Conditions générales Abonnements produits philatéliques – bpost
Philately & Stamps Printing

Version 01/01/2026

Table des matières

1. Champ d'application et utilisation 2
2. Abonnements 2
3. Livraison – Généralités 2
4. Prix 3
5. Paiement 3
6. Disponibilité et offre de produits 4
7. Non-conformité 4
8. Droit de rétractation 4
9. Droits intellectuels 4
10. Responsabilité 4
11. Vie privée 5
12. Nullité 6
13. Litiges 6
14. Service clientèle et réclamations 6

1. Champ d'application et utilisation

1.1 Les présentes Conditions Générales de vente – Abonnements Produits Philatéliques (ci-après les « Conditions Générales ») sont en vigueur à partir du 28 avril 2021 et s'appliquent à tout achat de produits philatéliques (ci-après les « Produits ») effectué auprès de bpost, Philately & Stamps Printing (ci-après « bpost ») sous la forme d'abonnements. Elles ne sont pas applicables aux autres activités de bpost (ex. services de distribution du courrier, eShop, …), ni aux commandes isolées de produits philatéliques auxquelles s'appliquent des conditions générales spécifiques. Les dispositions contraires aux présentes Conditions Générales ou les éventuelles conditions générales de l'acheteur (ci-après le « Client ») ne sont pas applicables.

1.2 bpost se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales. Toute nouvelle version des Conditions ou toute modification à celles-ci devient effective à sa publication sur le site www.bpost.be. Néanmoins, ces modifications n'influeront pas sur les commandes précédemment reçues par bpost. Par le seul fait de passer une nouvelle commande, le Client est réputé avoir marqué son accord sur cette nouvelle version ou sur cette modification.

1.3 Les Produits sont destinés à l'usage personnel du Client. La revente de timbres à titre professionnel est soumise à un agrément préalable en tant que débit de timbre conformément aux dispositions réglementaires applicables.

2. Abonnements

2.1 Le Client peut acheter des Produits au moyen d'une formule abonnement. Il s'agit d'un contrat d'achat renouvelable annuellement qui donne droit en principe à 4 livraisons par an (conformément à un programme d'émission préalablement établi). Le Client a le choix entre plusieurs formules d'abonnement, en fonction des assortiments de Produits (collections spéciales…) et des modalités de paiement choisies.

2.2 Pour souscrire un abonnement, le Client doit remplir le formulaire web de demande d'abonnement, qui se trouve sur le site web de bpost et cliquer sur le bouton « confirmer la demande », ou compléter, dater et signer le formulaire papier disponible dans le Philanews et dans les brochures. Il doit ensuite renvoyer le formulaire papier à bpost par courrier ordinaire (lettre). bpost n'acceptera que les demandes correctement complétées, datées et signées par le Client, indiquant qu'il accepte les présentes Conditions générales. Le Client est contractuellement lié dès qu'il clique sur le bouton « confirmer la demande » pour la demande d'abonnement ou qu'il renvoie le formulaire papier signé à bpost. Sous réserve de vérification, bpost confirme l'abonnement par courrier, en indiquant la formule demandée, les prix et les dates de livraison prévues selon les programmes d'émissions annuels. bpost n'est liée valablement à l'égard du Client qu'à partir du moment où elle envoie une confirmation de sa souscription d'abonnement et à condition d'avoir reçu le paiement effectif, conformément à l'article 5.1 ci-après. Le Client ne peut en principe plus souscrire d'abonnement après le 31 octobre de chaque année pour un programme d'émission relatif à l'année en cours.

