



## **Conditions générales de transport de marchandises PostNL Pakketten België NV**

### **Article 1 Définitions**

Dans les présentes conditions générales, on entend par :

- 1.1. **Lieu de présentation** : les sites ou installations désignés par PostNL pour la présentation des Envois pour transport ;
- 1.2. **Services complémentaires** : Les services disponibles séparément, tels que la signature pour réception, l'extension de responsabilité ;
- 1.3. **Expéditeur** : le donneur d'ordre/cocontractant de PostNL ;
- 1.4. **CGT** : Les présentes Conditions générales de transport de marchandises ;
- 1.5. **Destinataire**: la personne à laquelle PostNL doit livrer l'envoi dans le cadre du Contrat de transport ;
- 1.6. **Substances dangereuses**: Les marchandises dangereuses telles que spécifiées dans la dernière version des instructions techniques de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), les règlements relatifs aux marchandises dangereuses de l'IATA (Association du transport aérien international), le Code maritime international des marchandises dangereuses, l'Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route (ADR) ou dans d'autres législations ou réglementations nationales ou internationales qui s'appliquent au transport et/ou aux services relatifs aux substances dangereuses ;
- 1.7. **Envoi international** : Envoi dont la destination est située en dehors de la Belgique (sortant) ou provenant de cette zone (entrant), y compris les Envois EPS (European Parcel Service) et GP (Global Pack) ;
- 1.8. **Lot** : les Envois présentés simultanément à PostNL pour transport pour le compte d'un seul et même Expéditeur, conformément aux conditions convenues en termes notamment de rémunération due, de nombre minimum à déposer, de période de présentation et de Lieu de présentation ;
- 1.9. **Période de pic d'activité** : Période d'une année civile au cours de laquelle PostNL reçoit un nombre d'envois par jour substantiellement supérieur au nombre moyen d'envois par jour calculé sur une année civile ;
- 1.10. **PostNL** : PostNL Pakketten België SA, dont le siège est sis à Bremheidelaan 10, 2300 Turnhout, 0862.743.833, RPR Antwerpen, division Turnhout, [www.postnl.be](http://www.postnl.be) ;
- 1.11. **Cadre de service** : l'ensemble des conditions de service relatives au transport de marchandises que PostNL a convenues avec l'Expéditeur ;
- 1.12. **Marchandises interdites** : Il s'agit de marchandises (I) dont le transport est interdit en vertu de législations ou réglementations internationales ou nationales (y compris les règlements d'organisations internationales), (II) de marchandises pour lesquelles PostNL ne possède pas la licence ou autorisation requise (par exemple parfois des denrées alimentaires) et/ou (III) de marchandises généralement réputées dangereuses ou illégales dans le pays d'origine, de destination et/ou dans tout pays tiers par lequel les marchandises sont appelées à transiter ;
- 1.13. **Document de transport** : le support de données (ou combinaison de supports de données) présent sur l'Envoi qui reprend les spécifications de transport, telles que l'adresse de l'Expéditeur, l'adresse du Destinataire, le code barres et le numéro d'envoi ;
- 1.14. **Contrat de transport** : un contrat de transport (électronique ou autre) conclu entre PostNL et l'Expéditeur et subordonné aux présentes conditions générales ;
- 1.15. **Envoi** : une unité de transport présentée à PostNL pour transport (colis, conteneur(s) roulants, palette(s) ou marchandises) destinée à un Destinataire et pourvue à cet effet de son (ses) son propre(s) Document(s) de transport ;
- 1.16. **Lieu convenu déclaré** : lieu convenu indiqué par le destinataire à l'adresse indiquée dans l'envoi.

## Article 2 : Réglementation applicable

2.1. Les présentes Conditions générales de transport s'appliquent à tous les contrats de transport conclus par PostNL avec un Expéditeur

2.2. Les règles suivantes s'appliquent à l'ensemble des activités et contrats de PostNL :

- Transport routier national et international : Convention relative au Contrat de transport international de marchandises par route, dans la version ratifiée par la Belgique (CMR) ;
- Transport aérien : Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, dans la version ratifiée par la Belgique (Convention de Varsovie).
- Les conditions générales de paiement pour les services sur acompte de PostNL pakketten België NV/SA à consulter via [www.postnl.be/algemene-voorwaarden](http://www.postnl.be/algemene-voorwaarden).

## Article 3 : Dispositions contradictoires

En cas de contradiction entre les dispositions de la CMR, les dispositions non contraignantes contenues dans la loi ou dans les conventions visées à l'article 2 et les dispositions des CGT, le contrat entre les parties prévaut s'il y a lieu, à défaut les dispositions des CGT et les dispositions des Conditions Générales de Paiement des services prestés sur acompte de PostNL pakketten België SA.

