

DE POST

[C – 2004/99012]

Algemene voorwaarden inzake de dienstverlening door de POST (Brievenpost)

Deze algemene voorwaarden vervangen deze die gepubliceerd werden in het *Belgisch Staatsblad* van 15 november 2002

I. Voorwoord en definities

Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden verstaat men onder :

- de Klant : ieder fysiek of rechtspersoon die beslist een zending te versturen door de diensten van DE POST;
- DE POST : de Naamloze Vennootschap van Publiek Recht met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Muntcentrum, RPR BE 0 214.596.464 (gerechtelijk arrondissement Brussel) die onder meer de exploitatie van de postdiensten en financiële postdiensten verzekert.

De activiteiten van DE POST worden geregeld door de huidige algemene voorwaarden onverminderd de wettelijke bepalingen die nationaal en internationaal van kracht zijn.

II. Toepassingsgebied

1. De algemene voorwaarden regelen vanaf 3 mei 2004 alle diensten die DE POST in het kader van haar activiteiten m.b.t. de behandeling en uitreiking van geadresseerde en niet-geadresseerde zendingen aanbiedt, met uitsluiting van de expres diensten, die het voorwerp van afzonderlijke algemene voorwaarden uitmaken. De huidige algemene voorwaarden zijn van toepassing op de nationale en internationale geadresseerde zendingen evenals de nationale niet-geadresseerde zendingen.

2. Bijkomende inlichtingen betreffende de diensten die door DE POST worden aangeboden in het kader van de huidige algemene voorwaarden, evenals de tarieven die erop van toepassing zijn, kunnen naar keuze verkregen worden :

- bij de personeelsleden van DE POST
- in de documentatie die beschikbaar is in de postkantoren, postale servicepunten of andere plaatsen die DE POST aanduidt;
- op de Internet website van DE POST : www.depost.be;
- door elk ander communicatiemiddel dat DE POST nuttig acht en bepaalt, daarin begrepen de opname in de nationale en internationale pers of andere elektronische communicatiemiddelen.

3. In geval van twijfel of vragen kan de Klant zich wenden tot de postkantoren, postale servicepunten of in andere plaatsen die DE POST aanduidt, die bijkomende informatie over het complete gamma van producten en diensten aangeboden door DE POST zullen verstrekken.

III. Tarieven

De brochures met betrekking tot DE POST evenals de laatst geldende tarieven maken integraal deel uit van deze algemene voorwaarden.

De brochures en tarieven worden gratis overhandigd in de postkantoren, postale servicepunten en andere plaatsen die DE POST aanduidt in functie van het gamma van de aangeboden diensten en produkten. Deze kunnen worden opgestuurd op verzoek van de Klant.

De voornaamste tarieven die van toepassing zijn worden in de postkantoren, postale servicepunten of andere plaatsen die DE POST aanduidt uitgehangen.

IV. Ontstaan van de overeenkomst

Door een zending toe te vertrouwen aan DE POST, aanvaardt de Klant zonder voorbehoud de bepalingen van de huidige algemene voorwaarden waarvan hij geacht wordt kennis te hebben genomen ten laatste op het moment van de sluiting van de overeenkomst. De afgifte van een zending doet de overeenkomst tussen de Klant en DE POST ontstaan onder de voorwaarden opgenomen in deze algemene voorwaarden en in de bijzondere voorwaarden betreffende het betrokken produkt of dienst, behalve indien DE POST haar voorafgaandelijk uitdrukkelijk en schriftelijk akkoord heeft gegeven om ervan af te wijken.

LA POSTE

[C – 2004/99012]

Conditions générales en matière d'offre des services de La POSTE (Poste aux lettres)

Les conditions générales ci-après remplacent celles publiées au *Moniteur belge* du 15 novembre 2002

I. Avertissement et définitions

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

- le Client : toute personne, physique ou morale, décidant d'expédier un envoi par les services de LA POSTE;
- LA POSTE : société anonyme de droit public ayant son siège social à 1000 BRUXELLES, Centre Monnaie, RPM BE 0 214.596.464 (arrondissement judiciaire de Bruxelles) et qui assure notamment l'exploitation des services postaux et des services financiers postaux.

LA POSTE s'exerce ses activités conformément aux présentes conditions générales sans préjudice des dispositions légales en vigueur tant au niveau national qu'au niveau international.

II. Champ d'application

1. Les présentes conditions générales régissent à partir du 3 mai 2004 tous les services offerts par LA POSTE dans le cadre de ses activités de traitement et distribution d'envois adressés et non adressés, à l'exclusion des services de courrier express qui font l'objet de conditions générales distinctes. Les présentes conditions générales sont applicables aux envois adressés nationaux et internationaux ainsi qu'aux envois non adressés nationaux.

