

Conditions générales du compte bpost

En vigueur à partir du 01/09/2021

1. Portée

1.1 bpost, société anonyme de droit public, ayant son siège social au Centre Monnaie, 1000 Bruxelles et inscrite au registre des personnes morales de Bruxelles sous le numéro 0214.596.464 (« **bpost** »), propose un service d'identification et de gestion des accès permettant à l'Utilisateur/Utilisatrice de créer un compte numérique générique sur une plateforme unique (« **compte bpost** ») grâce auquel l'Utilisateur/Utilisatrice peut utiliser les mêmes données de connexion (« **Log-in** ») pour tous les sites web, canaux et applications bpost participants (« **applications bpost** »).

1.2 Le compte bpost est fourni pour un usage domestique et privé aux personnes physiques uniquement (« **Utilisateur(s)/Utilisatrice(s)** »). Le compte bpost ne peut pas être utilisé par les Utilisateurs/Utilisatrices à des fins commerciales ou professionnelles. Un seul compte bpost sera octroyé par personne physique.

1.3 Les présentes Conditions générales s'appliquent à l'utilisation du compte bpost. Veuillez noter que l'utilisation du compte bpost est également assujettie à la politique en matière de protection de la vie privée, consultable sur <https://login.bpost.be/assets/privacy.pdf>

1.4 Les services offerts par bpost via les différentes applications bpost utilisant le compte bpost sont régis par des conditions générales et des documents contractuels distincts, tels que présentés et acceptés par les Utilisateurs/Utilisatrices lors de l'utilisation de l'application bpost concernée. En cas de contradiction entre les présentes Conditions générales et toutes conditions dédiées à une application bpost, les conditions de cette application bpost primeront.

1.5 Les présentes Conditions générales restent en vigueur jusqu'à ce que l'Utilisateur/Utilisatrice résilie son compte bpost ou mette fin de toute autre manière à ses souscriptions aux différentes applications bpost.

2. Offre de services du compte bpost

2.1 Le compte bpost permet aux Utilisateurs/Utilisatrices de se connecter à plusieurs applications de bpost par le biais d'une seule et même plateforme. Après l'inscription et l'authentification initiales, les Utilisateurs/Utilisatrices peuvent se connecter et accéder à toutes les zones à accès restreint des applications bpost participantes, en utilisant le même Log-in, sans devoir accomplir de procédure d'inscription pour chacune des applications bpost participantes.

2.2 Le compte bpost génère une « identité » d'Utilisateur/Utilisatrice unique pour chaque Utilisateur/Utilisatrice, laquelle peut être reconnue et vérifiée par toutes les applications bpost participantes. Cela permet également aux Utilisateurs/Utilisatrices de disposer de leurs

données d'identification et d'accès dans les applications bpost participantes sans devoir saisir à nouveau et vérifier ces données manuellement.

2.3 En outre, le compte bpost permet de présenter certaines informations dans les applications bpost de manière personnalisée et individuelle aux Utilisateurs/Utilisatrices.

2.4 Le compte bpost permet aux Utilisateurs/Utilisatrices de gérer facilement leur compte d'utilisateur par le biais d'une interface utilisateur unique en recourant à l'outil « Mon profil », disponible dans les applications bpost participantes. Grâce à cette interface, les Utilisateurs/Utilisatrices peuvent gérer et corriger les données principales stockées (par exemple, le nom, le prénom, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone mobile), modifier leur mot de passe et consulter les informations relatives aux applications bpost utilisées. .

2.5 L'utilisation du service IAM est gratuite pour l'Utilisateur/Utilisatrice.

3. Identification et enregistrement

3.1 Pour pouvoir utiliser le compte bpost, l'Utilisateur/Utilisatrice doit créer un compte en remplissant un formulaire d'inscription comprenant, notamment, ses nom et prénom, son adresse e-mail et son numéro de téléphone mobile. L'Utilisateur/Utilisatrice doit également confirmer que l'adresse e-mail indiquée lui appartient, par le biais d'un message électronique envoyé à sa boîte de réception.

3.2 Certaines applications de bpost sont limitées aux Utilisateurs/Utilisatrices qui fournissent des données d'identification supplémentaires obligatoires. Par conséquent, il peut être demandé à l'Utilisateur/Utilisatrice de fournir de telles données d'identification supplémentaires, lesquelles seront utilisées pour accéder à l'application spécifique de bpost.

