

Conditions Générales relatives au service MyStamp Pro

Version applicable à compter du 01/01/2018

1. Introduction et champ d'application

Les présentes Conditions Générales sont applicables au service dénommé « MyStamp pro » offert par bpost SA de droit public, dont le siège social est sis au Centre Monnaie à 1000 Bruxelles (« bpost »), enregistrée sous le n° d'entreprise BE 0214.596.464 RPM Bruxelles.

Ce service (le « Service MyStamp pro ») permet aux clients professionnels et aux entreprises (« Client(s) »), de faire confectionner par bpost des timbres personnalisés (« Timbres MyStamp pro »), 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 entrent en vigueur à partir du 1 janvier 2018 et s'appliquent à toute commande de Timbres MyStamp pro 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), auxquelles des Conditions Générales spécifiques s'appliquent de façon intégrale.

2. Commandes

Pour faire usage du service MyStamp pro, le Client remplit correctement et complètement la procédure de commande en ligne destinée à cet effet sur le site web www.mystamp.bpost.be/Home/Company. 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 pro qu'il souhaite commander (« nombre » de feuillets MyStamp pro). 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 une confirmation de sa commande par e-mail. Celle-ci mentionne :
 - le numéro de la commande ;
 - la date à laquelle la commande a été passée ;
 - l'adresse de facturation et l'adresse de livraison ;
 - les détails de la commande, y compris le nombre de feuillets commandés et le prix total de la commande ;

3. Confection et présentation

Les Timbres MyStamp pro sont confectionnés et livrés par feuillets de 10 ou 20 timbres (« Feuillet MyStamp pro »). Le Client peut commander autant de feuillets qu'il le désire.

Les Illustrations figurant sur les Timbres MyStamp pro présentent les dimensions suivantes :

- **pour le format horizontal :**
52,00 mm x 27,00 mm (ou 615x320 pixels) ;
- **pour le format vertical :**
25,00 mm x 27,00 mm (ou 285x320 pixels)

Le Client est conscient que la version finale des Timbres MyStamp pro peut différer de l'illustration que le Client a chargée, quant à la qualité ou à la position de l'illustration et il accepte que la qualité de la version finale des Timbres MyStamp pro dépende de l'illustration qu'il a chargée. bpost ne remplacera ni ne remboursera le ou le(s) Feuillet(s) MyStamp pro dont la qualité serait jugée insatisfaisante par le Client.

4. Livraison

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

Les Timbres MyStamp pro seront envoyés par courrier ordinaire pour toute commande d'un montant inférieur à 125 EUR et par courrier recommandé ou secured mail pour toute commande d'un montant supérieur à 125 EUR.

À l'exception des garanties dont il est expressément fait mention dans les présentes Conditions Générales, les Timbres MyStamp pro sont livrés sans garantie.

5. Prix et paiement

Les prix mentionnés sur le site web incluent la TVA et les frais d'envoi.

L'illustration choisie sera imprimée sur un Timbre MyStamp pro au tarif nécessaire à l'affranchissement. Le timbre MyStamp pro vaut soit pour les envois en Belgique, 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 et dans les autres points de vente de bpost.

Tous les autres impôts indirects, taxes, prélèvements et rétributions présents et à venir, quelle qu'en soit la nature (à l'exclusion des impôts sur le revenu et le bénéfice) qui seraient levés par ou avec l'autorisation d'une quelconque

autorité publique à l'occasion ou en application du présent Contrat seront toujours à charge du client et le cas échéant exigibles en sus dudit prix.

bpost se réserve le droit de ne pas accepter des commandes si des factures relatives à des commandes antérieures effectuées par le Client ou d'autres paiements dus par le Client à bpost restent impayés. bpost reste propriétaire des produits vendus jusqu'à ce que le prix soit entièrement payé.

Si le client a choisi le paiement par virement, bpost enverra une facture au Client à l'adresse indiquée sur le Formulaire. Cette facture doit être payée dans les 30 (trente) jours à compter de la date de la facture via un versement effectué sur le compte bancaire indiqué sur le formulaire de virement joint à la facture, ou par carte de crédit. Le paiement par carte de crédit est considéré comme effectué après l'émission d'un code d'autorisation par Bank Card Cy au moment de l'introduction de la commande.

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).

Si le Client souhaite contester la facture qu'il a reçue de bpost, il doit le faire dans les huit (8) jours qui suivent la date à laquelle il a reçu la facture, en envoyant une lettre recommandée à BPOST S.A., Credit & Collect – Centre Monnaie, 1000 Bruxelles. Une fois ce délai de huit (8) jours révolu, la facture est considérée comme ayant été acceptée par le Client. La facture ne peut être contestée en raison d'un retard de livraison.

