

Conditions Générales en Matière d'Offre de Services de bpost

Les conditions générales ci-après entrent en vigueur le 1 février 2011.

I. Définitions

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

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

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

Envoi : tout envoi ou paquet adressé national ou international, y compris les services

Recommandés, Valeur Déclarée et Taxipost 24h, Taxipost LLS, Taxipost 24h Mini, Taxipost PayPack, Taxipost Secur, Kilopost Standard, Kilopost International, mais à l'exception

- des autres services Taxipost réservés aux Clients contractuels ;
- du Taxipost EMS International ;
- des envois non-adressés nationaux que le Client confie à bpost en vue de leur traitement.

Les envois Taxipost repris dans le paragraphe précédent sont soumis aux conditions générales, disponibles sur le site www.bpost.be

Guides opérationnels Taxipost : toutes les documentations techniques ou opérationnelles (ou instructions) publiées par bpost qui ont trait au Traitement des Envois Taxipost, celles-ci pouvant être modifiées et étant disponibles notamment sur www.bpost.be ;

Jour ouvrable : chaque jour calendrier sauf le samedi, le dimanche et les jours fériés légaux ;

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

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

Point de Service Postal : un bureau de poste, une halte postale ou un magasin postal (Point Poste) ;

Services : les services offerts par bpost dans le cadre du Traitement ;

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

II. Champ d'application

1. Les présentes Conditions Générales entrent en vigueur à la date mentionnée ci dessus et s'appliquent à tous les Services offerts par bpost dans le cadre du Traitement des Envois. Si des conditions particulières ou la Législation postale prévoient des règles spécifiques pour certains Services, ces règles seront également applicables à l'offre et à la prestation de ces Services. En aucun cas, les conditions générales ou particulières du Client ou d'autres parties que bpost ne sont applicables au Traitement d'Envois.
2. Les Conditions Générales en vigueur, ainsi que les tarifs en vigueur, peuvent être obtenus :
 - auprès du Service Clients de bpost, au numéro 022.012345 ;
 - dans les Points de Service Postal et le cas échéant, dans d'autres lieux que bpost désigne ;
 - sur le site web de bpost : www.bpost.be ; ou
 - par tout autre moyen de communication que bpost estime utile.
3. Pour tout renseignement complémentaire et pour toute question relative aux Services, le Client peut contacter le Service Clients de bpost au 022/012345 ou consulter le site web www.bpost.be. Le Client peut également se renseigner auprès des bureaux de poste ou dans d'autres lieux que bpost désigne pour toute information complémentaire sur la gamme complète des produits et services offerts par bpost.

III. Tarifs et règles opérationnelles

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

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

IV. Acceptation des présentes conditions générales et naissance de la convention

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

V. Obligations des parties

1. Obligations de bpost

1.1. Généralités

bpost s'engage à :

- lever ses propres boîtes aux lettres aux jours et aux heures indiqués sur celles-ci et excepté les dimanches et jours fériés ;
- distribuer, une fois par Jour ouvrable, les Envois dans les boîtes aux lettres des destinataires pour autant que celles-ci soient situées en Belgique et soient conformes aux prescriptions de la Législation postale ;
- respecter la réglementation et la législation en vigueur pour les données à caractère personnel y compris la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard du traitement de données à caractère personnel ; et
- ne pas faire de discrimination non justifiée légalement entre les Clients, plus particulièrement sur la base de convictions religieuses, politiques ou idéologiques.

