

# Conditions Générales relatives au service MyStamp pour particuliers

Version applicable a partir du 01/09/2023

## 1. Introduction et champ d'application

Les présentes Conditions Générales sont applicables au service « MyStamp », proposé par bpost SA de droit public dont le siège social est sis au Multitower à 1000 Bruxelles (« bpost »), qui est enregistrée au Registre des Personnes Morales sous le numéro 0214.596.464, et dont le numéro de TVA est BE 214 596 464.

Ce Service (le « Service MyStamp ») permet aux clients particuliers (« Client(s) ») de faire confectionner par bpost des timbres personnalisés (« Timbre MyStamp »), sur la base de photographies, images, textes et/ou dessins ou d'autres illustrations (« Illustrations ») transmises par le Client à bpost au moyen de l'une des deux techniques décrites à l'Article 2 des présentes Conditions Générales.

Les présentes Conditions Générales (« Conditions Générales ») sont en vigueur depuis le 01/01/2020 et s'appliquent à toute commande de timbres MyStamp effectuée par le Client. Les Conditions Générales du Client ne s'appliquent en aucun cas.

En cochant la case figurant aux côtés de la mention « J'accepte les Conditions Générales » lors de la commande, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales et les accepter sans réserve.

Des dispositions contraires aux présentes Conditions Générales ne seront applicables que moyennant l'approbation expresse et écrite de bpost.

Les présentes Conditions Générales ne s'appliquent pas aux autres activités de bpost en ce compris son service de distribution postale ou le service d'achat en ligne de timbres et d'autres produits, proposé sur le site [www.eshop.bpost.be](http://www.eshop.bpost.be) auquel des Conditions Générales spécifiques sont intégralement d'application.

Dans le cadre des présentes Conditions Générales, « Responsable du traitement », « Sous-traitant », « Personne concernée », « Données à caractère personnel », « Violation de données à caractère personnel » et « Traitement » (et

« Traiter ») ont la même signification qui leur est donnée par la législation applicable en matière de protection des données (en ce compris le Règlement général sur la protection des données 679/2016 ou « RGPD », ci après la « Règlementation Vie Privée »).

## 2. Procédure de commande

Les commandes doivent être effectuées en suivant le processus de commande décrit sur le site web [www.mystamp.bpost.be/Home/PrivatePerson](http://www.mystamp.bpost.be/Home/PrivatePerson). La commande est considérée comme définitive après que le Client a parcouru les étapes mentionnées ci-après :

1. Le Client est d'abord invité à télécharger l'illustration choisie sous le format numérique JPEG. Le Client a la possibilité de faire glisser, pivoter et/ou d'agrandir/ de réduire l'illustration choisie. Le Client a aussi la possibilité d'ajouter du texte et/ou un motif décoratif.
2. Le Client clique sur l'icône « Prêt » pour poursuivre sa commande. Il est ensuite demandé au Client d'indiquer quelle valeur d'affranchissement il souhaite (« Produit ») et le nombre de timbres MyStamp qu'il souhaite commander (« nombre » de feuillets MyStamp). Il existe des timbres gommés et autocollants. Le Client clique ensuite sur le bouton « Ajouter au panier ».
3. À l'étape suivante, le Client reçoit un aperçu de ce qu'il souhaite commander. Il lui est également demandé d'introduire les données nécessaires à la livraison de la commande. Il lui est aussi demandé d'accepter les Conditions Générales ci-dessous en cliquant sur l'icône prévue à cet effet et ensuite sur l'icône « Paiement/ Confirmation ». En cliquant sur « Confirmer », le Client s'engage contractuellement. Si une erreur est détectée dans la commande, un message d'erreur est affiché dès identification de ladite erreur. Si le Client souhaite modifier ou améliorer sa commande, il clique sur l'icône « Précédent ».
4. Pour terminer, le Client procède au paiement en cliquant sur le bouton « Payer/clôturer la commande ». Il est

renvoyé vers une page d'Ogone lui permettant de choisir sa méthode de paiement (Visa, Mastercard ou Bancontact). Le Client peut aussi choisir de payer via le home banking d'ING, de Belfius, de KBC ou de CBC.

5. Le Client reçoit par e-mail une confirmation de sa commande et un numéro de référence.

### 3. Confection et présentation

Les Timbres MyStamp sont confectionnés et livrés par feuillets de 10 ou 20 timbres (« Feuillet MyStamp »). Le Client peut commander autant de feuillets MyStamp qu'il le souhaite, avec un maximum de 4 000 feuillets MyStamp par commande.