## Article 4 : Durée et résiliation

Sauf convention contraire, le présent contrat entre en vigueur dès le premier transport et pour une durée d'un an. Au terme de ce délai, le contrat est reconduit tacitement pour une même durée, sauf résiliation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée trois mois au moins avant l'expiration de chaque période.

## Article 5 : Dissolution

5.1. PostNL et l'expéditeur peuvent résilier l'accord sans intervention judiciaire si l'une des situations suivantes se produit :

- L'autre partie contractante est en retard de plus de 7 jours dans l'exécution des obligations découlant du présent contrat ;
- L'autre partie contractante a demandé un moratoire conformément à l'article 5.201 NBW ;
- L'autre partie contractante a fait l'objet d'une déclaration de faillite ou d'une procédure d'assainissement judiciaire ;
- L'autre partie contractante a perdu la libre disposition de ses biens.

Le contrat est immédiatement résilié par voie extrajudiciaire sur notification écrite de PostNL ou de l'expéditeur, sans qu'aucune indemnité ne soit due.

5.2. PostNL peut résilier le contrat avec l'expéditeur sans intervention judiciaire si, de l'avis de PostNL :

- utilise un service d'une manière qui (de l'avis d'un tribunal ou d'une autorité de régulation) contrevient à la loi ou à la réglementation ;
- utilise un service de manière frauduleuse ;
- utilise un service d'une manière qui peut être associée à une infraction pénale ;
- agit d'une manière susceptible de nuire à la réputation de PostNL ou de ses partenaires.

L'accord est immédiatement résilié de manière extrajudiciaire sur notification écrite de PostNL, sans que PostNL ne soit tenue à une indemnisation.

5.3. L'ensemble de cet article s'applique également si les circonstances susmentionnées concernent une filiale ou une société du groupe de l'expéditeur.

5.4. Sans préjudice de ses autres droits, PostNL a le droit, dans les situations décrites dans le présent article 5, de suspendre toutes ses obligations en vertu d'un (de) contrat(s) conclu(s) avec l'autre partie. En cas de résiliation ou de dissolution de l'accord avant la fin de l'année contractuelle, les accords sur le règlement de la réduction figurant à l'annexe B restent d'application.

#### Article 6: Conditions de présentation

6.1 PostNL utilise ses propres documents de transport comme lettre de voiture. Tous les envois doivent être accompagnés d'un document de transport dûment et correctement complété. Les coordonnées de l'expéditeur doivent obligatoirement figurer sur le Document de transport. L'Expéditeur se charge de prévoir un emballage idoine adapté à la nature et au contenu de l'Envoi et mentionnant les adresses du Destinataire et de l'Expéditeur.

6.2 Les envois doivent être déposés au lieu de présentation désigné. PostNL peut spécifier des lieux de présentation différents pour des catégories d'Envoi différentes.

6.3. PostNL peut imposer des conditions de présentation supplémentaires lors du dépôt d'un lot, en matière notamment de tarif, de nombre minimum à déposer, de moment du dépôt et de Lieu de présentation.

6.4. A cet effet, l'Expéditeur peut procéder à la 'prénotification électronique' de ce dépôt en vertu d'un contrat passé à cet effet entre l'Expéditeur et PostNL, Un tel contrat régit, entre autres, le mode de présentation des Envois pour transport et les modalités de consultation par l'Expéditeur des informations relatives aux Envois acceptés pour transport.

6.5. Dans le cas d'un envoi international, l'expéditeur ne peut proposer pour le transport que des marchandises conformes à toutes les réglementations en matière de transport et de livraison, y compris l'application éventuelle d'une taxe d'utilisation dans le pays de destination. Ce faisant, l'expéditeur est conscient du processus (opérationnel) de transport (par exemple, le transbordement dans les dépôts), dans le cadre duquel il a vérifié si et, le cas échéant, dans quelles conditions le transport de ces marchandises est possible. Ainsi, afin de respecter les obligations douanières, l'expéditeur doit mettre les informations nécessaires à la disposition de PostNL et, le cas échéant, joindre des documents aux documents de transport. L'expéditeur doit veiller à ce que ces documents et informations soient corrects et complets. Si l'expéditeur souhaite confier à PostNL l'exécution de ces obligations, il doit prendre des dispositions spécifiques avec PostNL.

