

Conditions générales bpaid

Version 01/10/2022

A. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Introduction

Les rapports juridiques entre bpost société anonyme de droit public (ci-après «bpost») et les titulaires de cartes prépayées bpaid (ci-après la «Carte») sont régis par les présentes conditions générales (ci-après les «Conditions générales»), la Grille tarifaire et le formulaire de demande, auxquels seules des conditions particulières peuvent le cas échéant déroger. Les Conditions générales, le formulaire de demande, la Grille tarifaire et les Conditions particulières sont dénommés ci-après le 'Contrat'. Il appartient au demandeur ou au titulaire de la Carte de se référer régulièrement à la dernière version des Conditions générales et de la Grille tarifaire, disponible en permanence sur www.bpost.be/bpaid (ci-après le «Site Internet») ainsi que dans les Points de vente de bpost (Bureaux bpost et Points Poste), ci-après les «Points de vente bpost», sur simple demande. Par la signature de la Carte, son utilisation et/ou la signature du formulaire de demande de la Carte, le demandeur ou le titulaire reconnaît avoir reçu, lu, compris et approuvé les présentes Conditions générales.

Dans le cadre des présentes Conditions Générales, «Responsable du traitement» et «Données à caractère personnel» 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»).

Par «Données d'identification», nous entendons les données communiquées qui sont utilisées par bpost pour sécuriser votre accès sur le portail, l'application mobile My bpaid et les opérations avec la Carte bpaid et vous informer au sujet d'autres services et actions similaires de bpost qui pourraient vous intéresser vu votre intérêt marqué pour nos services. Vous pouvez à tout moment vous désinscrire via chaque e-mail. Par «Données d'authentification», nous entendons les données nécessaires (n° de GSM sécurisé, mot de passe choisi lors de votre enregistrement au service Mastercard Identity Check) pour effectuer des paiements en ligne sécurisés conformément à l'article 2.5 et ne peut pas utiliser sa Carte sur des sites internet qui ne présentent pas le pictogramme «site sécurisé».

2. Identification de l'émetteur de la Carte

bpost société anonyme de droit public. Siège social :
Boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles
RPM Bruxelles 0214.596.464
URL: www.bpost.be/bpaid

B. CONDITIONS

1. Délivrance de la Carte

1.1. La Carte est émise par bpost à la demande de ses clients ayant atteint la majorité légale, soit 18 ans, domiciliés en Belgique, en possession d'une carte électronique émise par les autorités belge ou d'un document diplomatique et sous réserve d'acceptation de la demande. La Carte reste la propriété de bpost.

1.2. La Carte est personnelle et son titulaire est tenu d'y apposer obligatoirement sa signature dès réception. Le titulaire reste responsable du respect du Contrat pour chaque utilisation de la Carte.

1.3. bpost peut offrir une personnalisation de la Carte, en permettant au client de choisir la couleur de la Carte et/ou de mentionner son nom légal ou un prénom «préféré» afin de pouvoir utiliser le prénom auquel le client s'identifie.

bpost se réserve le droit de refuser des prénoms, noms ou mots offensants ou autrement inappropriés. bpost n'accepte aucune responsabilité pour les conséquences de l'utilisation d'un nom autre que le nom légal du client. bpost se réserve également le droit de refuser la délivrance, de refuser l'activation, ou d'annuler la Carte si bpost soupçonne un usage abusif de la personnalisation ou si les noms sélectionnés lors du processus de personnalisation ne correspondent pas à ses exigences.

La personnalisation de la Carte doit être commandée sur le Site Internet selon les [Conditions Générales de vente](#) mentionnées. La Carte personnalisée est délivrée au Bureau bpost indiqué lors du processus de commande en ligne ou par toute autre procédure communiquée en temps utile par bpost.

2. Activation de la Carte

2.1. L'activation de la Carte se fera directement dans les Points de vente bpost ou par toute autre procédure d'activation communiquée par bpost.

L'activation de la Carte commandée en ligne se fera uniquement au Bureau bpost indiqué lors du processus de commande en ligne ou par toute autre procédure d'activation communiquée en temps utile par bpost.

2.2. Le titulaire fournit à bpost les informations, documents et pièces justificatives que bpost juge nécessaires dans le cadre de la demande de la Carte. A tout moment, bpost se réserve le droit d'exiger des pièces justificatives supplémentaires ou des mesures additionnelles de vérification ou certification des documents fournis conformément à la législation en vigueur.

