

## 1. Champ d'application et utilisation

**1.1** Les présentes Conditions générales de vente – Produits philatéliques (dénommées ci-après « Conditions générales ») entrent en vigueur à partir du 9 septembre 2019 et s'appliquent à tout achat de produits philatéliques (ci-après dénommés les « **Produits** ») effectué auprès du département Philately & Stamps Printing de bpost, (dénommé ci-après « **bpost** »), à l'exception des achats effectués par abonnement aux produits philatéliques et via le service de création de timbres-poste personnalisés « MyStamp ». Elles ne s'appliquent pas non plus aux autres activités et autres canaux de vente de bpost (par ex. services de distribution de courrier, achat via l'e-Shop, ventes effectuées par des clubs sponsorisés et négociants en timbres-poste, etc.), pour lesquels d'autres conditions générales spécifiques sont d'application. Les dispositions contraires aux présentes Conditions générales de vente ou les éventuelles conditions générales du Client (dénommé 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 apportée à ces Conditions entre en vigueur au moment de leur publication sur le site [www.bpost.be](http://www.bpost.be). Toutefois, ces modifications n'exerceront aucune influence sur les commandes antérieurement reçues par bpost. Par le seul fait de passer une nouvelle commande, le Client est censé avoir approuvé cette nouvelle version ou cette modification.

**1.3** Les Produits sont destinés à l'usage personnel du Client. Seuls les débits de timbres, disposant d'une approbation officielle, sont autorisés à revendre des timbres à des fins professionnelles, conformément aux dispositions réglementaires applicables.

## 2. Commande

**2.1** Pour commander des Produits, le Client est tenu de compléter le bon de commande (éventuellement sous la forme d'un coupon-réponse). Il s'agit des formulaires qui figurent dans Philanews ou dans les brochures philatéliques. Le Client complète le bon de commande, y ajoute la date et sa signature et le renvoie par courrier, e-mail ou fax à bpost. Cet envoi lie contractuellement le Client. En passant commande, le Client marque son accord sur ces Conditions générales. bpost prend en compte la commande dès réception du formulaire, pour autant que celui-ci ait été dûment complété et signé par le Client. Le Client recevra également le détail de sa commande sur son bon de livraison. **2.2** bpost peut également accepter toute commande passée par téléphone. Si le montant de la commande est supérieur à 100 €, bpost peut également réclamer une confirmation écrite de la commande.

**2.3** Après réception du bon de commande ou de la commande téléphonique, bpost introduira cette dernière dans le système de commande. Étant donné que l'émission des timbres suit les programmes d'émission annuels, le traitement de la commande est influencé par les dates de ces programmes, préalablement publiées dans Philanews et sur le site web de bpost.

## 3. Conclusion du contrat et acceptation des Conditions générales

**3.1** Les Produits proposés à la vente ne constituent en aucune manière une proposition contractuelle, de sorte que la seule volonté manifestée par le Client de les acheter, en dehors de la procédure de passation de commande, ne suffit pas à faire naître une relation contractuelle.

**3.2** Toutefois, le Client s'engage contractuellement à accomplir la procédure de commande telle que visée à l'article 2. bpost n'est liée financièrement vis-à-vis du Client qu'à partir du moment où elle confirme l'acceptation de la commande pour des commandes via le système de commande, et que le paiement effectif par le fournisseur du service de paiement électronique a été confirmé. En cas de paiement par virement, le Client dispose de 7 jours ouvrables à partir de l'invitation à payer pour exécuter le paiement. Si le paiement n'est pas effectué dans ce délai, bpost est exonérée de toute obligation à l'égard du Client et la commande est annulée sans frais pour le Client.

**3.3** Sans déroger à ce qui précède, bpost peut, à tout moment, et sans avis préalable, suspendre la vente des Produits, modifier l'assortiment ou les tarifs de ses produits, étant entendu que ces modifications n'auront aucune influence sur les commandes que bpost avaient déjà acceptées et traitées dans le système de commande avant la modification. En complétant et signant le bon de commande visé à l'article 2, le Client est réputé accepter sans réserve les présentes Conditions générales de vente.

## 4. Livraison - Généralités

**4.1** Les Produits commandés par le Client sont livrés par bpost à l'adresse de livraison mentionnée. Les Produits commandés ne peuvent pas être livrés à une boîte postale, mais uniquement à une adresse.

**4.2** bpost détermine librement le mode d'expédition en fonction de la nature de la commande à exécuter. Elle pourra donc choisir d'expédier une commande sous envoi recommandé en raison des caractéristiques de la commande (par ex. montant supérieur ou égal à 250 €), de l'historique de livraison (problèmes antérieurs signalés par le Client, litige éventuel concernant la livraison...).

**4.3** S'ils renferment des valeurs, les envois de bpost seront pourvus d'un code-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.