#### Article 7: Rémunération

La rémunération due au titre du Contrat de transport découle des tarifs en vigueur, lors de l'acceptation pour transport, pour le Cadre de service convenu (tel que communiqué par PostNL) et des données enregistrées par PostNL relatives notamment au nombre, poids, dimensions et destination de l'Envoi. Le tarif est basé sur un volume moyen - calculé sur une année contractuelle - présenté chaque jour à PostNL pour transport. PostNL se réserve le droit de facturer un supplément pour les expéditions effectuées les jours où le volume effectif diffère substantiellement du volume moyen.

#### Article 8: Paiement

8.1. Sauf convention contraire, le paiement de la rémunération a lieu au plus tard lors de l'acceptation de l'Envoi pour transport. Si un paiement sur acompte a été convenu, les Conditions de paiement standard de PostNL sont d'application, soit 15 jours date de facture. Conformément aux Conditions générales de paiement, tout retard de paiement entraîne, sans rappel ou mise en demeure, un intérêt de retard de 12% avec un minimum de 50 €, majoré à titre d'indemnité forfaitaire de 15% sur le solde restant dû, avec un minimum de 75 € et un maximum de 10.000€.

8.2. Si un prélèvement automatique a été convenu, l'Expéditeur doit toujours s'assurer qu'il existe un solde suffisant sur le compte concerné afin que PostNL puisse débiter les montants dus dans le délai imparti.

#### Article 9: Marchandises interdites

De plus amples informations sur les substances dangereuses et les marchandises interdites sont disponibles à l'adresse suivante

<https://www.postnl.nl/zakelijke-oplossingen/post-versturen/post-naar-het-buitenland/verzendvoorwaarden/> et les Conditions générales pour le transport des marchandises dangereuses.

#### Article 10: Refus, suspension ou interruption de transport

10.1. PostNL peut, le cas échéant moyennant justification, refuser, suspendre ou interrompre le transport d'un Envoi si :

- a. l'Expéditeur ne satisfait pas aux conditions fixées par PostNL pour l'acceptation de l'Envoi pour transport (par rapport notamment au paiement, au lieu de présentation, à la communication ou mention de données, à l'utilisation d'un Document de transport, à l'utilisation d'un code-barres, à l'emballage, au contenu, à la destination, au poids et aux dimensions) ;
- b. le transport de l'Envoi peut occasionner un danger pour les personnes ou les biens ; cette disposition s'applique dans tous les cas au transport de marchandises soumis aux législations et réglementations nationales ou internationales en matière de transport de marchandises dangereuses ;
- c. le transport est interdit par la loi ou des réglementations officielles, ou si PostNL dispose d'indices selon lesquels le transport est susceptible d'être contraire à la loi ou à une réglementation officielle ;
- d. l'Expéditeur néglige de respecter les obligations de paiement découlant d'un autre contrat avec PostNL ;
- e. PostNL fait état d'un autre motif fondé de refus, suspension ou interruption ; y compris, mais sans limitation aucune, les catastrophes naturelles, guerres ou conflits armés, grèves, etc ;
- f. un Document de transport créé en ligne est utilisé à plusieurs reprises pour plusieurs envois.

10.2. En cas de refus ou interruption du transport d'un Envoi, PostNL offre l'opportunité à l'Expéditeur, pour autant que possible, de récupérer l'Envoi ainsi que les éventuels documents y afférents, ce qui met fin au Contrat de transport. PostNL peut prétendre au paiement de la rémunération pour le transport, sans préjudice de son droit au remboursement des frais (supplémentaires) encourus.

#### Article 11: Modification du contrat de transport

Après acceptation pour transport, le cadre de service et/ou l'adresse de livraison ne peuvent plus être modifiés, sauf convention contraire expresse avec l'Expéditeur. Tant que l'Envoi n'a pas encore été livré, l'Expéditeur peut demander à PostNL de le retourner. PostNL s'efforcera de donner suite à cette demande et est en droit dans certains cas de réclamer une contribution à cet effet. Si tel est le cas, PostNL est tenue de le notifier au préalable.

#### Article 12: Respect du contrat de transport par PostNL

PostNL est en droit de faire exécuter le Contrat de transport par des tiers, en tout ou en partie, sans préjudice des droits et obligations de PostNL au titre du Contrat de transport.