2.3. Le titulaire atteste la validité et la régularité des informations remises à bpost dans le cadre de la demande de la Carte et atteste l'authenticité des signatures figurant, à quelque titre que ce soit, sur ces documents. Le titulaire reconnaît que bpost ne devra procéder à aucune vérification à cet égard et déclare assumer toutes les conséquences éventuelles du défaut de validité des documents remis par le titulaire, de leur irrégularité ou du défaut d'authenticité des signatures y figurant.

2.4. bpost se réserve le droit discrétionnaire de décider de l'octroi de la Carte et de refuser son activation.

2.5. Après acceptation de sa demande de Carte par bpost, le demandeur reçoit sa Carte, son code PIN, personnel et confidentiel (ci-après le «Code Confidentiel»). Le titulaire s'engage à prendre toutes les mesures afin d'assurer la sécurité de sa Carte, de son Code confidentiel, les données d'accès à son espace My bpaid ainsi que les données d'authentification pour les paiements en ligne sécurisés. Il est interdit au titulaire de la Carte de communiquer ou de rendre accessible son Code confidentiel à des tiers ou de l'inscrire sur la Carte ou sur tout autre document et le titulaire veillera à composer son Code confidentiel à l'abri des regards indiscrets.

2.6. Sans préjudice des autres droits octroyés par le Contrat et/ou par la loi à bpost, toute information fautive ou incorrecte constitue un motif suffisant pour bloquer la Carte conformément à l'article 10.1 des présentes Conditions générales.

2.7. Il est de la responsabilité du titulaire d'avertir bpost dans les plus brefs délais de tout changement relatif aux informations visées à l'article 2.2. Le titulaire est responsable de toute perte, toute fraude ou tout dommage résultant du non-respect de cette obligation.

3. Modalités d'utilisation de la Carte

3.1. La Carte permet au titulaire d'effectuer des transactions et des retraits d'espèces auprès des partenaires contractuels du réseau Mastercard, en Belgique

et à l'étranger, dans tous les pays où le réseau prépayé de Mastercard est disponible, jusqu'à concurrence des limites d'utilisation spécifiées à l'article 6.

3.2. Les paiements par Carte pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les partenaires contractuels Mastercard:

- après saisie du code confidentiel; et/ou
- par la signature du justificatif de vente; et/ou
- en communiquant ou indiquant le numéro de la Carte, de sa date d'expiration, et le nom de son titulaire; et/ou
- toute autre procédure applicable dans le réseau de partenaires Mastercard et/ou;
- si disponible, par l'utilisation de la fonctionnalité sans contact.

3.3. Le titulaire de la Carte accepte les créances auprès des partenaires contractuels Mastercard résultant de transactions ainsi autorisés, et autorise bpost à payer les créances et à débiter sa Carte à concurrence des montants communiqués dans les enregistrements ou relevés transmis par les partenaires contractuels.

3.4. bpost reste étranger à tout différend commercial autre que ceux relatifs aux opérations de paiements pouvant survenir entre le titulaire de la Carte et un commerçant. L'existence d'un tel différend ne justifie en aucun cas la mise en cause par le titulaire de la Carte du règlement par Carte.

3.5. Sauf restrictions de change applicables, les (re)chargements effectués dans une autre devise que l'Euro seront en principe automatiquement convertis en Euro à un cours fixé sur base du cours de change valable au moment de la comptabilisation de l'opération. Pour les (re)chargements, transactions ou les retraits d'espèces effectués dans une devise autre qu'en Euro, le cours de change utilisé est celui de Mastercard en vigueur au moment de la comptabilisation de l'opération. Le cours de change de référence dépend de la devise dans laquelle l'opération a été effectuée. Ces cours de change peuvent être consultés sur le site internet de Mastercard. Les opérations en autres devises que l'Euro donnent lieu également au paiement des frais de change indiqués dans la Grille Tarifaire. Le cours de change appliqué, de même que les éventuels marges ou frais de changes appliqués sont consultables dans l'aperçu de l'historique de vos transactions conformément à l'article 5.3.

