CONDITIONS GENERALES MANDAT DE POSTE NATIONAL

Article 1er. Objectifs des conditions générales

Sans préjudice aux dispositions légales et réglementaires applicables, les présentes conditions générales constituent, à partir du 1er juin 2007, le cadre global des relations juridiques découlant du service des mandats de poste nationaux.

Ces conditions générales sont prises conformément à la législation postale en vigueur.

Elles déterminent les limites dans lesquelles et les conditions selon lesquelles La Poste offre le service des mandats de poste nationaux à sa clientèle.

Elles définissent les droits et obligations réciproques découlant de ce service.

Article 2. Présentation de la Poste financière

La Poste est une société anonyme de droit public, qui a son siège social à 1000 Bruxelles, Centre Monnaie (Belgique). Elle est inscrite à la Banque-carrefour des entreprises et est immatriculée à la TVA sous le numéro RPM (BE) 0214.596.464. (Bruxelles).

Les activités de La Poste sont réglementées par la loi.

Au titre des services financiers postaux, la loi charge La Poste d'émettre des mandats de poste payables dans les bureaux de poste.

Lorsqu'elle fournit ces services financiers postaux, La Poste agit principalement à l'intervention d'une Unité spécialisée, dénommée « Poste financière », et de son réseau de points de service postal.

Article 3. Définitions

La Poste : la société anonyme de droit public, dont il est question à l'article 2, auprès de laquelle un mandat de poste national peut être émis et payé.

Emetteur : la personne physique ou morale qui demande l'émission d'un mandat de poste national et au nom de laquelle celui-ci est émis.

Bénéficiaire: la personne physique ou morale au profit de laquelle le mandat de poste national est émis et à laquelle il est susceptible d'être payé.

Article 4. Hiérarchie des normes

§ 1er. Les relations entre La Poste et l'Emetteur, ainsi que, le cas échéant, le Bénéficiaire, sont régies par les dispositions qui suivent, par ordre de priorité quant à leur applicabilité :

- les dispositions directement applicables de droit international et de droit européen,
- les lois et réglementations applicables,
- les conventions particulières,
- les présentes conditions générales,
- les usages.

§ 2. La Poste peut mettre fin aux conventions particulières, conclues antérieurement à l'entrée en vigueur des présentes conditions générales et, le cas échéant, peut conclure de nouvelles conventions particulières portant dérogation aux présentes conditions générales, conformément aux lois et réglementations applicables à ce moment.

Article 5. Champ d'application

Sauf précision contraire dans la disposition concernée, les présentes conditions générales sont applicables à l'ensemble des personnes susceptibles de s'adresser à La Poste en vue de l'émission d'un mandat de poste national.

Au cas où une disposition des présentes conditions générales, libellée en termes généraux, devrait contrevenir à une disposition légale, impérative ou d'ordre public protégeant une certaine catégorie de personnes (par exemple, la loi sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection des consommateurs), cette disposition doit être interprétée dans le sens où elle n'est pas applicable à ces personnes.

Article 6. Force obligatoire des conditions générales

Conformément à la réglementation, les présentes conditions générales sont l'objet d'une convention entre La Poste et l'Etat.

A l'égard de la clientèle, elles tirent leur force obligatoire de leur nature réglementaire.

Elles s'appliquent de plein droit dans la relation qui unit La Poste à l'Emetteur et, le cas échéant, à l'égard du Bénéficiaire, du seul fait de la demande d'émission d'un mandat de poste national

Article 7. Mise à disposition des conditions générales

§ 1er. Les présentes conditions générales sont mises à la disposition des clients de La Poste dans tous les points de service postal où un mandat de poste national est susceptible d'être émis. Elles peuvent en outre être communiquées à tout moment, sur demande expresse du client, adressée au Service Clientèle de La Poste (tél. : 022/012345, courriel : postinfo@post.be).

§ 2. La Poste informe sa clientèle de l'entrée en vigueur et de l'application des présentes conditions générales. L'Emetteur reconnaît en avoir pris connaissance et en avoir reçu une copie préalablement à toute demande d'émission d'un mandat de poste national. Il assume l'entière et exclusive responsabilité découlant de la non-exécution de cette obligation.

Article 8. Modifications des conditions générales

Les présentes conditions générales sont susceptibles d'être modifiées ou complétées, notamment en fonction des exigences du service.

Dès leur entrée en vigueur, les modifications s'appliquent intégralement aux nouveaux mandats de poste nationaux.

Les conditions modifiées sont tenues à la disposition de la clientèle conformément à l'article 7.

