

## 1. GENERALITES

- 1.1 POST Luxembourg établissement public créé par la loi du 10 août 1992, ayant son siège social au 20 rue de Reims, L-2417 Luxembourg, immatriculée auprès du registre de commerce et des sociétés de Luxembourg sous le numéro J28, représenté par son Comité exécutif, met à disposition de ses clients, personnes physiques ou morales dotées de la capacité juridique, particuliers ou professionnels (les « Clients » et chacun individuellement le « Client »), titulaire d'un compte utilisateur internet gratuit pour l'utilisation des services en ligne de POST Luxembourg (le « Compte ») tel que régi par les conditions générales de POST Courrier (les « Conditions Générales »), un service de confection et d'expédition de timbres personnalisés (« meng.post.lu ») qui permet au Client, au moyen d'un ordinateur connecté à internet, de faire une commande de timbre(s) personnalisé(s) (les « Timbres Personnalisés ») sur base de photographies, images, textes et/ou dessins ou autres illustrations préalablement communiquées par le Client à POST Luxembourg au moyen de la technique décrite ci-dessous. Le Client peut également faire une commande de carte(s) personnalisée(s) (les « Cartes personnalisées ») et ensemble avec les Timbres personnalisés, les « Produits » sur base de photographies, images textes et/ou dessins ou autres illustrations préalablement communiqué(e)s par le Client à POST Luxembourg au moyen de la technique décrite ci-dessous et d'y insérer des mentions particulières (texte et/ou coordonnées) le cas échéant.
- 1.2 meng.post.lu est régi par les présentes conditions particulières (les « Conditions Particulières »), ainsi que par les Conditions Générales, qui sont disponibles sur le site Internet www.post.lu (ci-après le « Site »). En cas de contradiction, les Conditions Particulières priment sur les Conditions Générales.
- 1.3 La relation contractuelle qui est établie entre le Client et POST Luxembourg pour l'utilisation de meng.post.lu est régie par les Conditions Particulières, les Conditions Générales, ainsi que la liste de prix (« Liste de Prix ») et le bon de commande rempli en ligne par le Client.
- 1.4 Les Conditions Particulières entrent en vigueur à compter de leur mise en ligne et peuvent à tout moment faire l'objet de modifications.
- 1.5 Les Conditions Particulières ainsi que la Liste de Prix applicables à une commande sont celles en vigueur sur le Site à la date de la commande.
- 1.6 Le Client devra obligatoirement lire et accepter les Conditions Particulières en vigueur avant chaque commande, et ce, (i) y compris lorsque le Client a déjà effectué des commandes ultérieurement et qu'il a donc déjà lu et accepté les Conditions Particulières en vigueur lors de ces commandes et (ii) quand bien même les Conditions Particulières n'auraient pas fait l'objet de modification entre la commande précédente et la nouvelle commande pour laquelle le Client est de nouveau requis expressément de lire et d'accepter les Conditions Particulières en vigueur lors de cette nouvelle commande.
- 1.7 meng.post.lu offre au Client titulaire d'un Compte un ensemble restreint de produits consultables sur le Site. L'équipement, le coût des communications téléphoniques ou sous toute autre forme, et de l'accès au réseau internet nécessaires à l'accès à meng.post.lu sont à charge exclusive du Client.

## 2. ACCES AU SERVICE

- 2.1 La mise à disposition de meng.post.lu repose sur un accès à l'internet par le biais d'une *Internet Service Provider*. L'utilisation de meng.post.lu nécessite la création préalable d'un Compte.
- 2.2 Sauf avis contraire de POST Luxembourg, aucun autre site que le Site, ne peut prétendre fournir meng.post.lu.

2.3 meng.post.lu est accessible conformément à la disponibilité générale de l'infrastructure informatique de POST Luxembourg qui peut faire l'objet d'arrêts ponctuels ou périodiques pour maintenance ou remise en état. Ces arrêts ponctuels ou périodiques n'ouvrent droit à aucune indemnité de la part de POST Luxembourg.

2.4 POST Luxembourg s'efforce d'assurer la continuité et la qualité de meng.post.lu via l'infrastructure informatique de POST Luxembourg, sous réserve des contraintes techniques, des moyens disponibles et des aléas inhérents à la fourniture de services via des moyens de télécommunications internet. Sauf faute grave ou dolosive de sa part, POST Luxembourg ne peut être tenu responsable envers le Client d'aucun dommage direct ou indirect, prévisible ou imprévisible, causé par une suspension ou interruption de meng.post.lu.