2. Tout renseignement complémentaire concernant les services offerts par LA POSTE dans le cadre des présentes conditions générales, ainsi que les tarifs s'y rapportant, peuvent être obtenus au choix :

- auprès des membres du personnel de LA POSTE;
- dans la documentation disponible dans les bureaux de poste de LA POSTE, les points de services postal et le cas échéant, dans d'autres lieux que LA POSTE désigne;
- sur le site Internet de LA POSTE : www.laposte.be;
- par tout autre moyen de communication que LA POSTE estime utile et définit, en ce compris par l'insertion dans la presse nationale ou internationale ou d'autres moyens de communications électroniques.

3. En cas de doute ou de questions, le Client peut s'adresser auprès des bureaux de poste, points de service postal ou dans d'autres lieux que LA POSTE désigne qui lui fournira toutes les informations complémentaires sur la gamme complète des produits et services offerts par LA POSTE.

III. Tarifs

Les brochures relatives à LA POSTE ainsi que les tarifs en vigueur relatifs aux services concernés font partie intégrante des présentes conditions générales.

Les brochures et tarifs sont remis gratuitement dans les bureaux de poste, points de service postal et autres lieux que LA POSTE désigne, en fonction de la gamme des produits et services offerts. Ils peuvent être expédiés sur demande du Client.

Les principaux tarifs en vigueur sont affichés dans les bureaux de poste, points de service ou autres lieux que LA POSTE désigne.

IV. Naissance de la convention

En confiant un envoi à LA POSTE, le Client accepte sans réserve les dispositions des présentes conditions générales dont il est présumé avoir pris connaissance au plus tard au moment de la conclusion de la convention. Le dépôt d'un envoi entraîne ainsi la naissance d'une convention entre le Client et LA POSTE, aux conditions reprises dans les présentes conditions générales et dans les dispositions particulières relatives au produit ou service concerné, à moins que LA POSTE ait donné son accord préalable, exprès et écrit pour y déroger.

V. Verbintenissen van de partijen

1. Verbintenissen van DE POST

1.1. Algemeen

DE POST verbindt zich ertoe :

- ten minste vijf dagen per week, behalve tijdens weekends en feestdagen, haar eigen brievenbussen te lichten;
- eenmaal per dag, behalve tijdens weekends en feestdagen, de zendingen uit te reiken in de brievenbussen van de geadresseerden, voorzover deze conform de wettelijke voorschriften zijn;
- de van kracht zijnde reglementering en wetgeving inzake persoonsgegevens te eerbiedigen, hierin begrepen de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens;
- haar Klanten niet te discrimineren wanneer dit wettelijk niet verantwoord is, meer bepaald op grond van hun religieuze, politieke of ideologische overtuiging.

1.2. Uitreikingstermijnen

a) Nationaal

DE POST verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om volgende uitreikingstermijnen te halen :

Uitreiking op de eerste werkdag volgend op de dag van afgifte (D+1) voor :

- zendingen die gefrankeerd zijn tegen het « Prior »-tarief;

Voor de zendingen die met postzegels gefrankeerd worden zullen alleen de zendingen, waarop ten minste een postzegel met de rode band « prior » voorkomt, een prioritairere behandeling krijgen. De Post zal echter alles in het werk stellen om dezelfde behandeling te geven aan de zendingen, gefrankeerd met zegels zonder nominale waarde, die verkocht werden voor november 2002 voor de frankering van een genormaliseerde brief.

- zendingen die gefrankeerd zijn tegen het voorkeur- of conventioneel tarief « brief »;
- de wekelijkse tijdschriften.

Uitreiking ten laatste op de tweede werkdag volgend op de dag van afgifte (D+2) voor de zendingen die gefrankeerd zijn tegen het « NON PRIOR »-tarief.

Uitreiking ten laatste op de vierde werkdag volgend op de dag van afgifte (D+4) voor de andere zendingen.

b) Internationaal

DE POST verbindt zich ertoe de zendingen die haar worden toevertrouwd op de meest optimale wijze te behandelen, zodat de objectieven aangaande de kwaliteit, voortvloeiende uit internationale akkoorden, bereikt worden.

