CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXPÉDITION

PostNL Pakketten België NV/SA

Contenu

1. Définitions
2. Réglementation applicable
3. Dispositions contradictoires
4. Conditions de présentation
5. Rénumération
6. Paiement
7. Refus, suspension ou interruption du transport
8. Modification du contrat de transport
9. Respect du contrat de transport par PostNL Colis
10. Délai de livraison
11. Responsabilité
12. Services complémentaire
13. Mode de livraison
14. Informations fournies à l'expéditeur et/ou au destinataire
15. Avis de Dommages
16. Appel au service de médiation pour le secteur postal
17. Droit applicable et règlement des litiges
18. Protection de la vie privéé
19. Modification des conditions

Article 1 : Définitions

Dans les présentes conditions générales, on entend par :

PostNL Colis :
PostNL Pakketten België NV/SA, établie à Malines, avec le siège social à Turnhout (Bremheidelaan 10, 2300 Turnhout).
Expéditeur :
donneur d'ordre/partie contractante de PostNL Colis
Destinataire :
celui à qui PostNL Colis doit fournir l'envoi en vertu du Contrat de transport;
Envoi :
unité de transport présentée à PostNL Colis en vue de son transport (telle que colis, conteneur à roulettes, palette ou colis de détail), destinée à un Destinataire et pourvue à cet effet d'un Document de transport propre;
Envoi national :
colis présenté à PostNL Colis en vue de son transport, destiné à un Destinataire et pourvu à cet effet d'une Étiquette pour un envoi en Belgique.
Envoi international :
envoi à destination d'une région située en dehors de la Belgique (sortant) ou envoi originaire d'une telle région (entrant), y compris les envois European Parcel Service (EPS) et Global Pack (GP),
Lot :
quantité d'Envois présentés simultanément en vue de leur transport pour le compte du même Expéditeur à des conditions convenues avec l'Expéditeur et relatives, entre autres, à la rémunération due, à la quantité minimale à présenter, au moment de présentation et au Point de présentation;
Étiquette :
étiquette apposée sur le colis et comportant au minimum les informations suivantes : nom, adresse, localité, code postal et pays de destination ainsi qu'un code-barres, conformément aux dernières spécifications de PostNL Colis;
Contrat de transport :
contrat en vue du transport conclu (par voie électronique ou non) entre PostNL Colis et l'Expéditeur en application des présentes Conditions Générales;
Document de transport :
support de données (ou combinaison de supports de données) présent sur l'Envoi, dont peuvent être déduites les spécifications relatives au transport, telles que l'adresse d'expédition, le poids, la date, la destination et le numéro de code-barres ainsi que la lettre de voiture jointe en cas de livraison des Envois au Point de présentation;
Point de présentation :
sites ou facilités indiqués par PostNL Colis pour la présentation des colis en vue de leur transport;
Cadre de service :
ensemble des conditions de services relatives au transport de colis proposées par PostNL Colis sur la base des présentes Conditions Générales et convenues avec l'Expéditeur;
Services complémentaires :
signature à la livraison, assurance, envoi contre remboursement.

Article 2
Réglementation applicable

S'appliquent à toutes les activités et contrats de PostNL Colis :

2.1. Transport national et international par route : Convention sur le contrat de transport international de marchandises par route, dans la version ratifiée par la Belgique (CMR);

2.2. Transport aérien : Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, dans la version ratifiée par la Belgique (Convention de Varsovie).

Outre cette réglementation, les dispositions additionnelles suivantes s'appliquent également.

Article 3:
Dispositions contradictoires

En cas de contradiction entre les dispositions de la CMR ou en cas de contradiction entre des dispositions non contraignantes contenues dans la loi ou dans les conventions mentionnées à l'Article 2 et les dispositions ci-dessous, les dispositions ci-dessous prévalent.