Article 9. Description du service

1er. Le mandat de poste national est un service financier postal par lequel l'Emetteur remet des fonds et sollicite la remise intégrale, en numéraire, du montant déposé au Bénéficiaire.

Les mandats de poste dont le montant est destiné à être payé à l'étranger sont soumis aux conditions générales des mandats de poste internationaux, à l'exclusion des présentes conditions générales.

§ 2. Sans préjudice aux paragraphes suivants, toute personne physique ou toute personne morale, qu'elle soit ou non titulaire d'un compte courant postal, peut demander l'émission d'un mandat de poste national.

L'accès au service des mandats de poste nationaux offert en Belgique par La Poste n'est subordonné à aucune condition de nationalité ou de résidence.

§ 3. Le Bénéficiaire peut être une personne physique ou une personne morale. Il doit être désigné nominativement (nom ou dénomination et adresse complète).

§ 4. Un mandat de poste national peut, en principe, être émis dans tous les bureaux de poste. La Poste peut également désigner d'autres points de service postal et/ou d'autres lieux où une telle émission est acceptée.

Aucune émission de mandat de poste national ne peut être demandée à l'intervention d'un agent distributeur en tournée.

§ 5. Sous réserve des formalités et des restrictions particulières imposées par la loi et par les présentes conditions générales, le montant des mandats de poste nationaux acceptés dans un bureau de poste est limité à 1250 (mille deux cent cinquante) euro.

L'émission simultanée ou à intervalle rapproché par un même Emetteur de plusieurs mandats de poste payables à un même Bénéficiaire peut être refusée.

Pour des raisons de sécurité, La Poste a également la faculté de limiter le montant et la fréquence des mandats de poste à émettre dans d'autres points de service postal que les bureaux de poste ou de réserver le service dans ces points de service postal à certains types de mandats de poste.

§ 6. Pour des motifs objectifs liés notamment à leur montant ou à la fréquence de ceux-ci, La Poste a également la faculté de subordonner l'acceptation de l'émission de mandats de poste nationaux à la conclusion préalable d'une convention particulière.

Article 10. Tarifs

Les tarifs et les structures tarifaires du service des mandats de poste nationaux sont déterminés conformément à la loi. Ils sont fixés en fonction de critères objectifs et non-discriminatoires.

Ces critères objectifs et non discriminatoires, peuvent, à titre d'exemple, avoir trait à la catégorie de l'Emetteur, à la fréquence des opérations demandées, au montant des fonds à transférer, aux moyens utilisés pour couvrir le dépôt et aux mesures de sécurité que l'exécution de tels demandes nécessitent.

La Poste a notamment la faculté d'appliquer un tarif distinct aux demandes d'émission de mandats de poste nationaux dont la contre-valeur est déposée exclusivement en pièces de monnaie ou comporterait un nombre élevé de pièces de monnaie. Elle peut prévoir un tarif plus ou moins avantageux selon que ces pièces de monnaie sont ou non préalablement conditionnées.

Les tarifs des services financiers postaux sont tenus en permanence à la disposition de la clientèle dans tous les points de service postal où un mandat de poste national est susceptible d'être émis.

Article 11. Emission du mandat

§ 1er. L'Emetteur s'engage à communiquer sa demande d'émission de mandat de poste national de manière claire et exacte, conformément aux instructions de La Poste.

La Poste a la faculté de subordonner l'acceptation des demandes d'émission des mandats de poste nationaux à l'obligation de remplir et/ou de produire préalablement un ou plusieurs documents. Les documents complétés ou produits par l'Emetteur ne peuvent comporter ni ratures ni surcharge.

L'émission d'un mandat de poste national peut être accompagnée d'une communication libre. Pour des raisons techniques, le nombre maximum de caractères peut être limité.

La Poste ne peut pas être tenue d'accepter une communication contraire à la loi, à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

§ 2. Préalablement à l'acceptation de l'émission, l'Emetteur est tenu de fournir à La Poste toutes les informations et tous les documents qui peuvent lui être demandés pour son identification et la réalisation de l'opération.

Il s'engage à les fournir de manière sincère, correcte et précise.

§ 3. En vue de l'émission, l'Emetteur s'engage à déposer préalablement des fonds, en espèces (euro uniquement), d'un montant équivalent à celui du mandat à émettre.

L'Emetteur s'engage en outre à acquitter les frais d'émission correspondant au prix de la transaction, ainsi que les frais afférents aux éventuels services optionnels, déterminés conformément aux tarifs en vigueur des services financiers postaux.

§ 4. Après acceptation de l'émission et réception des fonds, un document est délivré à l'Emetteur.