2.3 Les abonnements avec paiement annuel ont une durée d'un (1) an et sont automatiquement reconduits pour des périodes d'un (1) an (le 1er novembre de chaque année), sauf si le Client signifie par écrit à bpost, à tout moment avant le 31 octobre de l'année en cours, qu'il souhaite mettre fin à son abonnement. Cette résiliation ne donne en aucune manière droit à une forme quelconque de remboursement ou de compensation, et le Client recevra toutes les livraisons payées et prévues de l'abonnement en cours. Si le Client souhaite souscrire un tel abonnement en cours du programme annuel, et sous réserve des stocks disponibles, il devra souscrire le programme d'envoi annuel complet. Dans ce cas, et moyennant paiement préalable comme décrit à l'article 5 ci-dessous, le Client recevra, en même temps que sa première livraison, tous les Produits déjà émis de ce programme d'envoi annuel. bpost peut également renoncer à la reconduction d'un tel abonnement annuel, moyennant un préavis de 3 mois avant sa date anniversaire.

Les abonnements avec paiement par envoi (dans le cas de timbres-poste) ont une durée d'un (1) an et sont automatiquement reconduits pour des périodes d'un (1) an (le 1er novembre de chaque année). Le Client est en droit de résilier à tout moment son abonnement par écrit (par courrier), moyennant un préavis de minimum 3 semaines avant la prochaine date prévue du programme d'envoi. Si le Client résilie son abonnement dans les 3 semaines précédant la prochaine date d'envoi du programme, ce dernier lui sera encore livré et devra être payé. La résiliation ne sera dans ce cas effective qu'après cette dernière livraison. bpost peut également résilier un tel abonnement à tout moment, moyennant un préavis de 3 mois. Le client reçoit une confirmation de résiliation mentionnant la date de fin du contrat.

2.4 Les dates et délais de livraison sont en principe liés aux programmes d'émission des timbres-poste et à leur plan d'envoi, lesquels sont communiqués dans le Philanews, dans le Livre de Collection de Timbres-poste et sur le site internet de bpost. Si le client n'a pas été livré dans les 30 jours suivant la date de livraison prévue, le Client doit prendre contact, dans un délai raisonnable, avec le Service clientèle de bpost (dont les coordonnées figurent à l'article 14) pour vérifier l'état de sa livraison.

3. Livraison – généralités

3.1 Les Produits commandés par le Client sont livrés par bpost à l'adresse de livraison indiquée. bpost définit le mode d'envoi en fonction du montant total du contenu de l'envoi. bpost joint à chaque livraison un bordereau détaillé. Les frais de livraison sont en principe compris

dans le prix des Produits ou Abonnements. Le cas échéant, bpost signalera au préalable clairement au Client les frais supplémentaires.

3.2 bpost se réserve le droit de suspendre ou de ne pas exécuter une souscription d'abonnement ou une livraison si le Client n'a pas payé une précédente livraison ou si son institution financière a refusé le paiement.

3.3 bpost se réserve le droit de choisir la méthode de livraison la plus appropriée pour chaque livraison. Si les envois de bpost contiennent des valeurs et à partir d'un certain montant, ils seront munis d'un code à barres. Le document résultant du scanning effectué lors de la livraison de la commande constituera une présomption de livraison effective de la commande (et de sa bonne réception par le Client), qui fera foi sauf preuve contraire apportée par le Client.

4. Prix

4.1 Les offres et les prix sont communiqués par avance chaque année dans le Philanews et sur le site internet de bpost. Ils peuvent être modifiés à tout moment, étant entendu que ces modifications n'auront aucune influence sur les obligations des parties relatives aux abonnements en cours. Les prix des abonnements aux timbres-poste et autre produits dérivés du timbre-poste dépendent notamment de l'évolution du prix officiel du timbre.

4.2 Les prix indiqués sont des prix globaux et comprennent, sauf mention contraire, la TVA belge et les frais administratifs et de livraison éventuels. Ils sont libellés en euro. Sauf mention contraire, les éventuelles réductions sont octroyées par rapport au mode de paiement choisi mais ne sont en principe pas liées aux Produits.

