

Conditions générales bpaid

Personnalisation de la Carte bpaid

Version 01/12/2022

1. Champ d'application

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à la demande d'une personnalisation d'une carte prépayée bpaid (ci-après le « Service de Personnalisation»), tel que proposé en ligne sur le site internet de bpaid (<https://www.bpost.be/fr/bpaid-carte-de-credit/demander>) (ci-après le « Site Internet »).

La carte prépayée bpaid (ci-après la « Carte ») reste soumise aux Conditions Générales bpaid (<https://www.bpost.be/bpaid-gtc-fr>). Même si un client demande le Service de Personnalisation, bpost n'accepte une demande de Carte qu'au moment où le client se présente dans un Point de vente bpost pour la délivrance et l'activation de la Carte.

2. Coordonnées de bpost

bpost
Société Anonyme de droit public
Siège social : 1000 Bruxelles, Boulevard Anspach 1, boîte 1, RPM Bruxelles
TVA : BE 214 596 464
Numéro d'entreprise : 0214.596.464
CCP IBAN BE94 0000 0000 1414 BIC GEBABEBB

3. Service de Personnalisation et destinataires du service

Par Service de Personnalisation, on entend le service permettant au client de choisir la couleur de la Carte et/ou de mentionner son nom légal ou un prénom «préféré» sur la Carte afin de pouvoir utiliser le nom auquel le client s'identifie.

bpost se réserve le droit de refuser des noms ou des 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, sans remboursement du prix du Service de Personnalisation, 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.

Le Service de Personnalisation est destiné uniquement aux clients qui sont éligibles pour une Carte, c'est-à-dire une personne physique ayant atteint la majorité légale, soit 18 ans, domiciliés en Belgique, en possession d'une pièce d'identité électronique émise par les autorités belges ou d'un document diplomatique. En plus, le Service de Personnalisation est destiné uniquement aux clients agissant en leur qualité de consommateur.

4. Conclusion du contrat et acceptation des Conditions Générales

Le Service de Personnalisation présenté par le biais du Site Internet ne constitue en aucune manière une proposition contractuelle de sorte que la simple volonté manifestée par le client, en dehors du processus de passation de commande, ne peut faire naître à elle seule une relation contractuelle.

Par contre, l'accomplissement du processus de commande en payant les sommes dues sur le Site Internet, engage contractuellement le client.

bpost n'est valablement engagée vis-à-vis du client qu'à compter de l'envoi d'une confirmation d'acceptation par bpost de sa commande (cf l'article 5 ci-dessous) et moyennant la validation du paiement effectif par le fournisseur du service de paiement électronique.

Sans préjudice de ce qui précède, bpost est autorisée, à tout moment et sans notification préalable, à suspendre l'offre du Service de Personnalisation, à modifier l'assortiment des personnalisations ou à modifier les prix, étant entendu que ces modifications n'auront aucune influence sur les commandes préalablement acceptées par bpost.

La commande du Service de Personnalisation sur le Site Internet est conditionnée à l'acceptation des présentes Conditions Générales. Le client s'engage à prendre connaissance des présentes Conditions Générales et à les accepter avant de compléter la procédure de commande en cochant les déclarations suivantes sur le Site Internet :

- J'ai 18 ans ou plus et réside en Belgique
- J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales – Personnalisation de la Carte bpaid. Conformément à l'Article 13, je perds mon droit de rétractation après réception du paiement par bpost.
Je suis informé(e) du traitement de mes données à caractère personnel tel que décrit dans la politique de confidentialité <<https://www.bpost.be/fr/protection-de-vos-donnees-sur-bpaid>>.
bpost souhaite vous envoyer des communications commerciales.
- Je m'oppose à l'utilisation de mes données à caractère personnel par bpost pour m'envoyer de la communication commerciale générique à propos de bpaid et les produits ou services similaires de bpost.
- Je consens à recevoir des informations et des offres personnalisées de bpost par e-mail ou par courrier, concernant tous les services ou produits de bpost et fondées sur mon profil qui est créé sur la base de mes préférences, de mes intérêts et de mes interactions (futurs) avec bpost.