#### Article 13: Délai de livraison

Lors de la conclusion d'un contrat relatif au Service d'Enlèvement et/ou de Livraison, et lors de toute modification convenue entre les parties, les données ci-après sont consignées par écrit ou par voie électronique. Éléments requis pour l'exécution du service d'Enlèvement et/ou de Dépôt:

13.1 PostNL vise à livrer les Envois à l'adresse indiquée par l'Expéditeur le premier jour ouvrable qui suit le jour de l'acceptation, à l'exception des Envois internationaux et des Envois via le Service d'expédition en ligne, pour lesquels d'autres conditions sont d'application. Sauf convention contraire, les Envois acceptés pour transport le samedi sont généralement livrés le premier mardi suivant. Pendant une période de pic d'activité, le délai de livraison des Envois visé par PostNL peut être plus long.

13.2. L'Expéditeur ou le Destinataire ne peut invoquer le délai de livraison d'un Envoi mentionné ou spécifié par PostNL que si ce délai a été expressément convenu pour l'Envoi.

13.3. En ce qui concerne le transport des Envois internationaux (sortants), le délai de livraison visé dépend du pays et de la zone spécifique de destination, du caractère complet et exact de la prénotification (e-mail, numéro de téléphone étranger) et (le cas échéant) du cadre de service sélectionné par l'Expéditeur.

#### Article 14: Responsabilité

14.1. En cas de perte ou dommage d'Envois, la responsabilité de PostNL est établie conformément aux dispositions de la Convention CMR pour le transport par route et de la Convention de Varsovie pour le transport aérien.

14.2. Lorsque, aux termes des dispositions de la Convention CMR, une indemnité pour perte totale ou partielle des marchandises est à la charge du transporteur, cette indemnité est calculée sur la base de la valeur des marchandises au lieu et à l'heure de leur prise en charge. PostNL évaluera la valeur des marchandises sur la base de la facture d'achat à fournir par l'Expéditeur. La valeur d'achat des biens du client est déterminée comme suit : valeur de vente - TVA - marge de 40 %.

14.3. La responsabilité de PostNL est dans tous les cas limitée à 8,33 DTS par kilo conformément à l'article 23 alinéa 3 de la Convention CMR, sauf en cas de faute intentionnelle.

14.4. En cas de mise en demeure pour perte ou dommage, PostNL fournira comme preuve une copie du document de livraison indiquant le lieu de livraison conformément aux conventions de produit et de cadre de service contractuellement fixées au préalable avec le donneur d'ordre. Sauf preuve contraire, PostNL décline toute responsabilité en cas de perte ou dommage.

14.5. L'expéditeur indemniser PostNL pour toute réclamation et pour tout dommage subi par PostNL elle-même qui résulte (in)directement de l'absence, du caractère incomplet ou de l'inexactitude des documents et informations en violation de l'article 6.5, ainsi que pour les réclamations et pour les dommages subis par PostNL elle-même en raison de la fourniture de marchandises interdites en violation de l'article 9. Les sous-traitants de PostNL peuvent également invoquer cette clause. Par exemple, l'expéditeur déclare que s'il offre des bijoux à transporter à PostNL, ceux-ci ne dépasseront pas le montant de 30.000 €, l'expéditeur indemnisant PostNL de tous les dommages (y compris les amendes) que PostNL subirait en cas de violation de cette déclaration.

14.6. Les parties conviennent que le recouvrement des dommages causés par l'inexécution d'une obligation contractuelle incluse dans le présent contrat sera, dans les limites légales, régi exclusivement par les règles du droit des contrats, même si le fait générateur des dommages constitue également un délit civil.

14.7. Les parties conviennent que le recouvrement des dommages causés par l'inexécution d'une obligation contractuelle par un administrateur (nommé statutairement ou non) ou un employé au sens de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail de PostNL ne peut, dans les limites légales, donner lieu qu'à une action contractuelle contre le débiteur principal et non à une action en responsabilité extracontractuelle contre ces auxiliaires, même si le fait générateur des dommages constitue également un délit.

## Article 15: Services complémentaires

Moyennant paiement de la rémunération fixée et sous réserve de la pleine applicabilité des présentes conditions, les services de PostNL peuvent être étendus à un ou plusieurs des "services complémentaires" définis dans le présent article. PostNL est en droit d'interrompre temporairement ou de ne pas offrir de services complémentaires pendant les périodes de pic d'activité. Dans ce cas, les Expéditeurs avec lesquels PostNL a conclu un contrat pour le transport d'Envois en sont informés soixante (60) jours calendrier à l'avance.

