

CONDITIONS GENERALES VERSEMENT POSTAL

Article 1er. Objectifs des conditions générales

Sans préjudice aux dispositions légales et réglementaires applicables, les présentes conditions générales constituent, à partir du 1^{er} juin 2007, le cadre global des relations juridiques découlant du service des versements postaux.

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 versements postaux 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 de recevoir des dépôts d'espèces et d'effectuer des paiements pour son propre compte ou pour le compte d'autres institutions financières.

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 ordre de versement postal peut être donné.

Donneur d'ordre : la personne physique ou morale qui donne un ordre de versement postal et au nom de laquelle cet ordre est enregistré.

Bénéficiaire : la personne physique ou morale, titulaire d'un compte financier, au profit de laquelle l'ordre de versement postal est donné.

Institution bénéficiaire : l'institution financière, obligatoirement établie en Belgique, auprès de laquelle le compte du Bénéficiaire est tenu.

Article 4. Hiérarchie des normes

§ 1er. Les relations entre La Poste et le Donneur d'ordre, 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 ordre de versement postal.

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 au Donneur d'ordre et, le cas échéant, à l'égard du Bénéficiaire, du seul fait de la demande d'exécution d'un ordre de versement postal.

Article 7. Mise à disposition des conditions générales

§ 1er. Les présentes conditions générales sont tenues à la disposition des clients de La Poste dans tous les points de service postal où un ordre de versement postal est susceptible d'être enregistré. 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. Le Donneur d'ordre reconnaît en avoir pris connaissance et en avoir reçu une copie préalablement à toute demande d'enregistrement d'un ordre de versement postal. Il assume l'entière et exclusive responsabilité découlant de la non-exécution de cette obligation.

Article 8. Modification 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 ordres de versement postal.

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

Article 9. Description du service

§ 1er. Le service des versements postaux est un service financier postal par lequel ordre est donné de porter une somme d'argent, libellée en euro, au crédit d'un compte courant postal ou d'un compte bancaire tenu auprès de l'Institution bénéficiaire.

Les ordres de versement postal dont le montant est destiné à être porté sur un compte financier, tenu à l'étranger, ne sont pas admis.

§ 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 donner un ordre de versement postal. Aucun compte-client individuel ne doit être ouvert pour exécuter un ordre de versement postal.

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

§ 3. Un ordre de versement postal peut, en principe, être donné dans tous les bureaux de poste. La Poste peut également désigner d'autres points de service postal et/ou d'autres lieux où de tels ordres sont acceptés.

Un ordre de versement postal peut être donné à l'intervention d'un agent distributeur en tournée pour autant que le montant n'excède pas 300 (trois cents) euro par opération et pour autant que l'ordre soit accompagné d'une communication structurée.

§ 4. Sous réserve des formalités et des restrictions particulières imposées par la loi et les présentes conditions générales, le montant et la fréquence des ordres de versements postaux acceptés dans un bureau de poste sont en principe illimités.

Dans les points poste, les ordres de versement postal ne sont acceptés que pour autant que le montant n'excède pas 300 (trois cents) euro par opération et pour autant que l'ordre soit accompagné d'une communication structurée.

§ 5. 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 des ordres de versements postaux à la conclusion préalable d'une convention particulière.

Article 10. Tarifs

Les tarifs et les structures tarifaires du service de versements postaux 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 nature du compte à créditer, à la catégorie du Donneur d'ordre, à la fréquence des opérations demandées, au montant des fonds à verser, aux moyens utilisés pour couvrir le dépôt et aux mesures de sécurité que l'exécution de tels ordres nécessitent.

La Poste a notamment la faculté d'appliquer un tarif distinct aux ordres de versement postal 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 ordre de versement postal est susceptible d'être enregistré.

Article 11. Emission de l'ordre

§ 1er. Le Donneur d'ordre s'engage à communiquer son ordre de versement postal de manière claire et exacte, conformément aux instructions de La Poste.

La Poste a la faculté de subordonner l'acceptation des ordres de versement postal à l'obligation de remplir et/ou de produire préalablement un ou plusieurs documents. Les documents complétés ou produits par le Donneur d'ordre ne peuvent comporter ni ratures ni surcharge.

L'ordre de versement postal peut être accompagné d'une communication libre ou d'une communication structurée selon les standards du système interbancaire. 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'ordre, le Donneur d'ordre 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'exécution de l'ordre, le Donneur d'ordre s'engage à déposer préalablement des fonds, en espèces (euro uniquement), d'un montant équivalent à celui de l'ordre à exécuter.

Le Donneur d'ordre s'engage en outre à acquitter les frais d'émission correspondant au prix de la transaction, déterminés conformément aux tarifs en vigueur des services financiers postaux.

§ 4. Après acceptation de l'ordre et réception des fonds, un document est délivré au Donneur d'ordre.

