

# 1. Conditions générales de Postbird

## 1.1. Définitions

Les définitions de cet article sont complétées par les définitions figurant dans les « conditions générales du traitement des données à caractère personnel ».

**Compte** : L'espace attribué personnellement à un Client enregistré où il est possible de consulter toutes les données relatives à ses données à caractère personnel, ses commandes et sa réserve personnelle, ainsi que le suivi des commandes.

**Commande ou Ordre** : Une demande confirmée de livraison de lettres préchargées.

**Utilisateur** : Une personne physique qui consulte le site web et qui souhaite passer une commande ou s'enregistrer.

**Client** : La personne physique ou morale qui s'est enregistrée ou qui utilise les services de Postbird sans s'être enregistrée.

**ECERIUM** : ECERIUM BV, numéro BCE BE0808.972.971, siège social : Eeuwfeestlaan 216, 2500 Lier, adresse de contact : Postbird, Eeuwfeestlaan 216, 2500 Lier, adresse e-mail : info@Postbird.be

**Force majeure** : Comprend ce qui empêche l'exécution du contrat, sur une période plus ou moins longue, et ce que la partie invoquant la force majeure ne peut ou ne pouvait pas influencer et comprend, sans s'y limiter : les grèves, les catastrophes naturelles, les conditions météorologiques extrêmes, les incendies, les mesures gouvernementales, les pannes techniques générales et de longue durée, les inondations. Le Client ne peut invoquer la force majeure en cas de pannes ou de problèmes liés à une activité externalisée, tels que des pannes ou des problèmes de logiciels, d'installations ou d'équipements techniques, d'accès à Internet ou de téléphonie.

**Réserve personnelle** : Le montant disponible et prépayé par un Client qui peut être utilisé pour payer une commande. Cette réserve est considérée comme un crédit du client chez Postbird.

**Opérateur postal** : bpost, Centre Monnaie, 1000 Bruxelles pour la Belgique, PostNL N.V., Waldorpstraat 3 2521 CA Den Haag pour les Pays-Bas.

**Postbird** : le logiciel en tant que service mis à disposition par ECERIUM et la gamme de services fournis par ECERIUM qui prend en charge les services décrits dans les présentes conditions générales.

**Postbird cards** : le logiciel en tant que service mis à disposition par ECERIUM et la gamme de services fournis par ECERIUM pour l'envoi de cartes postales. Sa prestation de services est décrite dans les présentes conditions générales.



**Enregistrement:** Enregistrement d'un profil d'utilisateur sur le site web, afin que les commandes passées individuellement puissent être liées à ce profil. Un profil d'utilisateur peut être lié à une personne physique ou à une personne morale.

## 1.2. Description des services

### 1.2.1. Introduction

- ☒ Postbird offre aux utilisateurs la possibilité de confier à Postbird l'impression, le pliage, la mise sous enveloppe et l'envoi d'une version électronique d'une lettre.
- ☒ Outre la distribution de courrier ordinaire, Postbird offre également la possibilité de faire envoyer des courriers recommandés, d'envoyer des cartes postales (au moyen des cartes Postbird) et d'envoyer des documents sous forme numérique.

### 1.2.2. Enregistrement

- ☒ Un utilisateur doit s'enregistrer pour être en mesure d'envoyer des lettres par Postbird.
- ☒ L'enregistrement implique la conclusion d'un contrat avec Postbird.
- ☒ Lors de l'enregistrement, on demandera de fournir les données nécessaires pour identifier et contacter l'utilisateur.
- ☒ L'enregistrement ne peut être effectué sans l'approbation explicite de ces conditions générales.

### 1.2.3. Envoi de courrier

- ☒ Postbird permet à un Client d'assurer la livraison de sa correspondance à partir de n'importe quel pays de l'Union européenne dans n'importe quel autre pays.
- ☒ Postbird propose également ce service aux utilisateurs en dehors de l'UE. Veuillez toutefois consulter le chapitre « Traitement des plaintes » pour plus de détails à ce sujet.