Ter informatie worden deze objectieven als volgt bepaald :

- zendingen gefrankeerd tegen het prioritairere tarief en voorzien van het A-PRIOR etiket :
 - zone Europa :
 - landen van de Europese Unie : 3 werkdagen (D+3),
 - andere landen van geografisch Europa : 4 werkdagen (D+4),
 - zone rest van de wereld : de uitreikingstermijn verschilt in functie van het land van bestemming
- zendingen gefrankeerd tegen het niet-prioritairere tarief of de niet-prioritairere zendingen tegen verlaagde taks : de uitreikingstermijn verschilt in functie van het land van bestemming
- Kilopost-zendingen : de uitreikingstermijn verschilt in functie van het land van bestemming.

c) Voor het nationaal en internationaal verkeer wordt de notie « D » (dag van afgifte) als volgt gedefinieerd :

Individuele zendingen : afgifte vóór het uiterste uur van de laatste lichte, vermeld op de brievenbus.

Afgifte aan het loket vóór het uiterste uur, gespreid tussen 17 en 19 uur, in functie van de categorie van het kantoor. Het uiterste uur is vermeld op de brievenbus van het kantoor.

Zendingen in groten getale : afgifte vóór 15 uur voor de niet-dringende zendingen en vóór 16 of 17 uur, volgens de plaats van afgifte, voor de dringende zendingen.

De zaterdag, zon- en feestdagen worden niet in aanmerking genomen voor de berekening van de termijn voor de dag van afgifte of voor de dag van uitreiking.

V. Obligations des parties

1. Obligations de LA POSTE

1.1. Généralités

LA POSTE s'engage à :

- lever au moins cinq jours par semaine, sauf les W-E et jours fériés, ses propres boîtes aux lettres;
- distribuer, une fois par jour, sauf les W-E et les jours fériés, les envois dans les boîtes aux lettres des destinataires pour autant que celles-ci soient conformes aux prescriptions légales;
- respecter la réglementation et la législation en vigueur en matière des 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;
- 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) Trafic national

LA POSTE s'engage à tout mettre en œuvre pour atteindre les délais de distribution suivants :

Distribution le premier jour ouvrable suivant le jour de dépôt (J+1) pour les envois urgents à savoir :

- les envois affranchis au tarif « Prior »;

Pour les envois affranchis en timbre, seuls les envois comportant au moins un timbre muni de la bande rouge « PRIOR » bénéficieront du traitement prioritaire. LA POSTE s'efforcera toutefois de réserver ce même traitement aux envois affranchis au moyen des timbres sans valeur faciale vendus avant novembre 2002 pour l'affranchissement d'une lettre normalisée.

- les envois affranchis au tarif préférentiel ou conventionnel « lettre »;
- les périodiques hebdomadaires.

Distribution au plus tard le deuxième jour ouvrable suivant le jour de dépôt (J+2) pour les envois affranchis au tarif « Non prior ».

Distribution au plus tard le 4ème jour ouvrable suivant le jour de dépôt (J+4) pour tous les autres envois.

b) Trafic international

LA POSTE 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.

A titre indicatif, ces objectifs sont fixés comme suit :

- envois 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 affranchis au tarif non prioritaire ou non prioritaire à taxe réduite : le délai varie en fonction du pays de destination
- envois Kilopost : le délai varie en fonction du pays de destination.

c) Pour le trafic national et international, la notion : « J » (jour de dépôt) se définit comme suit :

Envois individualisés : dépôt avant l'heure limite de la dernière levée figurant sur la boîte aux lettres.

Dépôt au guichet avant l'heure limite variant de 17 à 19 heures selon la catégorie à laquelle le bureau appartient. Cette heure limite est mentionnée sur la boîte du bureau.

Envois en nombre : dépôt avant 15 heures pour les envois non urgents et 16 ou 17 heures selon le lieu de dépôt, pour les envois urgents.

Les samedis, dimanches et jours fériés ne sont pas pris en considération dans le calcul des délais, ni pour le jour de dépôt ni pour le jour de distribution.

2. Verbintenissen van de Klant

2.1. De Klant verbindt zich ertoe om op de zendingen op een duidelijke en leesbare wijze het juiste en volledige adres van de bestemming (naam, straat, huisnummer, eventueel busnummer, postcode, gemeente of stad en land van bestemming) te vermelden.

DE POST raadt ook aan het adres van de afzender in de linkerbovenhoek van de voorzijde of op de keerzijde aan te brengen.

2.2. De Klant verbindt zich ertoe de zending op een geschikte en adequate manier te verpakken zodat deze :

- de ongemakken en risico's van het transport kan dragen;
- in geen enkel geval een gevaar kan zijn voor de goede werking van het postcircuit;
- beantwoordt aan de vereisten inzake gewicht, formaat en afmetingen, voorgeschreven in de documentatie en of de tarieven betreffende het betrokken product of dienst.