5. Confirmation par bpost et exécution de la commande

Le client reçoit, par courrier électronique, une confirmation de sa commande. Cette confirmation comprend:

- Le numéro de la commande
- La date de passation de la commande
- Les données du Bureau de Poste choisi par le client pour la réception de la Carte
- Les détails de la commande en ce compris la quantité et le nom des services commandés, le prix unitaire, le prix total de la commande TVA comprise et les frais de traitement éventuels;
- Si applicable, les prénom et nom à afficher sur la Carte
- Les coordonnées de bpost
- Les modalités d'exercice du droit de renonciation du client

bpost se réserve le droit de suspendre ou de refuser la confirmation de la commande dans les cas suivants:

- Commande incomplète ou incorrecte
- Communication de données manifestement erronées
- Communication du prénom à afficher sur la Carte ne correspondant pas aux exigences de bpost (cf. article 3 ci-dessous)
- Non-confirmation du paiement par web banking par l'organisme en charge de la réalisation technique de ce paiement (MultiSafePay).

6. Preuve

Les parties conviennent que les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatisés de bpost, son hébergeur ou son partenaire de paiement, constituent la

preuve des communications, du contenu des commandes et de l'ensemble des transactions entre les parties.

7. Offre et prix

Les offres et prix sont valables le jour de consultation du Site Internet, ils peuvent être modifiés à tout moment, étant entendu que ces modifications n'auront aucune influence sur les obligations des parties relatives aux commandes préalablement confirmées par bpost.

Le cas échéant, tout changement du taux de TVA belge pourra être répercuté immédiatement sur les prix indiqués. Tous les autres impôts indirects, taxes, droits et prélèvements présents et à venir (à l'exclusion des impôts sur le revenu et le bénéfice) qui seraient levés par une autorité à l'occasion ou en application de ventes soumises aux présentes Conditions Générales de Vente, sont toujours à charge du client et le cas échéant exigibles en sus du prix des services.

Le client conserve à sa charge l'ensemble des frais de télécommunication lors de l'accès à l'Internet et de l'utilisation du site web.

Les prix proposés à l'issue du processus de commande sont les prix globaux et comprennent, sauf mention contraire, la TVA belge et les frais administratifs éventuels.

Les prix sont libellés en Euros.

8. Disponibilité

Le Service de Personnalisation et son prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur le Site Internet, dans la limite des stocks de Cartes à personnaliser disponibles auprès de bpost ou de ses fournisseurs. En cas d'indisponibilité temporaire ou définitive de Cartes, le Client en est informé par le service clientèle de bpost et peut annuler sa commande.

En tout état de cause, bpost ne pourra être tenue responsable des dommages résultant de l'indisponibilité temporaire ou définitive d'une Carte à personnaliser.

9. Mise en œuvre du Service de Personnalisation

Toute commande du Service de Personnalisation sera disponible dans le Bureau de Poste sélectionné dans les 15 jours ouvrables à partir de la confirmation du paiement par bpost.

Les délais mentionnés sont des délais de traitement et de livraison moyens et ne sont mentionnés qu'à titre purement indicatif. Le non-respect de ces délais de livraison indicatifs ne peut donner lieu à une quelconque forme de demande de dédommagement dans le chef du client.

La Carte personnalisée sera livrée uniquement et exclusivement dans le Bureau de Poste indiqué par le Client durant le processus de commande du Service de Personnalisation. L'adresse du Bureau de Poste sélectionné est repris dans la confirmation de commande.

Si, toutefois, un ou plusieurs produit(s) commandé(s) ne parvient pas au Bureau de Poste lors du processus de commande dans un délai de 15 jours ouvrables après confirmation du paiement par bpost., il appartient au client de se mettre en relation, dans un délai raisonnable, avec le Service clientèle de bpost dont les coordonnées sont reprises à l'article 20, pour vérifier le statut de sa commande. A ce moment, le client peut résilier le Service de Personnalisation, sans indemnité, en contactant le Service clientèle dont les coordonnées figurant à l'article 20 des présentes Conditions Générales. Les sommes que le client a déjà versées lui seront alors remboursées dans les 30 jours à dater de la réception de la demande de résiliation.

