

Conditions générales Abonnements produits philatéliques – bpost – Philately & Stamps Printing – version 9/09/2019

1. Champ d'application et utilisation

1.1 Les présentes Conditions Générales de vente – Abonnements Produits Philatéliques (ci-après les « Conditions Générales ») sont en vigueur à partir du 9 septembre 2019 et s'appliquent à tout achat de produits philatéliques (ci-après les « **Produits** ») effectué auprès des bpost, Philately & Stamps Printing (ci-après « **bpost** ») sous la forme d'abonnements. Elles ne sont pas applicables aux autres activités de bpost (ex. services de distribution du courrier, eShop, ...), ni aux commandes isolées de produits philatéliques auxquelles s'appliquent des conditions générales spécifiques. Les dispositions contraaires aux présentes Conditions Générales ou les éventuelles conditions générales de l'acheteur (ci-après le « Client ») ne sont pas applicables.

1.2 bpost se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales. Toute nouvelle version des Conditions ou toute modification à celles-ci devient effective à sa publication sur le site www.bpost.be. Néanmoins, ces modifications n'influenceront pas sur les commandes précédemment reçues par bpost. Par le seul fait de passer une nouvelle commande, le Client est réputé avoir marqué son accord sur cette nouvelle version ou sur cette modification.

1.3 Les Produits sont destinés à l'usage personnel du Client. La revente de timbres à titre professionnel est soumise à un agrément préalable en tant que débit de timbre conformément aux dispositions réglementaires applicables.

2. Abonnements

2.1 Le Client peut acheter des Produits au moyen d'une formule abonnement. Il s'agit d'un contrat d'achat renouvelable annuellement qui donne droit en principe à 4 livraisons par an (conformément à un programme d'émission préalablement établi). Le Client a le choix entre plusieurs formules d'abonnement, en fonction des assortiments de Produits (collections spéciales...) et des modalités de paiement choisies.

2.2 Pour souscrire un abonnement, le Client doit compléter correctement, dater et signer le formulaire de demande d'abonnement disponible dans Philanews, les brochures ou sur le site internet de bpost et le renvoyer à bpost par courrier (simple lettre). bpost ne prendra en compte que les demandes d'abonnement dûment complétées datées et signées par le Client, avec mention de son accord sur les présentes Conditions Générales. Dès l'instant où le Client renvoie une demande d'abonnement signée à bpost, il s'engage contractuellement. Sous réserve de vérification, bpost confirme par courrier la souscription à l'abonnement, avec mention de la formule demandée, des prix et des dates de livraison prévues selon les programmes d'émissions annuels. bpost n'est liée valablement à l'égard du Client qu'à partir du moment où elle envoie une confirmation de sa souscription d'abonnement et à condition d'avoir reçu le paiement effectif, conformément à l'article 5.1 ci-après. Le Client ne peut en principe plus souscrire d'abonnement après le 31 octobre de chaque année pour un programme d'émission relatif à l'année en cours.

2.3 Les abonnements avec paiement annuel ont une durée d'un (1) an et sont automatiquement reconduits pour des périodes d'un (1) an (le 1^{er} novembre de chaque année), sauf si le Client signifie par écrit à bpost, à tout moment avant le 31 octobre de l'année en cours, qu'il souhaite mettre fin à son abonnement. Cette résiliation ne donne en aucune manière droit à une forme quelconque de remboursement ou de compensation, et le Client recevra toutes les livraisons payées et prévues de l'abonnement en cours. Si le Client souhaite souscrire un tel abonnement en cours du programme annuel, et sous réserve des stocks disponibles, il devra souscrire le programme d'envoi annuel complet. Dans ce cas, et moyennant paiement préalable comme décrit à l'article 5 ci-dessous, le Client recevra, en même temps que sa première livraison, tous les Produits déjà émis de ce programme d'envoi annuel. bpost peut également renoncer à la reconduction d'un tel abonnement annuel, moyennant un préavis de 3 mois avant sa date anniversaire.