2.3. De Klant verbindt zich ertoe de kosten verschuldigd volgens het tarief dat van toepassing is op het moment van afgifte en dat overeenstemt met de aard van de zending, te betalen ten laatste bij afgifte van de zending.

2.4. De Klant verbindt zich ertoe de frankeer- en afgiftemodaliteiten, de vereisten inzake vorm, presentatie en inhoud, opgenomen in het document met betrekking tot de technische eigenschappen en beschikbaar in de postkantoren, te respecteren.

2.5. In internationale dienst verbindt de Klant zich ertoe de documenten nodig om de douaneformaliteiten te vervullen, bij te voegen.

VI. Uitsluiting en weigering

1. Het versturen van bepaalde zendingen is overeenkomstig de wetgeving die van kracht is, verboden of beperkt. Het betreft onder meer :

- de gevaarlijke stoffen : chemische producten, explosieven, ontvlambare producten, radio-actieve stoffen,....;
- drugs en verdoevende middelen;
- wapens, messen, dolken en ieder scherp of snijdend voorwerp dat onvoldoende verpakt is;
- levende dieren, behalve de bij wet voorziene uitzonderingen;
- de zendingen die op de buitenzijde aantekeningen dragen die strijdig zijn met de openbare orde of de goede zeden;
- de voorwerpen, geschriften of substanties in het algemeen waarvan de invoer, de circulatie, de verspreiding, het gebruik of het bezit ervan verboden zijn bij wet;
- de zendingen die door hun aard of vorm een gevaar kunnen opleveren voor personen, bezittingen, andere zendingen of installaties;
- de waarden aan toonder, muntstukken, juwelen of andere kostbaarheden, behalve als ze worden verstuurd als aangetekende zending of zending met aangegeven waarde. Deze mogen niet in internationale aangetekende zendingen worden ingesloten indien het land van bestemming de dienst van de zendingen met aangegeven waarde aanbiedt.

2. Behalve de verboden zendingen behoudt DE POST zich het recht voor de behandeling van zendingen te weigeren of op te schorten :

- die onvolledig of niet gefrankeerd zijn;
- waarvan het adres van de bestemming ontbreekt, onvolledig, onduidelijk of onleesbaar is;
- die niet beantwoorden aan de vereisten inzake gewicht en afmetingen zoals voorzien in de documentatie;
- die niet correct verpakt zijn of voorzien zijn van een verpakking die niet is aangepast aan de inhoud van de zending.

3. De behandeling door DE POST van de zendingen opgenomen onder punt 1 en 2 hierboven, houdt geen aanvaarding in en ontslaat de Klant niet van zijn eventuele aansprakelijkheid.

4. Indien DE POST de behandeling van een zending weigert of opschort, mag DE POST de zending naar haar keuze terugzenden naar de verzender of de Klant verwittigen van de weigering of opschorting met een bericht waarop het adres voorkomt waar de zending ter beschikking wordt gehouden. DE POST houdt de zending gedurende één jaar ter beschikking van de Klant. De kosten voor de bewaring zijn ten laste van de Klant.

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, n° d'habitation, éventuellement n° de boîte, code postal, commune ou ville et pays de destination).

LA POSTE 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 la bonne marche du circuit postal;
- réponde aux exigences en matière de poids, de format et de dimensions reprises dans la documentation et/ou les tarifs relatifs au produit ou service concerné.

2.3. Le Client s'engage à payer le prix correspondant au tarif de LA POSTE aux lettres 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 le document relatif aux exigences techniques, disponible dans les bureaux de poste.

2.5. En international, le Client s'engage à fournir les documents requis pour l'accomplissement des formalités douanières.

VI. Exclusion et refus

1. Conformément à la législation en vigueur, l'expédition de certains envois est interdite ou limitée. Il s'agit notamment :

- des matières dangereuses : produits chimiques, explosifs, inflammables, radioactifs,....;
- des drogues et stupéfiants;
- des armes, couteaux, poignards et tout autre objet aigu ou tranchant insuffisamment emballé...;
- des animaux vivants sauf exceptions prévues par la loi;
- des envois portant extérieurement des inscriptions manifestement 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 envois qui par leur forme ou leur nature seraient une cause de danger pour des personnes, des biens, des envois ou des équipements;
- des valeurs au porteur, pièces de monnaie, bijoux ou autres matières précieuses sauf s'ils sont expédiés dans des lettres à valeur déclarée ou recommandées. Ceux-ci ne peuvent toutefois être insérés dans des envois recommandés internationaux si le pays de destination participe au service des envois avec valeur déclarée.