L'activation de la Carte en Bureau de Poste constituera une présomption de délivrance effective du Service de Personnalisation et de sa bonne réception par le client.

10. Délivrance et activation de la Carte

Même si un client demande le Service de Personnalisation, bpost n'accepte une demande de Carte qu'au moment où le client se présente dans le Bureau de Poste sélectionné pour la délivrance et l'activation de la Carte selon les Conditions Générales bpaid.

La délivrance et l'activation de la Carte commandé en ligne se réalise uniquement au Bureau de Poste indiqué par le Client durant le processus de commande et selon les modalités spécifiées dans les Conditions Générales bpaid.

L'activation de la Carte se fera directement dans le Bureau de Poste sélectionné moyennant le règlement de la cotisation annuel de bpaid. bpost se réserve le droit de refuser la délivrance et l'activation de la Carte, sans remboursement du prix du Service de Personnalisation, si les prénoms et/ou noms sélectionnés lors du processus de personnalisation ne correspondent pas à ses exigences (exemple : si le nom de famille ne correspond pas aux données repris sur la carte d'identité).

En l'absence de délivrance et d'activation de la Carte en Bureau de Poste endéans les 30 jours ouvrables après que le Client a été informé de la livraison, bpost se réserve le droit d'annuler la Carte sans que le Client ait droit au remboursement des sommes payées.

11. Facturation

Le Service de Personnalisation étant destinée aux personnes physiques agissant en leur qualité de consommateur, bpost ne délivre aucune facture au sens de la législation sur la TVA.

12. Non-conformité

a. Général

Toutes les Cartes proposées par le biais du Service de Personnalisation sont décrites de bonne foi et le plus fidèlement possible. Les images présentées sur le Site Internet n'ont cependant aucune valeur contractuelle.

Le client est tenu de vérifier la personnalisation de sa Carte dès réception de cette dernière au Bureau de Poste avant que la Carte soit activée.

Si la Carte reçue ne correspond pas à la personnalisation que le client a commandée ou si la Carte est endommagée, le client peut refuser la Carte en présentant l'e-mail de confirmation de commande reprenant la personnalisation souhaitée. bpost remboursera, dans un délai de 30 jours calendrier après que le client s'est présenté au Bureau de Poste, le montant de la commande ainsi que les frais administratifs éventuels.

bpost estime que la demande du client d'activer la Carte en Bureau de Poste confirme la bonne réception et acceptation par le Client du Service de Personnalisation. Les frais de commande et le prix de la personnalisation des Cartes activées ne pourront pas être remboursés.

Cette disposition est sans préjudice des garanties prévues par la loi.

b. Conditions de retour

Le client ne peut pas retourner une Carte personnalisée commandée sur le site Internet après activation de celle-ci.

Le client peut cependant, comme mentionné à l'article 12.a., refuser la commande si celle-ci ne correspond pas ou est endommagée.

13. Droit de rétractation

En application du Code de Droit Economique, le client n'a pas de droit de rétractation en raison de la nature du Service de Personnalisation qui demande la production d'une Carte selon les spécifications du client. En plus, l'exécution du Service de Personnalisation et la création de la Carte commence immédiatement après réception du paiement par bpost, ce que le Client accepte expressément en cochant la déclaration suivante sur le Site Internet :

- J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales – Personnalisation de la Carte bpaid. Conformément à l'Article 13, je perds mon droit de rétractation après réception du paiement par bpost.

14. Paiement

Les commandes passées via le Site Internet sont payables en ligne uniquement par carte de débit via un serveur sécurisé ou un partenaire de bpost. bpost collabore sur ce plan avec un « Service Payment provider » (MultiSafepay).

Toute démarche effectuée unilatéralement par le client vis-à-vis de son organisme bancaire et visant à contester un paiement effectué sur le Site Internet ou toute action de la part de l'Acheteur entraînant d'une manière ou d'une autre un blocage temporaire ou définitif des fonds en faveur de bpost, (i) annulera de facto tout traitement de commande et (ii) en cas de traitement déjà effectué, annulera de facto tout droit de remboursement de la commande ou expédition d'un envoi de remplacement.

Le paiement ne peut jamais être fractionné et doit porter sur le montant de l'ensemble de la commande.