Article 4:
Conditions de présentation

4.1. PostNL Colis utilise ses propres Documents de transport en tant que lettre de voiture. Tous les Envois doivent être accompagnés d'un Document de transport dûment complété. Les données de l'Expéditeur doivent obligatoirement figurer sur le Document de transport. L'Expéditeur est responsable du choix d'un emballage soigné adapté à la nature et au contenu de l'Envoi et pourvu de l'adresse du Destinataire et de l'adresse de l'Expéditeur.

4.2. Les Envois doivent être présentés à un Point de présentation de PostNL Colis désigné à cet effet. PostNL Colis peut désigner différents Points de présentation pour les différentes catégories d'Envois.

4.3. En ce qui concerne la présentation d'un Lot, PostNL Colis peut poser des conditions de présentation complémentaires pour ce qui est, entre autres, du tarif, de la quantité minimale à présenter, du moment de la présentation et du Point de présentation.

4.4. Sur la base d'un contrat conclu à cet effet entre l'Expéditeur et PostNL Colis, l'Expéditeur peut « présignaler » la présentation d'Envois « par voie électronique ». Un tel contrat règle, entre autres, la façon dont les Envois doivent être présentés en vue de leur transport et la façon dont l'Expéditeur peut obtenir des informations sur les Envois acceptés en vue de leur transport.

Article 5:
Rénumération

La rémunération due en vertu du Contrat de transport découle des tarifs en vigueur pour le Cadre de service convenu au moment de l'acceptation en vue du transport (tels que publiés par PostNL Colis) et des données enregistrées par PostNL Colis concernant, entre autres, la quantité, le poids, les dimensions et la destination de l'Envoi.

Article 6:
Paiement

Sauf convention contraire, le paiement de la rémunération a lieu au plus tard lors de l'acceptation de l'Envoi en vue du transport. S'il est convenu d'un acompte, les Conditions de paiement de PostNL Colis sont d'application, c'est-à-dire normalement 30 jours suivant la date de la facture.

Article 7:
Refus, suspension ou interruption du transport

7.1. PostNL Colis peut refuser, suspendre ou interrompre le transport d'un Envoi, le cas échéant en en indiquant les motifs, si :
(a) l'Expéditeur ne satisfait pas aux conditions posées par PostNL Colis concernant l'acceptation de l'Envoi en vue du transport (par rapport au paiement, au lieu de présentation, à la communication ou la 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, par exemple);
(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 à la législation et à la réglementation nationales ou internationales en matière de transport de marchandises dangereuses;
(c) le transport est interdit par la loi ou une prescription des pouvoirs publics, ou si PostNL Colis dispose d'indices selon lesquels le transport est susceptible d'être contraire à la loi ou à une prescription des pouvoirs publics;
(d) l'Expéditeur néglige de respecter les obligations de paiement découlant d'un autre contrat avec PostNL Colis;
(e) PostNL Colis a un autre motif fondé de refus, de suspension ou d'interruption, y compris, mais sans s'y limiter, les catastrophes naturelles, guerres ou conflits armés, grèves, etc.

7.2. En cas de refus ou d'interruption du transport d'un Envoi, PostNL Colis offre l'opportunité à l'Expéditeur, pour autant que possible, de reprendre possession de l'Envoi ainsi que des documents éventuellement produits à cet égard, par lesquels il est mis un terme au Contrat de transport. PostNL Colis peut prétendre au paiement de la rémunération due pour le transport, sans préjudice du droit à indemnisation de PostNL Colis pour les frais (supplémentaires) engagés.

Article 8:
Modification du contrat de transport

Après acceptation en vue du transport, le Cadre de service et/ou l'adresse de livraison ne peuvent plus être modifiés, sauf disposition contraire expressément convenue avec l'Expéditeur.

Article 9:
Respect du contrat de transport par PostNL Colis

PostNL Colis a le droit de faire exécuter le Contrat de transport en tout ou en partie par des tiers, sans préjudice des droits et obligations de PostNL Colis en vertu du Contrat de transport.

Article 10:
Délai de livraison

10.1. PostNL Colis s'efforce de livrer les Envois à l'adresse indiquée par l'Expéditeur le premier jour ouvrable suivant l'acceptation en vue du transport, à l'exception des Envois Internationaux et des Envois via le Service de distribution en ligne, ceux-ci étant soumis à des conditions différentes.