2. Outre ces interdictions, LA POSTE se réserve le droit de refuser ou suspend le traitement des envois :

- insuffisamment ou non affranchis;
- dont l'adresse du destinataire fait défaut, est incomplète, indistincte ou illisible;
- ne répondant pas aux exigences de poids et de dimensions reprises dans la documentation;
- non correctement emballés ou pourvus d'un emballage non approprié au contenu de l'envoi.

3. Le traitement par LA POSTE des envois repris aux points 1 et 2 ci-dessus, n'implique pas qu'elle accepte ceux-ci et ne libère pas le Client de son éventuelle responsabilité.

4. Si LA POSTE refuse ou suspend le traitement de l'envoi, LA POSTE peut librement renvoyer l'envoi à l'expéditeur ou avertir celui-ci du refus ou de la suspension, par un avis mentionnant l'adresse à laquelle l'envoi se trouve à sa disposition. LA POSTE conservera l'envoi à la disposition du Client pendant un délai d'un an. Les frais de conservation seront à charge du Client.

VII. Aansprakelijkheid van de partijen

1. Aansprakelijkheid van DE POST

1.1. Nationaal

a) DE POST kan aansprakelijk gesteld worden indien haar fout of de fout van een van zijn aangestelden of mandatarissen directe schade berokkent aan de afzender ingevolge verlies, diefstal, beschadiging of laattijdige uitreiking van de zending en dit overeenkomstig de grenzen bepaald in artikel IX.

De aansprakelijkheid van DE POST is beperkt tot de bovengenoemde gevallen en heeft alleen betrekking op de directe schade.

De aansprakelijkheid kan niet worden ingeroepen voor iedere andere indirecte schade zoals, onder meer aanmaakkosten, drukkosten, verlies van inkomsten, verlies van winsten, inbreuken op het imago of de reputatie van de Klant...

b) Ingeval van verlies, diefstal of beschadiging van een aangetekende zending of een zending met aangegeven waarde kan de afzender afstand doen van zijn recht op schadevergoeding ten voordele van de bestemming.

1.2. Internationaal

a) De aansprakelijkheid van DE POST is beperkt tot de gevallen uitdrukkelijk voorzien in de van kracht zijnde internationale wetgeving en binnen de perken voorzien in punt IX. Deze betreft enkel de directe schade van de afzender die het gevolg is van een fout van DE POST of een van zijn aangestelden of mandatarissen en die wordt veroorzaakt door :

- het verlies, de diefstal of de beschadiging van een aangetekende zending, een zending met aangegeven waarde of een Kilopost-zending;
- de uitreiking van een verrekenzending zonder incassering van de gelden of tegen ontvangst van een som kleiner dan het door de Klant bepaalde bedrag.

De aansprakelijkheid kan niet worden ingeroepen voor iedere andere indirecte schade zoals, ondermeer aanmaakkosten, drukkosten, verlies van inkomsten, verlies van winsten, inbreuken op het imago of de reputatie van de Klant...

b) In geval van verlies, diefstal of beschadiging van een aangetekende zending of een zending met aangegeven waarde kan de afzender afstand doen van zijn recht op schadevergoeding ten voordele van de bestemming.

c) Wat de internationale aangetekende zendingen of de internationale zendingen met aangegeven waarde betreft, waarvan de inhoud werd beschadigd of verdween, behoort het recht op schadevergoeding omschreven in punt IX toe aan de bestemming na aanvaarding van de zending door deze laatste. Niettemin kan de bestemming afstand doen van dat recht ten voordele van de afzender.

d) DE POST is niet aansprakelijk voor de douane-aangiften, onder welke vorm dan ook, en voor de beslissingen genomen door de douanediensdiensten ingevolge het nazicht van de zendingen die onderworpen worden aan hun controle.

1.3. Nationaal en internationaal

DE POST is niet aansprakelijk indien de schade voortvloeit uit :

- handelingen, nalatigheden of fouten van de Klant of derden of het niet naleven, vrijwillig of onvrijwillig, van de verplichtingen die rechtstreeks of onrechtstreeks voortvloeien uit deze algemene voorwaarden;
- overmacht, bijvoorbeeld natuurrampen, overstromingen, brand, oorlogsdaden, gewapende conflicten, opvoering door een openbare overheid,...

2. Aansprakelijkheid van de Klant

2.1. De Klant draagt alle gevolgen voortvloeiend uit de niet naleving van de van kracht zijnde wettelijke bepalingen, deze algemene voorwaarden of van de « technische vereisten ».

Zijn aansprakelijkheid wordt uitgebreid tot de beschadiging van zijn eigen zending ingevolge een ongeschikte verpakking, de schade berokkend aan de aangestelden, mandatarissen of de goederen van DE POST of van al andere transporteurs of postale administraties of nog schade aan andere goederen of zendingen.