Services complémentaires pour les Expéditeurs qui ont conclu un contrat avec PostNL :

15.1. "Extension de responsabilité" c.à.d. signature pour réception ou c.à.d. code de réception à la porte

- a. Les Envois (BE + NL) peuvent être envoyés à la demande de l'Expéditeur et contre paiement de la rémunération fixée par PostNL avec "extension de responsabilité" ;
- b. Les produits électroniques de grande valeur, c'est-à-dire les produits électroniques d'une valeur au détail supérieure à 250 euros, ne peuvent être envoyés par PostNL que si l'expéditeur a acheté le service « Extension de responsabilité » en combinaison avec le « Code de réception à la porte ». Si l'expéditeur n'a pas acheté ce service, PostNL n'indemniserait les dommages liés à la perte ou à l'endommagement des envois postaux que dans la limite de l'article 23 ou 25 CMR ;
- c. Le montant de "l'extension de responsabilité" doit être mentionné sur le Document de transport comme prescrit par PostNL. La mention correspondante doit être considérée comme une clause expresse conclue entre les parties en vue d'étendre la responsabilité de PostNL, telle que visée à l'article 26 CMR ;
- d. En cas de dommage imputable à PostNL à la suite de la perte ou avarie d'un Envoi avec "extension de responsabilité", l'Expéditeur ou le Destinataire peut réclamer une indemnité pour le dommage subi par les biens transportés avec l'Envoi à concurrence du montant de "l'extension de responsabilité" ;
- e. Les dispositions de la CMR de la Convention de Varsovie en matière d'intérêt spécial à la livraison" (à savoir respectivement l'article 26 CMR et art. 22, paragraphe 2, de la Convention de Varsovie) s'appliquent mutatis mutandis. Dans le cas d'envois Global Pack (envois internationaux en dehors de l'Union européenne ainsi que la Grèce, Malte et Chypre), une extension de responsabilité est d'application à concurrence de 200,- € par Envoi, quel qu'en soit le contenu. Cette disposition s'applique à la fois aux Envois individuels et aux Envois de Lots ;
- f. Pour déterminer si et dans quelle mesure l'Expéditeur peut prétendre à une indemnisation, PostNL se fonde sur la facture d'achat présentée par l'Expéditeur.

15.2. "Signature pour réception"

- a. Les envois peuvent être présentés, à la demande de l'Expéditeur et le cas échéant moyennant paiement de la rémunération fixée par PostNL avec la clause de "signature pour réception". En cas de commande du service complémentaire "extension de la responsabilité", la "signature pour réception" fait partie en standard du Cadre de service à moins que le « code de réception à la porte » w.c.i. « extension de responsabilité » ne soit explicitement choisi ;
- b. Dans le cas des Envois internationaux, sauf Envois internationaux sans Service complémentaire, la "signature pour réception" fait partie en standard du Cadre de service ;
- c. Les chauffeurs de PostNL utilisent des terminaux portables qui permettent de produire une Preuve de livraison à la porte du Destinataire ainsi qu'une signature électronique. La signature électronique remplace la signature manuscrite à l'encre sur la liste de distribution au format papier. L'Expéditeur et PostNL conviennent d'accepter cette