Les Illustrations figurant sur les timbres MyStamp présentent les dimensions suivantes :

#### Non Prior:

- **pour le format horizontal :**  
52,00 mm x 28,00 mm (ou 615 x 320 pixels) ;
- **pour le format vertical :**  
25,00 mm x 28,00 mm (ou 285 x 320 pixels).

#### Prior:

- **pour le format horizontal :**  
48,00 mm x 27,00 mm (567 x 319 pixels) ;
- **pour le format vertical :**  
20,50 mm x 27,00 mm (242 x 319 pixels).

Le Client est conscient que la version finale des timbres MyStamp peut différer de l'illustration qu'il a envoyée, tant au niveau de la qualité que de la position de l'illustration, et il accepte que la qualité de la version finale des timbres MyStamp dépende de l'illustration qu'il a envoyée. bpost ne remplacera ou ne remboursera jamais un ou plusieurs feuillets MyStamp parce que le Client juge la qualité non satisfaisante.

### 4. Livraison

Les Timbres MyStamp seront envoyés à l'adresse de livraison indiquée par le Client, dans un délai indicatif de 5 jours ouvrables à compter de la confirmation de la commande, avec un délai maximal de 10 jours ouvrables, sauf cas de force majeure (événement indépendant de la volonté de bpost rendant impossible ou compliqué le respect de ce délais, tels que visés à l'article 13).

Toute commande de timbres MyStamp d'un montant inférieur à 125 EUR est envoyée par courrier ordinaire et toute commande d'un montant supérieur à 125 EUR est envoyée par envoi recommandé.

À l'exception des garanties mentionnées explicitement dans les présentes Conditions Générales, les timbres MyStamp sont livrés sans garantie.

### 5. Prix et paiement

Les prix mentionnés sur le site web incluent la TVA et les frais d'envoi. Les tarifs figurent sur le site web de bpost [www.bpost.be/mystamp](http://www.bpost.be/mystamp).

L'illustration choisie sera imprimée sur un Timbre MyStamp au tarif nécessaire à l'affranchissement. Le timbre MyStamp vaut soit pour les envois en Belgique, Prior ou Non Prior, soit pour les envois à destination de l'Europe ou le reste du monde, selon le choix opéré par le Client. Les tarifs d'affranchissement des lettres sont disponibles gratuitement dans les bureaux de poste, sur le site web [www.bpost.be/tarifs](http://www.bpost.be/tarifs) et dans les autres points de vente de bpost.

Tous les autres impôts indirects, taxes, prélèvements, droits et précomptes présents et à venir (à l'exclusion des impôts sur les revenus et les bénéfices) qui seraient levés par une instance à l'occasion ou en application d'une vente soumise aux présentes Conditions Générales, sont toujours à charge de l'Acheteur et, le cas échéant, exigibles en sus du prix des Produits.

bpost se réserve le droit de refuser des commandes si le Client n'a pas encore réglé la facture d'une précédente commande ou un autre paiement dû à bpost.

bpost peut à tout moment modifier les tarifs des timbres MyStamp. Toute modification de prix s'appliquera instantanément à dater de cette adaptation, étant entendu que ces modifications n'auront aucune influence sur les commandes préalablement reçues par bpost.

### 6. Obligations du Client

Le Client choisit librement l'illustration qu'il souhaite voir figurer sur son feuillet MyStamp. Il est le seul responsable de ce choix et s'engage à ce que cette illustration :

- a. ne contienne pas d'éléments mensongers ou trompeurs ;
- b. ne comporte aucun élément de nature offensante, insultante ou immorale, qui soit en contradiction avec l'ordre public ou les bonnes mœurs et/ou pourrait nuire à des tiers ;
- c. ne montre aucun corps nu ou à moitié nu ;
- d. ne contienne aucun élément représentant une célébrité ou une personne connue, sauf en cas d'autorisation explicite de cette personne ;