4.3 En cas de reconduction automatique d'un abonnement, les prix peuvent être augmentés d'une année à l'autre dans une fourchette de maximum 10 % de plus que l'indexation annuelle du prix officiel du timbre, en fonction de la composition des programmes d'émission. Si, pour l'une ou l'autre raison, cette fourchette de prix ne peut pas être respectée, bpost en informera les Clients concernés, qui disposeront alors de 1 mois pour résilier leur abonnement. Faute de réaction du Client dans ce délai et sans préjudice à l'article 2.3 ci-dessus, son abonnement sera automatiquement reconduit pour 1 an.

4.4 Tous les autres actuels et futurs impôts directs et indirects, taxes, privilèges, rétributions et droits de toute nature que les pouvoirs publics ou autres peuvent prélever dans le cadre ou en application de la Convention (en ce compris toutes les taxes communales applicables) sont toujours à charge du Client et pourront, le cas échéant, être réclamés en sus du prix.

5. Paiement

5.1 Les abonnements doivent être payés anticipativement, par virement, carte de crédit ou domiciliation selon les modalités décrites ci-après. Pour les paiements par carte de crédit, bpost collabore avec le provider MultiSafepay et dispose des normes de sécurité suivantes: « Visa Certified » et « MasterCard Secured ». Lors du premier paiement effectué par le client, celui-ci peut opter pour un paiement récurrent. Si le client souhaite modifier son mode de paiement, le client doit contacter le service clientèle (voir article 14).

- Pour les abonnements à paiement annuel, il convient en principe de payer au préalable pour l'année entière et en une fois. En cas de paiement par domiciliation, l'abonnement est activé automatiquement et la demande de paiement est envoyée après 30 jours à votre organisme financier. En cas de paiement par virement ou carte de crédit, l'abonnement est activé si le paiement est reçu au préalable.
- Pour les abonnements avec paiement lors de chaque envoi, il convient en principe de payer avant chaque envoi. En cas de paiement par domiciliation, l'envoi est effectué automatiquement et la demande de paiement est envoyée après 30 jours à votre organisme financier. En cas de paiement par virement ou carte de crédit, aucune livraison ne sera effectuée si aucun paiement n'a été reçu. En cas de non-paiement, bpost se réserve le droit de résilier l'abonnement. Le client est tenu de payer tout abonnement dont le traitement est en cours.

5.2 À moins d'en avoir fait la demande, le Client ne reçoit pas de facture papier.

5.3 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).

5.4 Toute démarche entreprise unilatéralement par le Client pour contester ou annuler un paiement par domiciliation ou carte de crédit ou entraînant d'une manière ou d'une autre le blocage temporaire ou définitif des fonds destinés à bpost, sans résiliation préalable de son abonnement, résultera de facto en un paiement par virement.

5.5 bpost reste propriétaire des Produits vendus jusqu'au paiement complet du prix. Le paiement ne peut en aucun cas être fractionné et doit porter sur le montant de l'ensemble de la commande.

6. Disponibilité et offres de produits

6.1 bpost peut à tout moment, et sans avis préalable, suspendre la vente des Produits, modifier l'assortiment ou le prix des Produits et abonnements offerts à la vente, étant entendu que ces modifications n'auront aucune influence sur contrats d'abonnement en cours et sans préjudice à l'article 4.3.

6.2 Des règles spéciales sont d'application pour les oblitérations de timbres :

- Le cachet de prévente est uniquement apposé lors d'une prévente (lieu et date annoncés par bpost) ou si le Client choisit une formule d'abonnement avec oblitération.
- Le cachet « premier jour » est uniquement apposé le premier jour suivant l'émission (Philaboutique)
- Les Clients qui souhaitent envoyer des timbres à Philately pour les faire oblitérer ne peuvent le faire qu'à partir de 50 pièces minimum et reçoivent automatiquement le cachet du jour.
- Des frais administratifs supplémentaires seront facturés par bpost pour les demandes particulières. Ces frais seront communiqués à l'cavance par bpost.