3.3 L'Utilisateur/Utilisatrice déclare et garantit que les informations à caractère personnel fournies dans son formulaire d'inscription, notamment ses nom et prénom, son adresse e-mail et son numéro de téléphone portable, sont exactes et correctes. Plus particulièrement, les Utilisateurs/Utilisatrices ne doivent pas saisir les coordonnées d'autres personnes et ils/elles sont tenu(e)s d'informer bpost sans délai de toute modification des informations à caractère personnel qu'ils/elles ont fournies via l'outil « Mon profil », disponible dans les applications bpost participantes.

3.4 Immédiatement après la réception du formulaire d'inscription par bpost, l'Utilisateur/Utilisatrice recevra un e-mail de confirmation contenant un lien unique. En cliquant sur ce lien, l'Utilisateur/Utilisatrice confirmera qu'il/elle a bien reçu l'e-mail et que cette adresse électronique lui appartient. Suite à cette confirmation, l'Utilisateur/Utilisatrice recevra un e-mail confirmant l'inscription et il/elle se verra octroyer l'accès au compte bpost de l'Utilisateur/Utilisatrice.

3.5 L'inscription réussie au compte bpost ne donne pas automatiquement aux Utilisateurs/Utilisatrices le droit d'accéder aux applications bpost.

3.6 bpost se réserve le droit de refuser des inscriptions au cas par cas, à sa seule discrétion, pour quelque raison que ce soit.

4. Utilisation du compte bpost

4.1 Les Utilisateurs/Utilisatrices pourront accéder au contenu et aux offres restreints des applications bpost participantes en saisissant leur identifiant (Log-in) dans le formulaire de connexion correspondant. Ce log-in est généralement constitué de l'adresse e-mail et du mot de passe de l'Utilisateur/Utilisatrice.

4.2 Le compte bpost et le Log-in sont réservés à l'usage exclusif de l'Utilisateur/Utilisatrice concerné(e) à titre personnel (pour un usage domestique et privé uniquement). Ils ne peuvent être transmis à une autre personne qu'avec l'accord exprès, préalable et écrit de bpost. L'accord prend fin de plein droit au décès d'un(e) Utilisateur/Utilisatrice. Dès que bpost aura connaissance de ce décès, le compte bpost en question sera supprimé.

4.3 Les Utilisateurs/Utilisatrices ne peuvent pas divulguer leur Log-In, en particulier leur mot de passe, à qui que ce soit (y compris les membres de leur famille et leurs collègues). Les Utilisateurs/Utilisatrices doivent veiller à ce que leur Log-In, en particulier leur mot de passe, reste en tout temps confidentiel et sécurisé et ils/elles sont tenu(e)s d'empêcher toute utilisation non autorisée des applications bpost participantes par des tiers.

4.4 En utilisant le compte et le Log-in de bpost, l'Utilisateur/Utilisatrice garantit qu'il/elle :

- n'utilisera pas le compte bpost d'une manière incompatible avec les présentes Conditions générales ou d'une façon enfreignant les lois ou réglementations locales, nationales ou internationales ;
- n'autorisera personne d'autre à utiliser le compte bpost de l'Utilisateur/Utilisatrice ou ne tentera pas d'accéder au compte d'un(e) autre Utilisateur/Utilisatrice ;
- ne tentera pas de contourner ou de compromettre toute mesure de sécurité ;
- ne revendra ou ne réaffectera pas le compte bpost de l'Utilisateur/Utilisatrice ; ou
- n'enfreindra pas les droits de propriété intellectuelle de bpost ou ceux de toute partie tierce en relation avec l'utilisation du compte bpost.

4.5 L'Utilisateur/Utilisatrice a un devoir de diligence et une obligation de limiter les dommages. bpost recommande vivement à l'Utilisateur/Utilisatrice de renforcer la sécurisation de chaque appareil utilisé au moyen d'un code d'appareil (par ex. code numérique, empreinte digitale, identifiant graphique...) afin d'empêcher tout accès non autorisé par des tiers. bpost recommande également à l'Utilisateur/Utilisatrice d'être prudent(e) dans la communication de données personnelles ou financières, compte tenu de leur possible visibilité, par exemple au sein d'un groupe de personnes (en ligne ou hors ligne), et de rester vigilant(e) face à des pratiques telles que le phishing.