- e. ne porte pas sur la violence, la drogue, les armes à feu ou toute autre activité illégale ;
- f. ne contienne aucun élément pouvant porter préjudice à l'image ou à la réputation de bpost, de ses actionnaires, administrateurs, représentants et collaborateurs ;
- g. ne contienne pas d'éléments en infraction avec les dispositions réglementaires ou légales d'application ;
- h. ne contienne pas d'éléments en infraction avec les droits de propriété intellectuelle de tiers ;
- i. ne comporte aucun élément ayant une portée politique ;
  - i.1. Les timbres MyStamp ne peuvent pas être imprimés pour le compte de ou en soutien à des partis, courants ou fractions politiques.
  - i.2. Les Timbres MyStamp ne peuvent pas être imprimés pour un usage sur du courrier envoyé à des fins politiques. Le terme « fins politiques » inclut : 1) faire de la publicité ou de la propagande pour un parti, un courant ou une fraction politique, 2) diffuser des informations politiques 3) recruter et/ou fidéliser des membres 4) diffuser des messages électoraux.
  - i.3. Par conséquent, les illustrations ne peuvent pas comporter 1) de logos de partis ou de fractions 2) de noms de partis 3) des portraits de leaders politiques ou de membres de parti dans l'exercice de leur fonction ou 4) de slogans de partis. Par ailleurs, tous les symboles ayant une connotation politique (extrémiste ou non) sont également interdits ; par exemple croix gammée, drapeaux de l'EI, etc. ... (cette liste n'est pas exhaustive)
  - i.4. Les règles énoncées ci-dessus s'appliquent à tout Client, indépendamment du fait qu'il fasse lui-même partie d'un parti ou d'un courant politique ou non.
- j. ne comporte aucun élément ayant une portée religieuse ;
  - j.1. Les timbres MyStamp ne peuvent pas être imprimés pour le compte de ou en soutien à des tendances ou courants religieux.
  - j.2. Les Timbres MyStamp ne peuvent pas être imprimés pour un usage sur du courrier envoyé à des fins religieuses. Le terme « fins religieuses » inclut : 1) faire de la propagande pour une conviction religieuse ou un courant religieux, 2) diffuser des informations religieuses 3) prosélytisme.
  - j.3. Par conséquent, les illustrations ne peuvent pas contenir 1) de symboles religieux 2) de mentions de services religieux 3) de portraits de dirigeants religieux.
  - j.4. Les règles énoncées ci-dessus s'appliquent à tout Client, indépendamment du fait qu'il soit lui-même adepte de la conviction religieuse ou non.
- k. ne comporte aucun élément de portée philosophique ou ethnique ;

Le client doit être en possession des droits d'utilisation de toute représentation de personnes et travaux protégés.

Pour permettre à bpost de vérifier le respect de ces conditions, le texte éventuellement contenu dans l'illustration doit être écrit dans une des langues suivantes : français, néerlandais ou anglais.

Si le Client choisit une image dans la galerie bpost, il s'engage à utiliser cette image dans son entièreté pour son MyStamp. Le Client ne peut donc pas couper ou (dé) zoomer l'image, rajouter des champs de texte ou encore travailler l'image d'une autre manière. bpost se réserve le droit de refuser de confectionner des feuillets MyStamp sur la base d'illustrations qui ne répondraient pas aux conditions précitées.

Le Client s'engage par ailleurs à indemniser totalement bpost pour tous les frais et indemnités (en ce compris des honoraires raisonnables d'avocats) portés à sa charge et résultant de plaintes et/ou actions initiées par des tiers fondées sur la violation de leurs droits de propriété intellectuelle et/ou sur un préjudice qui leur aurait été causé par la violation par le Client des conditions précitées.

Conformément au Code de droit économique du 28 février 2013 (art. VI.53), le Client s'engage vis-à-vis de bpost à compter de la confirmation de la commande et ne dispose pas après cette confirmation du droit de renoncer à l'achat de feuillets MyStamp.

## 7. Droits et obligations de bpost

bpost n'est juridiquement liée vis-à-vis du Client qu'à compter de la réception de la commande. Si la commande est passée via le site web [www.bpost.be/MyStamp](http://www.bpost.be/MyStamp), bpost en confirmera la réception de manière électronique (voir article 2 « Commandes »).

bpost est en droit d'interrompre à tout moment et sans notification préalable la confection des Timbres MyStamp, étant entendu que les interruptions n'exercent aucune influence sur des commandes précédemment reçues par bpost.

bpost est également en droit de modifier à tout moment les prix des Timbres MyStamp. Toute modification de prix sera mentionnée dans les nouvelles Conditions Générales et sera directement d'application, étant entendu que ces modifications n'exercent aucune influence sur des commandes précédemment reçues par bpost.

bpost ne peut pas être tenue pour responsable de la fiabilité du transfert de données, des temps d'accès, des limitations éventuelles d'accès à Internet ou à des réseaux connectés.