Les abonnements avec paiement par envoi (dans le cas de timbres-poste) ont une durée d'un (1) an et sont automatiquement reconduits pour des périodes d'un (1) an (le 1^{er} novembre de chaque année). Le Client est en droit de résilier à tout moment son abonnement par écrit (par courrier), moyennant un préavis de minimum 3 semaines avant la prochaine date prévue du programme d'envoi. Si le Client résilie son abonnement dans les 3 semaines précédant la prochaine date d'envoi du programme, ce dernier lui sera envoyé libre et devra être payé. La résiliation ne sera dans ce cas effective qu'après cette dernière livraison. bpost peut également résilier un tel abonnement à tout moment, moyennant un préavis de 3 mois. Le Client reçoit une confirmation de résiliation mentionnant la date de fin du contrat.

2.4 Les dates et délais de livraison sont en principe liés aux programmes d'émission des timbres-poste et à leur plan d'envoi, lesquels sont communiqués dans le Philanews, dans le Livre de Collection de Timbres-poste et sur le site internet de bpost. Si le client n'a pas été livré dans les 30 jours suivant la date de livraison prévue, le Client doit prendre contact, dans un délai raisonnable, avec le Service clientèle de bpost (dont les coordonnées figurent à l'article 14) pour vérifier l'état de sa livraison.

3. Livraison – généralités

3.1 Les Produits commandés par le Client sont livrés par bpost à l'adresse de livraison indiquée. bpost définit le mode d'envoi en fonction du montant total du contenu de l'envoi. bpost joint à chaque livraison un bordereau détaillé. Les frais de livraison sont en principe compris dans le prix des Produits ou Abonnements. Le cas échéant, bpost signalera au préalable clairement au Client les frais supplémentaires.

3.2 bpost se réserve le droit de suspendre ou de ne pas exécuter une souscription d'abonnement ou une livraison si le Client n'a pas payé une précédente livraison ou si son institution financière a refusé le paiement.

3.3 bpost se réserve le droit de choisir la méthode de livraison la plus appropriée pour chaque livraison. Si les envois de bpost contiennent des valeurs et à partir d'un certain montant, ils seront munis d'un code à barres. Le document résultant du scanning effectué lors de la livraison de la commande constituera une présomption de livraison effective de la commande (et de sa bonne réception par le Client), qui fera foi sauf preuve contraire apportée par le Client.

4. Prix

4.1 Les offres et les prix sont communiqués par avance chaque année dans le Philanews et sur le site internet de bpost. Ils peuvent être modifiés à tout moment, étant entendu que ces modifications n'auront aucune influence sur les obligations des parties relatives aux abonnements en cours. Les prix des abonnements aux timbres-poste et autres produits dérivés du timbre-poste dépendent notamment de l'évolution du prix officiel du timbre.

4.2 Les prix indiqués sont des prix globaux et comprennent, sauf mention contraire, la TVA belge et les frais administratifs et de livraison éventuels. Ils sont libellés en euro. Sauf mention contraire, les éventuelles réductions sont octroyées par rapport au mode de paiement choisi mais ne sont en principe pas liées aux Produits.

4.3 En cas de reconduction automatique d'un abonnement, les prix peuvent être augmentés d'une année à l'autre dans une fourchette de maximum 10 % de plus que l'indexation annuelle du prix officiel du timbre, en fonction de la composition des programmes d'émission. Si, pour l'une ou l'autre raison, cette fourchette de

prix ne peut pas être respectée, bpost en informera les Clients concernés, qui disposeront alors de 1 mois pour résilier leur abonnement. Faute de réaction du Client dans ce délai et sans préjudice à l'article 2.3 ci-dessus, son abonnement sera automatiquement reconduit pour 1 an.