## 3. PROCESSUS DE COMMANDE

- 3.1. meng.post.lu est un service permettant au Client de commander des Timbres Personnalisés et/ou des Cartes personnalisées. Pour ce faire, le Client a le choix entre sélectionner le format, le tarif et le visuel des Timbres Personnalisés et/ou des Cartes personnalisées qu'il souhaite commander, ou télécharger l'illustration souhaitée en format numérique selon les spécifications techniques détaillées sur le Site. S'il opte pour des Cartes personnalisées, le Client peut également choisir de faire figurer un texte et/ou les coordonnées des destinataires desdites Cartes personnalisées.
- 3.2. Pour pouvoir commander valablement des Timbres Personnalisés et/ou des Cartes personnalisées, le Client doit respecter le processus de commande qui lui est proposé et qui est détaillé au point 3.3. ci-dessous.
- 3.3. La création d'une commande se déroule en plusieurs étapes :

### Etape 1 : choix du produit et du visuel

Après avoir confirmé son souhait de commander des Timbres Personnalisés et/ou des Cartes personnalisées, le Client est invité à faire un choix parmi plusieurs formats, tarifs et visuels.

Il peut également télécharger l'illustration de son choix en format numérique en respectant les spécifications techniques détaillées sur le Site.

Il sélectionne le format et l'affranchissement désiré ainsi que, le cas échéant, le texte qu'il souhaite voir y figurer.

### Etape 2 : choix des caractéristiques en relation avec le visuel

Le Client doit sélectionner un visuel parmi les visuels proposés sur le Site ou téléchargés par ses soins. Une fois la sélection opérée, une ébauche du modèle de Timbre Personnalisé et/ou de la Carte personnalisée choisi(e) s'affiche à l'écran afin de permettre au Client qui le souhaite de modifier :

1. le cadrage de l'illustration
2. le contraste de l'illustration
3. la luminosité de l'illustration.

Le Client est seul et unique responsable de la mise en page du Timbre personnalisé et/ou de la Carte personnalisée. POST Luxembourg ne saurait en aucun cas être responsable d'une impression qui résulterait d'une mauvaise mise en page de la part du Client.

### Etape 3 : choix d'autres caractéristiques

Le Client doit également faire les choix suivants :

- 1) l'orientation du visuel soit dans le sens portrait ou le sens paysage
- 2) le prix du timbre ou du montant de l'affranchissement de la carte à choisir dans une liste prédéfinie
- 3) l'insertion ou non de texte dans le visuel
- 4) le remplacement du numéro identifiant repris sur le visuel choisi par un texte personnalisé d'une cinquantaine de caractères maximum selon l'écriture choisie
- 5) pour les Cartes personnalisées (i) l'insertion ou non d'un texte et/ou (ii) l'insertion ou non des coordonnées du ou des destinataire(s).

Pour les points 3) et 4) le Client a le choix entre des polices de caractères, des tailles et des couleurs différentes proposées sur le Site.

Une fois son choix opéré, le Client peut valider sa commande en cliquant sur l'icône appropriée.

### Etape 4 : choix de l'impression des feuilles de Timbres Personnalisés avec bord personnalisé ou avec bord standard

Les Timbres Personnalisés sont confectionnés soit par feuillets de 8 timbres, soit par feuilles de 20 timbres.

Les bords de ces feuillets ou de ces feuilles peuvent également être personnalisés par le Client par l'insertion d'un visuel disponible sur le Site ou téléchargé par le Client.

Par défaut, les bords des feuilles et des feuillets sont confectionnés avec bord standard.

Les Cartes personnalisées sont confectionnées avec bord perdu ou bord standard en fonction du choix opéré par le Client.

### Etape 5 : visualisation de la commande

Le Client bénéficie d'un récapitulatif de sa commande avant confirmation et paiement.

Il lui appartient de vérifier avec attention que les mentions reprises dans ce récapitulatif sont conformes aux caractéristiques présélectionnées lors des étapes antérieures.

Il lui appartient également de vérifier la conformité du prix total de sa commande.

### Etape 6 : confirmation et paiement de la commande

Pour qu'elle soit valide et qu'elle donne lieu à la confection et à l'envoi des Produits commandés par le Client, toute commande doit faire l'objet d'un règlement en ligne en Euros.