6.3 Certains articles sont vendus par bpost dans des quantités définies et non à la pièce. L'achat d'articles à la pièce est éventuellement possible, pour une partie de la gamme, dans les points de vente de bpost.

6.4 Les éventuels cadeaux sous forme de carte de vœux ou de Programme annuel ne sont le cas échéant octroyés que par Client/Acheteur et non en fonction du nombre de Produits effectivement commandés.

7. Non-conformité

7.1 Tous les Produits sont décrits de bonne foi et le plus précisément possible. Le Client est tenu d'en contrôler le contenu dès réception de son envoi d'abonnement. Si le Produit reçu ne correspond pas au Produit commandé par le Client ou est abîmé, le Client est invité à prendre contact avec bpost (Contact Center) et peut le retourner à bpost dans les 14 jours à compter du lendemain du jour de la livraison en le déposant, sans frais supplémentaires et muni d'une étiquette spécifique de retour fournie par bpost, uniquement en Belgique, déposé dans un point de vente de bpost (bureau de poste ou Point Poste) 3 jours après réception de l'étiquette retour.

Le client qui souhaite expédier un retour à partir de l'étranger doit le faire à ses frais et assume la responsabilité quant à l'arrivée à bon port de son envoi retour. Si le Client veut retourner son achat d'une autre manière (par ex. en le déposant dans une boîte aux lettres), il le fait à ses risques et périls. Si sa commande s'égare, le Client ne pourra en aucune manière réclamer de remboursement, un envoi de remplacement ou une indemnisation. Les marchandises achetées doivent nous être retournées à l'état neuf et dans leur emballage d'origine (également en parfait état). La raison du retour doit être mentionnée sur le bon de livraison retourné en même temps par le Client.

7.2 bpost échangera le produit de la livraison concernée dès qu'elle aura reçu le ou les Produits retournés, pour autant que ceux-ci lui parviennent en parfait état. bpost échangera le Produit dans les 30 jours calendrier suivant la réception du Produit retourné. À l'issue du délai de 14 jours mentionné à l'article 7.1, les Produits livrés ne seront plus repris. bpost se réserve également le droit de refuser les Produits retournés s'ils sont retournés de façon incomplète.

8. Droit de rétractation

Conformément à la loi belge du 6 avril 2010 relatives aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, le Client qui agit en tant que consommateur (c'est-à-dire en dehors de son activité professionnels) dispose d'un délai de 14 jours calendrier, à compter du lendemain du jour de la première livraison suivant la souscription de son contrat et intervenue dans le cadre de son abonnement, pour notifier éventuellement à bpost qu'il renonce à son achat. Ce droit de renonciation n'appartient pas au Client professionnel.

La rétractation peut être notifiée par e-mail ou par lettre recommandée adressée au Service clientèle de bpost, dont les coordonnées figurent à l'article 14. Le droit de rétractation du Client est subordonné au renvoi de la totalité de la livraison dans un délai de 3 jours ouvrables à compter de la date d'envoi de l'e-mail ou de la lettre recommandée dans lequel la rétractation a été notifiée. Pour renvoyer la livraison, le Client doit suivre la procédure décrite à l'article 7 ci-dessus.

9. Droits intellectuels

Les Produits, le site internet et le matériel de promotion de bpost ainsi que leur contenu sont protégés par le droit d'auteur. Les Produits, le site internet et ce matériel de promotion contiennent en outre des images qui sont protégées par les droits d'auteurs de tiers. La reproduction, la traduction, la modification ou la diffusion de tout ou partie de ces images, sous quelque forme que ce soit, est interdite, sauf accord écrit préalable de bpost ou de ces tiers. La reproduction, la traduction, l'adaptation, la modification ou la diffusion des éléments précités, en tout ou partie, sont strictement interdites. Toute infraction à ces droits intellectuels pourra entraîner des poursuites civiles et pénales.