- signature électronique, ou le cas échéant une copie de celle-ci sur papier comme preuve de livraison. L'Expéditeur notifiera cette signature électronique au Destinataire;
- d. L'Expéditeur convient à l'avance que, dans le cas où plusieurs Envois ou un ou plusieurs Lots (dont la totalité ou non a été présentée pour envoi par l'Expéditeur ou en combinaison avec les envois d'autres expéditeurs) sont livrés en même temps au Destinataire, la "Signature pour réception" est fournie par le Destinataire pour l'ensemble des lots ainsi réceptionnés et que cette "signature pour réception" est ensuite techniquement dupliquée afin de (pouvoir) fournir (à ce moment) à l'Expéditeur l'accusé de réception du Destinataire pour chaque Envoi ou Lot individuel. Le Destinataire ne peut invoquer auprès de PostNL l'absence de livraison ou livraison hors délai (ou autres droits) de l'Envoi ou Lot individuel après production de la "Signature pour réception" commune ;
  - e. Le cas échéant, l'Expéditeur ou le Destinataire peut opter pour la livraison chez un voisin, auquel cas la "signature pour réception" fournie par le voisin est assimilée à une "signature pour réception" du Destinataire.
- 15.3. " code de réception à la porte"
- a. Les envois peuvent être présentés, à la demande de l'Expéditeur et le cas échéant moyennant paiement de la rémunération fixée par PostNL avec la clause de "code de réception à la porte". Ce service n'est proposé qu'en combinaison avec le service supplémentaire « Extension de responsabilité » ;
  - b. L'expéditeur doit pré-notifier les envois avec le service supplémentaire « code de réception à la porte », c.-à-d. « Code de réception à la porte », en saisissant une adresse électronique non cryptée du destinataire. Il appartient à l'expéditeur d'en informer le destinataire. PostNL enverra alors un e-mail au destinataire avec un code unique avec lequel le colis peut être reçu par le destinataire ;
  - c. Les chauffeurs de PostNL utilisent des terminaux portables dans lesquels le code unique peut être introduit. L'expéditeur et PostNL conviennent d'accepter la saisie correcte de ce code unique comme preuve de livraison. L'expéditeur informe le destinataire de ce code de réception, ainsi que des conditions requises pour recevoir le code de réception (y compris l'adresse électronique non cryptée) ;
  - d. Le destinataire a trois possibilités d'introduire le code de réception unique dans le terminal manuel du chauffeur de PostNL. Après 3 tentatives ou dans le cas où le destinataire n'aurait pas reçu de code de réception unique, l'envoi sera transféré par le chauffeur de PostNL à un Point colis de PostNL (cf. les dispositions du Cadre de service) ;
  - e. L'Expéditeur convient à l'avance que, dans le cas où plusieurs Envois ou un ou plusieurs Lots (dont la totalité ou non a été présentée pour envoi par l'Expéditeur ou en combinaison avec les envois d'autres expéditeurs) sont livrés en même temps au Destinataire, la " code de réception à la porte" est fournie par le Destinataire pour l'ensemble des lots ainsi réceptionnés et que cette " code de réception à la porte" est ensuite techniquement dupliquée afin de (pouvoir) fournir (à ce moment) à l'Expéditeur l'accusé de réception du Destinataire pour chaque Envoi ou Lot individuel. Le Destinataire ne peut invoquer auprès de PostNL l'absence de livraison ou livraison hors délai (ou autres droits) de l'Envoi ou Lot individuel après production de la " code de réception à la porte" commune ;
  - f. Pour les envois assortis du service supplémentaire « Extension de responsabilité », c'est-à-dire « Code de réception à la porte », l'expéditeur et/ou le destinataire ne peuvent pas choisir de remettre les envois à un voisin ou à tout autre lieu convenu.

## Article 16 : Mode de livraison

### 16.1. Généralités

- a. Sauf si on ne peut raisonnablement l'exiger de PostNL, les livraisons s'effectuent tous les jours de la semaine, à l'exception des dimanches et jours fériés officiels (sauf convention contraire expresse dans le Contrat de transport). PostNL se réserve le droit de ne pas distribuer certaines catégories d'envois le samedi. PostNL se charge de le notifier en temps utile;
- b. La distribution a lieu à l'adresse indiquée sur l'envoi, à un lieu convenu par le destinataire ou à une autre adresse indiquée par le destinataire. Dans ce cas, PostNL a le droit de remettre un envoi sans service supplémentaire, un envoi national avec signature pour réception ou un envoi international qui ne peut pas être remis à l'adresse (résidentielle) du destinataire à l'un de ses voisins les plus proches<sup>1</sup>. Dans ce cas, un avis écrit (numérique ou autre) sera laissé ou envoyé au destinataire. La remise aux voisins met fin au transport et à la responsabilité de PostNL en vertu de l'accord de transport. Si la remise à un voisin n'est pas possible ou si l'envoi contient un service supplémentaire, le destinataire est informé par écrit (numériquement ou électroniquement) de la manière dont il peut prendre possession de l'envoi et du délai dans lequel il peut le faire ;
- c. Les conditions de livraison énoncées aux articles a) et b) s'appliquent tant aux Envois nationaux qu'aux envois internationaux entrants. Les conditions de livraison des Envois internationaux peuvent varier d'un pays à l'autre.

### 16.2. Modalités de livraison

La livraison peut s'effectuer par :

- a. dépôt dans la boîte aux lettres ou la fente à lettres à l'adresse indiquée sur l'Envoi ;
- b. présentation pour livraison à la boîte postale du Destinataire ;
- c. remise au Destinataire, à un colocataire adulte<sup>2</sup> du Destinataire ou au mandataire du Destinataire, ou encore à un employé de l'organisation désignée comme Destinataire sur l'Envoi. Ces dispositions sont valables pour la plupart des Services complémentaires ;
- d. Distribution à des voisins ;
- e. Laisser l'envoi à un endroit convenu.

La livraison visée à l'article 16.2.a à e. met fin au transport et à la responsabilité de PostNL en vertu de l'accord de transport.