La Poste est libre de déterminer la nature, la forme et les données de ce document. Il peut s'agir de toute espèce de document, en original ou en copie. L'Emetteur est pleinement responsable de la conservation de ce document.

§ 5. La Poste détermine les règles d'identification et de vérification des pouvoirs du mandataire désigné pour émettre un mandat de poste. Elle détermine également les éventuels cas d'exceptions.

Sans préjudice aux effets de la représentation, le mandataire est lié par les présentes conditions générales de la même manière que l'Emetteur.

§ 6. Le refus de présentation de documents d'identité ou de procuration valables constitue un des motifs de refus d'émission du mandat de poste national.

Article 12. Services optionnels

§ 1er. A la requête de l'Emetteur, exprimée au moment où la demande d'émission du mandat de poste national est introduite, La Poste peut :

1°. adresser au Bénéficiaire un « avis d'émission » afin de l'avertir de l'émission d'un mandat de poste et de la mise des fonds à sa disposition ;

2°. adresser à l'Emetteur un « avis de paiement » afin de l'avertir du paiement au Bénéficiaire des fonds pour lesquels un mandat de poste a été émis.

L'avis d'émission et l'avis de paiement se présentent sous la forme d'un message écrit. L'avis d'émission est expédié, au choix de l'Emetteur, sous pli ordinaire ou sous pli recommandé à la poste. L'avis de paiement est expédié sous pli ordinaire.

§ 2. Ces services ont un caractère optionnel et donnent lieu à la perception de frais additionnels.

§ 3. Le défaut de réception de l'avis d'émission et/ou de l'avis de paiement n'affecte en aucun cas la validité du paiement effectué.

Article 13. Annulation du mandat

§ 1er. L'annulation de l'émission d'un mandat de poste national peut être demandée le jour même par l'Emetteur ou par son mandataire.

§ 2. La demande d'annulation doit être formulée dans le bureau de poste ou tout autre point de service postal où l'opération initiale a été effectuée.
Elle doit être conforme aux instructions de La Poste.
L'annulation est en tout état de cause conditionnée par la remise du document d'émission délivré au moment de l'acceptation de l'émission.
§ 3. En cas d'annulation, les frais d'émission ne sont pas remboursés.

Article 14. Paiement du mandat

§ 1er. La Poste déploie ses meilleurs efforts pour que l'émission d'un mandat de poste national, dûment acceptée par elle, soit exécutée conformément aux instructions données par l'Emetteur.

La Poste n'est en aucun cas responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du paiement du mandat de poste national découlant du non respect des conditions de forme ou de l'inexactitude manifeste des données renseignées (par exemple, erreur des données du Bénéficiaire).

§ 2. A l'émission, l'Emetteur reçoit un numéro de code en vue du paiement des fonds au Bénéficiaire.

Le paiement des fonds n'est pas possible sans la communication au Bénéficiaire de ce numéro.

Sauf le cas où l'Emetteur a sollicité l'envoi d'un avis d'émission, la communication du numéro de code au Bénéficiaire incombe exclusivement à l'Emetteur.

En cas de perte ou d'oubli du numéro de code, le Bénéficiaire est invité à s'adresser exclusivement à l'Emetteur pour en obtenir communication.

§ 3. La Poste met les fonds à la disposition du Bénéficiaire dans les plus brefs délais.

Le paiement des fonds peut être opéré entre les mains du Bénéficiaire ou de son mandataire pendant une période maximale de trois mois à compter du jour de l'émission.

§ 4. La Poste détermine les règles d'identification et de vérification des pouvoirs du mandataire désigné pour recevoir les fonds. Elle détermine les éventuels cas d'exceptions.

Sans préjudice aux effets de la représentation, le mandataire est lié par les présentes conditions générales de la même manière que le Bénéficiaire.

§ 5. Les fonds correspondant au montant du mandat de poste national sont payés sans déduction de frais à charge du Bénéficiaire.

Les fonds peuvent être liquidés en espèces ou, sur instruction spécifique du Bénéficiaire et dans les conditions fixées par La Poste, par crédit sur un compte financier. Dans ce cas, le Bénéficiaire mentionne le numéro de compte à créditer.

§ 6. Lors de l'opération de paiement, le Bénéficiaire est tenu de signer et de remettre un document attestant du paiement des fonds. En cas de refus, les fonds ne sont pas payés.

§ 7. Le refus de présentation de documents d'identité ou de procuration valables ou le refus de signature et de remise du document attestant du paiement de fonds constitue un motif valable de refus de paiement des fonds.

Article 15. Remboursement en cas de non paiement

§ 1er. A l'expiration du délai de validité de trois mois du mandat de poste national, les fonds demeurés impayés sont automatiquement remis à la disposition de l'Emetteur.