**4.4** bpost se réserve le droit de suspendre ou de ne pas exécuter une commande si le Client n'a pas payé une précédente livraison ou si son institution financière a refusé le paiement.

**4.5** bpost propose les modalités de livraison (confirmation de commande, bon de livraison, facture, etc.) en deux langues : en français et en néerlandais.

## 5. Délais de livraison

**5.1** bpost met tout en œuvre pour livrer les commandes dans les meilleurs délais raisonnablement possibles, sans toutefois garantir un délai de livraison défini. En cas de commande urgente, le Client doit s'adresser à d'autres canaux de vente de bpost, tels que la plateforme e-shop en ligne, les bureaux de poste, les Points Poste ou les Philaboutiques.

**5.2** Si un ou plusieurs Produits commandés ne sont pas arrivés à l'adresse de livraison communiquée dans les 15 jours calendrier suivant le paiement de la commande, le Client doit prendre contact, dans un délai raisonnable, avec le Service clientèle de bpost (dont les coordonnées figurent à l'article 18) pour vérifier le statut de sa commande.

**5.3** Si le Client fournit la preuve que la commande n'a pas été livrée dans les 15 jours calendrier suivant son paiement, il peut résilier sa commande sans indemnisation à condition de le faire par e-mail ou par lettre recommandée envoyé à l'adresse de contact mentionnée à l'article 18 des présentes Conditions générales. Les sommes que le Client aurait déjà versées lui seront remboursées dans les 30 jours suivant réception de sa demande de résiliation.

**5.4** Si la commande n'a pas été livrée, le Client dispose d'un délai de 45 jours calendrier à partir du paiement de sa commande pour en informer bpost par écrit. Passé ce délai, la commande sera considérée de facto comme livrée et acceptée par le Client, et aucun échange ni remboursement ne sera plus possible.

**5.5** Le Client est autorisé à payer sa commande par virement. Dans ce cas, bpost ne traitera la commande qu'à partir de la réception du montant dû. Les délais de livraison sont dès lors plus longs qu'en cas d'utilisation d'un autre mode de paiement, et ce, notamment en fonction du moment auquel l'institution financière reçoit la demande de virement et du temps nécessaire au traitement de ce virement.

## 6. Tarification et offre de produits

**6.1** L'offre de produits et les tarifs sont préalablement communiqués chaque année dans Philanews ou sur le site web 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 commandes en cours. Les tarifs des Produits dépendent notamment de l'évolution du prix officiel du timbre-poste.

**6.2** Les prix mentionnés sont des prix globaux qui comprennent la TVA belge et les éventuels frais administratifs et frais de livraison, sauf mention contraire sur, par exemple, le bon de commande ou les brochures. Les prix sont indiqués en euros. Sauf mention contraire, les réductions éventuellement accordées dépendent du mode de paiement choisi. Celles-ci ne sont en principe pas liées aux Produits.

**6.3** 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.

**6.4** Certains Produits sont vendus par bpost exclusivement dans des quantités définies et non pas à la pièce. L'achat d'articles à la pièce reste toutefois possible dans les différents points de vente de bpost.

## 7. Disponibilité

**7.1** L'offre de Produits et l'offre de prix de bpost sont valables jusqu'à épuisement des stocks de bpost. En tout état de cause, pour les timbres-poste de séries limitées, un délai de livraison maximal de « Année d'Émission +2 an » est d'application. Si un produit ou service est temporairement ou définitivement indisponible, le Client en est informé par le service clientèle de bpost et peut annuler sa commande ou accepter un produit ou service analogue au Produit qu'il avait commandé. bpost peut également suspendre la commande en tout ou en partie ou ne livrer celle-ci que partiellement. Si le Client refuse la solution alternative proposée, bpost rembourse la commande en tout ou en partie, en fonction de la partie livrée ou non de la commande. S'il est composé de plusieurs articles, le Produit ne sera pas scindé lors de sa livraison. En tout état de cause, bpost ne pourra être tenue responsable des dommages résultant de l'indisponibilité temporaire ou définitive d'un produit ou service.

**7.2** Des règles particulières s'appliquent à l'oblitération des timbres-poste :  
 ☒ l'oblitération de prévente sera uniquement apposée lors d'une prévente (lieu et date annoncés par bpost) ou si le Client opte pour une formule d'abonnement avec oblitération.

☒ l'oblitération de premier jour sera uniquement apposée le 1<sup>er</sup> jour suivant l'émission (Philaboutique).

Les Clients qui souhaitent envoyer des timbres à Philately en vue de leur oblitération peuvent le faire à partir de 50 exemplaires et reçoivent automatiquement le cachet du jour.

Pour des demandes spéciales, bpost facture des frais administratifs supplémentaires au Client. Ces frais seront communiqués au préalable par bpost.