La Poste est libre de déterminer la nature, la forme et les données de ce document. Il peut s'agir soit de la «copie client» de la formule virement/versement, complétée par le Donneur d'ordre, soit de tout autre document, en original ou en copie.

Le Donneur d'ordre 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 donner un ordre de versement postal. 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 le Donneur d'ordre.

§ 6. Le refus de présentation de documents d'identité ou de documents de procuration valables peut constituer un des motifs de refus d'acceptation de l'ordre de versement postal.

Article 12. Annulation de l'ordre

§ 1er. L'annulation d'un ordre de versement postal donné dans un bureau de poste ou un autre point de service postal peut être demandée le jour même par le Donneur d'ordre 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 délivré au moment de l'acceptation de l'ordre.

Article 13. Exécution de l'ordre

§ 1er. La Poste déploie ses meilleurs efforts pour que l'ordre de versement postal dûment accepté par elle soit exécuté conformément aux instructions données par le Donneur d'ordre.

La Poste n'est en aucun cas responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de l'ordre découlant du non respect des conditions de forme ou de l'inexactitude manifeste des données renseignées (par exemple, structure inexistante ou irrégulière de numéro de compte financier).

§ 2. La Poste initie la procédure pour l'exécution de l'ordre de versement postal dès que l'ordre est enregistré.

§ 3. La Poste a le droit, chaque fois qu'elle l'estime utile ou nécessaire, de faire appel à l'intervention d'un tiers pour l'exécution de l'ordre.

Dans ce cas, La Poste est responsable du choix du tiers intervenant.

Article 14. Remboursement en cas de non exécution de l'ordre

§ 1er. Lorsqu'il est avéré de façon certaine et définitive que l'ordre n'a pas été exécuté, La Poste rembourse le montant de l'ordre de versement postal enregistré, augmenté des frais d'émission, à l'exclusion des intérêts de retard ou de tout autre compensation financière.

§ 2. Le remboursement est effectué exclusivement en espèces et en euro à l'intervention du bureau de poste que La Poste désigne. Le Donneur d'ordre est invité par lettre ordinaire à s'y présenter.

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

§ 3. Par dérogation au § 1er, les frais d'émission ne sont pas remboursés lorsque l'inexécution de l'ordre est due au fait ou à la négligence du Donneur d'ordre.

Article 15. Responsabilités

§ 1er. Le Donneur d'ordre assume l'entière responsabilité de l'exactitude des données communiquées à La Poste.

§ 2. En aucune manière, la responsabilité de La Poste n'est engagée dans les cas où :

- le numéro de compte est erroné,
- le numéro de compte n'appartient pas au bénéficiaire mentionné,
- le statut attribué au compte bénéficiaire par l'Institution bénéficiaire ne permet pas le crédit du montant demandé (comptes clôturés, bloqués au crédit, etc.),
- le crédit du compte ne peut être opéré du fait de l'Institution bénéficiaire et/ou du fait du tiers intervenant.

§ 3. 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.

§ 4. La responsabilité de La Poste est limitée au montant de l'ordre de versement et des frais.

En aucun cas, La Poste n'est tenue 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 16. Force majeure

§ 1er. La Poste n'assume aucune responsabilité à raison du préjudice que le Donneur d'ordre, son mandataire éventuel et/ou le Bénéficiaire 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 17. Preuve

§ 1er. La preuve de la réception d'un ordre de versement postal, la preuve des mentions de cet ordre, de même que la preuve de la liquidation 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 rapportée par le Donneur d'ordre, les données produites par La Poste font foi des mentions de l'ordre de versement postal nonobstant toute discordance avec les mentions qui sont reprises sur le document délivré au moment de l'acceptation de l'ordre.

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

Article 18. Conservation des documents

La Poste n'est pas tenue de conserver les pièces justificatives de l'acceptation et de l'exécution d'un ordre de versement postal au-delà des délais ou sous d'autres formes que ceux que la loi impose.

Article 19. 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.

Le Donneur d'ordre et son mandataire 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, le cas échéant, 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 20. Protection de la vie 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 du Donneur d'ordre et de son 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, le Donneur d'ordre et son mandataire sont informés et marquent leur accord sur le traitement des données à caractère personnel qui les concernent aux fins suivantes : exécution des instructions du Donneur d'ordre, 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.

Le Donneur d'ordre et son mandataire marquent leur accord pour la communication des données qui les concernent à toutes personnes et entités correspondantes, ainsi qu'aux entités liées ou appartenant au groupe dont fait partie La Poste.

Le Donneur d'ordre et son 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.

Le Donneur d'ordre et son 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 21. Droit applicable

Le droit belge est seul applicable au service des versements postaux.

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 22. Réclamations, litiges et juridictions compétentes

Toute réclamation relative à l'acceptation ou à l'exécution d'un ordre de versement postal 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 pour le 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 679-000013-13
E.R : La Poste, Vincent Vandrepol, Centre Monnaie, 1000 Bruxelles.