#### 1.2.3.1. Envoi de courrier standard

L'utilisateur télécharge une ou plusieurs lettres en format A4 et en format PDF ou Word par le site web de Postbird.

#### 1.2.3.2. Envoi de courrier recommandé

- ☒ Le Client peut remettre un envoi par voie électronique à Postbird qui le remettra par courrier recommandé.
- ☒ Postbird se charge de l'envoi physique du courrier recommandé.
- ☒ Postbird conserve toutes les preuves physiques et électroniques de la livraison et de la réception au profit du Client, y compris le reçu signé par le destinataire de l'envoi si cette option est retenue.

### 1.2.4. Envoi de cartes postales

- ☒ Postbird permet à un Client d'assurer la livraison de cartes postales à partir de n'importe quel pays de l'Union européenne dans n'importe quel autre pays.



- ☒ Postbird propose également ce service aux utilisateurs en dehors de l'UE. Veuillez toutefois consulter le chapitre « Traitement des plaintes » pour plus de détails à ce sujet ;
- ☒ Pour envoyer des cartes postales, l'utilisateur doit charger le recto de la carte postale dans Postbird cards. Le téléchargement doit être effectué en format paysage A5 et en format PDF.

#### 1.2.5. Envoi sous forme numérique

Postbird offre également la possibilité d'envoyer des lettres par e-mail, en tant que pièces jointes, ou de les recevoir dans un environnement sécurisé. Cette méthode d'envoi fournit à l'expéditeur une preuve de réception du document par le destinataire, et peut être considérée comme un envoi avancé (voir également la législation européenne eIDAS pour plus d'informations).

#### 1.2.6. Autres services

##### 1.2.6.1. Rétroaction pour les Clients enregistrés.

- ☒ Les Clients enregistrés peuvent consulter les rétroactions relatives à leurs commandes sur leur compte.

##### 1.2.6.2. Options.

Les options suivantes sont disponibles pour un envoi ordinaire :

- ☒ Couleur : couleur ou noir et blanc
- ☒ Impression recto et recto-verso
- ☒ Enveloppe : enveloppe avec fenêtre simple

Les options supplémentaires suivantes peuvent être retenues avec l'envoi recommandé (\*)

- ☒ Copie par courrier ordinaire : pour chaque envoi recommandé, une copie de la lettre est envoyée par courrier ordinaire.
- ☒ Envoi recommandé avec accusé de réception : l'opérateur postal remet la lettre et demande à la personne destinataire, à un mandataire ou à un représentant de la personne morale de signer pour réception.
- ☒ Postbird se réserve le droit de supprimer certaines options ou de ne les proposer que dans certains pays.

##### 1.2.6.3. Scan de l'adresse.

- ☒ Pour chaque lettre, le destinataire et son adresse sont déterminés par un scan de l'adresse. Voir plus loin « Spécifications techniques ».

#### 1.2.7. Spécifications techniques

- ☒ Les lettres à envoyer doivent être conformes aux spécifications PDF (V1.3 - V1.7) ([http://www.adobe.com/devnet/pdf/pdf\\_reference\\_archive.html](http://www.adobe.com/devnet/pdf/pdf_reference_archive.html)) où, à l'exception des éléments graphiques, tout le texte est codé comme tel.
- ☒ Les versions purement électroniques de lettres scannées sur papier ne seront pas traitées.
- ☒ Le format de la lettre doit être A4 portrait.
- ☒ Le format d'une carte postale doit être A5 paysage.



- ☒ Le nom et l'adresse du destinataire suivent les spécifications imposées par l'opérateur postal.
- ☒ Plus précisément, le destinataire et l'adresse du destinataire sont scannés dans un rectangle de 75 mm sur 30 mm, où le coin supérieur gauche se situe à 117,5 mm de la marge gauche ou à partir de la droite, et à 56 mm de la marge supérieure.
- ☒ Si l'adresse n'est pas trouvée dans ce rectangle, l'utilisateur peut choisir de
  - ☒ Transcrire l'adresse au bon endroit. Les données existantes qui se situent dans le rectangle prévu pour l'adresse seront écrasées.
  - ☒ Imprimer une page de garde dans laquelle les données relatives au nom et à l'adresse sont imprimées à l'intérieur du rectangle décrit ci-dessus en premier.