L'Emetteur en est avisé par lettre ordinaire.

§ 2. Le remboursement à l'Emetteur peut être effectué dans n'importe quel bureau de poste. Elle doit être conforme aux instructions de La Poste.

La demande de remboursement doit être formulée dans un délai d'un mois et sept jours à dater du courrier visé au paragraphe précédent.

Passé ce délai, le déblocage des fonds doit préalablement être demandé dans le bureau de poste où le remboursement doit avoir lieu.

Le remboursement est en tout état de cause conditionné par la remise du document d'émission délivré au moment de l'acceptation de l'émission.

§ 3. Les fonds correspondant au montant du mandat de poste national sont remboursés sans déduction de frais à charge de l'Emetteur.

Les fonds peuvent être liquidés en espèces ou, sur instruction spécifique de l'Emetteur et dans les conditions fixées par La Poste, par crédit sur un compte financier. Dans ce cas, l'Emetteur mentionne le numéro de compte à créditer.

§ 4. Sans préjudice au droit de l'Emetteur d'établir la responsabilité de La Poste dans l'inexécution ou la mauvaise exécution du paiement du mandat de poste national, le remboursement est strictement limité au montant déposé par l'Emetteur, à l'exclusion des frais d'émission, des intérêts de retard ou de toute autre compensation financière.

Article 16. Responsabilités

§ 1er. L'Emetteur assume l'entière responsabilité de l'exactitude des données communiquées à La Poste.
En aucune manière, la responsabilité de La Poste n'est engagée lorsque l'inexécution ou la mauvaise exécution du paiement est imputable à l'inexactitude ou à l'imprécision des données communiquées par l'Emetteur.

§ 2. Sauf le cas où l'envoi d'un « avis d'émission » a été sollicité, l'Emetteur assume l'entière responsabilité de la communication au Bénéficiaire du numéro de code nécessaire pour obtenir le paiement des fonds.

En aucun cas, la responsabilité de La Poste ne peut être engagée lorsque l'inexécution ou le retard mis à l'exécution du paiement des fonds découle de l'absence ou du retard de communication, par l'Emetteur, du code d'indentification au Bénéficiaire.

§ 3. L'Emetteur est entièrement responsable de la conservation du code d'identification qui lui a été communiqué par La Poste.

De même, le Bénéficiaire est entièrement responsable de la conservation de ce code dès qu'il lui a été communiqué par l'Emetteur.

En cas de perte ou d'oubli du numéro de code, l'Emetteur est invité à adresser une demande écrite à La Poste (Poste financière) à 1100 Bruxelles, en précisant :

1. la date d'émission du mandat
2. le montant
3. le bureau d'émission
4. les nom et prénom de l'émetteur
5. les nom et prénom du bénéficiaire.

La Poste n'encourt aucune responsabilité quant au retard pris par le paiement au Bénéficiaire ou le remboursement à l'Emetteur lorsque celui-ci résulte de la perte ou de l'oubli du code d'identification, par l'Emetteur et/ou par le Bénéficiaire.

§ 4. En tout état de cause et sans préjudice à ce qui précède, la responsabilité de La Poste n'est engagée que du fait de son dol ou de sa faute lourde. Elle n'assume aucune responsabilité en cas de faute légère.

§ 5. La responsabilité de La Poste est limitée au montant du mandat de poste national émis et des frais.

En aucun cas, La Poste n'est tenu d'indemniser les pertes indirectes ou les frais engagés par le réclamant dans le cadre du traitement de la plainte (dommages indirects, frais de recherche, de communications, etc.).

Article 17. Force majeure

§ 1er. La Poste n'assume aucune responsabilité à raison du préjudice que l'Emetteur, le Bénéficiaire ou leurs mandataires éventuels pourraient subir directement ou indirectement à la suite de la survenance d'événements de force majeure.

§ 2. Constituent notamment un événement de force majeure, outre tout événement imprévisible et insurmontable, la désorganisation des services de La Poste, causée par des faits qui ne lui sont pas imputables comme la grève du personnel, les attaques criminelles, l'interruption des moyens de communication, la mise hors service ou la défaillance, même temporaire, du système ou des équipements informatiques.

Article 18. Preuve

§ 1er. La preuve de la réception d'une demande d'émission d'un mandat de poste national, la preuve des mentions de ce mandat, de même que la preuve du paiement des fonds, peut toujours être administrée par La Poste par la production des données de l'opération, conservées sur un support papier ou sur un support électronique.