1.2. Délais de distribution

a) Envois nationaux

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

- Distribution le premier jour ouvrable suivant le jour de dépôt (J+1) pour :
 - les Envois adressés jusqu'à 2 kg affranchis au tarif « PRIOR » ;
 - les Envois Taxipost 24h, Taxipost 24h Mini ; Taxipost PayPack et Taxipost Secur ;
 - les Envois Recommandés et les envois avec Valeur Déclarée.
- Distribution au plus tard le deuxième jour ouvrable suivant le jour de dépôt (J+2) pour :
 - les Envois adressés jusqu'à 2 kg affranchis au tarif « NON-PRIOR », cette option étant réservée aux Envois affranchis autrement qu'avec des timbres ;
 - les Envois Taxipost LLS.

b) Envois internationaux sortants

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

- Envois (y compris les envois KIL OPOST standard) affranchis au tarif prioritaire et munis de l'étiquette "A PRIOR" :
 - zone Europe : pays de l'Union européenne : 3 Jours ouvrables (J+3), autres pays de l'Europe géographique : 4 Jours ouvrables (J+4),
 - zone reste du monde : le délai varie en fonction du pays de destination.
- Envois (y compris les envois KILOPOST standard) affranchis au tarif prioritaire ou non prioritaire à taxe réduite : le délai varie en fonction du pays de destination.
- Envois KILOPOST (excepté les envois KILOPOST standard) : le délai varie en fonction du pays de destination.

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

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

2. Obligations du Client

- 2.1. Le Client s'engage à mentionner de manière clairement lisible sur l'Envoi, l'adresse exacte et complète du destinataire (nom, rue, numéro d'habitation, éventuellement numéro de boîte, code postal, commune ou ville et, sur les Envois internationaux, pays de destination). bpost recommande d'indiquer également l'adresse de l'expéditeur sur l'Envoi dans le coin supérieur gauche du recto ou au verso de celui-ci.
- 2.2. Le Client s'engage à emballer l'Envoi de façon appropriée et adéquate afin que celui-ci :
 - puisse supporter les inconvénients et les risques du transport ;
 - ne puisse en aucun cas présenter un péril pour le bon fonctionnement du circuit postal ;
 - réponde aux exigences en matière de poids, de format et de dimensions reprises dans les brochures ou conditions particulières relatives au produit ou service concerné ;
 - réponde aux exigences reprises dans la Législation postale.
- 2.3. Le Client s'engage à payer le prix correspondant au tarif applicable de bpost en vigueur au moment du dépôt et correspondant à la nature de son Envoi. Ces frais doivent être payés au plus tard au moment du dépôt de l'Envoi.
- 2.4. Le Client s'engage à respecter les modalités d'affranchissement, de dépôt et toutes les conditions de forme, présentation et contenu reprises dans les brochures et manuels relatifs aux règles techniques et opérationnelles, disponibles dans les bureaux de poste et sur le site web www.bpost.be, ainsi que dans la Législation postale.
- 2.5. En cas d'Envoi international, le Client s'engage à fournir les documents requis pour l'accomplissement des formalités douanières.