La responsabilité de bpost ne peut pas être engagée en cas d'accès interrompu au réseau, d'indisponibilité totale ou partielle du site à la suite d'erreurs ou de problèmes de transfert pour l'exploitant en télécommunication, liés à la sécurité de la transmission, surtout en cas de dérèglement de l'appareil de réception.

bpost ne peut pas être tenue responsable, sauf en cas de négligence grave ou de fraude. Elle ne peut dès lors, en aucun cas, être tenue pour responsable du préjudice indirect que pourrait subir le Client lors de la fourniture ou de l'utilisation du service MyStamp. Les parties reconnaissent que sont notamment considérés comme préjudices indirects, tout préjudice moral, commercial ou financier ainsi que toute action intentée contre le Client par un tiers, cette liste n'étant pas exhaustive.

## 8. Plaintes et responsabilité

Pour être valables, les plaintes relatives à un défaut de conformité ou liées à des vices cachés doivent être envoyées à bpost dans les 7 jours qui suivent la constatation du manquement (i) par lettre recommandée à l'adresse suivante : BPOST S.A., Département MyStamp, E. Walschaertsstraat 1 – 2800 Malines (tél. 015 285 750 ou 811) ou (ii) par e-mail à l'adresse : philately@post.be.

En cas de plainte qui ne peut être résolue sur la base de cet article, le Client peut introduire une plainte auprès du Service de médiation pour le secteur postal, boulevard Roi Albert II 8 boîte 4, 1000 Bruxelles (www.omps.be).

## 9. Droits de propriété intellectuelle sur le site web My Stamp

Le site web [www.mystamp.bpost.be/Home/PrivatePerson](http://www.mystamp.bpost.be/Home/PrivatePerson) de bpost et son contenu sont protégés par le droit d'auteur. Il contient en outre des illustrations protégées par des droits d'auteur 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. Toute infraction à ces droits intellectuels pourra entraîner des poursuites civiles et pénales.

## 10. Protection des données à caractère personnel

Pour toute information relative à la protection de la vie privée, veuillez vous référer à notre politique vie privée générale et celle liée à MyStamp et MyStamp Pro disponibles sur notre site [www.bpost.be](http://www.bpost.be).

## 11. 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 non opposable au Client, cette clause serait réputée non écrite. Les autres clauses des présentes Conditions Générales restent néanmoins applicables.

## 12. Droit applicable et tribunaux compétents

Les relations contractuelles entre le Client et bpost sont régies par le droit belge et interprétées conformément à celui-ci. Seuls les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles sont compétents pour tout litige relatif aux présentes Conditions Générales et toute commande et vente de timbres MyStamp effectuée en exécution des présentes Conditions Générales.

## 13. Divers

Aucune des parties ne peut être tenue pour responsable d'un retard dans l'exécution ou de l'inexécution de ses obligations résultant d'événements survenant malgré ses bons soins ou de grèves, lock-outs, interruptions du travail ou tout autre conflit collectif du travail, interruption de la fourniture des sources d'énergie nécessaires, décès ou incapacité des personnes aptes à remplir les tâches nécessaires pour une des parties, etc.

Sans préjudice de toutes preuves, écrites ou conservées sur tout autre support durable auquel le Client a accès, il est convenu que les registres informatisés qui sont conservés dans le système informatique de bpost, de son hôte ou de son partenaire de paiement constituent une preuve des communications, du contenu des commandes et de toutes les transactions entre les parties.

bpost propose au Client une procédure de commande en ligne dans deux langues :

- néerlandais,
- français.

Les commandes sont archivées par bpost mais ne sont pas mises à la disposition de tiers (en ce compris les Clients). Le défaut ou le retard d'une Partie à se prévaloir d'un droit en vertu des présentes Conditions Générales ou d'un manquement de l'autre Partie ne peut en aucun cas être considéré comme ou avoir l'effet d'une renonciation définitive de cette Partie à se prévaloir ultérieurement de ce droit ou tout autre manquement. De même, l'exercice partiel d'un droit n'empêche pas de se prévaloir ultérieurement d'un exercice complémentaire de ce droit, ou de l'exercice de tout autre droit. Les droits consignés dans les présentes Conditions Générales sont cumulatifs et n'excluent aucunement tout autre droit stipulé par les lois et règlements qui s'appliquent aux présentes Conditions Générales.

bpost se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales sans notification. Les nouvelles Conditions Générales modifiées s'appliquent immédiatement, sauf pour les commandes déjà passées et reçues par bpost.