2.2. Voor het versturen van zendingen met een bijzondere inhoud en/of waarde, of waarvan het afleveringsbewijs of termijn een essentieel element is, raadt DE POST de Klanten aan beroep te doen op één van de gespecialiseerde diensten.

2.3. Het aannemen door DE POST van zendingen, die niet in overeenstemming zijn met deze algemene voorwaarden, ontslaat de Klant niet van zijn aansprakelijkheid.

VII. Responsabilités des parties

1. Responsabilité de LA POSTE

1.1. Trafic national

a) LA POSTE 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 LA POSTE 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...

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

1.2. Trafic international

a) La responsabilité de LA POSTE est limitée aux cas expressément prévus par la législation internationale en vigueur et dans les limites définies au point IX. Elle ne concerne que le préjudice direct de l'expéditeur pouvant résulter d'une faute de LA POSTE 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 à valeur déclarée ou d'un envoi Kilopost;
- 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...

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

c) En ce qui concerne les envois recommandés internationaux et envois à valeur déclarée internationaux dont le contenu a été endommagé ou 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) LA POSTE n'est pas responsable des déclarations en douane, sous n'importe quelle forme, ni des décisions prises par les services de douane suite à la vérification des envois soumis à leur contrôle.

1.3. Trafic national et international.

LA POSTE n'encourt aucune responsabilité lorsque le dommage résulte :

- des actes, négligences ou erreurs du Client ou de tiers et du non-respect, volontaire ou involontaire, des obligations qui résultent directement ou indirectement des présentes conditions générales;
- en cas de force majeure, par ex. cataclysmes naturels, d'inondation, d'incendie, de faits de guerre, de conflits armés, de 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, des présentes conditions générales ou des « exigences techniques ».

Sa responsabilité s'étend aussi bien à la détérioration de son propre envoi en raison d'un emballage inadéquat qu'au dommage causé au préposés, mandataires ou aux biens de LA POSTE, 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, LA POSTE recommande à ses Clients de recourir à l'un de ses services spécialisés.

2.3. La prise en charge par LA POSTE pour le traitement des envois non conformes aux présentes conditions générales n'exonère pas le Client de sa responsabilité.

VIII. Procedure voor het indienen van een klacht

1. Principe

De Klant die een klacht wenst in te dienen, wendt zich in de eerste plaats tot DE POST.

2. Hoe een klacht indienen bij De Post ?

Een klacht kan ingediend worden door :

- een speciaal voorzien formulier, beschikbaar in elk postkantoor;
- een gewone niet-gefrankeerde brief aan DE POST Kwaliteitsdienst Muntcentrum 1000 Brussel;
- per fax op het nummer 02-226 22 69;
- per E-mail : quality@post.be.

Een bericht van ontvangst met vermelding van het referentienummer zal voor iedere klacht, binnen de acht werkdagen na ontvangst ervan, overgemaakt worden aan de Klant.

Door het vermelden van deze referentie in briefwisseling of in latere contacten met de diensten van DE POST, kan de Klant de behandeling van zijn klacht vereenvoudigen en versnellen.

3. Termijn voor het indienen van klachten

Op straffe van niet-ontvankelijkheid, dienen de klachten ingediend te worden binnen een termijn van zes maanden te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de betwiste zending door DE POST.

4. Bijlagen – stukken

De klacht dient vergezeld te zijn van alle informatie en documenten die de opzoeken kunnen vergemakkelijken en de nodige bewijzen leveren. Voor wat de aangetekende zendingen, de zendingen met aangegeven waarde en de internationale Kilopostzendingen betreft, zal het afgiftewijs steeds verstrekt worden.

5. Termijn voor de behandeling van klachten

De klacht wordt behandeld en afgesloten binnen een termijn van :

- 30 dagen voor de nationale zendingen,
- 40 dagen voor de West-Europese landen,
- 3 maanden voor de andere landen en dit te rekenen vanaf de inleiding ervan.

Indien deze termijn niet gerespecteerd kan worden, zullen de redenen van de vertraging evenals de uiterste datum van de afhandeling van de klacht meegegeed worden aan de Klant.

6. Nota

Diegene die klacht heeft neergelegd en niet tevreden is over de resultaten van de behandeling van de klacht, kan zich richten tot de Ombudsdienst bij DE POST – Koningsstraat 97 - 2^e verdieping - 1000 Brussel.

IX. Vergoeding

1. Principe

Enkel de afzender, of de bestemming door toepassing van punt VII,1.2.c), die een klacht indient, en het bewijs levert van de fout van DE POST, evenals de geleden schade en het oorzakelijk verband tussen beiden, zal op zijn vraag een vergoeding krijgen.