VI. Envois interdits, non conformes ou non distribuables

1. Envois interdits et non conformes

- 1.1. Conformément à la Législation postale en vigueur, l'expédition de certains Envois est interdite. Il s'agit notamment :
 - des matières dangereuses, produits chimiques, matières explosibles, inflammables ou radioactives, matières biologiques périssables, etc., sauf exceptions et limitations prévues dans la Législation postale ;
 - des drogues, stupéfiants et substances psychotropes ;
 - des armes, y compris les couteaux, poignards et tout autre objet pointu ou tranchant ;
 - des animaux vivants et parasites, sauf exceptions et limitations prévues dans la Législation postale ;
 - des Envois portant extérieurement des annotations contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ;
 - des objets, des écrits ou substances en général dont l'importation, l'exportation, la circulation, la diffusion, l'utilisation ou la détention est interdite par la loi ;
 - des objets qui par leur forme, leur nature ou leur emballage peuvent présenter un danger pour des personnes, salir ou détériorer d'autres envois, l'équipement postal ou des biens appartenant à des tiers ;
 - des valeurs au porteur, pièces de monnaie, billets de banque, bijoux ou autres matières précieuses sauf s'ils sont expédiés dans des Envois avec Valeur Déclarée ou Recommandés fermés. Ceux-ci ne peuvent toutefois être insérés dans des envois recommandés internationaux que si le pays de destination participe au service des envois avec Valeur Déclarée ;
 - des Envois qui tombent sous l'application du code pénal ou de dispositions pénales réprimant des infractions à des lois spéciales.
- 1.2. Sans préjudice de l'article VII.2 et de la possibilité de bpost d'informer le cas échéant les instances compétentes, bpost se réserve le droit, en ce qui concerne les Envois interdits repris au point 1.1 ci-dessus :
 - d'en refuser le dépôt ;
 - d'en suspendre le Traitement ;
 - s'ils constituent un danger pour les personnes ou les choses, de les détruire immédiatement ; et/ou
 - de les renvoyer à l'expéditeur si son nom et son adresse sont indiqués sur l'Envoi. Si le nom et l'adresse de l'expéditeur ne sont pas indiqués sur l'Envoi, bpost pourra traiter ces Envois conformément aux dispositions des points 2.1 b) et c) ci-dessous. Les frais de renvoi, de conservation et tous les autres frais seront le cas échéant à charge du Client.
- 1.3. Outre les Envois interdits, bpost se réserve le droit de refuser ou de suspendre le Traitement d'Envois (autres que les Envois repris au point 1.1 ci-dessus) ne correspondant pas aux conditions reprises dans les Conditions Générales, brochures, conditions particulières et autres documents applicables au Traitement des Envois ainsi qu'aux dispositions applicables de la Législation postale.
Il s'agit notamment des Envois :
 - insuffisamment ou non affranchis ;
 - dont l'adresse du destinataire fait défaut, est incomplète, indistincte ou illisible ;
 - ne répondant pas aux règles techniques et opérationnelles (notamment de poids et de dimensions) applicables ; ou
 - non correctement emballés ou pourvus d'un emballage non approprié au contenu de l'Envoi.
- 1.4. Denrées périssables dans les Envois Taxipost
Le Traitement tel qu'effectué par bpost ne comporte pas de dispositions spécifiques pour les marchandises périssables. Les Envois Taxipost contenant des marchandises périssables voyagent par conséquent exclusivement aux risques du Client, et sans que la responsabilité de bpost ne puisse être mise en cause en cas de dommage causé à ou par ces Envois.
- 1.5. Sans préjudice de l'article VII.2, bpost se réserve le droit, en ce qui concerne les Envois non conformes repris au point 1.3 ci-dessus :
 - d'en refuser le dépôt ;
 - d'en suspendre le Traitement ;
 - s'il s'agit d'Envois insuffisamment ou non affranchis :
 - de demander à l'expéditeur, si son nom et son adresse sont indiqués sur l'Envoi et que l'adresse de l'expéditeur est située en Belgique, de s'acquitter des frais de port et des frais supplémentaires dus à cet affranchissement absent ou insuffisant ;
 - lorsque le nom et l'adresse de l'expéditeur ne sont pas indiqués sur l'Envoi ou que l'adresse de l'expéditeur n'est pas située en Belgique, de laisser un avis au destinataire lui demandant de s'acquitter des frais de port et des frais supplémentaires, si l'adresse de distribution est située en Belgique ;
 - si le destinataire refuse de s'acquitter des frais de port et des frais supplémentaires ou ne réclame pas l'Envoi dans le délai fixé par bpost, de traiter cet Envoi conformément aux dispositions des points 2.1 b) et c) ci-dessous ;
 - si le nom et l'adresse de l'expéditeur ne sont pas indiqués sur l'Envoi et que l'adresse de distribution n'est pas située en Belgique, de traiter cet Envoi conformément aux dispositions réglementaires de l'Union Postale Universelle ;
 - s'il s'agit d'Envois non conformes pour toute autre raison (que parce qu'ils sont insuffisamment ou non affranchis) :
 - de les renvoyer à l'expéditeur si le nom et l'adresse de ce dernier sont indiqués sur l'Envoi ;
 - si le nom et l'adresse de l'expéditeur ne sont pas indiqués sur l'Envoi, de traiter ces Envois conformément aux dispositions des points 2.1 b) et c) ci-dessous.
- 1.6. Le Traitement par bpost des Envois repris aux points 1.1 et 1.3 ci-dessus, ne libère pas le Client de sa responsabilité.