Lorsque le Client a validé le récapitulatif de sa commande, il doit procéder au paiement en ligne via l'un des moyens de paiement mis à sa disposition (e.g. carte de crédit VISA ou paiement après réception de la facture pour les Clients qui disposent d'un numéro SAP). Si le Client opte pour la carte de crédit, il est invité à introduire le numéro de sa carte de crédit, la date de fin de validité de celle-ci ainsi que le code CVV2 dans les cases prévues à cet effet. Si le Client opte pour le paiement après réception de la facture, il est invité à introduire son numéro SAP.

Si l'opération réussit : la commande est validée sous réserve des dispositions prévues à l'article 9 ci-dessous. Si l'opération échoue : un message d'erreur est affiché dès identification de cette erreur.

L'achat est considéré comme effectif après qu'il ait été valablement procédé au paiement.

Toutes les transactions du Client sont documentées dans l'historique du Compte.

### Etape 7 : Confection

Dès que le paiement est accepté et que POST Luxembourg s'est assurée de ce que le Client ne violait pas les dispositions de l'article 9 détaillées ci-dessous, POST Luxembourg entame la confection des Timbres Personnalisés et/ou des Cartes personnalisées faisant l'objet de la commande.

- Confection des Timbres personnalisés :

Les Timbres Personnalisés sont confectionnés et livrés au Client soit par feuillets de 8 timbres, soit par feuilles de 20 timbres.

Les feuillets et feuillets sont imprimés avec bord personnalisé ou avec bord standard en fonction du choix opéré lors de la commande.

Chaque Timbre Personnalisé comporte sa valeur d'affranchissement.

L'illustration et le texte communiqué pour les Timbres Personnalisés seront imprimés sur une vignette autocollante au tarif qui aura été sélectionné par le Client lors de la conception du Timbre Personnalisé.

Les illustrations figurant sur les Timbres Personnalisés auront, quel que soit le format choisi (horizontal ou vertical), les dimensions suivantes : 39,20 mm x 27,50 mm.

- Confection des Cartes personnalisées : Les Cartes personnalisées sont confectionnées et livrées au Client (i) avec un minimum de 8 Cartes personnalisées par commande pour les cartes ne comportant pas les coordonnées du ou des destinataire(s) et (ii) à l'unité pour les Cartes personnalisées comportant les coordonnées du ou des destinataire(s).

Les Cartes personnalisées ne comportant pas les coordonnées du ou des destinataire(s), confectionnées et livrées au Client avec un minimum de 8 Cartes personnalisées par commande, peuvent au choix du Client comporter ou non une vignette d'affranchissement.

Les Cartes personnalisées comportant des coordonnées du ou des destinataire(s) et vendues à l'unité comportent une vignette d'affranchissement.

L'illustration, le texte et le cas échéant les coordonnées du ou des destinataire(s) sont envoyées directement au(x) destinataire(s) par POST Luxembourg.

Les illustrations figurant sur les Cartes personnalisées auront, quel que soit le format choisi (horizontal ou vertical), les dimensions suivantes : 105 mm x 148,5 mm.

#### Etape 8 : Livraison

Une fois confectionnés, les Produits sont envoyés, sans autres garanties que celles définies dans les Conditions Particulières, par courrier postal recommandé à l'adresse de livraison renseignée par le Client.

Les frais d'acheminement des Produits commandés sont pris en charge par POST Luxembourg.

POST Luxembourg supporte les risques (perte, destruction, avarie, etc.) durant la période de confection des produits tandis que le Client supporte ces risques durant la livraison.

POST Luxembourg essaiera, dans la mesure du possible, de livrer les Produits endéans les 8 jours ouvrables à dater de la confirmation de la commande

En tout état de cause, POST Luxembourg s'engage à livrer les Produits endéans le délai légal de 30 jours à dater de la confirmation de la commande.

## 4. RECLAMATION

- Le Client est conscient de ce que la version finale des Timbres Personnalisés peut légèrement différer de l'illustration que le Client a envoyée, quant à la qualité ou à la position de l'illustration et accepte que la qualité de la version finale des Produits dépend de la qualité technique de l'illustration qu'il a envoyée. POST Luxembourg ne remplacera ni ne remboursera les Produits dont la qualité serait jugée insatisfaisante par le Client.
- Le Client reconnaît avoir pris connaissance du fait que la qualité de la version finale des Timbres Personnalisés dépend de la qualité intrinsèque à l'illustration téléchargée par ses soins.
- En conséquence, le Client accepte expressément que l'illustration reproduite sur la version finale des Produits puisse être légèrement différente de l'illustration téléchargée par le Client, tant en terme de qualité qu'en terme de positionnement.
- Pour être valables, les éventuelles réclamations sont à adresser à l'adresse postale suivante : POST Philately, L-2992 Luxembourg ou à l'adresse électronique suivante : contact.philately@post.lu
- Toute commande de Produits n'ayant pas entraîné de réclamation de la part du Client dans les 8 jours ouvrables à compter de la date de leur livraison, est considérée comme ayant été acceptée par le Client.