## 8. Paiement

**8.1** Le paiement est dû préalablement à la livraison et peut être effectué par virement, au moyen d'une carte de crédit Visa/Mastercard (en cas de paiement par carte de crédit, les données seront transmises pour accord à l'institution financière du Client avant la livraison). Si le Client utilise une carte de crédit, une approbation est alors demandée à son institution financière au moment de la commande. Pour ce faire, bpost collabore avec un « Service Payment Provider » (Ingenico) et dispose des normes de sécurité suivantes : « Visa Certified » et « MasterCard Secured ». Outre ces modes de paiement en ligne, le Client peut toujours payer via un virement ordinaire effectué à partir de n'importe quel compte. Le Client reçoit à cet effet une demande de paiement avec mention des données de paiement. Sa commande ne sera traitée qu'après réception du paiement sur le compte communautaire de bpost et pour autant que la bonne communication structurée ait été indiquée.

**8.2** Toute démarche entreprise unilatéralement par le Client pour contester auprès de sa banque un paiement par carte de crédit ou entraînant d'une manière ou d'une autre le blocage temporaire ou définitif des fonds destinés à bpost annule de facto le traitement de la commande ou, si la commande a déjà été traitée, tout droit au remboursement de la commande ou à l'expédition automatique d'un envoi de remplacement.

**8.3** 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.

## 9. Facturation

**9.1** bpost livre uniquement des factures au sens de la législation sur la TVA si le Client dispose d'un numéro de TVA ou un numéro d'entreprise et à condition qu'il ait mentionné sur le bon de commande son numéro de TVA ou, à défaut, son numéro d'entreprise dans le champ prévu à cet effet. Si la loi le prescrit, bpost livre néanmoins une facture d'achat à l'adresse ou au siège social du Client, peu importe s'il dispose ou non d'un numéro de TVA ou d'un numéro d'entreprise.

**9.2** Pour sa commande, le Client peut indiquer une adresse de facturation différente de l'adresse de livraison. Un bon de livraison contenant le détail des produits commandés accompagne toujours la livraison.

## 10. Non-conformité

**10.1** Tous les Produits sont décrits de bonne foi et le plus précisément possible. Les illustrations présentes sur le site web de bpost, les brochures, Philanews ou autres sources d'information n'ont toutefois aucune valeur contractuelle.

**10.2** Dès réception de sa commande, le Client est tenu d'en contrôler immédiatement le contenu. Si le Produit reçu ne correspond pas au

Produit commandé par le Client ou est abîmé, le Client peut le retourner gratuitement à bpost dans les 14 jours calendrier à compter du lendemain du jour de la livraison, suivant les modalités ci-dessous.

**10.3** Le Client, qui souhaite renvoyer un achat qu'il a commandé, doit le rapporter à un point de vente de bpost (bureau de poste ou Point Poste). La commande doit être déposée dans ce point de vente (bureau de poste ou PointPoste), avec le bordereau y afférent, à l'état neuf et dans son emballage d'origine, qui doit également être en parfait état. Le motif du retour doit être indiqué clairement à l'endroit prévu sur le bordereau de livraison. Les Clients disposant d'une adresse de livraison située en dehors de la Belgique prennent d'abord contact avec le service clientèle de bpost (dont les données figurent à l'article 18).

**10.4** 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 plus réclamer d'aucune manière son remboursement ou une indemnisation.

**10.5** bpost rembourse le montant de la commande concernée dès réception du ou des Produits retournés et pour autant que ceux-ci soient en parfait état. bpost échangera le Produit ou remboursera le montant de la commande dans les 30 jours calendrier suivant la réception du Produit retourné. Passé le délai de 14 jours calendrier suivant la livraison, les Produits livrés ne seront ni repris, ni remboursés. bpost se réserve toutefois le droit de refuser de rembourser les Produits retournés s'ils sont renvoyés de manière incomplète.

**10.6** Une commande sera généralement réputée avoir été livrée selon les termes de l'article 5 ou d'après les informations figurant sur le document résultant du scanning effectué lors de sa livraison. Si un ou plusieurs Produits commandés ne sont cependant pas arrivés à l'adresse de livraison communiquée dans les 15 jours calendrier suivant le paiement de la commande, le Client doit prendre contact, dans un délai raisonnable, avec le Service clientèle de bpost (dont les coordonnées figurent à l'article 18) pour vérifier le statut de sa commande.

## 11. Droit de rétractation

**Conformément aux livres VI « Pratiques du marché et protection du consommateur » du Code de droit économique, le Client qui agit en tant que consommateur (c-à-d. en dehors de son activité professionnelle) dispose d'un délai de 14 jours calendrier, à compter du lendemain du jour de la livraison de la commande, pour notifier, éventuellement, à bpost qu'il renonce à son achat. Ce droit de rétractation n'appartient pas au Client professionnel.**

Si l'achat porte sur des Produits personnalisés, le Client ne jouit pas de ce droit. 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 18). 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 l'envoi de l'e-mail ou de la lettre recommandée dans lequel la rétractation a été notifiée. Lorsqu'il restitue une commande, le Client est tenu de le faire dans le respect des articles 10.3 à 10.5 inclus des présentes Conditions générales.