2. Envois non distribuables

- 2.1. Envois nationaux et internationaux sortants
 - a) Sauf disposition contraire dans la Législation postale ou dans des conditions particulières, les Envois nationaux et internationaux sortants qui n'ont pas pu être délivrés au destinataire sont renvoyés à l'expéditeur si son nom et son adresse sont indiqués sur l'Envoi. Si le nom et l'adresse de l'expéditeur ne sont pas indiqués sur l'Envoi, bpost pourra traiter celui-ci conformément aux points 2.1 b) et c) ci-dessous.
 - b) bpost est habilitée à ouvrir immédiatement les Envois qui n'ont pas pu être délivrés au destinataire et dont le nom et l'adresse de l'expéditeur ne sont pas indiqués sur l'Envoi.
 - c) Si après ouverture de l'Envoi, celui-ci n'a pas pu être délivré à l'expéditeur, il pourra être détruit à l'expiration d'un délai prenant cours dès son dépôt à bpost et fixé à :
 - trois mois pour les Envois ordinaires ; et
 - six mois pour les Envois recommandés et les Envois avec valeur déclarée.A l'expiration de ce délai, les objets et documents de valeur contenus dans les Envois seront acquis au Trésor belge.
- 2.2. Envois internationaux entrants
 - a) Sauf disposition contraire dans la Législation postale ou dans des conditions particulières, les Envois internationaux entrants qui n'ont pas pu être délivrés au destinataire sont renvoyés à l'opérateur étranger qui a confié l'Envoi à bpost, à l'exception des cartes postales et imprimés, qui ne seront renvoyés que si l'expéditeur a clairement mentionné sur l'Envoi qu'il en souhaitait le renvoi.
 - b) Les Envois qui ne sont pas renvoyés conformément au point a) seront détruits à l'expiration d'un délai de six mois.

VII. Responsabilité des parties

1. Responsabilité de bpost

1.1. Envois nationaux

- a) bpost peut être tenue responsable lorsque sa faute ou celle de l'un de ses préposés ou mandataires cause un préjudice direct à l'expéditeur en raison soit de la perte, du vol ou de l'endommagement de son Envoi, soit de la distribution tardive de celui-ci et ce dans les limites définies au point IX ci-après. La responsabilité de bpost est limitée aux cas énumérés ci-dessus et ne porte que sur le dommage direct.
Sa responsabilité ne peut être mise en cause pour tout dommage indirect dont notamment les frais de fabrication ou d'impression, les pertes de revenus, la privation de bénéfices, l'atteinte à l'image ou la réputation du Client, etc.

b) En cas de perte, vol ou endommagement d'un Envoi recommandé ou d'un Envoi avec valeur déclarée, l'expéditeur peut se désister de ses droits d'indemnisation en faveur du destinataire.