Dans tout autre cas, le paiement doit être effectué par carte de crédit ou par home banking, via un serveur sécurisé ou un partenaire de bpost.

En cas d'utilisation d'une carte de crédit, une autorisation sera demandée, au moment de la commande, à l'organisme financier du Client. L'ordre de retrait, c.-à-d. le fait de débiter effectivement le compte du Client, ne s'effectue au plus tôt que 8 jours après la date de livraison des articles faisant partie de la commande.

6. Obligations du Client

Le Client choisit librement l'illustration qu'il souhaite voir figurer sur son feuillet MyStamp pro. 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 soit pas en contradiction avec les dispositions réglementaires ou légales en vigueur ;
- h. ne puisse être constitutive d'aucune infraction aux droits de propriété intellectuelle de tiers ;
- i. ne comporte aucun élément ayant une portée politique ;
 - i.1. Les timbres MyStamp pro ne peuvent pas être imprimés pour le compte de ou en soutien à des partis, courants ou fractions politiques.
 - i.2. Les Timbres MyStamp pro 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 pro ne peuvent pas être imprimés pour le compte de ou en soutien à des tendances ou courants religieux.
 - j.2. Les Timbres MyStamp pro 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 ne peut pas, en particulier, charger, télécharger ou envoyer de photos, Illustrations et/ou messages qui :

- (i) pourraient constituer une incitation à commettre des crimes et délits, inciter à la discrimination, à la haine ou à la violence pour des raisons de race, de groupe de population, de nationalité, d'apologie du nazisme, de contestation de crimes contre l'humanité, de remise en question du pouvoir de la justice, d'informations relatives à des procès en cours ou d'une situation fiscale personnelle, de diffusion en dehors des conditions autorisées de sondages et simulations de votes en rapport avec une élection ou un référendum, de calomnie et diffamation, de violation de la vie privée ou de faits mettant des mineurs en danger, ainsi que de tout fichier visant à montrer des objets et/ou travaux interdits, sans que cette énumération ne soit restrictive ;
- (ii) pourraient porter atteinte à l'image de bpost ou qui reproduisent en général les marques ou caractéristiques de bpost ;
- (iii) pourraient aller à l'encontre d'une législation en vigueur relative à l'interdiction de diffuser des images pornographiques, obscènes ou des images portant gravement atteinte à la dignité humaine.

Le Client déclare que les Illustrations utilisées dans le cadre du Service sont libres de tout droit, en sachant qu'il ne peut ni télécharger ni envoyer des fichiers qui enfreignent les droits de propriété d'autres personnes, comme des textes, images, secrets commerciaux, informations internes ou confidentielles, sans que cette énumération ne soit restrictive. Le Client s'engage à n'utiliser aucune Illustration ou photo qui dévoile des informations privées ou personnelles d'une personne sans l'autorisation expresse et préalable de celle-ci. Le Client s'engage à ce que chaque personne représentée sur une Illustration ait préalablement consenti à l'utilisation et à la diffusion de son image. »

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 pro. 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 pro sur la base d'Illustrations qui ne répondraient pas aux conditions précitées.

Le Client s'engage en outre à indemniser bpost pour tous les frais et indemnités, de quelque nature que ce soit (honoraires raisonnables d'avocats inclus), qui sont portés à la charge de bpost et qui résultent de plaintes et/ou réclamations émanant de tiers et basées 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.

Des timbres My Stamp Pro peuvent être revendus à des tiers par le Client, à condition que le Client soit enregistré et approuvé par bpost comme « magasin de timbres agréé » conformément à l'article 29 de l'Arrêté royal du 24 avril 2014 portant réglementation du service postal. Cet article énonce ce qui suit : « Les timbres-poste adhésifs ou imprimés sont vendus dans tous les bureaux de poste, haltes postales et magasins postaux. Le prestataire du service universel peut soumettre leur vente via d'autres canaux à une autorisation préalable et sous une appellation déterminée par celui-ci. » Si le client n'est pas enregistré, il ne peut pas revendre de timbres MyStamp pro. En tout cas, lors d'un enregistrement, le Client ne revendra jamais les timbres en dessous de leur valeur d'affranchissement en vigueur.

7. 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/MyStamppro, 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 pro, étant entendu que les interruptions n'auront aucune influence sur des commandes précédemment reçues par bpost.

bpost est également en droit de modifier à tout moment les prix des Timbres MyStamp pro. 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 en aucun cas être tenue pour responsable de la fiabilité de la transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur le réseau Internet ou les réseaux qui lui sont 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 défaillance de l'appareil de réception.

bpost ne peut pas 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 pro. 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 deux (2) mois qui suivent la constatation du manquement (i) par lettre recommandée à l'adresse suivante : BPOST S.A., Département MyStamp pro, E. Walschaertsstraat 1 – 2800 Malines. (tél. : 015 / 28 57 50 of 810) ou (ii) par courrier électronique à l'adresse suivante : philately@bpost.be.

bpost n'est pas responsable pour un défaut de conformité qui se manifeste plus de deux (2) ans après la livraison.