### 1.3. Coûts, paiement et facturation

#### 1.3.1. Coûts

- ☒ La liste des prix peut être consultée sur le site web.
- ☒ Postbird peut modifier unilatéralement le prix des autres services. Toutefois, le prix prédéterminé, avec et sans TVA, est toujours indiqué explicitement avant la confirmation de la commande. La confirmation de la commande implique l'acceptation des prix.
- ☒ Postbird calcule automatiquement des remises sur les documents envoyés pour des volumes plus importants. Postbird peut également calculer un cash back sur les documents déjà envoyés précédemment. Les volumes sont toujours considérés sur une période de 365 jours.

##### 1.3.1.1. Affichage du prix au cours du processus de commande

Lors du processus de commande, le prix est indiqué. Le prix indiqué dépend de l'identification de l'utilisateur.

- ☒ Si l'utilisateur enregistré est connecté, le prix exact sera indiqué.
- ☒ Si aucune information sur l'utilisateur ne peut être déduite, le prix par défaut pour un consommateur est affiché, TVA comprise.

#### 1.3.2. Mode de paiement

##### 1.3.2.1. Paiement lors de la confirmation de la commande

En tant qu'étape finale d'une commande, la commande doit être payée à l'avance. Le montant indiqué comprend tous les coûts.

##### 1.3.2.2. Paiement par carte de crédit ou par carte de débit

Les paiements sont effectués par carte de crédit, carte de débit (bancontact) ou IDeal. Postbird peut à tout moment ajouter de nouveaux modes de paiement ou supprimer des modes de paiement existants.



#### 1.3.2.3. Réserve personnelle

- ☒ Le Client peut choisir de placer chaque mois un montant de sa carte de crédit sur une réserve personnelle. Dans ce cas, le retrait se fait automatiquement et sans intervention du Client.
- ☒ Le Client peut à tout moment ajouter de l'argent à sa réserve personnelle ou ajuster le montant mensuel. Le montant disponible peut à tout moment être consulté sur le compte.

#### 1.3.2.4. Envoi de courrier et de cartes postales

- ☒ Le paiement des services est toujours effectué à l'avance. Le paiement est initialement effectué via la réserve personnelle disponible.
- ☒ Si le Client ne dispose pas d'une réserve personnelle ou si celle-ci n'est pas suffisamment créditée, un nouveau paiement par carte de crédit sera demandé pour le solde.

### 1.3.3. Facturation

La facturation au Client se fait une fois par mois, au plus tard le premier jour ouvrable suivant la fin du mois précédent.

Seuls les envois sont facturés. Aucune facture n'est établie pour les recharges sur la réserve personnelle car celle-ci sont considérées comme un crédit du Client envers Postbird.

## 1.4. Entrée en vigueur, durée, résiliation, expiration et suspension du contrat

### 1.4.1. Entrée en vigueur

- ☒ Le contrat est conclu au moment où l'utilisateur confirme son enregistrement et a reçu une confirmation par e-mail du contrat et des conditions générales à l'adresse électronique qu'il a communiquée et/ou au moment où le client confirme un envoi dans son compte Postbird.

### 1.4.2. Droit de rétractation pour consommateurs

Conformément à la législation en vigueur, le droit de rétractation expire dès que le Client a passé et payé une commande.

### 1.4.3. Durée

- ☒ Le contrat est conclu pour une période indéterminée.

### 1.4.4. Résiliation et délai de résiliation

- ☒ Un client peut à tout moment résilier le contrat.
- ☒ Le contrat peut être résilié par ECERIUM à tout moment.

### 1.4.5. Fin

- ☒ À la fin du contrat, le Client sera remboursé du solde de sa réserve disponible, après retenue des frais administratifs.