1.2. Envois internationaux

- a) La responsabilité de bpost est limitée aux cas expressément prévus par la législation internationale en vigueur et dans les limites définies au point IX ci-après. Elle ne concerne que le préjudice direct de l'expéditeur pouvant résulter d'une faute de bpost ou de l'un de ses préposés ou mandataires et engendrant :
- la perte, le vol ou l'endommagement d'un Envoi recommandé, d'un Envoi avec valeur déclarée ou d'un Envoi Kilopost (à l'exclusion du Kilopost Standard) ;
 - la livraison d'un Envoi contre remboursement sans encaissement des fonds ou contre perception d'une somme inférieure au montant du remboursement fixé par l'expéditeur.
- Sa responsabilité ne peut être mise en cause pour tout dommage indirect dont notamment les frais de fabrication ou d'impression, les pertes de revenus, la privation de bénéfices, l'atteinte à l'image ou la réputation de Client, etc.
- b) En cas de perte, vol ou endommagement d'un Envoi recommandé ou d'un Envoi avec valeur déclarée, l'expéditeur peut se désister de ses droits d'indemnisation en faveur du destinataire.
- c) En ce qui concerne les Envois recommandés et Envois avec valeur déclarée dont le contenu a été endommagé ou a disparu, le droit d'indemnisation défini au point IX ci-après appartient au destinataire après acceptation de l'Envoi par ce dernier. Toutefois, le destinataire peut se désister de ses droits d'indemnisation au profit de l'expéditeur.
- d) bpost n'est pas responsable des déclarations en douane, sous n'importe quelle forme, ni des décisions prises par les services de douane à la suite de la vérification des Envois soumis à leur contrôle.

1.3. Envois nationaux et internationaux

bpost n'encourt aucune responsabilité lorsque le dommage résulte :

- d'actes de négligences ou erreurs du Client ou de tiers ou du non-respect, volontaire ou involontaire, des obligations qui résultent directement ou indirectement des présentes Conditions Générales ;
- d'un cas de force majeure, tel que, par exemple, les catastrophes naturelles (inondation, incendie, etc.), les faits de guerre, les conflits armés, la réquisition par une autorité publique.

2. Responsabilité du Client

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

2.2. Pour l'expédition des Envois ayant un contenu particulier et/ou de valeur, ou dont la preuve ou le délai de livraison est un élément déterminant, bpost recommande à ses Clients de recourir à l'un de ses services spécialisés.

2.3. La prise en charge par bpost d'Envois non conformes aux présentes Conditions Générales, aux conditions générales ou contrats particuliers applicables ou aux règles techniques et opérationnelles n'exonère pas le Client de sa responsabilité.

VIII. Procédure d'introduction d'une plainte

1. Principe

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

2. Comment introduire une plainte à bpost

Une plainte peut être introduite soit :

- par téléphone au Service Clients : 022 012345 ;
- via le site web www.bpost.be ;
- par simple lettre non affranchie à bpost Service Clients BP 5000 - 1000 Bruxelles ;

où chaque plainte introduite par un Client reçoit un numéro de référence qui sera communiqué à ce dernier. Sur demande, un accusé de réception est remis gratuitement au Client. En mentionnant la référence dans ses écrits ou lors de ses conversations ultérieures avec les services de bpost, le Client simplifiera et accélérera la gestion de sa plainte.

3. Délai d'introduction des plaintes

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

4. Annexes - pièces

La plainte est accompagnée de tous les renseignements et documents pouvant faciliter les recherches et apportant les preuves requises. En ce qui concerne les Envois recommandés, les Envois avec valeur déclarée, les Envois Taxipost 24h, Taxipost 24h Mini et les Envois Kilopost internationaux, il y a toujours lieu de produire le récépissé de dépôt.

Les plaintes liées aux produits Taxipost PayPack et Taxipost Secur doivent être accompagnées de tous documents apportant la preuve de la valeur du contenu de l'Envoi.

5. Délai du traitement des plaintes

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

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

6. Note

Recours au Service de Médiation pour le secteur postal :

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

Rue Royale 97 Bte 14

1000 Bruxelles

Téléphone : 02 221 02 30

Fax : 02 221 02 44

IX. Indemnisation

1. Principe

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

2. Étendue de l'indemnité

2.1 Envois nationaux

a) Distribution tardive

- Indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de l'affranchissement acquitté pour le(s) Envoi(s) distribué(s) avec retard. Les frais de recommandation, de déclaration de valeur et de contre remboursement ne sont toutefois pas remboursés.
- Lorsque les Envois litigieux ont trait à un événement ponctuel ou limité dans le temps, l'indemnité peut être réduite ou refusée si l'expéditeur n'a pas pris toutes les précautions nécessaires pour permettre à bpost de distribuer le(s) Envoi(s) en temps opportun compte tenu des délais de distribution applicables.