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). Le service de médiation est responsable du traitement des litiges de tous les clients et utilisateurs, personnes physiques ou morales (pour autant que ceux-ci n'offrent pas eux-mêmes de services postaux).

L'introduction d'une plainte ne libère pas le Client de ses obligations de paiement.

Aucun (Feuillet de) Timbre MyStamp pro ne peut être retourné sans l'accord préalable écrit de bpost. Tout retour doit s'effectuer par courrier dans les huit jours qui suivent l'accord écrit de bpost.

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

Le site web www.mystamp.bpost.be/Home/Company 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 copie, la traduction, la modification ou la diffusion de tout ou partie de ces illustrations, sous quelque forme que ce soit, est interdite, sauf accord écrit préalable de bpost ou de ces tiers. Toute infraction à de tels droits intellectuels peut donner lieu à des poursuites civiles et pénales.

10. Protection des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel (nom, prénom, sexe, langue, adresse e-mail, numéro de téléphone, de fax et de GSM, ainsi que l'éventuel numéro de TVA ou d'entreprise) que le Client transmet à bpost, seront traitées par bpost (Centre Monnaie, 1000 Bruxelles), qui devient responsable du traitement de ces données dans le cadre de l'exécution de la convention, de la livraison et de l'éventuelle facturation des produits commandés et qui doit être contactée en cas de problèmes.

bpost se réserve le droit de continuer à utiliser les données à caractère personnel du Client pour l'informer des services qu'elle propose ou exécute, et ce, sur la base de l'intérêt légitime de bpost de promouvoir ses services auprès de ses clients via différents canaux comme la lettre, l'e-mail, le téléphone et les plateformes publicitaires (comme Google, Facebook, Twitter, LinkedIn, etc.) sur lesquelles l'intéressé possède un compte lié à son adresse e-mail (après vérification préalable exécutée par les gestionnaires de ces plateformes). Vos données à caractère personnel peuvent aussi être communiquées sur cette base à d'autres entreprises au sein du groupe bpost pour vous informer via ces mêmes canaux des produits et services qu'elles proposent.

Il se peut que vos données à caractère personnel soient disponibles pour des fournisseurs IT de bpost et des exploitants de plateformes publicitaires (comme Google, Facebook, Twitter, LinkedIn, etc.) pour vérifier l'existence d'un compte lié aux adresses e-mail mentionnées à cet effet et pour diffuser nos messages via leurs plateformes. Ceux-ci sont parfois établis en dehors de l'Espace économique européen. Dans ce cas, bpost conclura un contrat type de la Commission européenne avec le prestataire de services et les garanties prévues dans ce contrat type seront d'application.

Les données à caractère personnel que le Client nous transmet seront effacées après 3 ans à compter de la date de fin de prestation de service.

Si le Client souhaite formuler une objection quant au traitement de ses données à caractère personnel en lien avec les finalités de la communication d'informations sur les services proposés ou exécutés par bpost ou en lien avec la transmission de ces données au sein du groupe bpost, le Client peut à tout moment nous envoyer une demande écrite, datée et signée, à laquelle il joindra une preuve de son identité, à l'adresse suivante : bpost, boîte postale 5000, 1000 Bruxelles ou en ligne via le lien menant au formulaire en ligne qui est mentionné dans la charte « privacy » (vie privée) de bpost : www.bpost.be/site/fr/privacy.

Le Client a le droit sous certaines conditions de demander à avoir accès à ses données personnelles, pour demander d'y apporter des corrections, de les supprimer ou de limiter leur traitement, ou pour demander la transmission de ses données en envoyant une demande écrite, datée et signée à laquelle il joindra une preuve de son identité, à l'adresse susmentionnée.

Enfin, le Client a également le droit d'introduire une plainte auprès des autorités en charge de la protection des données en Belgique s'il n'obtient aucune réponse à l'une des demandes susmentionnée (www.privacycommission.be/fr).

11. Nullité

Si, en vertu d'une disposition légale d'ordre public ou de droit impératif, l'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 restent néanmoins applicables.

12. Droit applicable et tribunaux compétents

Les présentes Conditions Générales, ainsi que tout Formulaire signé dans le cadre de l'application de ces Conditions Générales, relèvent du droit belge et sont 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 pro 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 :

- en français ;
- en néerlandais.

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 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.