10.2. L'Expéditeur ou le Destinataire ne peut invoquer un délai de livraison d'un Envoi communiqué ou indiqué par PostNL Colis que si ce délai a expressément été convenu pour cet Envoi.

10.3. En ce qui concerne le transport d'Envois Internationaux (sortants), le délai de livraison dépend du pays ou de la zone de destination et du Cadre de service choisi par l'Expéditeur.

Article 11: Responsabilité

11.1. PostNL Colis ne peut être tenue pour responsable, tant en cas de perte que de détérioration d'Envois, qu'en vertu des dispositions de la CMR.

11.2. Pour les envois EPS, une assurance (jusqu'à maximum 500€ par colis, quel que soit son contenu) est comprise dans le Cadre de service. Pour les envois GP, une assurance (jusqu'à maximum 200€ par colis, quel que soit son contenu) est comprise dans le Cadre de service. Les dispositions de la CMR et de la Convention de Varsovie en matière d'« intérêt particulier pour la livraison » (respectivement, art. 26 de la CMR et art. 22 alinéa 2 de la Convention de Varsovie) s'appliquent par analogie.

11.3. PostNL Colis produira à titre de preuve, en cas de mise en demeure pour cause de perte ou de détérioration, une copie du document de livraison dont ressort le lieu de livraison, conformément aux accords relatifs au produit et au Cadre service qui ont été fixés au préalable contractuellement avec le donneur d'ordre. Sauf preuve du contraire, PostNL Colis rejette toute responsabilité en cas de perte ou de détérioration.

Article 12:
Services complémentaires

Contre paiement de la rémunération fixée à cet effet et en application intégrale de ce qui est précisé dans ou par les présentes conditions, le Cadre de service peut être élargi à un ou plusieurs des «services complémentaires » cités dans cet Article :

12.1. « Extension de responsabilité »
12.1.1. Les Envois nationaux peuvent, à la demande de l'Expéditeur et contre paiement de la rémunération fixée par PostNL Colis, être distribués avec une « extension de responsabilité ».
12.1.2. Le montant de l'« extension de responsabilité » doit être mentionné sur le Document de transport de la manière prescrite par PostNL Colis. La mention concernée doit être considérée comme une clause expressément conclue entre les parties visant à augmenter la responsabilité de PostNL Colis, tel que visé à l'art. 26 de la CMR.
12.1.3. En cas de dommages attribuables à PostNL Colis suite à la perte ou à la détérioration d'un Envoi avec « extension de responsabilité », l'Expéditeur ou le Destinataire peut prétendre aux frais d'envoi et à l'indemnisation des dommages encourus aux biens transportés avec l'Envoi jusqu'à concurrence du montant de l'« extension de responsabilité ».
12.1.4. PostNL Colis détermine si l'Expéditeur a droit à une éventuelle indemnisation telle que visée à l'article 12 en se basant sur les preuves présentées par l'Expéditeur, telles que la preuve d'expédition originale, la facture d'achat ou de vente et/ou toute autre preuve valable de la valeur du contenu.

12.2. « Envoi contre remboursement »
12.2.1. Les Envois BeNeLux peuvent, à la demande de l'Expéditeur et contre paiement de la rémunération fixée par PostNL Colis, être présentés moyennant « contre-remboursement ».
12.2.2. En cas de perte, de détérioration ou de retard d'un Envoi en « contre-remboursement », PostNL Colis est uniquement responsable des dommages qui en découlent, conformément à l'Article 11. PostNL Colis ne peut être rendue responsable de tout autre dommage, sauf en cas de mauvaise foi ou de négligence grave de la part de sa direction.
12.2.3. PostNL Colis a le droit de compenser les remboursements devant encore être versés au moyen de créances exigibles sur l'Expéditeur.