b) Perte, vol, ou endommagement d'un Envoi adressé

- Envoi recommandé : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum de 39,00 €. Lorsqu'il s'agit de recommandés administratifs (R.P.) le montant maximum de l'indemnité est fixé à 26,00 €.
- Envoi avec valeur déclarée : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de la valeur déclarée.
- Envoi expédié contre remboursement : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant du remboursement fixé par l'expéditeur.
- Taxipost 24h, Taxipost 24h Mini, Taxipost LLS, indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant aux frais d'affranchissement.
- Taxipost Secur : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant à 500 euros en cas de perte ou dommage d'un paquet contenant des biens et de 15 euro en cas de perte ou dommage d'un paquet contenant des documents. Les dommages indirects ou retards ne causant pas de préjudice ne font l'objet d'aucune indemnisation.

- Taxipost PayPack : en cas de livraison d'un paquet PayPack sans encaissement de paiement par le destinataire ou contre perception d'une somme inférieure au montant du remboursement, l'indemnité correspond au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant du remboursement dû par le destinataire.
 - Les paquets PayPack qui contiennent des biens sont aussi assurés jusqu'à 500 € en cas de perte ou de dommage. Les documents sont assurés quant à eux pour une valeur maximale de 15€. L'assurance ne couvre pas les dommages indirects ou retards n'occasionnant pas de dommage.
 - Autres Envois : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant aux frais d'affranchissement.
- c) Livraison sans encaissement des fonds ou contre perception d'une somme inférieure au montant du remboursement pour les Envois expédiés contre remboursement : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant du remboursement.

2.2. Envois internationaux

- a) Perte, vol ou endommagement
- Envoi Kilopost (à l'exclusion du Kilopost Standard) : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant égal au taux de 40 DTS* par Envoi, majoré de 4,5 DTS par kilogramme et frais d'affranchissement.
 - Envoi recommandé : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de 30 DTS, majoré des frais d'affranchissement et droits acquittés à l'exception de la taxe de recommandation.
 - Envoi avec valeur déclarée : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de la valeur déclarée, majoré des frais d'affranchissement.
 - Sac M recommandé : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de 150 DTS, majoré des frais d'affranchissement et droits acquittés à l'exception de la taxe de recommandation.
- b) Livraison sans encaissement des fonds ou contre perception d'une somme inférieure au montant du remboursement pour les Envois contre remboursement : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant du remboursement.
- c) Dans tous les autres cas et pour tous les autres types d'Envois que ceux prévus aux points précédents (y compris le Kilopost Standard), aucune indemnité n'est accordée.

X. Droit applicable et juridiction compétente

Sans préjudice de la législation postale internationale, tout litige résultant de l'interprétation ou de l'exécution des présentes Conditions Générales sera soumis au seul droit belge et sera de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles. Néanmoins, les parties s'engagent, avant de s'adresser aux instances judiciaires, à épuiser toutes les possibilités de règlement du litige à l'amiable auprès des instances de bpost (cfr supra point VIII). Si, en vertu d'une disposition légale d'ordre public ou de droit impératif, une des dispositions des présentes conditions générales s'avère nulle ou non opposable au Client, cette clause sera réputée non écrite mais les autres dispositions resteront néanmoins d'application.

* DTS (« Droit de Tirage Spécial ») est une unité de compte utilisée dans les échanges internationaux dont la valeur est déterminée au 1^{er} janvier de chaque année. A titre informatif, en date du 1^{er} Janvier 2011, 1 DTS vaut environ 1,13 euros.