### 16.3. Stockage

- a. Si la livraison par dépôt dans un dispositif approprié ou par remise au Destinataire ou à une autre personne ad hoc n'est pas possible, PostNL conserve l'Envoi pendant une semaine maximum. Les conditions de stockage des Envois internationaux sortants peuvent varier d'un pays à l'autre.
  - b. Si la livraison s'avère impossible et si PostNL conserve l'Envoi en dépôt, le Destinataire en est toujours informé par écrit, avec dans tous les cas mention du lieu de stockage.
  - c. PostNL ne conserve pas les Envois supposés ou manifestement périssables.
- ### 16.4 Procédure pour Envois non livrés

<sup>1</sup> L'expéditeur peut demander que l'envoi soit livré exclusivement au domicile du destinataire. Dans ce cas, il n'y a pas de tentative de commande auprès des voisins. L'expéditeur doit indiquer clairement cette demande sur l'adresse de l'envoi. PostNL fournira gratuitement un autocollant à cet effet dans les bureaux de poste.

<sup>2</sup> Ne sont pas considérés comme colocataires les (co-)pensionnaires ou les clients d'un hôtel, le personnel de service, les logeurs, les hôtes ou les hôteliers.



#### 16.4 Mesures à prendre en cas d'envois non distribués

- a. Si le Destinataire refuse la réception d'un Envoi, s'il ne le retire pas au lieu de stockage/point poste (au terme de la période de stockage d'une semaine maximum) ou si le stockage de l'Envoi s'avère problématique pour PostNL en raison de son contenu (apparent ou présumé), l'Envoi sera retourné à l'Expéditeur (dans le cas des envois internationaux : à l'Expéditeur à l'étranger) ;
- b. Les envois qui, pour quelque raison que ce soit, ne peuvent être retournés à l'Expéditeur sont conservés par PostNL pendant 6 mois environ et tenus à la disposition de l'Expéditeur ou du Destinataire, sauf si PostNL sait, ou estime plausible, que (le contenu de) l'Envoi n'a aucune valeur ou si la conservation s'avère problématique pour PostNL du fait du contenu de l'Envoi, auquel cas PostNL est libre de (faire) détruire l'Envoi ou d'en disposer ainsi qu'elle l'estime opportun. Les envois considérés de valeur reviennent à PostNL au terme de la période de 6 mois susmentionnée. Si PostNL ne retourne pas un Envoi, elle s'emploie à informer l'Expéditeur de la manière dont il est disposé de l'Envoi ;
- c. Lorsque l'Expéditeur refuse l'Envoi retourné ou ne le collecte pas au lieu de stockage (au terme de la période de stockage maximum de 7 jours), PostNL suppose que le contenu de l'Envoi n'a plus de valeur pour l'Expéditeur et PostNL est alors immédiatement libre de disposer de l'Envoi ainsi qu'elle l'estime opportun ;
- d. S'il s'avère qu'il n'est pas possible de procéder à la remise d'un Envoi conformément aux cadres de service applicables, PostNL est en droit de facturer à l'Expéditeur tout ou partie des frais liés au retour, au stockage et/ou à la destruction.

#### Article 17: Informations à l'expéditeur et/ou au destinataire

Sur demande introduite auprès de PostNL, l'Expéditeur ou le Destinataire peut, dans un délai de trente (30) jours calendrier à compter de la date d'acceptation de l'Envoi pour transport, obtenir des informations relatives à la mise en œuvre du Contrat de transport sous réserve de mentionner le numéro du code barres se trouvant sur le document de transport. PostNL est en droit de facturer des frais administratifs dès la (première) demande suivant l'expiration du délai de demande correspondant.

#### Article 18: Responsabilité et garantie pour substances dangereuses et marchandises interdites

18.1. PostNL n'accepte pas les substances dangereuses et/ou marchandises interdites. Si l'Expéditeur présente des marchandises dangereuses et/ou marchandises interdites pour transport à PostNL, l'Expéditeur garantira et indemniserà PostNL pour toute réclamation de tiers et pour tout préjudice subi par PostNL au regard du transport de ces marchandises dangereuses et/ou interdites.

18.2. La garantie visée au paragraphe 18.1 est également accordée aux sous-traitants de PostNL. L'Expéditeur accepte que les substances dangereuses et/ou les marchandises interdites présentées à PostNL par

18.3. L'expéditeur accepte que les marchandises dangereuses et/ou les marchandises interdites qu'il a présentées à PostNL lui soient renvoyées par un transporteur ADR spécialisé et que les frais applicables soient récupérés auprès de l'expéditeur.