La reproduction ou la copie d'un document établie par La Poste, ou sur son ordre, au moyen de procédés photographiques, microphotographiques, électroniques ou optiques fait foi comme l'original dont elle est présumée, sauf preuve contraire, être une copie fidèle.

§ 2. Sauf preuve contraire apportée par l'Emetteur, les données produites par La Poste font foi des mentions du mandat de poste national nonobstant toute discordance avec les mentions qui sont reprises sur le document délivré au moment de l'émission ou du paiement.

§ 3. L'envoi et le contenu de la correspondance ou la remise d'un document au client sont, établis par la production par La Poste d'une copie de cette correspondance ou de ce document.

Article 19. Conservation des documents

La Poste n'est pas tenue de conserver les pièces justificatives de l'émission et du paiement d'un mandat de poste national au-delà des délais ou sous d'autres formes que ceux que la loi impose.

Article 20. Prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme

La Poste est soumise à la loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.

L'Emetteur, le Bénéficiaire et leurs mandataires s'engagent à collaborer pleinement aux demandes d'information qui leur sont adressées dans ce contexte par La Poste et à lui remettre tous les documents dont la communication leur est demandée.

En cas d'impossibilité pour La Poste de mener à bien les obligations d'identification, de vérification et de vigilance auxquelles elle est tenue dans le cadre de la loi précitée, l'opération est purement et simplement refusée et/ou il est mis un terme à la relation d'affaires.

En aucun cas, La Poste ne peut être tenue pour responsable des conséquences de l'exécution, de bonne foi, des obligations auxquelles elle est tenue dans le cadre de la loi précitée, notamment de son obligation légale de refuser l'opération.

Article 21. Protection de la privée

Conformément aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, La Poste procède au traitement des données à caractère personnel de l'Emetteur, du Bénéficiaire et de leur mandataire.

Le « responsable du traitement » est La Poste, Centre Monnaie à 1000 Bruxelles.

En adhérant au service et en donnant un ordre de versement postal, l'Emetteur, le Bénéficiaire et leur mandataire sont informés et marquent leur accord sur le traitement des données à caractère personnel qui les

concernent aux fins suivantes : exécution des instructions de l'Emetteur, gestion des relations contractuelles, prévention des abus et des fraudes, confection de statistiques et de tests, prospection commerciale et marketing direct relatifs aux produits et services, promus par La Poste ou à tous produits et services, promus par des personnes ou des sociétés appartenant au groupe dont fait partie La Poste, notamment à la prospection commerciale et au marketing direct des produits bancaires, des services financiers et des produits d'assurances.

L'Emetteur, le Bénéficiaire et leur mandataire marquent leur accord pour la communication des données qui le concernent à toutes personnes et entités correspondantes, ainsi qu'aux entités liées ou appartenant au groupe dont fait partie La Poste.

L'Emetteur, le Bénéficiaire et leur mandataire ont le droit de s'opposer, sur demande et gratuitement, au traitement des données à caractère personnel qui les concernent dans la mesure où ce traitement est envisagé à des fins commerciales ou de marketing direct.

L'Emetteur, le Bénéficiaire et leur mandataire ont le droit d'accéder aux données qui les concernent et d'en obtenir la rectification si ces données sont inexactes. Ces droits peuvent être exercés au moyen d'une demande écrite, datée et signée, à adresser au responsable du traitement, accompagnée d'une copie de la pièce d'identité du demandeur.

Article 22. Droit applicable

Le droit belge est seul applicable au service des mandats de poste nationaux.

Les litiges sont réglés sur la base des lois et réglementations en vigueur, ainsi que des conventions particulières et des conditions générales existant à la date de survenance du fait contesté.

Article 23. Réclamations, litiges et juridictions compétentes

Toute réclamation relative à l'émission ou au paiement d'un mandat de poste national doit être, à peine de déchéance, introduite dans les six mois à dater du dépôt des fonds.

Les réclamations doivent être adressées à :

La Poste (Poste financière)
Service Clientèle
1100 Bruxelles

Le réclamant s'engage à rechercher par priorité une solution amiable avec La Poste, soit dans le cadre d'un dialogue direct avec celle-ci, soit via le service de médiation du secteur postal.

A défaut de règlement à l'amiable, les litiges peuvent être soumis à la requête de la partie la plus diligente, aux cours et tribunaux compétents.

www.laposte.be
La Poste, société anonyme de droit public, Centre Monnaie, 1000 Bruxelles.
TVA BE 0214.596.464 RPM Bruxelles. CP 679-0000013-13
E.R : LA POSTE, Vincent Vandrepol, Centre Monnaie, 1000 Bruxelles