3.6. La Carte peut uniquement être utilisée auprès de commerçants dont les autorisations de transactions sont effectuées en temps réel et par connexion, permettant une consultation instantanée par voie électronique du solde disponible. La Carte n'offre ainsi pas au titulaire la possibilité d'effectuer le paiement de certains services ou achats qui ne sont pas traités de manière on-line (c'est-à-dire qui ne permettent pas l'identification électronique, la consultation immédiate du solde disponible ni l'enregistrement immédiat de la transaction de manière électronique), tel le paiement de certains péages sur les autoroutes (sauf les bornes qui seraient équipées de

terminaux capables de vérifier les soldes disponibles et d'enregistrer immédiatement la transaction concernée). De même, le titulaire de la Carte ne pourra pas payer ses achats à l'aide de sa Carte à tout commerçant qui utilise des appareils à empreinte, non connectés, dans la mesure où ces appareils ne permettent pas l'identification électronique, la consultation du solde disponible sur la Carte au moment de la Transaction ni l'enregistrement instantané de la transaction afin de permettre la mise à jour immédiate du solde disponible. L'utilisation de la Carte n'est par ailleurs pas conseillée pour les règlements récurrents, à savoir les paiements qui se font de manière automatique et à fréquence régulière, comme par exemple les abonnements. Le commerçant concerné pourrait ainsi suspendre ou stopper les services ou l'abonnement en cas de solde disponible insuffisant sur la Carte à l'une des échéances prévues.

3.7. Pour l'achat de certains produits ou services dont le montant final n'est pas connu au moment où le commerçant demande l'autorisation de la Carte, une provision sera constituée et bloquée sur le solde disponible de la Carte afin de couvrir la transaction en cours ou à venir. Il s'agit par exemple des services de location de voiture et des réservations d'hôtel ou tout autre service où la fourniture d'une garantie ou d'une caution par carte est coutumière, de même que tout achat de produit ou de service à coûts variables (c'est-à-dire dont le montant final n'est par nature pas connu au moment où l'autorisation de la Carte est demandée par le commerçant) tel par exemple l'achat de carburant aux pompes à essence ou certains achats en ligne. Dans ces cas, le paiement avec la Carte ne sera autorisé que moyennant l'imputation d'une provision pour couvrir la transaction en cours et pour autant que le solde disponible sur la Carte soit suffisant pour couvrir le montant de cette provision. Celui-ci sera en règle générale supérieur au prix final de la transaction étant donné que le prix final n'est pas encore connu au moment de la demande d'autorisation de la Carte. Les montants ainsi provisionnés sont bloqués et ne sont plus disponibles pour effectuer d'autres opérations au moyen de la Carte. En règle générale, le montant provisionné sera libéré dès que possible, lorsque le montant final de la transaction est connu avec précision et que celle-ci aura pu être dûment enregistrée et liquidée. L'attention du titulaire est toutefois attirée sur le fait que dans certains cas, notamment pour les locations de voiture et les réservations d'hôtels, les montants ainsi réservés sur la Carte peuvent être bloqués pendant des périodes assez longues (Max. 30 jours).

3.8. Le titulaire de Carte ne peut à aucun moment détenir plus de trois (3) Cartes actives. Une Carte bloquée conformément à l'article 10.1 est considérée comme une Carte active pour les besoins du présent article.

3.9. L'utilisation de la Carte à des fins illégales est interdite.

3.10. Si la Carte est équipée de la fonctionnalité sans contact, cette fonctionnalité permet, auprès des commerçants qui seraient dotés d'un terminal compatible avec ce système, le règlement d'un achat sans insérer la Carte dans ledit terminal et sans introduire de

code personnel. Le montant maximum peut varier d'un pays à l'autre.

4. Chargement et rechargement

4.1. La Carte est (re)chargeable:

- par virement national ou international: le virement doit s'effectuer sur le numéro de compte de bpost avec comme communication structurée les douze (12) chiffres repris au verso de la Carte. Il est important de tenir compte des délais liés aux virements qui sont nécessaires pour que les fonds transférés soient disponibles sur la Carte;
- par paiement aux Points de vente bpost selon les modalités localement disponibles et acceptées par bpost. En ce cas, le montant (re)chargé sera normalement immédiatement disponible sur la Carte du titulaire;
- par paiement Bancontact via l'application mobile My bpaid selon les modalités acceptées par bpost. En ce cas, le montant (re)chargé sera normalement immédiatement disponible sur la Carte du titulaire;
- par tout autre canal communiqué en temps utile par bpost par simple lettre, e-mail ou autre moyen.

4.2. bpost se réserve le droit de refuser de recharger la Carte.