4.6 Si un(e) Utilisateur/Utilisatrice a connaissance ou soupçonne une utilisation abusive de son compte bpost ou de son Log-In, il/elle doit en informer bpost sans délai par e-mail à l'adresse [LST ICT IAM notification@bpost.be](mailto:LST_ICT_IAM_notification@bpost.be) ou par l'intermédiaire du Service Client de bpost (voir section 10). En cas d'abus réel ou présumé d'un compte bpost ou d'un Log-In, bpost a le droit de mettre immédiatement fin à l'accès de l'Utilisateur/Utilisatrice aux applications bpost.

4.7 Si un(e) Utilisateur/Utilisatrice est responsable de l'utilisation abusive d'un compte ou d'un Log-In de bpost, l'Utilisateur/Utilisatrice sera responsable de toutes les conséquences de l'utilisation par une tierce partie. Plus particulièrement, un(e) Utilisateur/Utilisatrice sera considéré(e) responsable s'il/si elle a permis l'utilisation non autorisée de son compte bpost par négligence ou si un(e) Utilisateur/Utilisatrice a sélectionné l'option « Rester connecté » alors qu'il/elle travaille sur un ordinateur public ou partagé et que des tiers ont ainsi accès aux applications bpost. La responsabilité de l'Utilisateur/Utilisatrice ne prend fin que si et après qu'il/elle a informé bpost par e-mail (LST_ICT_IAM_notification@bpost.be) ou par le biais du Service Client de bpost (voir article 10) de l'utilisation non autorisée de son compte bpost et qu'il/elle a modifié le mot de passe ou le Log-in, si nécessaire.

4.8 bpost ne peut être tenue responsable de tout dommage résultant de l'utilisation ou de l'abus du compte bpost de l'Utilisateur/Utilisatrice, ni du fait que l'Utilisateur/Utilisatrice, à la suite d'une perte, d'un vol, d'un blocage ou de situations similaires, ne puisse pas bénéficier (ou en partie seulement) d'une application bpost.

5. Responsabilité de l'Utilisateur/Utilisatrice

5.1 L'Utilisateur/Utilisatrice est seul(e) responsable de l'utilisation correcte de son compte bpost et de toutes les fonctionnalités ou services qui y sont liés. L'Utilisateur/Utilisatrice est également seul(e) responsable des communications envoyées via le compte bpost, ainsi que de l'exécution des activités ou engagements qu'il/elle a contracté(e)s.

5.2 L'Utilisateur/Utilisatrice indemnisera pleinement bpost de tous les dommages et frais résultant de la fourniture d'informations incorrectes ou incomplètes lors de la demande ou de la gestion du compte bpost de l'Utilisateur/Utilisatrice ou de l'utilisation abusive du Log-in.

6. Responsabilité de bpost

6.1 bpost s'engage à consentir aux meilleurs efforts en ce qui concerne le compte bpost, et notamment en ce qui concerne la création du compte bpost de l'Utilisateur/Utilisatrice ainsi que l'utilisation, la conservation et la gestion du compte bpost.

6.2 bpost s'engage à sécuriser ses systèmes et à décourager les comportements perturbateurs ou inappropriés au mieux de ses possibilités à l'égard des Utilisateurs/Utilisatrices. bpost prendra au sérieux les signalements de comportements inappropriés et prendra les mesures appropriées pour décourager de tels comportements à l'avenir.

6.3 bpost ne pourra être tenue responsable de l'indisponibilité temporaire du compte bpost ou du Log-In.

6.4 Sans préjudice de la législation applicable, bpost n'est pas responsable envers l'Utilisateur/Utilisatrice ou un tiers des dommages directs ou indirects de quelque nature que ce soit résultant de ou liés à l'utilisation du compte bpost ou du Log-In (y compris par ex. le manque à gagner, la perte d'intérêt ou d'opportunité, la perte de données, l'inactivité ou les frais supplémentaires). Cela concerne également les dommages résultant d'un éventuel abus

qui pourrait être fait du compte bpost ou du Log-in, même si bpost était consciente que de tels dommages pouvaient survenir.

6.5 bpost communique à l'Utilisateur/Utilisatrice toutes les informations liées au compte bpost de manière précautionneuse et fiable. bpost n'est pas responsable des erreurs matérielles, telles que les erreurs d'impression ou les images mal saisies. bpost s'efforce de corriger les erreurs dès qu'elles sont connues.