4.4 Tous les autres actuels et futurs impôts directs et indirects, taxes, privilèges, rétributions et droits de toute nature que les pouvoirs publics ou autres peuvent prélever dans le cadre ou en application de la Convention (en ce compris toutes les taxes communales applicables) sont toujours à charge du Client et pourront, le cas échéant, être réclamés en sus du prix.

5. Paiement

5.1 Les abonnements doivent être payés anticipativement, par virement, carte de crédit ou domiciliation selon les modalités décrites ci-après.

• Pour les abonnements à paiement annuel, il convient en principe de payer au préalable pour l'année entière et en une fois. En cas de paiement par domiciliation, l'abonnement est activé automatiquement et la demande de paiement est envoyée après 30 jours à votre organisme financier. En cas de paiement par virement ou carte de crédit, l'abonnement est activé si le paiement est reçu au préalable. Pour ce faire, bpost collabore avec un « Service Payment Provider » (Ingenico) et dispose des normes de sécurité suivantes : « Visa Certified » et « MasterCard Secured ».

• Pour les abonnements avec paiement lors de chaque envoi, il convient en principe de payer avant chaque envoi. En cas de paiement par domiciliation, l'envoi est effectué automatiquement et la demande de paiement est envoyée après 30 jours à votre organisme financier. En cas de paiement par virement ou carte de crédit, aucune livraison ne sera effectuée si aucun paiement n'a été reçu. En cas de non-paiement, bpost se réserve le droit de résilier l'abonnement. Le client est tenu de payer tout abonnement dont le traitement est en cours.

5.2 À moins d'en avoir fait la demande, le Client ne reçoit pas de facture papier.

5.3 Toute somme non payée à son échéance sera majorée de plein droit et sans mise en demeure préalable d'intérêts moratoires d'un pourcentage égal au pourcentage fixé en application de l'article 5 de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales et d'un pourcentage annuel de 2 %. bpost se réserve en outre le droit de réclamer des dommages-intérêts pour toute autre forme de dommage qu'elle aurait subi ainsi que le remboursement de tous les frais que ce retard ou non-paiement aurait occasionnés (honoraires et autres frais de recouvrement compris).

5.4 Toute démarche entreprise unilatéralement par le Client pour contester ou annuler un paiement par domiciliation ou carte de crédit ou entraînant d'une manière ou d'une autre le blocage temporaire ou définitif des fonds destinés à bpost, sans résiliation préalable de son abonnement, résultera de facto en un paiement par virement.

5.5 bpost reste propriétaire des Produits vendus jusqu'au paiement complet du prix. Le paiement ne peut en aucun cas être fractionné et doit porter sur le montant de l'ensemble de la commande.

6. Disponibilité et offres de produits

6.1 bpost peut à tout moment, et sans avis préalable, suspendre la vente des Produits, modifier l'assortiment ou le prix des Produits et abonnements offerts à la vente, étant entendu que ces modifications n'auront aucune influence sur les contrats d'abonnement en cours et sans préjudice à l'article 4.3.

6.2 Des règles spéciales sont d'application pour les oblitérations de timbres :

• Le cachet de prévente est uniquement apposé lors d'une prévente (lieu et date annoncés par bpost) ou si le Client choisit une formule d'abonnement avec oblitération.

• Le cachet « premier jour » est uniquement apposé le premier jour suivant l'émission (Philaboutique).

• Les Clients qui souhaitent envoyer des timbres à Philately pour les faire oblitérer ne peuvent le faire qu'à partir de 50 pièces minimum et reçoivent automatiquement le cachet du jour.

• Des frais administratifs supplémentaires seront facturés par bpost pour les demandes particulières. Ces frais seront communiqués à l'avance par bpost.

6.3 Certains articles sont vendus par bpost dans des quantités définies et non à la pièce. L'achat d'articles à la pièce est éventuellement possible, pour une partie de la gamme, dans les points de vente de bpost.