4.3. Les fonds placés sur la Carte ne rapportent pas d'intérêts.

5. Consultation du Solde et des transactions

5.1. Le titulaire de la Carte a la possibilité de consulter le Solde de la Carte de la façon suivante:

- sur le Site Internet www.bpost.be/bpaid;
- via l'application mobile My bpaid;
- par SMS sur le téléphone portable du titulaire de la Carte, dont le numéro est communiqué à bpost;
- par téléphone au numéro indiqué par bpost;
- par tout autre canal communiqué en temps utile par bpost par simple lettre, e-mail ou tout autre moyen.

5.2. Les réservations demandées par les commerçants conformément à l'article 3.7. sont imputées au Solde de la Carte ainsi qu'aux autres limites d'utilisation assignées à la Carte utilisée.

5.3. Le titulaire de la Carte aura la possibilité de consulter l'historique de transactions des treize (13) derniers mois sur le Site Internet. L'historique des transactions réalisées au-delà des treize (13) derniers mois, pourra être consulté par le titulaire de la Carte sur demande selon les modalités indiquées par bpost et moyennant paiement des frais encourus par bpost.

6. Limites d'utilisation et de chargement et rechargement

6.1. La limite d'utilisation correspond aux fonds disponibles sur la Carte (ci-après le « Solde ») ou aux limites

individuelles de la Carte indiquées par bpost dans la Grille tarifaire et/ou de toute autre manière, en ce compris sur le Site Internet.

6.2. Le titulaire de la Carte est seul responsable du respect des limites d'utilisation et de (re)chargement, indiquées par bpost dans la Grille tarifaire et/ ou par tout autre moyen. Si pour quelque raison que ce soit, un dépassement des limites de (re)chargement avait lieu, la totalité du montant (re) chargé serait reversée par bpost sur le compte à partir duquel le versement a été effectué par le titulaire après déduction des frais éventuels.

6.3. Le titulaire de la Carte pourra effectuer des retraits en espèces, utiliser, charger et recharger sa Carte dans les limites quotidiennes, hebdomadaires et annuelles, indiquées par bpost dans la Grille tarifaire et/ou par tout autre moyen. bpost se réserve le droit d'ajouter, de restreindre ou de supprimer à tout moment les droits d'utilisation de la Carte et du Code confidentiel ainsi que les limites de Carte et de retrait d'espèces.

6.4. Tout retrait, achat ou paiement effectué alors que la Carte n'est pas encore alimentée ou dispose d'un Solde insuffisant est interdit et la transaction sera rejetée. Si pour une quelconque raison la Carte vient à afficher un Solde négatif, le titulaire a l'obligation de rembourser immédiatement le montant du Solde à bpost

6.5. bpost est autorisé à compenser, à tout moment, dans les limites autorisées par la loi, toutes créances, exigibles ou non, en quelque monnaie que ce soit, qu'elle possède à charge du titulaire de la Carte avec toutes créances, exigibles ou non, en quelque monnaie que ce soit, du titulaire de la Carte à son égard.

7. Obligation de diligence

7.1. Le titulaire de la Carte est responsable de la sécurité de sa Carte et de ses dispositifs de sécurité personnalisés (tel que le Code confidentiel). Le titulaire de la Carte doit en outre assurer la conservation de sa Carte, de son Code confidentiel, les données d'accès à son espace My bpaid ainsi que les données d'authentification pour les paiements en ligne sécurisés conformément à l'article 2.5 et ne peut pas utiliser sa Carte sur des sites internet qui ne présentent pas le pictogramme « site sécurisé ».

7.2. Au cas où le titulaire de la Carte a des raisons justifiées de présumer qu'il y a eu violation de la confidentialité de son Code confidentiel, le titulaire de la Carte est tenu de demander immédiatement le remplacement de sa Carte dans un des Bureaux bpost (pas autorisé dans un Point Poste) pour la Carte non-personnalisée ou en complétant le formulaire sur le Site Internet (voir URL : bpost.be/bpaid-cardreplacement-fr) pour la Carte personnalisée.

Il est également tenu de demander immédiatement le blocage de sa Carte en appelant le numéro spécifié à l'article 7.5.

7.3. En cas d'oubli de son Code confidentiel, le titulaire de la Carte a la possibilité de demander sa réédition : sur le Site Internet www.bpost.be/bpaid, l'application mobile My bpaid ou via le Service Clientèle ou au guichet d'un Bureau bpost (pas autorisé dans un Point Poste). La réédition du Code confidentiel est un service payant. Il est envoyé par courrier endéans les 5 jours ouvrables.