2. Omvang van de vergoeding

2.1 Nationaal

2.1.1. Laattijdige uitreiking.

- Vergoeding overeenkomstig de directe schade die werkelijk geleden werd met een maximum overeenkomend met het bedrag van de frankering van de zending(en) die te laat uitgereikt werd(en). De kosten voor de aantekening, de aangegeven waarde en de tegen terugbetaling worden echter niet terugbetaald.
- Indien de betwiste zendingen betrekking hebben op een welbepaald evenement of een evenement dat beperkt is in de tijd, kan de vergoeding verminderd of geweigerd worden als blijkt dat de afzender niet de nodige voorzorgen heeft genomen om de uitreiking van de zending(en) door DE POST mogelijk te maken binnen de vooropgestelde termijnen vermeld in deze algemene voorwaarden.

2.1.2. Verlies, diefstal of beschadiging van een geadresseerde zending met inbegrip van Kilopost.

- Gewone zending

Vergoeding overeenkomstig de directe schade die werkelijk geleden werd met een maximum overeenkomend met de betaalde kosten voor frankering van de betwiste zendingen.

- Aangetekende zending

Vergoeding overeenkomstig de directe schade die werkelijk geleden werd met een maximum van € 39,00.

Voor een ambtshalve aangetekende zending (R.P.), is het maximumbedrag van de vergoeding vastgesteld op € 26,00.

VIII. Procédure d'introduction d'une plainte

1. Principe

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

2. Comment introduire une plainte à LA POSTE ?

Une plainte peut être introduite, soit :

- au moyen du formulaire spécialement prévu à cet effet, disponible dans tous les bureaux de LA POSTE;
- par simple lettre non affranchie à LA POSTE Service Qualité Centre Monnaie 1000 Bruxelles;
- par fax : 02-226 22 69;
- par e-Mail : quality@post.be.

Chaque plainte fait l'objet d'un avis de réception dans les huit jours ouvrables à compter de celle-ci, avec la mention d'un numéro de référence.

En mentionnant cette référence dans ses écrits ou lors de ses conversations ultérieures avec les services de LA POSTE, le Client simplifiera et accélérera la gestion de sa plainte.

3. Délai d'introduction des plaintes

A peine d'irrecevabilité, les réclamations doivent être introduites dans un délai de six mois à compter du jour de réception par LA POSTE 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 ou assurés et les envois Kilopost international il y a toujours lieu de produire le récépissé de dépôt.

5. Délai de traitement des plaintes

La plainte est traitée et clôturée dans un délai de :

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

Si ce délai n'est pas respecté, le Client est informé des raisons du retard et de la date limite du règlement de la plainte.

6. Note

Si le plaignant n'est pas satisfait des résultats du traitement de sa plainte par LA POSTE, il peut alors s'adresser au service de Médiation auprès de LA POSTE : Rue Royale 97 - 2^e étage - 1000 Bruxelles.

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 LA POSTE, le préjudice subi et le lien causal entre les deux, obtiendra, à sa demande, une indemnité.

2. Etendue de l'indemnité

2.1 Trafic national

2.1.1. 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 LA POSTE de distribuer le(s) envoi(s) en temps opportun compte tenu des délais de distribution mentionnés dans les présentes conditions générales.

2.1.2. Perte, vol, ou endommagement d'un envoi adressé en ce compris le Kilopost.

- Envoi ordinaire

Indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant aux frais d'affranchissement acquittés pour les envois litigieux.

- 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.

- Zending met aangegeven waarde

Vergoeding overeenkomstig de directe schade die werkelijk geleden werd met een maximum overeenkomend met het bedrag van de aangegeven waarde.

- Verrekenzending

Vergoeding overeenkomstig de directe schade die werkelijk geleden werd met een maximum van € 105,00.

2.1.3. De uitreiking van een verrekenzending zonder incassering van de gelden of tegen ontvangst van een som kleiner dan het te incasseren bedrag.

Vergoeding overeenkomstig de directe schade die werkelijk geleden werd met een maximum overeenkomend met het bedrag van de terugbetaling.

2.2. Internationaal

2.2.1 Verlies, diefstal en beschadiging van een Kilopostzending.

Vergoeding overeenkomstig de directe schade die werkelijk geleden werd met een maximum overeenkomend met de betaalde kosten voor frankering van de betwiste zending beperkt tot het bedrag van € 105,00.

2.2.2 Verlies, diefstal en beschadiging van een aangetekende zending.

Vergoeding overeenkomstig de directe schade die werkelijk geleden werd met een maximum overeenkomend met het bedrag van 30 STR.