6.4 Les éventuels cadeaux sous forme de carte de vœux ou de Programme annuel ne sont le cas échéant octroyés que par Client/Acheteur et non en fonction du nombre de Produits effectivement commandés.

7. Non-conformité

7.1 Tous les Produits sont décrits de bonne foi et le plus précisément possible. Le Client est tenu d'en contrôler le contenu dès réception de son envoi d'abonnement. Si le Produit reçu ne correspond pas au Produit commandé par le Client ou est abîmé, le Client est invité à prendre contact avec bpost (Contact Center) et peut le retourner à bpost dans les 14 jours à compter du lendemain du jour de la livraison en le déposant, sans frais supplémentaires et muni d'une étiquette spécifique de retour fournie par bpost, uniquement en Belgique, déposé dans un point de vente de bpost (bureau de poste ou Point Poste) 3 jours après réception de l'étiquette retour.

Le client qui souhaite expédier un retour à partir de l'étranger doit le faire à ses frais et assume la responsabilité quant à l'arrivée à bon port de son envoi retour. Si le Client veut retourner son achat d'une autre manière (par ex. en le déposant dans une boîte aux lettres), il le fait à ses risques et périls. Si sa commande s'égare, le Client ne pourra en aucune manière réclamer de remboursement, un envoi de remplacement ou une indemnisation. Les marchandises achetées doivent nous être retournées à l'état neuf et dans leur emballage d'origine (également en parfait état). La raison du retour doit être mentionnée sur le bon de livraison retourné en même temps par le Client.

7.2 bpost échangera le produit de la livraison concernée dès qu'elle aura reçu le ou les Produits retournés, pour autant que ceux-ci lui parviennent en parfait état. bpost échangera le Produit dans les 30 jours calendrier suivant la réception du Produit retourné. À l'issue du délai de 14 jours mentionné à l'article 7.1, les Produits livrés ne seront plus repris. bpost se réserve également le droit de refuser les Produits retournés s'ils sont retournés de façon incomplète.

8. Droit de rétractation

Conformément à la loi belge du 6 avril 2010 relatives aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, le Client qui agit en tant que consommateur (c'est-à-dire en dehors de son activité professionnels) dispose d'un délai de 14 jours calendrier, à compter du lendemain du jour de la première livraison suivant la souscription de son contrat et intervenue dans le cadre de son abonnement, pour notifier éventuellement à bpost qu'il renonce à son achat. Ce droit de renonciation n'appartient pas au Client professionnel.

La rétractation peut être notifiée par e-mail ou par lettre recommandée adressée au Service clientèle de bpost, dont les coordonnées figurent à l'article 14. Le droit de rétractation du Client est subordonné au renvoi de la totalité de la livraison

dans un délai de 3 jours ouvrables à compter de la date d'envoi de l'e-mail ou de la lettre recommandée dans lequel la rétractation a été notifiée. Pour renvoyer la livraison, le Client doit suivre la procédure décrite à l'article 7 ci-dessus.

9. Droits intellectuels

Les Produits, le site internet et le matériel de promotion de bpost ainsi que leur contenu sont protégés par le droit d'auteur. Les Produits, le site internet et ce matériel de promotion contiennent en outre des images qui sont protégées par les droits d'auteurs de tiers. La reproduction, la traduction, la modification ou la diffusion de tout ou partie de ces images, sous quelque forme que ce soit, est interdite, sauf accord écrit préalable de bpost ou de ces tiers. La reproduction, la traduction, l'adaptation, la modification ou la diffusion des éléments précités, en tout ou partie, sont strictement interdites. Toute infraction à ces droits intellectuels pourra entraîner des poursuites civiles et pénales.

10. Responsabilité

10.1 sauf disposition légale impérative, bpost ne pourra être tenue responsable d'aucun dommage quel qu'il soit, direct ou indirect (perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance...), découlant de l'utilisation des Produits, d'une livraison tardive, non conforme ou d'une absence de livraison. Le seul dédommagement auquel le Client peut prétendre est le remboursement des Produits non livrés, non conformes ou retournés.