7.4. L'historique des transactions est à contrôler régulièrement par le titulaire de la Carte à l'aide des justificatifs d'achat qu'il a conservés. Toute erreur, y compris dans les montants débités à la suite d'une utilisation frauduleuse de la Carte doit être signalée immédiatement au Service Clients et contestée par écrit dans les treize (13) mois à compter de la date de la transaction, faute de quoi le décompte sera considéré comme accepté.

7.5. En cas de perte de la Carte, de vol, de confiscation ou de présomption d'utilisation abusive, le titulaire doit en informer immédiatement, par téléphone au: +32 (0) 2 278.55.78, accessible 7 jours sur 7 et 24h sur 24. En cas d'acte délictueux, le titulaire de la Carte est tenu de déposer plainte auprès de la police locale et de contribuer de bonne foi à l'examen de l'affaire et à la diminution du dommage.

7.6. Les mesures de précaution énumérées ci-dessus sont à ce point importantes et évidentes que leur non-respect sera qualifié de faute lourde conformément à l'article 8.2 de la part du titulaire de la Carte et mettra le titulaire de la Carte dans l'obligation de supporter l'intégralité du préjudice résultant d'une utilisation frauduleuse de la Carte.

8. Recevabilité des oppositions et responsabilité du titulaire de la Carte

8.1. L'ordre de paiement donné au moyen de la Carte est irrévocable. Seules sont recevables les oppositions à un ordre de paiement motivées par la perte, le vol, les erreurs ou l'utilisation frauduleuse de la Carte, déclarés dans les délais et conformément aux modalités prévues à l'article 7.

8.2. Les opérations effectuées avant opposition sont à la charge du titulaire en cas de perte ou de vol de la Carte dans la limite de 150 euros. Elles sont également à sa charge, mais sans limitation de montant, en cas de faute lourde, négligence grave du titulaire ou du non-respect de ses obligations de diligence.

8.3. Lorsque le titulaire de la Carte n'a pas agi frauduleusement ni n'a manqué intentionnellement aux obligations qui lui incombent en vertu du Contrat, le titulaire de la Carte ne supportera, par dérogation aux alinéas précédents, aucune perte dans les cas suivants:

- si la Carte a été utilisée sans présentation physique et sans identification électronique;
- si la Carte a été copiée par un tiers ou a été indûment utilisée pour autant que le titulaire de la Carte était, au moment de l'opération contestée, en possession de la Carte.

8.4. Les opérations effectuées après opposition sont à charge de bpost, à l'exception des opérations effectuées par le titulaire de la Carte ou si la preuve d'un acte frauduleux dans le chef du titulaire de la Carte est fournie par bpost.

8.5. En cas d'une opposition motivée par une absence d'autorisation par le titulaire ou une exécution incorrecte de l'opération de paiement notifié à bpost dans les délais et selon les modalités prévues à l'article 7 des présentes Conditions générales, il appartiendra à bpost de prouver que l'opération en question a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une défaillance technique ou autre. Dans ce cas, bpost remboursera immédiatement le titulaire du montant de cette transaction non autorisée et rétablira le compte dans l'état où il se serait trouvé si la transaction non autorisée n'avait pas eu lieu, après une vérification prima facie pour fraude dans le chef du titulaire.

8.6. Si le montant de la transaction contestée est remboursé au titulaire de la Carte, celui-ci pourrait être ultérieurement débité du Solde de la Carte au cas où bpost recevrait des informations attestant que la transaction était authentique et correcte.

8.7. bpost peut, le cas échéant, imposer des contrôles d'utilisation de la Carte et dispose du droit d'enquête sur toute transaction contestée ou tout abus de la Carte.

8.8. Des frais pour mise en opposition de la Carte peuvent être perçus par bpost.

9. Responsabilité de bpost

9.1. Nonobstant les obligations de bpost prévues à l'article 8, la responsabilité de bpost ne peut être engagée que pour les pertes directes encourues par le titulaire de la Carte dues au mauvais fonctionnement du système sur lequel bpost a un contrôle direct sauf si ce mauvais fonctionnement est signalé au titulaire de la Carte par un message sur appareil bancaire ou de toute autre manière visible.