15. Droits intellectuels

Le Site Internet et son contenu sont protégés par le droit d'auteur. Il contient par ailleurs des représentations protégées par les droits d'auteurs de tiers. La copie, la traduction, la modification ou la diffusion de tout ou partie de ce site et/ou de ces représentations, sous quelque forme que ce soit, est interdite, sauf accord écrit préalable de bpost ou de ces tiers, selon le cas.

Toute reproduction, traduction, modification ou diffusion, totale ou partielle des éléments précités est strictement interdite. Toute infraction à de tels droits intellectuels donnera lieu à des poursuites civiles et pénales.

16. Données personnelles

Les données à caractère personnel du client (à savoir le prénom, le nom de famille, l'adresse de domicile et l'adresse e-mail) seront traitées par bpost (Boulevard Anspach, 1, bte 1, 1000 Bruxelles), responsable du traitement de ces données, en vue de l'exécution des instructions du client, la personnalisation de la Carte, la gestion des relations contractuelles et la prévention des abus et des fraudes. La transmission de ces données est nécessaire aux fins de l'exécution du service par bpost et aux fins des intérêts légitimes de bpost à prévenir la fraude.

Le présent article relatif à la protection des données s'applique à la collecte et au traitement des données à caractère personnel par bpost dans le cadre du service spécifié dans les présentes Conditions Générales.

Le présent article relatif à la protection des données personnelles doit être lu conjointement avec la Politique générale en matière de protection de la vie privée disponible sur www.bpost.be. En cas de différence entre la Politique générale en matière de protection de la vie privée et cet article, ce dernier prévaut.

Ces données personnelles pourront être accessibles à nos fournisseurs de services informatiques qui peuvent parfois être localisés en dehors de l'Espace Economique Européen. Dans ce cas, les mesures décrites dans les clauses contractuelles types pour le transfert de données à caractère personnel vers des pays tiers adoptées par la Commission Européenne leur seront imposées.

Les données à caractère personnel telles que communiquées par le client seront conservées pendant 10 ans après la commande de la Carte personnalisée.

Sous certaines conditions, le client peut également accéder à ses 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.

Ces droits peuvent être exercés de la manière décrite dans l'alinéa précédent, à l'adresse suivante : bpost, DPO Office, Boulevard Anspach, 1, boîte 1 à 1000 Bruxelles, ou en ligne via le lien vers le formulaire en ligne disponible dans la charte vie privée de bpost : <http://www.bpost.be/site/fr/privacy>.

Enfin, le client peut 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>

17. Langues

bpost propose la procédure de commande en ligne aux clients dans deux langues :

- Le français ;
- Le néerlandais.

18. Litiges

Tout différend relatif à l'utilisation du Service et à l'application ou l'interprétation des présentes Conditions Générales sera exclusivement régi par le droit belge. Les tribunaux de Bruxelles seront compétents en cas de litige.

19. Service clientèle et réclamations

Pour toute question ou réclamation éventuelle quant à la commande du Service de Personnalisation, le Client peut s'adresser à :

bpost – Service Client
Boîte Postale 5000
1000 BRUXELLES
Tel. : 02/278.50.43 (tarif zonal)

Website : www.bpost.be

Lorsque vous prenez contact avec notre service clientèle pour un problème éventuel lié à votre commande, veuillez toujours communiquer votre numéro de commande. Cette information permettra de traiter votre demande plus rapidement et de manière plus efficace. Vous retrouverez votre numéro de commande sur l'e-mail de confirmation.

Les propositions de compromis faites à titre commercial ne peuvent en aucun cas être interprétées comme une renonciation aux présentes Conditions Générales.

20. Divers

La nullité ou le caractère non contraignant, pour quelque motif que ce soit, d'une partie des présentes Conditions Générales n'aura pas d'influence sur la validité et le caractère contraignant des autres dispositions des présentes Conditions. La partie des présentes Conditions qui serait déclarée nulle ou non contraignante est adaptée par les parties dans la mesure minimale requise pour que les dispositions en question ne soient plus nulles ou non contraignantes. Les parties veillent à ce que l'équilibre économique initialement prévu soit maintenu.