10.2 bpost ne saurait être tenue responsable de l'inexécution des commandes dans les cas suivant : force majeure, perturbation ou grève totale ou partielle des services postaux et moyens de transport et/ou de communication, inondation ou incendie, non-réception d'une commande due à une erreur ou négligence du Client ou d'un tiers (par ex. – énumération non limitative - introduction d'une adresse de livraison incomplète, erronée ou ne permettant pas une distribution correcte de l'envoi, boîte aux lettres non conforme aux réglementations postales).

11. Vie privée

Les données à caractère personnel (nom, prénom, adresse, sexe, langue, adresse e-mail, numéro de téléphone, de fax et de GSM, ainsi que le numéro éventuel de TVA ou d'entreprise) que vous nous communiquez seront traitées par bpost (Centre Monnaie, 1000 Bruxelles), responsable du traitement de ces données, en vue de l'exécution de la convention, c'est-à-dire la livraison et la facturation éventuelle des Produits commandés et pour vous contacter en cas de problème. Ces données à caractère personnel seront accessibles à nos fournisseurs de services informatiques. S'ils sont localisés en dehors de l'Espace Economique Européen, les clauses contractuelles modèles de la Commission Européenne leurs ont été imposées. bpost peut également utiliser ces données pour vous contacter dans le cadre d'études de marché ou d'enquêtes de satisfaction en vue de l'amélioration de ses services. bpost se réserve le droit d'utiliser également ces données afin de communiquer ultérieurement des informations relatives à des services similaires courrier, par email et par téléphone. Elles seront effacées 3 ans après la date de fin de votre dernier abonnement. Si vous souhaitez vous opposer à l'utilisation de vos données à caractère personnel aux fins de la communication d'informations relatives aux services similaires offerts par bpost. Vous pouvez nous en faire part à tout moment en envoyant une demande écrite, datée et signée, accompagnée d'une preuve d'identité, à l'adresse suivante : bpost, Data Protection Office, Centre Monnaie (14B), 1000 Bruxelles, ou en ligne via le lien vers le formulaire en ligne disponible dans notre charte vie privée: <http://www.bpost.be/site/fr/privacy>. Sous certaines conditions, vous pouvez accéder à vos données à caractère personnel, en obtenir la rectification s'il y a lieu, en obtenir l'effacement, en limiter le traitement, ou en demander la portabilité en envoyant une demande écrite, datée et signée, accompagnée d'une preuve d'identité, à la même adresse. Enfin, vous pouvez déposer une plainte après de l'autorité compétente en la matière en Belgique en cas d'absence de réponse à une telle demande: <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>

12. Nullité

Si, en vertu d'une disposition légale d'ordre public ou de droit impératif, une des clauses des présentes conditions générales s'avérait nulle et/ou non opposable au Client, cette clause serait réputée non écrite. Les autres clauses des présentes conditions générales resteraient néanmoins applicables.

13. Litiges

Tout litige relatif à l'application ou à l'interprétation des présentes Conditions générales de vente sera exclusivement régi par le droit belge. En cas de litige, seuls les tribunaux de Bruxelles sont compétents.

14. Service clientèle et réclamations

14.1 Pour le suivi de sa commande, la livraison et/ou toute question, le Client peut s'adresser à : bpost – Philately & Stamps Printing - E. Walschaertsstraat 1B - 2800 Mechelen TVA : BE 214.596.464 - Numéro RPM : 0214.596.464 - Tél. : 02/278.50.70 (tarif zonal) - e-mail : philately@bpost.be

14.2 Les propositions de compromis qui pourraient être faites à titre commercial ne pourront en aucun cas être interprétées comme une renonciation aux présentes Conditions Générales. L'introduction d'une réclamation ne délie pas le Client de ses obligations de paiement.