9.2. La responsabilité de bpost sera cependant limitée au montant principal débité de la Carte ainsi qu'aux intérêts au taux légal sur ce montant et sera réduite lorsque le titulaire de la Carte aura contribué à la faute.

9.3. La responsabilité de bpost dans la présente section n'est pas engagée en cas de force majeure ou lorsque bpost est liée par d'autres obligations légales prévues par des législations nationales, européennes ou internationales. bpost décline toute responsabilité dans le cas où la Carte ne pourrait être utilisée par suite d'un défaut technique, de la modification de la limite, de la résiliation ou du blocage de la Carte. Par ailleurs, les dommages couverts par une assurance ne sont pas assumés par bpost.

9.4. Les dommages résultant de l'envoi de la Carte et/ou du Code confidentiel sont assumés par bpost, à moins que le titulaire n'ait contribué au dommage, par exemple en communiquant des données personnelles erronées dans le formulaire de demande de la Carte ou suite à une notification tardive des modifications des données personnelles fournies à bpost dans le formulaire de demande de la Carte.

9.5. bpost décline toute responsabilité pour tout bien ou service que le titulaire de la Carte aurait acheté avec sa Carte et n'est en aucun cas responsable si un commerçant ou un prestataire de services refuse d'accepter la Carte comme moyen de paiement ou refuse d'honorer une transaction effectuée avec la Carte.

10. Blocage/résiliation

10.1. bpost se réserve le droit de bloquer l'utilisation de la Carte et ce pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité de la Carte, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de la Carte, à une demande d'une autorité judiciaire ou administrative, à la préservation des intérêts du titulaire ou de bpost, ou pour tout autre non-respect du Contrat ou de la loi par le titulaire de la Carte. En cas de blocage de la Carte, bpost informera son titulaire de ce blocage par écrit et dans les meilleurs délais ainsi que des raisons de ce blocage sauf si la fourniture de ces informations est contrecarrée par des raisons de sécurité objectivement motivées ou interdite en vertu d'une autre législation applicable. bpost remplacera la Carte bloquée par une nouvelle Carte dès lors que les raisons justifiant le blocage n'existent plus. Le cas échéant, le blocage d'une Carte peut entraîner celui des autres Cartes détenues par le titulaire.

10.2. Si la Carte n'est pas utilisée pour effectuer une transaction pendant une durée d'au moins douze (12) mois et si elle présente un Solde nul ou négatif, bpost se réserve le droit de désactiver la Carte.

10.3. Le titulaire peut, à tout moment et sans indiquer les motifs, demander la résiliation du Contrat, sans frais, moyennant notification écrite dans un Bureau bpost (pas autorisé dans un Point Poste). Après résiliation, la Carte ne peut plus être utilisée et doit être immédiatement et spontanément détruite.

10.4. bpost peut mettre fin au Contrat moyennant l'envoi d'un courrier et dans le respect d'un délai de préavis de deux (2) mois. Toutes les Cartes actives doivent alors être restituées endéans un délai de deux (2) mois.

10.5. La résiliation entraîne l'exigibilité sans autre formalité de toutes les sommes encore dues. Malgré la résiliation ou le blocage, bpost se réserve le droit de débiter la Carte de la totalité des montants dus, en ce compris notamment, ceux résultant d'opérations survenues durant la période précédant la restitution effective de la/des Carte(s), comme les prestations faisant l'objet d'un renouvellement régulier comme des abonnements,

des droits d'adhésion et des services en ligne. Le solde net sur la Carte et le pro rata des frais payés à l'avance seront restitués au titulaire par virement bancaire sur le numéro de compte indiqué par le titulaire de la Carte.

Si le titulaire ne communique pas de numéro de compte bancaire et si le titulaire de la Carte ou ses ayants droit ne demande(nt) le remboursement que plus d'un an après la résiliation du Contrat, bpost chargera des frais de remboursement. Le montant des frais sera proportionnel et en rapport avec les coûts réels supportés par bpost avec un maximum de 10 % du Solde présent sur la Carte. Si le titulaire de la Carte ou ses ayants droit ne se manifeste pas avant la fin de la cinquième année après la résiliation du Contrat pour récupérer les fonds, bpost se réserve le droit de transférer ces fonds à la Caisse des Dépôts et Consignations.

