sûr, bpost ne peut être tenue responsable d'une éventuelle perte des Paquets. En cas de livraison dans un distributeur automatique, bpost ne peut en aucun cas être tenue responsable de dommages visibles.

11.3 En cas de plainte ne pouvant être résolue sur la base du présent article, l'Utilisateur peut introduire une réclamation auprès du Service de médiation pour le secteur postal, boulevard Albert II 8 boîte 4 – 1000 Bruxelles (www.smspo.be).

12. Propriété intellectuelle

12.1 L'Application et toutes ses composantes - illustrations, dont la technologie sous-jacente et le contenu mis à disposition par l'Utilisateur sont protégés par le droit d'auteur, les marques ou brevets. La reproduction, la traduction, la modification ou la diffusion de tout ou partie de ces composantes, sous quelque forme que ce soit, est interdite, sauf accord écrit préalable de bpost ou de ces tiers titulaires du droit d'auteur, de la marque ou du brevet.. Toute infraction à ces droits intellectuels pourra entraîner des poursuites civiles et pénales. L'Application est un programme dont bpost est propriétaire.

12.2 L'application est un logiciel appartenant à bpost. Par son téléchargement, bpost consent une licence d'utilisation de ce logiciel, gratuitement, durant l'utilisation des Services et de la Fonctionnalité et nonexclusive.

13. Loi applicable et autorité compétente

13.1 Les présentes Conditions générales, ainsi que les Services et sa Fonctionnalité exécutés suivant les informations disponibles dans l'Application, relèvent du droit belge et sont interprétées conformément au droit belge. Sans préjudice de l'article 74, 15° de la loi du 10 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection des consommateurs, seuls les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles sont

compétents pour trancher tout litige portant sur les présentes Conditions générales, les Services et la Fonctionnalité fournis en exécution des présentes Conditions générales.

14. Divers

14.1 Aucune des parties ne peut être tenue responsable d'un retard dans l'exécution ou de la non-exécution de ses obligations résultant d'événements survenant malgré ses bons soins ou de grèves, lock-out, interruptions du travail ou de tout autre conflit collectif du travail, d'une interruption de la fourniture des sources d'énergie nécessaires, du décès ou de l'incapacité des personnes aptes à remplir les tâches nécessaires pour une des parties, d'épidémies, de désastres naturels, etc.

14.2 Si, en vertu d'une disposition légale d'ordre public ou de droit impératif, une des clauses des présentes Conditions générales se révélait nulle et/ou non opposable à l'Utilisateur, cette clause serait réputée non écrite. Les autres clauses des présentes Conditions générales restent néanmoins applicables.

14.3 Nonobstant toutes les preuves, écrites ou conservées sur tout autre support durable auquel l'Utilisateur a accès, il est convenu que les registres informatisés qui sont conservés dans le système informatique de bpost, de son hôte ou de son partenaire de paiement sécurisé, constituent une preuve des communications, du contenu des Commandes et de toutes les transactions entre les parties. Les Parties acceptent plus précisément qu'en cas de litige (i) les données d'identification utilisées dans le cadre des Services et de la Fonctionnalité soient accessibles aux tribunaux et qu'elles apportent la preuve des données et faits qu'elles contiennent et (ii) que les données de connexion pour les actions accomplies avec les données d'identification de l'Utilisateur soient accessibles aux tribunaux et constituent la preuve des données et des faits qu'elles contiennent. La preuve contraire peut être fournie.

14.4 Si une Partie ne fait pas appel (ou tardivement) à un droit découlant des présentes Conditions générales ou à un manquement de l'autre Partie, il ne peut en aucun cas être considéré que cette Partie renonce définitivement à faire appel ultérieurement à ce droit ou manquement. De la même manière, le fait de n'exercer un droit que partiellement ne signifie pas qu'on ne pourra plus par la suite se prévaloir de l'exercice additionnel de ce droit ou de l'exercice de tout autre droit. Les droits consignés dans les présentes Conditions générales sont cumulatifs et n'excluent aucunement tout autre droit stipulé par les lois et règlements qui s'appliquent aux présentes Conditions générales.



 Service Clients + 32 (0)2 201 11 11

 www.bpost.be