12.3. « Signature à la livraison »
12.3.1. Les Envois Nationaux peuvent, à la demande de l'Expéditeur et contre paiement de la rémunération fixée par PostNL Colis, être présentés moyennant « signature à la livraison ». Dans le cas des services complémentaires « extension de responsabilité» et « contre-remboursement », la « signature à la livraison » est automatiquement comprise dans le Cadre de service.
12.3.2. Pour les Envois internationaux, la « signature à la livraison » est automatiquement comprise dans le Cadre de service.
12.3.3. La signature électronique remplace la signature manuscrite à l'encre présente sur la liste de distribution sur support papier. L'expéditeur et PostNL Colis conviennent qu'ils acceptent cette signature électronique comme preuve de livraison, ou du moins une copie de celle-ci imprimée le cas échéant sur papier. L'Expéditeur informera le Destinataire au sujet de cette signature électronique.

Article 13:
Mode de livraison

13.1. Généralités
13.1.1. Sauf si cela ne peut raisonnablement être exigé de PostNL Colis, les livraisons sont effectuées tous les jours de la semaine, à l'exception des lundis, dimanches et jours fériés légaux. PostNL Colis se réserve le droit de ne pas effectuer la livraison de certaines catégories d'Envois le samedi. Dans ce cas, PostNL Colis en fera l'annonce à temps.
13.1.2. La livraison est effectuée à l'adresse mentionnée sur l'Envoi. Dans le cas où l'Envoi ne peut être distribué à l'adresse (domicile) du Destinataire, PostNL peut remettre cet Envoi à l'un des voisins proches, et ce à la demande expresse et préalable de l'Expéditeur. Le cas échéant, un avis est laissé dans la boîte aux lettres du Destinataire. En cas de remise chez les voisins, le transport et la responsabilité de PostNL Colis dans le cadre du Contrat de transport prennent fin. Si la livraison chez l'un des voisins proches n'est pas possible, un avis écrit est laissé dans la boîte aux lettres du Destinataire indiquant de quelle manière et dans quel délai celui-ci peut prendre possession de l'Envoi.
13.1.3. Les conditions de livraison figurant à l'Article 13.1.1. et 13.1.2. s'appliquent aussi bien aux Envois nationaux qu'aux Envois internationaux entrants. Les conditions de livraison des Envois internationaux peuvent différer d'un pays à l'autre.

13.2. Lieu de livraison
La livraison peut avoir lieu par le biais:
(a) du dépôt dans la boîte aux lettres à l'adresse indiquée sur l'Envoi, ou
(b) de la remise au Destinataire, à un membre majeur du ménage ou à un mandataire du Destinataire, ou à un collaborateur de l'organisation désignée comme Destinataire sur l'Envoi.
(c) de la remise aux voisins (article 13.1.2).

13.3. Tentative de livraison; conservation
13.3.1. Si la livraison par le biais du dépôt dans un dispositif approprié ou de la remise au Destinataire ou à une autre personne habilitée n'est pas possible, PostNL Colis conservera l'Envoi pour une période de maximum deux semaines. Les Envois internationaux peuvent différer d'un pays à l'autre.
13.3.2. Si la livraison n'a pas été possible et que PostNL Colis conserve par conséquent l'Envoi, le Destinataire en sera toujours informé par avis écrit. Cet avis devra toujours mentionner : les options possibles pour une deuxième tentative de livraison, le délai de garde et le lieu de conservation de l'Envoi, les périodes pendant lesquelles l'Envoi peut être retiré de ce lieu de conservation et la procédure applicable si – pour quelque raison que ce soit – aucune livraison n'a lieu dans le délai de garde.
13.3.3 PostNL Colis ne conserve pas les Envois dont le contenu est probablement ou de toute évidence périssable.

13.4 Procédure pour les Envois ne pouvant être livrés

13.4.1 Si l'Expéditeur refuse la réception d'un Envoi, ne procède pas à son retrait au lieu de conservation (au terme d'un délai de garde de maximum deux semaines) ou si la conservation de l'Envoi, par rapport à son contenu, est difficile pour PostNL Colis, l'Envoi sera retourné à l'Expéditeur (pour les Envois internationaux : à l'Expéditeur à l'étranger).