- ☒ Toutefois, les consommateurs de l'UE seront intégralement remboursés du solde de leur réserve.

## 1.5. Niveau de service et responsabilité

### 1.5.1. Accord de niveau de service

#### 1.5.1.1. Disponibilité de l'application

- ☒ ECERIUM vise à ce que l'application Postbird soit opérationnelle à 99 % pendant les heures de travail. Les heures de travail sont définies comme étant du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00, à l'exclusion des jours fériés et assimilés.
- ☒ ECERIUM s'efforce également de maintenir l'application Postbird disponible à 98 % du temps en dehors des heures de travail.
- ☒ ECERIUM s'efforce de résoudre l'inaccessibilité de l'application dans un délai d'une demi-heure.

#### 1.5.1.2. Envoi de courrier standard

- ☒ ECERIUM assure la livraison de la correspondance aux adresses demandées dans les meilleurs délais.
- ☒ Les conditions exactes d'expédition varient selon les pays et les partenaires d'impression et sont clairement indiquées dans l'application Postbird.
- ☒ Une lettre ordinaire qui n'est pas traitée sans erreurs ne sera pas envoyée. Dès qu'une erreur est constatée, celle-ci est signalée sur le compte du Client, le cas échéant.

#### 1.5.1.3. Envoi recommandé

- ☒ ECERIUM assure la livraison d'envois recommandés aux adresses demandées dans les meilleurs délais.
- ☒ Les conditions exactes d'expédition varient selon les pays et les partenaires d'impression et sont clairement indiquées dans l'application Postbird.
- ☒ Une lettre recommandée qui n'est pas traitée sans erreurs ne sera pas envoyée. Dès qu'une erreur est constatée, celle-ci est signalée sur le compte du Client, le cas échéant.

#### 1.5.1.4. Cartes postales

- ☒ ECERIUM assure la livraison de cartes postales aux adresses demandées dans les meilleurs délais.
- ☒ Plus précisément, les cartes postales, qui sont traitées sans erreur, sont transmises à l'opérateur postal le jour ouvrable suivant, à condition que la commande ait été passée auprès de Postbird avant 17 heures. La date et l'heure d'envoi de la carte postale seront mentionnées dans le compte, le cas échéant.
- ☒ Les cartes ne sont pas envoyées de façon prioritaire (distribution en général dans les 3 jours ouvrables selon le SLA de l'opérateur postal).



### 1.5.2. Responsabilité quant au respect des exigences techniques

- ☒ Il incombe au Client de respecter pour chaque lettre les exigences décrites ci-dessus ainsi que dans les options choisies par le Client pour cet envoi.
- ☒ Le Client doit vérifier l'adresse avant d'envoyer chaque lettre. Une fois que le client a confirmé l'envoi, il n'est plus possible de l'annuler ou de le modifier.
- ☒ ECERIUM se limite à signaler toute non-conformité détectée aux exigences techniques ou aux options retenues dans le compte du Client ou par e-mail.
- ☒ Il incombe au Client de vérifier les éventuelles erreurs signalées sur le compte concernant les lettres et, le cas échéant, après correction, de renvoyer la lettre.

### 1.5.3. Responsabilité quant à l'envoi de courrier standard

- ☒ La responsabilité d'ECERIUM se limite à assurer que les lettres livrées soient imprimées et remises à l'opérateur postal pour être distribuées aux adresses renseignées.
- ☒ Le Client est entièrement responsable de la qualité des listes d'adresses livrées et du contenu de la correspondance. Il incombe au Client de consulter son compte pour vérifier le statut de sa commande.
- ☒ La responsabilité de la distribution effective de lettres à l'adresse du destinataire est limitée à, et ne va pas au-delà des garanties offertes par l'opérateur postal lui-même.
- ☒ Dans tous les cas, la responsabilité d'ECERIUM est limitée au prix total payé pour cet envoi.
- ☒ Une indemnisation est accordée si les lettres sont transmises à l'opérateur postal avec plus d'un jour de retard. L'indemnisation s'élève à 10 % du montant de la commande et est placée dans la réserve personnelle comme un crédit non liquide.