10.6. Décès du Titulaire de la Carte: En cas de décès du Titulaire de la Carte, bpost doit en être avisé sans retard, par écrit. Cette obligation incombe aux ayants-droits du titulaire de la Carte. Ceux-ci assument toutes les conséquences du non-respect de cette obligation essentielle. Particulièrement, bpost décline toute responsabilité au cas où, après le décès du titulaire de la Carte, il est disposé des sommes encore présente sur la Carte, sauf en cas de dol ou de faute lourde de bpost ou de ses préposés et mandataires. Après réception de l'avis de décès (et de tout autre document que bpost pourrait demander à cet égard), bpost bloquera la Carte. Les ayants-droit ont l'obligation de restituer immédiatement la Carte à bpost ou, à la première demande de bpost, d'en attester sa destruction. Le remboursement de l'éventuel solde disponible sur la Carte ne pourra avoir lieu que sur présentation des pièces officielles attestant de la dévolution de la succession (acte d'hérédité établi par un notaire ou certificat d'hérédité établi par le receveur du bureau d'enregistrement compétent et, le cas échéant l'accord et les procurations de tous les héritiers et/ou tout autre document que bpost estimerait nécessaire ou utile) et après accomplissement des éventuelles formalités fiscales auxquelles elle serait tenue. bpost ne répond pas de l'authenticité des pièces produites et plus particulièrement celles qui sont rédigées à l'étranger. Sauf convention contraire, bpost adresse valablement sa correspondance relative à la succession à la dernière adresse de correspondance connue du défunt ou à ses ayants-droit, ou au notaire chargé de la succession.

11. Expiration et renouvellement de la Carte

11.1. La Carte a une durée de validité déterminée. Elle est valable jusqu'au dernier jour du mois et de l'année y indiqués.

11.2. La Carte devra être restituée à bpost sur simple demande, même non motivée, et dans tous les cas à l'expiration du délai de validité. Le non-respect de cette stipulation est considéré comme une faute lourde de la part du titulaire au sens de l'article 8.2 et le titulaire est responsable de toutes les conséquences pouvant en résulter.

11.3. Avant la date d'expiration du délai de validité, bpost informera le titulaire de la Carte, par e-mail, par courrier ou par tout autre canal communiqué en temps utile par bpost, comment il peut renouveler sa Carte. La Carte renouvelée est également assujettie aux dispositions du Contrat. Le titulaire de la Carte doit procéder au renouvellement de sa Carte dans un délai de trois (3) mois à compter de la date d'expiration de sa Carte. Passé ce délai, le Contrat est résilié, le renouvellement n'est plus possible et le titulaire devra conclure un nouveau Contrat pour obtenir une nouvelle Carte

11.4. Le solde net sur la Carte expirée non renouvelée et le prorata des frais payés à l'avance seront restitués au titulaire par virement bancaire sur le numéro de compte indiqué par le titulaire de la Carte moyennant une notification écrite dans un Bureau bpost (pas autorisé dans un Point Poste).

Si le titulaire ne communique pas de numéro de compte bancaire et si le titulaire de la Carte ou ses ayants droit ne demande(nt) le remboursement que plus d'un an après la résiliation du Contrat, bpost chargera des frais de remboursement. Le montant des frais sera proportionnel et en rapport avec les coûts réels supportés par bpost avec un maximum de 10 % du Solde présent sur la Carte. Si le titulaire de la Carte ou ses ayants droit ne se manifeste pas avant la fin de la cinquième année après la résiliation du Contrat pour récupérer les fonds, bpost se réserve le droit de transférer ces fonds à la Caisse des Dépôts et Consignations.

11.5. bpost se réserve le droit de refuser la demande de renouvellement de Carte sans indiquer les motifs.

11.6. En cas de perte, vol ou endommagement de la Carte, le titulaire de la Carte peut contacter le Service Clients qui procédera au blocage de la Carte. La nouvelle Carte peut avoir une durée de validité plus longue que la Carte qu'elle remplace. Le remplacement d'une Carte personnalisée commandée en ligne n'est pas autorisé en Bureau bpost. Le Titulaire doit compléter le formulaire en ligne : bpost.be/bpaid-cardreplacement-fr.

11.7. Le renouvellement ou remplacement de la Carte fera l'objet d'une tarification, qui figure dans la Grille tarifaire.