## 5. TARIFICATION

- Tant le feuillet (8 timbres) que la feuille (20 timbres) sont confectionnés et livrés pour le prix de 8 respectivement 20 fois le prix d'un timbre valable pour une enveloppe d'une lettre du poids de la catégorie choisie, augmenté du prix de la confection des vignettes personnalisées (suivant la Liste de Prix actuelle en vigueur de meng.post.lu).
- Pour les Cartes Personnalisées à livrer au Client ou à expédier au(x) destinataire(s) par la poste (cartes expédiées à découvert), le prix de la confection de la Carte Personnalisée (suivant la Liste de prix en vigueur de meng.post.lu), et, le cas échéant, le tarif normal en vigueur d'envoi d'une carte postale pour la destination choisie seront facturés.

- La liste actualisée des tarifs postaux ainsi que la Liste de Prix meng.post.lu en vigueur lors de la commande sont disponibles dans l'application.
- Il appartient au Client, lors de chaque commande, de se référer aux tarifs en vigueur applicables pour la confection des produits commandés.
- POST Luxembourg se réserve le droit de fixer une quantité minimum de Produits par commande. Ce montant est clairement indiqué lors du choix de la quantité commandée.
- POST Luxembourg se réserve le droit de ne pas accepter des commandes si des factures relatives à des commandes de services postaux antérieures effectuées par le Client sont toujours en souffrance.
- POST Luxembourg reste propriétaire des Produits jusqu'à ce que la(les) commande(s) aient été entièrement et valablement honorées.
- La commande se fait via le site www.meng.post.lu, le paiement doit avoir lieu par carte de crédit via un serveur sécurisé CETREL (Six Group). Certaines restrictions décrites dans les Listes des Prix sont applicables aux modes de paiement autorisés.
- En cas d'utilisation d'une carte de crédit, une autorisation sera demandée, au moment de la commande, à l'organisme financier par CETREL (Six Group).

## 6. DROIT DE RETRACTATION

Le Client prend acte de ce qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétraction et de remboursement, un tel droit n'existant pas pour les commandes de biens personnalisés.

## 7. RESPONSABILITES

- POST Luxembourg s'engage uniquement à fournir ses meilleurs efforts pour proposer meng.post.lu au Client, sous réserve des contraintes techniques, des moyens disponibles et des aléas inhérents à la fourniture de services via des moyens de télécommunications internet. POST Luxembourg est uniquement responsable des conséquences directes en relation avec son engagement à fournir ses meilleurs efforts pour mettre meng.post.lu à disposition du Client. Dans cette hypothèse, la responsabilité de POST Luxembourg est limitée à deux fois le prix du Produit facturé au Client.
- POST Luxembourg ne pourra en aucun cas être tenue responsable, à l'égard des particuliers et des professionnels, pour pertes de bénéfices, pertes commerciales, pertes de données ou manque à gagner ou tout autre dommage indirect ou qui n'était pas prévisible au moment de l'utilisation de meng.post.lu.
- De même, POST Luxembourg ne peut en aucun cas être tenue responsable des conséquences qui pourraient découler de l'utilisation qui pourraient être faites d'images et illustrations conformément aux dispositions de l'article 9 ci-dessous.

## 8. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

POST Luxembourg s'engage à n'utiliser les données à caractère personnel du Client que pour les strictes finalités de meng.post.lu. Pour le surplus, il est renvoyé aux clauses relatives à la protection des données reprises dans les Conditions Générales.