### 1.5.4. Responsabilité quant aux envois recommandés

- ☒ ECERIUM conserve les données relatives aux envois recommandés conformément aux délais prévus par la loi.
- ☒ La responsabilité d'ECERIUM est limitée à la garantie que les lettres livrées sont imprimées et remises à l'opérateur postal à des fins de distribution aux adresses livrées et à la garantie qu'ECERIUM conserve toutes les pièces justificatives<sup>2</sup> de l'envoi recommandé.
- ☒ Le Client est entièrement responsable de la qualité des listes d'adresses livrées et du contenu de la correspondance. Il incombe au Client de consulter son compte pour vérifier le statut de sa commande.
- ☒ La responsabilité de la distribution effective des lettres à l'adresse du destinataire est limitée à et ne va pas au-delà des garanties offertes par l'opérateur postal lui-même.
- ☒ Dans tous les cas, la responsabilité d'ECERIUM est limitée à la moitié du prix total payé pour cet envoi.
- ☒ ECERIUM ne peut être tenu pour responsable de l'indisponibilité du site Internet qui fait qu'un envoi recommandé peut seulement être distribué le jour suivant.
- ☒ Le cas échéant, ECERIUM n'est pas responsable du fait que les tribunaux reconnaissent ou non la valeur de la signature sur la lettre ou avec laquelle la lettre a été envoyée ou non à ECERIUM.



### 1.5.5. Responsabilité quant aux cartes postales

- ☒ La responsabilité d'ECERIUM est limitée à la garantie que les lettres livrées sont imprimées et remises à l'opérateur postal à des fins de distribution aux adresses livrées.
- ☒ Le Client est entièrement responsable de la qualité des listes d'adresses livrées et du contenu de la correspondance. Il incombe au Client de consulter son compte pour vérifier le statut de sa commande.
- ☒ La responsabilité de la distribution effective des cartes postales à l'adresse du destinataire est limitée à et ne va pas au-delà des garanties offertes par l'opérateur postal lui-même.
- ☒ Dans tous les cas, la responsabilité d'ECERIUM est limitée à la moitié du prix total payé pour cet envoi.

### 1.5.6. Responsabilité quant à la livraison tardive due à un paiement tardif

Une commande est acceptée et elle sera exécutée dès que le paiement aura été effectué. Si, en raison de problèmes de paiement, un envoi de lettres prévu est accepté plus tard que le délai de traitement le jour même et sera dès lors distribué à un moment ultérieur, aucune responsabilité n'incombe à ECERIUM.

### 1.5.7. Limitation des obligations d'ECERIUM

Les obligations d'ECERIUM dans le cadre de Postbird se limitent à ce qui est prévu dans les présentes conditions générales, le contrat d'adhésion et tout autre avenant écrit et signé par les deux parties.

Plus précisément, aucun droit ne peut naître de matériel publicitaire ni d'un prétendu engagement ou accord oral.

Les services supplémentaires tels qu'un SLA plus développé, des options d'indemnisation étendues, etc., ne sont valables que sous réserve d'un accord mutuel écrit.

### 1.5.8. Disponibilité des services décrits

ECERIUM est en train de développer ses services dans le cadre de l'application Postbird. Par conséquent, tous les services décrits dans ce document ne sont pas encore disponibles.

L'utilisateur final peut consulter Postbird à tout moment quant à la disponibilité d'un service.

L'utilisateur final ne peut faire valoir aucun droit de l'absence d'un service décrit dans ces conditions.

## 1.6. Traitement des plaintes

Postbird préfère un règlement à l'amiable des éventuelles plaintes et litiges. Outre les possibilités prévues par la loi, les plaintes peuvent donc toujours être soumises à Postbird par écrit ou par e-mail. Voir le chapitre « Définitions » pour les adresses de contact.