## 12. 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 illustrations protégées par les droits d'auteur de tiers. La reproduction, la traduction, la modification ou la diffusion de tout ou partie de ces illustrations, sous quelque forme que ce soit, sont interdites, 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 peut entraîner des poursuites civiles et pénales.

## 13. Responsabilité

**13.1** Sauf disposition légale contraignante, bpost ne peut être tenue responsable d'aucun dommage quel qu'il soit, direct ou indirect (perte d'exploitation, perte de profit, perte d'opportunité, etc.), 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.

**13.2** bpost ne peut être tenue responsable de l'inexécution des commandes dans les cas suivants : 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 à la réglementation postale).

## 14. Vie privée

Dans le cadre des présentes Conditions Générales, « Responsable du traitement », « Sous-traitant », « Personne concernée », « Données à caractère personnel », « Violation de données à caractère personnel » et « Traitement » (et « Traiter ») 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 »).

Les données à caractère personnel (nom, prénom, adresse, sexe, langue, adresse e-mail, numéro de téléphone, de fax et de GSM, ainsi que le numéro éventuel de TVA ou d'entreprise) que vous nous communiquez seront traitées par bpost (Centre Monnaie, 1000 Bruxelles), 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 et pour vous contacter en cas de problème.

Ces Données à caractère personnel seront accessibles à nos fournisseurs de services informatiques. S'ils sont localisés en dehors de l'Espace Economique Européen, les clauses contractuelles modélisées de la Commission Européenne leurs ont été imposées. bpost peut également utiliser ces données pour vous contacter dans le cadre d'études de marché ou d'enquêtes de satisfaction en vue de l'amélioration de ses services. bpost se réserve le droit d'utiliser également ces données afin de communiquer ultérieurement des informations relatives à des services similaires de bpost, notamment dans le cadre de l'intérêt légitime de bpost à promouvoir ces services auprès de ses clients, et ce compris par courrier, par email et par téléphone. Elles seront effacées 3 ans après votre dernière commande. Si vous souhaitez vous opposer à l'utilisation de vos données à caractère personnel aux fins de la communication d'informations relatives aux services similaires offerts par bpost, vous pouvez nous en faire part à tout moment en envoyant une demande écrite, datée et signée, accompagnée d'une preuve d'identité, à l'adresse suivante : bpost, Data Protection Office, Centre Monnaie (148), 1000 Bruxelles, ou en ligne via le lien vers le formulaire en ligne disponible dans notre charte vie privée: <http://www.bpost.be/site/fr/privacy>. Sous certaines conditions, vous pouvez accéder à vos données à caractère personnel, en obtenir la rectification s'il y a lieu, en obtenir l'effacement, en limiter le traitement, ou en demander la portabilité en envoyant une demande écrite, datée et signée, accompagnée d'une preuve d'identité, à la même adresse. Enfin, vous pouvez déposer une plainte après de l'autorité compétente en la matière en Belgique en cas d'absence de réponse à une telle demande: <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>

## 15. Archivage

Les contrats conclus sont archivés par bpost, mais ne sont pas mis à la disposition de tiers (en ce compris le Client).

## 16. 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 restent néanmoins applicables.

## 17. 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.

## 18. Service clientèle et plaintes

**18.1** En vue du suivi de sa commande et/ou en cas de questions ou plaintes éventuelles concernant la conformité des Produits livrés dans le cadre du Service, le Client peut s'adresser à :  
 bpost - département Philately & Stamps Printing –  
 E. Walschaertsstraat 1b - 2800 Malines  
 TVA : BE 214.596.464 - numéro RPM : 0214.596.464 –  
 Tél. : **02 2785070** (tarif zonal) - site web : [www.bpost.be](http://www.bpost.be)

Lorsque vous prenez contact avec notre service clientèle pour un problème lié à votre commande, veuillez **toujours communiquer votre numéro de commande**. Cela nous permettra de traiter plus rapidement votre demande. Votre numéro de commande figure sur le bordereau de livraison accompagnant les articles envoyés.

**18.2** 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 de vente. L'introduction d'une plainte ne décharge pas le Client de ses obligations de paiement.

## 19. Coordonnées de bpost

bpost, Société anonyme de droit public

Siège social : Centre Monnaie, 1000 Bruxelles

Registre du commerce de Bruxelles : RCB 566.374

TVA : BE 214 596 464

Numéro d'entreprise : 0214.596.464