#### Article 19: Avis de dommages

PostNL suppose que l'Envoi a été effectué conformément au cadre de service sélectionné :

19.1. Si le Destinataire ne fait état d'aucun commentaire ni de dommages à la réception de l'Envoi.

19.2. Si dans les sept (7) jours suivant la date de la livraison, dimanche et jours fériés non compris, aucune notification écrite ne signale de dommages (cachés).

19.3. Si, dans les sept (7) jours, dimanche et jours fériés non compris, de la date de livraison de l'Envoi, aucun manquement ou retard n'a été signalé, ou si le Contrat de transport n'a pas été correctement exécuté par ailleurs.

#### Article 20: Recours au service de médiation pour le secteur postal

Si l'Expéditeur n'est pas satisfait de la manière dont la plainte a été traitée par PostNL et s'il est résident belge, il peut faire gratuitement appel au service de médiation pour le secteur postal (SMSPO) institué par la loi du 21 mars 1991 (Service de médiation pour le secteur postal, Boulevard du Roi Albert II 8, boîte 4, 1000 Bruxelles, [www.smspo.be](http://www.smspo.be), fax : 02 221 02 44).

#### Article 21: Droit applicable et règlement des litiges

21.1. Tous les Contrats de transport sont régis par le droit belge.

21.2. Les tribunaux de l'arrondissement d'Anvers, division d'Anvers, sont seuls compétents pour connaître de tous les litiges entre les parties.

#### Article 22: Protection de la vie privée

22.1. PostNL utilise les données personnelles (des Destinataires ou de l'Expéditeur) enregistrées dans le cadre du Contrat de transport pour la mise en œuvre du Contrat et la bonne exécution des services. PostNL traite les données à caractère personnel conformément au règlement général sur la protection des données (règlement UE 2016/679). Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans la déclaration de confidentialité de PostNL ;

22.2. L'Expéditeur informe les Destinataires du transfert de ses données à caractère personnel et préserve PostNL de toute réclamation et tous frais résultant du non-respect par l'Expéditeur de la réglementation en matière de protection de la vie privée ;

22.3. En tant que client de PostNL, l'Expéditeur reçoit des lettres d'information par e-mail. Ces lettres d'information sont envoyées pour tenir l'Expéditeur informé des (nouveaux) produits et services. En tant que client de PostNL, l'Expéditeur accepte de recevoir ces lettres d'information. Les personnes de contact chez l'Expéditeur sont ajoutées au fichier d'adresses e-mail (courrier électronique) de PostNL. L'Expéditeur peut à tout moment se désabonner via la fonction de désabonnement prévue au bas de chaque bulletin d'information.

#### Article 23: Confidentialité

L'existence ou le contenu d'un Contrat de transport est confidentiel. L'Expéditeur respectera le caractère confidentiel (de l'existence ou du contenu) d'un Contrat de transport. L'Expéditeur qui viole l'obligation de confidentialité est redevable d'une amende immédiatement exigible de vingt-cinq pour cent (25%) du chiffre d'affaires par année contractuelle avec un maximum de 10 000 €, sans préjudice du droit de PostNL à la réparation du préjudice effectivement subi.

#### Article 24: Overdracht van rechten en plichten

24.1. PostNL a le droit de transférer les droits et obligations découlant de l'accord ou d'un accord de transport à d'autres entreprises belges affiliées à PostNL, conformément à l'article 1.22 et à l'article 1.23 de l'accord sur les services de transport.

24.2. Pour l'exécution des missions de transport, PostNL peut faire appel à des sous-traitants, lesquels peuvent à leur tour faire appel à des sous-traitants. Ces sous-traitants sont sélectionnés avec le plus grand soin par le transporteur.

#### Article 25: Nullité partielle

Si une disposition du Contrat de transport ou des conditions y afférentes est illégale, invalide ou inapplicable, les autres dispositions du Contrat de transport ou des conditions y afférentes ne s'en trouvent aucunement affectées. Les parties conviendront d'une nouvelle disposition de même finalité, dans le respect de l'esprit et de la portée du Contrat de transport.

Article 26: Modification des conditions

26.1. PostNL est en droit de modifier et/ou de compléter les présentes conditions. Sauf disposition ou convention contraire, les modifications et ajouts s'appliquent jusqu'à nouvel ordre à tous les Contrats de transport conclus à partir de la date d'introduction des modifications et/ou ajouts communiquée par PostNL.

26.2. PostNL est en droit de modifier et/ou de compléter les conditions d'un Contrat de transport. Dans un tel cas, PostNL le notifiera par écrit ou par E-mail 30 jours au moins avant l'entrée en vigueur de la modification et/ou de l'ajout.