12. Modification du Contrat

12.1. bpost se réserve le droit de modifier ou de mettre à jour le Contrat, notamment les présentes Conditions générales et/ou la Grille tarifaire applicable à la Carte. Ces modifications seront portées à la connaissance du titulaire de la Carte par publication sur le Site Internet et seront disponibles dans les Bureaux bpost. Le titulaire en sera informé par courrier, par e-mail ou via l'espace sécurisé My bpaid au plus tard un (1) mois avant la date proposée de leur entrée en vigueur. Le titulaire de la Carte devra régulièrement consulter le Site Internet afin de connaître ces mises à jour ou modifications.

12.2. Ces modifications sont applicables:

- un (1) mois après leur notification si la Carte, en cours de validité, n'est pas restituée à bpost avant l'expiration de ce délai, ou si elle est utilisée après ce délai;
- immédiatement lorsqu'elles sont acceptées par le titulaire de la Carte au moment du renouvellement de la Carte.

12.3. L'absence de contestation par le titulaire de la Carte dans un délai de un (1) mois après leur notification vaut acceptation de ces modifications. La contestation des modifications par le titulaire un (1) mois après la notification de modification entraîne la fin immédiate du Contrat sans frais, avant la date d'entrée en vigueur de la modification.

13. Grille tarifaire

13.1. Les conditions financières, frais, commissions, frais de change et autres coûts et frais en vigueur, liés à la Carte sont précisés dans la grille tarifaire, qui est disponible sur le Site Internet, ainsi que dans les Points de vente bpost, sur simple demande. Le titulaire de la Carte veillera à en prendre connaissance préalablement à toute utilisation de la Carte.

13.2. Le non-respect du Contrat ou l'utilisation frauduleuse de la Carte par le titulaire peuvent faire l'objet d'une facturation des frais raisonnablement encourus par bpost afin de mettre fin au Contrat ou de recouvrer toute somme due en conséquence des agissements du titulaire de la Carte.

14. Loi applicable et autorité compétente

14.1 La loi applicable au Contrat est la loi belge et les tribunaux belges seront les seuls compétents pour résoudre tout litige entre le titulaire de la Carte et bpost.

15. Communication

15.1. Pour tout courrier adressé au client, bpost s'engage à communiquer dans la langue (français ou néerlandais) que le titulaire a choisie lors de son entrée en relation avec bpost ou, le cas échéant, ultérieurement. Toutefois, lorsque le titulaire de la Carte s'adresse à un Point de vente bpost, bpost ne s'engage à communiquer avec le titulaire que dans la (les) langues de la Région dans laquelle se situe ce Point de vente bpost (français ou néerlandais).

15.2. Les présentes Conditions générales, la Grille tarifaire et les autres conditions en vigueur sont disponibles en français et néerlandais dans tout Point de vente bpost, ainsi que sur le Site Internet.

16. Suivi des plaintes

16.1. Si le titulaire de la Carte n'est pas satisfait de la manière dont est administrée sa Carte ou pour tout renseignement concernant l'émission et l'utilisation des Cartes, il pourra contacter le Service Clients afin que bpost puisse mener une enquête aussi rapidement que possible. Un exemplaire des procédures de dépôt de plainte est disponible sur demande. En cas de plainte non-justifiée, bpost se réserve le droit d'imputer les frais encourus au titulaire de la Carte.

16.2. Le Service Clients peut être contacté au numéro suivant: 00 32 (0) 2 278.55.78. Le titulaire de la Carte peut également adresser une plainte écrite au Service Clients à l'adresse suivante: bpost, Service Clients, BP 5000, 1000 Bruxelles.

16.3. Au cas seulement où le titulaire a introduit une plainte auprès du Service Clients de bpost conformément à l'article 17.2 ci-dessus et estime ne pas avoir obtenu satisfaction auprès de ce service, il pourra contacter le Service de Médiation pour le secteur postal à l'adresse suivante: Boulevard Roi Albert II 8 bte 4, B-1000 Bruxelles, Email: info@smspo.be (www.smspo.be)

16.4. Le titulaire de la Carte peut également adresser son problème à la Direction Générale de l'Inspection économique auprès du Service public fédéral (SPF) Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, à l'adresse suivante: North Gate III, Boulevard du Roi Albert II 16 - 1000 Bruxelles. Site web: pointdecontact.belgique.be

Enregistrement et traitement des données à caractère personnel

Veillez vous référer à la notice de vie privée de bpaid : <https://www.bpost.be/fr/protection-de-vos-donnees-sur-bpaid>



Service Centre: 02 201 11 11



www.bpost.be