10. Responsabilité

10.1 Sauf disposition légale impérative, bpost ne pourra être tenue responsable d'aucun dommage quel qu'il soit, direct ou indirect (perte d'exploitation, perte de profit,

perte de chance…), découlant de l'utilisation des Produits, d'une livraison tardive, non conforme ou d'une absence de livraison. Le seul dédommagement auquel le Client peut prétendre est le remboursement des Produits non livrés, non conformes ou retournés.

10.2 bpost ne saurait être tenue responsable de l'inexécution des commandes dans les cas suivant : force majeure, perturbation ou grève totale ou partielle des services postaux et moyens de transport et/ou de communication, inondation ou incendie, non-réception d'une commande due à une erreur ou négligence du Client ou d'un tiers (par ex. – énumération non limitative – introduction d'une adresse de livraison incomplète, erronée ou ne permettant pas une distribution correcte de l'envoi, boîte aux lettres non conforme aux règlementations postales).

10.3 Réclamations extracontractuelles et contractuelles

Dans les limites de la loi, bpost et le client conviennent que (i) le recouvrement des dommages causés par une erreur ou l'inexécution d'une obligation contractuelle par une partie ou un auxiliaire d'une partie (en ce compris les membres du personnel, les employés, les administrateurs, les dirigeants, les agents, les représentants, les consultants, les fournisseurs, les (sous-)contractants successeurs et ayants droit de cette partie) ne peut se faire que sur la base d'une réclamation contractuelle contre la partie concernée conformément aux dispositions relatives à la responsabilité reprises dans les présentes conditions générales, et (ii) ni la partie qui subit le dommage ni aucun tiers avec lequel une partie contracte n'est habilité à faire valoir une réclamation extracontractuelle contre la partie qui a causé le dommage ou ses auxiliaires, même si le fait générateur du dommage constitue également un délit civil, sauf en cas d'erreur délibérée.

Le client s'efforcera raisonnablement d'inclure dans les accords avec ses clients relatifs ou liés à la réception de services une disposition correspondant au paragraphe précédent, de sorte que ces clients ne puissent en aucun cas poursuivre également bpost ou ses auxiliaires de manière extracontractuelle. Si le client ne prévoit pas une telle disposition ou si bpost ou ses auxiliaires sont néanmoins poursuivis par un client du client pour des dommages résultant de la prestation de services, le client indemnisera et défendra à ses frais bpost et ses auxiliaires contre une telle réclamation extracontractuelle.

11. Vie privée

11.1 Quelles données à caractère personnel collectons-nous, à quelles fins et sur quelles bases juridiques?

Les données à caractère personnel [votre nom, prénom, sexe, langue, adresse e-mail, adresse de livraison)] que vous nous communiquez via le bon de commande dans Philanews, via la brochure ou via la formulaire web en ligne seront traitées par bpost SA de droit public (Boulevard Anspach 1, 1000 Bruxelles, dénommée ci-après « bpost »), responsable du traitement de ces données en vue de l'exécution de la convention (c'est-à-dire la livraison et la facturation éventuelle des Produits commandés). Si ces données ne sont pas transmises, bpost sera dans l'impossibilité d'exécuter votre commande. Si vous indiquez également votre numéro de téléphone/ numéro de portable, il sera utilisé dans le cadre de l'intérêt légitime de bpost en vue de vous contacter si un problème se présentait lors de l'exécution de la convention.

Si vous indiquez votre date de naissance, cette dernière sera utilisée afin de vous surprendre lors de votre anniversaire.

bpost peut également utiliser ces données pour vous contacter concernant des études de marché ou des enquêtes de satisfaction dans le cadre de son intérêt légitime en vue de l'amélioration de ses services.

Si vous y consentez, bpost se réserve le droit d'utiliser également vos données (adresse e-mail, nom, prénom et adresse) pour m'envoyer des communications concernant des services et actions correspondant à mon intérêt pour la philatélie.