2.2.3 Verlies, diefstal of beschadiging van een zending met aangegeven waarde.

Een vergoeding overeenkomstig de directe werkelijk geleden schade met een maximum overeenkomend met het bedrag van de aangegeven waarde.

2.2.4 De uitreiking van een verrekenzending zonder incassering van de gelden of tegen ontvangst van een som kleiner dan het te incasseren bedrag.

Vergoeding overeenkomstig de directe schade die werkelijk geleden werd met een maximum overeenkomend met het bedrag van de terugbetaling.

2.2.5 In al de andere gevallen, die niet voorzien zijn in de bovenvermelde punten, wordt er geen vergoeding toegekend.

X. Toepasselijk recht

Onverminderd de internationale postwetgeving, is enkel het Belgisch recht van toepassing op de overeenkomst tussen DE POST en de Klant.

Indien, krachtens een wettelijke bepaling van openbare orde of imperatief recht, één van de bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig of niet tegenstelbaar zou zijn aan de Klant, dan zal deze clause als niet geschreven beschouwd worden. De overige bepalingen blijven evenwel van toepassing.

XI. Bevoegde rechtbanken

Enkel de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel zijn bevoegd uitspraak te doen over elk geschil, elke interpretatie of uitvoering van deze algemene voorwaarden.

Niettemin verbinden de partijen zich er toe, alvorens zich te wenden tot de gerechtelijke instanties, alle mogelijkheden uit te putten teneinde met de bevoegde instanties van DE POST tot een minnelijke schikking te komen.

- Envoi à valeur déclarée

Indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de la déclaration de valeur.

- Envoi expédié contre - remboursement

Indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum de € 105,00.

2.1.3. 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. Trafic international

2.2.1 Perte, vol ou endommagement d'un envoi Kilopost.

Indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant aux frais d'affranchissement acquittés pour les envois litigieux limité à un montant de € 105,00.

2.2.2 Perte, vol ou endommagement d'un envoi recommandé.

Indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de 30 DTS.

2.2.3 Perte, vol ou endommagement d'un envoi avec valeur déclarée.

Indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant à la valeur déclarée.

2.2.4 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.

2.2.5 Dans tous les cas autres que ceux prévus aux points précédents, aucune indemnité n'est accordée.

X. Droit applicable

Sans préjudice de la législation postale internationale, le droit belge est seul applicable à la convention entre LA POSTE et le Client.

Si, en vertu d'une disposition légale d'ordre public ou de droit impératif, une des dispositions des présentes conditions générales était nulle ou non opposable au client, cette clause sera réputée non écrite, les autres dispositions resteront néanmoins d'application.

XI. Juridiction compétente

Seuls les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles, sont compétents pour statuer sur tout litige, sur toute interprétation ou exécution des présentes conditions générales.

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 LA POSTE.

FEDERALE OVERHEIDSDIENST JUSTITIE

[C – 2004/09350]

Rechterlijke Orde. — Vacante betrekkingen

— hoofdgriffier van de arbeidsrechtbanken te Namen en te Dinant : 1, vanaf 18 oktober 2004;

— griffier :

bij het arbeidshof te Brussel : 1, vanaf 1 september 2004;

bij de rechtbank van eerste aanleg te Antwerpen : 1;

bij de arbeidsrechtbanken te Namen en te Dinant : 1, vanaf 8 augustus 2004;

— beambte bij de griffie van de rechtbank van eerste aanleg te Kortrijk : 1;

— secretaris bij het parket van de procureur des Konings bij de rechtbank van eerste aanleg te Luik : 1, vanaf 1 februari 2005;

— beambte bij het parket van de procureur des Konings bij de rechtbank van eerste aanleg te :

Namen : 1, vanaf 5 augustus 2004;

SERVICE PUBLIC FEDERAL JUSTICE

[C – 2004/09350]

Ordre judiciaire. — Places vacantes

— greffier en chef aux tribunaux du travail de Namur et de Dinant : 1, à partir du 18 octobre 2004;

— greffier :

à la cour du travail de Bruxelles : 1, à partir du 1^{er} septembre 2004;

au tribunal de première instance d'Anvers : 1;

aux tribunaux du travail de Namur et de Dinant : 1, à partir du 8 août 2004;

— employé au greffe du tribunal de première instance de Courtrai : 1;

— secrétaire au parquet du procureur du Roi près le tribunal de première instance de Liège : 1, à partir du 1^{er} février 2005;

— employé au parquet du procureur du Roi près le tribunal de première instance de :

Namur : 1, à partir du 5 août 2004;