5. Durée et résiliation

5.1 Durée

5.1.1 Le contrat de mise à disposition du compte bpost est conclu entre l'Utilisateur/Utilisatrice et bpost pour une durée indéterminée.

5.2 Résiliation par l'Utilisateur/Utilisatrice

5.2.1 L'Utilisateur/Utilisatrice peut, à tout moment et sans frais, mettre fin au contrat de mise à disposition du compte bpost à sa propre convenance, par notification écrite à LST ICT IAM_notification@bpost.be ou en s'adressant au Service Client de bpost (voir section 10). La date de réception de la notification par bpost est considérée comme la date de résiliation.

5.2.2 La résiliation du contrat implique que l'Utilisateur/Utilisatrice ne peut plus utiliser un service ou une partie d'un service via une application bpost liée au compte bpost. Si un(e) Utilisateur/Utilisatrice a des transactions en cours sur les applications de bpost (par ex. abonnements, achats...) ou a encore besoin d'accéder aux applications de bpost (par ex. accès à l'historique des commandes, etc.) la résiliation du contrat de mise à disposition du compte bpost ne prendra effet que lorsque l'Utilisateur/Utilisatrice aura mis fin à ces transactions en cours ou à ces besoins d'accès.

5.3 Résiliation par bpost

5.3.1 bpost peut à tout moment suspendre ou résilier le contrat de mise à disposition du compte bpost, ainsi que le compte bpost et le Log-In d'un(e) Utilisateur/Utilisatrice. bpost en informera l'Utilisateur/Utilisatrice en temps utile, soit par e-mail, soit par d'autres moyens de communication appropriés.

5.3.2 En cas d'arrêt de l'ensemble du service du compte bpost, bpost informera l'Utilisateur/Utilisatrice dans un délai raisonnable avant la date à laquelle l'arrêt prendra effet.

5.3.3 Aucune notification préalable de toute forme de suspension (partielle) ou de résiliation du compte bpost et du Log-in n'est requise en cas d'abus (présumé), d'action frauduleuse ou d'autre utilisation non autorisée en violation des présentes Conditions générales (par ex. si des données incorrectes ont été fournies lors de l'enregistrement ou si le Log-in a été divulgué à des tiers...). Dans ces cas, bpost est également habilitée à réclamer les avantages déjà

octroyés, sans préjudice de tout autre droit dont bpost peut disposer en vertu des présentes Conditions générales ou de la loi.

5.3.4 La suspension par bpost du compte bpost et du Log-In est également possible sans notification préalable à l'Utilisateur/Utilisatrice, si cela est jugé utile pour la sécurité des systèmes ou la sauvegarde des intérêts (financiers) de bpost.

5.3.5 Une suspension ou une résiliation (partielle) du compte bpost ou du Log-In, ne peut en aucun cas donner lieu à un droit à une indemnisation à l'avantage de l'Utilisateur/Utilisatrice.

5.3.6 La liberté de jugement de bpost quant à la nécessité de prendre des mesures de sanction ne connaît aucune restriction, tant en ce qui concerne le comportement observé, l'évaluation de sa gravité que la prise de mesures. À cet égard, les violations des Conditions générales précédemment constatées par l'Utilisateur/Utilisatrice ou son attitude générale dans le passé peuvent également être prises en compte. Les mesures autres que l'arrêt (partiel) du service qui peuvent être prises par bpost comprennent la suppression de certains contenus ou messages postés, mais aussi la notification aux autorités de contrôle compétentes telles que les services de police ou les instances judiciaires. bpost prend toujours des mesures proportionnées, efficaces et, le cas échéant, également suffisamment dissuasives pour empêcher de futures infractions de la part de l'Utilisateur/Utilisatrice

6. Protection des données

6.1 L'utilisation du compte bpost telle que décrite dans les présentes Conditions générales nécessite la collecte et le traitement de données à caractère personnel de l'Utilisateur/Utilisatrice. La protection de la sécurité et de la confidentialité des données à caractère personnel des Utilisateurs/Utilisatrices est d'une grande importance pour bpost. La collecte et le traitement ainsi que les mesures prises par bpost pour protéger la sécurité et la vie privée sont décrits dans la politique de confidentialité de bpost, consultable sur <https://login.bpost.be/assets/privacy.pdf>

7. Utilisation de sites web et d'applications

7.1 L'Utilisateur/Utilisatrice connaît les limites et les risques liés à l'utilisation d'Internet ou de tout autre moyen par lequel bpost met ses services à disposition aujourd'hui et à l'avenir. L'Utilisateur/Utilisatrice connaît également les risques liés au stockage et au transfert d'informations sous forme numérique ou électronique.