13.4.2. Les Envois qui, pour quelque raison que ce soit, ne peuvent être retournés à l'Expéditeur, sont encore conservés par PostNL Colis et tenus à la disposition de l'Expéditeur pour une durée de 12 mois environ, sauf si PostNL Colis sait ou estime plausible que (le contenu de) l'Envoi n'a aucune valeur, ou que la conservation est, par rapport au contenu de l'Envoi, difficile pour PostNL Colis, en quel cas PostNL Colis est libre de (faire) détruire l'Envoi ou de disposer de celui-ci à sa guise. Les Envois que l'on estime de valeur échoient après le délai de 12 mois précité à PostNL Colis. Dans le cas où PostNL Colis ne procède pas au retour d'un Envoi, elle s'attellera à informer l'Expéditeur de la manière dont il a été disposé de l'Envoi.

13.4.3. Si l'Expéditeur refuse le retour d'un Envoi ou ne procède pas à son retrait au lieu de conservation (au terme d'un délai de garde de maximum deux semaines), PostNL Colis suppose que le contenu de l'Envoi ne présente plus aucune valeur pour l'Expéditeur et est libre de disposer de l'Envoi à sa guise.

13.4.4. S'il apparaît impossible de remettre un Envoi conformément aux Cadres de services en vigueur en matière de livraison, PostNL Colis a le droit de porter, en tout ou en partie, les frais liés au retour, à la conservation et/ou à la destruction de l'Envoi au compte de l'Expéditeur.

Article 14:
Informations fournies à l'expéditeur et/ou au destinataire

Sur demande introduite auprès de PostNL Colis, l'Expéditeur ou le Destinataire peut, dans un délai de 30 jours à compter de la date d'acceptation de l'Envoi en vue de son transport, obtenir des informations relatives à la mise en œuvre du Contrat de transport, à condition de mentionner le numéro de code-barres se trouvant sur le Document de transport. Par dérogation à la phrase précédente, ceci s'applique aux Envois avec « contre-remboursement » pour l'Expéditeur. PostNL Colis a le droit de facturer des frais administratifs en cas de (première) demande après expiration du délai de demande correspondant.

Article 15:
Avis de Dommages

Si, dans un délai de 30 jours à compter de la date d'acceptation de l'Envoi en vue de son transport, PostNL Colis n'a reçu de la part de l'Expéditeur ou du Destinataire aucun avis signalant que l'Envoi n'a pas été livré ou que le Contrat de transport n'a par ailleurs pas été correctement mis en œuvre, PostNL Colis est supposé avoir exécuté le Contrat de transport en conformité avec le Cadre de service.

Article 16:
Appel 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 Colis et qu'il réside en Belgique, celui-ci 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, rue Royale 97 boîte 5, 1000 Bruxelles, www.smspo.be, fax : 02 221 02 44).

Article 17:
Droit applicable et règlement des litiges

17.1. Le droit belge est applicable à tous les Contrats de transport.

17.2. Seuls les tribunaux de l'arrondissement de Bruxelles sont compétents.

Article 18:
Protection de la vie privéé

PostNL Colis utilise les données fixées dans le cadre du contrat en vue de l'exécution du contrat et de la qualité de ses services. PostNL Colis peut également utiliser les données à caractère personnel afin d'informer l'intéressé des produits et services de PostNL Colis, de ses filiales, d'autres entreprises directement liées ou de tiers. Les données peuvent à cet effet également être mises à la disposition de ces parties ou de tiers. Si l'intéressé n'accorde aucun prix à l'information visée, il peut faire part de son désaccord auprès de PostNL Colis, Generaal de wittelaan 11C, 2800 Malines. L'intéressé doit à cet égard mentionner le nom (de l'entreprise), l'adresse, le code postal et la localité.

Article 19:
Modification des conditions

PostNL Colis a le 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 compter de la date d'introduction des modifications et/ou ajouts communiquée par PostNL Colis.

Savoir plus?
www.postnl.be