## 1.7. Coordonnées

Pour le traitement des données à caractère personnel, on réfère aux « conditions générales du traitement des données à caractère personnel », qui sont censées faire partie intégrante des présentes conditions générales.

## 1.8. Droits de propriété intellectuelle

- ☒ ECERIUM reste à tout moment propriétaire des droits de propriété intellectuelle (y compris des droits d'auteur) du logiciel qu'elle a développé, ainsi que des modifications apportées au logiciel, quelle que soit l'origine de ces modifications.
- ☒ Plus particulièrement, ECERIUM reste propriétaire des droits de propriété intellectuelle pour les modifications apportées après une proposition ou après un accord du Client.
- ☒ Le Client conserve les droits de propriété de toutes les données qu'il transmet à ECERIUM lors de la commande ou de l'exécution du contrat.
- ☒ Pour l'exécution du contrat, les lettres sont scannées pour chercher :
  - ☒ Les données d'adresse
  - ☒ Les éléments de zone, dans la mesure où ils ont été créés et sélectionnés par le client
- ☒ La lettre sera sauvegardée temporairement pour une durée maximale de 3 mois et, sur demande, elle pourra être archivée pendant 10 ans.
- ☒ Toutefois, afin d'améliorer et de développer ce service et d'autres services (« l'intérêt légitime »), ECERIUM peut également utiliser les données d'adresse scannées ainsi que d'autres données, telles que la fréquence d'envoi ou le caractère recommandé de l'envoi. Toutefois, à l'exception des données d'adresse, le contenu des lettres ne sera utilisé de quelque manière que ce soit. Le Client peut à tout moment s'opposer à ce traitement.

## 1.9. Autres dispositions

### 1.9.1. Domaine d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent aux relations contractuelles entre ECERIUM et le Client dans le cadre de Postbird, qui naissent lors de l'enregistrement ou de la passation d'une commande.

### 1.9.2. Validité

Si l'une des dispositions des présentes conditions générales est jugée invalide, sans effet, nulle ou inopposable, les autres dispositions des présentes conditions générales resteront pleinement en vigueur.



### 1.9.3. Modification des conditions générales

ECERIUM peut à tout moment publier une nouvelle version de ses conditions générales. Cette nouvelle version sera opposable au Client après notification et acceptation par ce dernier. Les parties conviennent que le Client a accepté une nouvelle version des conditions générales s'il ne l'a pas contestée dans les sept jours après en avoir pris connaissance. La prise de connaissance se fait

- ☒ après mention sur une facture ou dans un message adressé au Client, y compris à une adresse e-mail que le Client a indiquée à cette fin,
- ☒ si, lors de la passation d'une commande, le Client accepte les conditions générales au moment de passer la commande.

Toutefois, ECERIUM peut modifier unilatéralement les présentes conditions générales, à condition de remplir l'une des conditions suivantes :

- ☒ Lorsque des services supplémentaires sont proposés.
- ☒ Lorsque les droits du client ne sont pas sensiblement réduits ou ne peuvent être exercés que différemment.
- ☒ Lorsque les services existants subissent des modifications qui n'altèrent pas de manière significative la fonctionnalité de l'utilisateur final.
- ☒ Lorsque les services décrits, qui ne sont cependant pas offerts, sont retirés des conditions générales.
- ☒ Lorsque Postbird supprime des services existants de l'offre sous réserve d'un délai de notification d'un mois, qui peut notamment être envoyé par e-mail.

### 1.9.4. Droit applicable et juridiction

Le contrat est régi par le droit belge.

Pour les consommateurs de l'UE, la compétence territoriale est déterminée conformément à la réglementation européenne pertinente.

Pour tous les litiges, y compris ceux relatifs à la conclusion, l'interprétation, l'exécution et la résiliation du ou des contrats, portant sur les personnes morales et les entreprises, les tribunaux compétents du siège social d'ECERIUM sont les seuls compétents.

Pour les consommateurs établis en dehors de l'UE, les tribunaux dont relève le siège social d'ECERIUM sont les seuls compétents.