7.2 Sauf en cas de faute intentionnelle ou de fraude, bpost ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects ou fortuits (en ce compris le manque à gagner, la perte d'intérêt ou d'opportunité, la perte de données, l'inactivité ou les frais de personnel) subis par l'Utilisateur/Utilisatrice ou par des tiers à la suite de virus, de piratage ou d'autres délits informatiques, ou à la suite de l'indisponibilité, de la suspension ou de l'interruption du service IAM, notamment en raison de restrictions d'accès à l'internet, d'une défaillance temporaire du matériel ou d'une maintenance.

8. Propriété intellectuelle

8.1 Le concept, le contenu, le lay-out, la structure, les codes sources, le logiciel, les images, les photos, les animations, les œuvres audiovisuelles, les textes, les données, la musique et tous les autres éléments du compte bpost et du Log-In et des applications bpost liées sont et restent la propriété exclusive de bpost et sont protégés par divers droits de propriété intellectuelle (notamment le droit d'auteur, le droit des marques, le droit des logiciels, le droit des dessins et modèles, le droit des brevets, le droit des bases de données, le droit sui generis du producteur d'une base de données et/ou d'autres droits de propriété intellectuelle ou d'exclusivité).

8.2 Ceci est reconnu et accepté par l'Utilisateur/Utilisatrice. En demandant et en utilisant le compte bpost, l'Utilisateur/Utilisatrice n'acquiert aucun droit sur celui-ci. La reproduction totale ou partielle, la distribution, la vente, le partage, la publication, l'adaptation et/ou l'utilisation, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est strictement interdite, sauf conformément à ce qui est expressément autorisé par bpost par le biais d'un accord écrit préalable. Il est interdit de sauvegarder toute information et/ou partie du compte bpost dans une banque de données (électronique) ou autre.

9. Modifications des présentes Conditions générales

9.1 bpost peut modifier à tout moment les présentes Conditions générales. Ces modifications peuvent être nécessaires, par exemple, pour tenir compte des évolutions technologiques ou des changements sectoriels. bpost informera en temps utile l'Utilisateur/Utilisatrice des modifications avant qu'elles ne prennent effet (à moins que la modification ne soit imposée par la loi, une décision de justice ou une autre intervention obligatoire d'une autorité compétente), soit par e-mail, soit par des moyens numériques.

10. Services aux clients

10.1 Pour toutes les questions techniques et opérationnelles (urgentes) relatives au compte bpost et au Log-In de l'Utilisateur/Utilisatrice, ce(tte) dernier(e) peut envoyer un e-mail à LST ICT IAM notification@bpost.be

10.2 Pour toute réclamation ou question, l'Utilisateur/Utilisatrice peut contacter le Service Client de bpost par téléphone au 02 201 23 45 ou via le site web www.bpost.be.

10.3 Si le/la Client(e) n'est pas satisfait(e) du traitement de sa réclamation par bpost, il peut alors s'adresser au Service de médiation pour le secteur postal, avenue du Roi Albert II 8 bte 4, 1000 Bruxelles (<http://www.omps.be>).

10.4 Le/la Client(e) peut également faire appel à la plateforme de « Règlement en ligne des litiges » de l'Union européenne à l'adresse suivante <http://ec.europa.eu/odr.1>

11. Dispositions finales

11.1 La nullité ou l'inapplicabilité, pour quelque raison que ce soit, de (une partie des) dispositions des présentes Conditions générales n'affectera pas la validité et l'applicabilité des autres (parties des) dispositions des présentes Conditions générales.

11.2 Si une partie ne fait pas valoir un droit en vertu des présentes Conditions générales, cela ne sera pas interprété comme une renonciation à ce droit ou aux recours juridiques y afférents, et cela n'affectera pas l'applicabilité ou la validité des présentes Conditions générales.

11.3 La relation contractuelle avec l'Utilisateur/Utilisatrice et les présentes conditions générales sont régies et interprétées uniquement et exclusivement conformément au droit belge. Sans préjudice des obligations légales, les tribunaux de Bruxelles sont exclusivement compétents.