11.2 Pourquoi partageons-nous des données à caractère personnel avec des tiers et qui sont ces tiers?

Vos données personnelles pourront être accessibles à nos fournisseurs de services informatiques qui les traiteront en qualité de sous-traitant de données en vue d'interventions techniques, de maintenance et d'hébergement des données. Ils peuvent parfois être localisés en dehors de l'Espace Economique Européen. Le cas échéant, les mesures décrites dans les clauses contractuelles modèles de la Commission Européenne leurs ont été imposées.

Vos données (nom, prénom, adresse de livraison) peuvent également être accessibles à Speos, qui les traite en tant que responsable du traitement des données pour l'établissement et l'envoi des factures.

Vos données (nom, prénom, adresse de livraison) peuvent également être accessibles à The Mailing Company qui les traite en tant que responsable du traitement des données pour l'envoi du Philanews.

11.3 Combien de temps conservons-nous vos données?

Les données que vous nous communiquez seront conservées pendant 3 ans suivant votre dernière abonnement, à la suite de quoi ces données seront effacées.

11.4 Exercice de vos droits

Si vous souhaitez retirer votre consentement à l'utilisation de vos données à caractère personnel aux fins de communications marketing relatives à la et/ou si vous souhaitez vous opposer aux fins de communications concernant des études

de marché ou des enquêtes de satisfaction, vous pouvez le faire via les liens de désinscription qui apparaissent systématiquement en bas de chaque e-mail qui vous sera envoyé.

Vous pouvez également nous en faire part à tout moment par l'un des 2 moyens décrits ci-dessous.

Sous certaines conditions, vous pouvez accéder à vos données à caractère personnel, en demander le transfert, en obtenir la rectification s'il y a lieu, en obtenir l'effacement ou en limiter le traitement, par exemple pour vous opposer à certaines utilisations.

Pour ce faire, vous pouvez adresser une demande à bpost
- soit par courrier en envoyant une demande écrite, datée et signée, accompagnée d'une preuve de votre identité, à l'adresse suivante: bpost, Data Protection Office, Boulevard Anspach 1, 1000 Bruxelles
- soit en ligne, en complétant le « formulaire de demande concernant vos données personnelles ».

Vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Autorité de Protection des Données en Belgique : **https://www.autoriteprotectiondonnees.be**.

* Copie du recto de votre carte d'identité (si vous voulez, vous pouvez masquer votre numéro de carte et votre photo et indiquer qu'il s'agit d'une copie faite pour bpost à telle date) ou copie de votre permis de conduire ou de votre passeport international (même remarque). Ne pas masquer la date de validité. La date de naissance est souvent utile pour faire la distinction entre homonymes.

12. Nullité

Si, en vertu d'une disposition légale d'ordre public ou de droit impératif, une des clauses des présentes conditions générales s'avérait nulle et/ou non opposable au Client, cette clause serait réputée non écrite. Les autres clauses des présentes conditions générales resteraient néanmoins applicables.

13. Litiges

Tout litige relatif à l'application ou à l'interprétation des présentes Conditions générales de vente sera exclusivement régi par le droit belge. En cas de litige, seuls les tribunaux de Bruxelles sont compétents.

14. Service clientèle et réclamations

14.1 Pour le suivi de sa commande, la livraison et/ou toute question, le Client peut s'adresser à :

bpost – Philately & Stamps Printing –
E. Walschaertsstraat 1B - 2800 Mechelen
TVA : BE 214.596.464 – Numéro RPM : 0214.596.464 –
Tél. : 02/278.50.70 (tarif zonal) – e-mail : **philately@bpost.be**

14.2 Les propositions de compromis qui pourraient être faites à titre commercial ne pourront en aucun cas être interprétées comme une renonciation aux présentes Conditions Générales. L'introduction d'une réclamation ne délie pas le Client de ses obligations de paiement.

bpost, société anonyme de droit public | bpost HQ, Boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles | TVA BE 0214.596.464, RPR Bruxelles | IBAN BE94 0000 0000 1414 | BIC GEBABEBB | Janvier 2026