## 9. PROTECTION DES DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

- Le Client s'engage à respecter les droits intellectuels de POST Luxembourg. Les logiciels, programmes, applications et modes d'emploi mis à disposition du Client restent la propriété de POST Luxembourg. La marque, les logos ainsi que le graphisme des timbres sont également protégés.
- Il est strictement interdit au Client d'utiliser, pour la vente ou pour toute autre utilisation commerciale, le Site ou son contenu (produits listés, marques, logos, graphismes des timbres, descriptions, prix, téléchargement ou copie d'informations pour le compte d'un autre commerçant, utilisation des données, logiciels, extraits sonores, graphismes, images, textes, photographies, outils, etc...). Le Site ne peut en aucun cas être reproduit, copié, vendu ou exploité pour des raisons commerciales.
- POST Luxembourg se réserve le droit de réclamer des dédommagements au Client

qui ne respecterait pas les droits de propriété intellectuelle susmentionnés.

- Le Client certifie qu'il dispose des droits et/ou s'est acquitté auprès des titulaires des droits nécessaires à l'exploitation et à la reproduction de l'illustration téléchargée par ses soins. Partant, il certifie qu'il dispose de l'autorisation expresse et spéciale des titulaires de droit sur l'illustration et sur l'utilisation qui en est faite dont la reproduction et la diffusion.
- Le cas échéant, POST Luxembourg se réserve le droit de ne pas honorer la commande passée par le Client lorsqu'elle doute du fait que le Client dispose bien des droits et autorisations nécessaires et que le Client, malgré la demande expresse de POST Luxembourg, refuse de produire la preuve de ces accords express.
- POST Luxembourg se réserve le droit de refuser, sans devoir motiver son refus, certaines commandes, notamment lorsqu'elle soupçonne l'absence d'autorisation et/ou l'atteinte à la réglementation en vigueur, à l'ordre public et aux bonnes mœurs.
- POST Luxembourg se réserve également le droit de refuser, sans devoir motiver son refus, toute commande portant sur la confection de Produits dont l'illustration aurait un lien avec des personnalités publiques et dont la représentation serait utilisée à des fins de publicité commerciale ou de promotion culturelle, politique ou religieuse.
- Le Client s'engage à prendre à sa charge exclusive toutes les conséquences pécuniaires et non pécuniaires pouvant résulter du non-respect de l'ensemble des conditions précédentes. Dans l'hypothèse où POST Luxembourg serait poursuivie par un tiers directement à ce titre, le Client s'engage à l'indemniser intégralement et à première demande, à hauteur du montant mis à leurs charge et de ceux déboursés pour assurer la défense de ses droits.
- Le Client s'engage par ailleurs à indemniser totalement POST Luxembourg pour tous frais et indemnités quelconques (en ce compris des honoraires raisonnables d'avocats) mis à sa charge et résultant de plaintes et/ou actions initiées par des tiers fondées sur la violation de leurs droits de propriété intellectuelle et/ou sur un préjudice qui leur aurait été causé par la violation par le Client des conditions précitées.
- Le Client accepte expressément que l'image et le texte qu'il communique à POST Luxembourg pour impression sur les Produits ne tombent pas sous le secret des lettres tel qu'il est défini par la Constitution.
- Lorsqu'une commande est refusée pour une des raisons évoquées ci-dessus, le Client reçoit en retour dans les 30 jours, la somme déjà payée, diminuée du montant des frais administratifs éventuels.
- POST Luxembourg n'est pas obligée de motiver explicitement son éventuel refus.

## 10. CONVENTION DE PREUVE

En adhérant aux Conditions Particulières, le Client accepte expressément de déroger aux dispositions du Code civil en matière de preuve littérale. Le Client reconnaît, entre autre, aux enregistrements électroniques détenus par POST Luxembourg et reprenant l'ensemble des données en télécommunications, une valeur probante suffisante.

## 11. NULLITE RELATIVE

Si l'une ou plusieurs dispositions des Conditions Particulières sont tenues pour non valables ou venaient à être déclarées comme telles, en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive et contradictoire d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toutes leur validité et leur portée.

## 12. DROIT APPLICABLE, TRIBUNAL COMPETENT

Les Conditions Particulières sont soumises au droit luxembourgeois. Seuls les tribunaux luxembourgeois sont compétents pour connaître de tout litige qui en découlerait.

## 13. DECLARATION

Le Client déclare et reconnaît qu'il a lu et accepté les Conditions Particulières, les Conditions Générales en leur intégralité avant d'utiliser meng.post.lu.

### POST Luxembourg

Adresse postale : POST Courrier L-2998 Luxembourg / Tél. 8002 8004 ou +352 2424 8004 / Fax +352 48 12 14 / contact.courrier@post.lu  
Bureaux et Siège : 20, rue de Reims L-2417 Luxembourg / RCS Luxembourg : J28 / TVA : LU 15400030

www.post.lu