

Conditions spécifiques de vente

Applicables aux produits philatéliques commercialisés via la boutique en ligne de Barid Al-Maghrib S.A (<http://www.philatelie.ma>)

Article1. Champs d'Application

Les présentes conditions spécifiques de vente (ci-après « CSV ») s'appliquent à toute consultation ou commande des produits et services philatéliques effectuées au travers du site web (<http://www.philatelie.ma>) de la boutique en ligne (ci-après « Site » ou « boutique en ligne ») de Barid Al-Maghrib S.A (ci-après BAM) : Capital Social : 1.191.399.000,00 dh, Siège Social : Avenue Moulay Ismail, Hassan 10020 - Rabat- Maroc, RC : 50413, Taxe Professionnelle : 25118200, Identification Fiscale : 3302916, ICE : 001431548000085.

Les présentes Conditions Spécifiques de Vente déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de Produits proposés par BAM. Elles viennent en complément des Conditions Générales de vente Courrier- Colis de BAM. Elles s'appliquent aux Produits et services philatéliques accessibles sur le Site.

Le fait que l'utilisateur confirme la commande via le site Web <http://www.philatelie.ma> vaut acceptation sans réserve des présentes CSV.

Les CSV applicables sont celles en vigueur au jour de l'approbation des commandes effectuées par un utilisateur, personne physique (cible particuliers) à l'origine de la commande.

Article2. Informations générales

2.1 Informations, prix et Tarifs :

- La boutique en ligne de Barid Al-Maghrib offre un éventail diversifié de produits et services philatéliques permettant à l'utilisateur à partir du Maroc ou de l'étranger, de choisir les produits ou services qui lui conviennent, sans se déplacer et avec un gain important de temps (les produits et services sont détaillés dans la partie 2.2 Définitions) ;
- Les tarifs des services et les prix des produits en vigueur sont en dirhams toutes taxes comprises (TTC), et sont ceux affichés sur le site de la boutique en ligne ou détaillés dans les brochures disponibles au niveau des points de contact de BAM ou diffusés par tous les canaux de communication opportuns ;
- Les commandes via la boutique en ligne peuvent être effectuées à tout moment 24H/24H sauf cas de problème technique affectant la connexion ou le Site.....
- Les commandes approuvées par le Centre Monétique Interbancaire (CMI) sont traitées dans les 7 jours ouvrables qui suivent la confirmation de la transaction ;
- BAM se réserve la possibilité de modifier ses prix à tout moment pour l'avenir ;
- Les CSV sont consultables sur le site Internet à l'adresse suivante : www.philatelie.ma.

2.2 Définitions :

- **La boutique en ligne** : désigne le site internet accessible à l'adresse URL suivante: <http://www.philatelie.ma>, qui affiche et détaille chacun des produits et services philatéliques proposés à la vente.
- **Utilisateur** : désigne toute personne physique qui navigue sur le Site de la boutique sans être identifiée ou en cours d'inscription.

- **Client** : désigne toute personne disposant de la pleine capacité juridique ayant ouvert un Compte sur la boutique et effectuant un achat de produit ou service sur le Site.
- **Compte** : désigne le compte individuel d'un Client ouvert sur la boutique, dont la création est une étape obligatoire, gratuite et préalable à l'utilisation de la Boutique en vue d'un achat. Ce compte regroupe les données personnelles du Client et les données relatives à la consommation de ses Produits. Il permet au Client de s'identifier (en saisissant son Adresse de courrier électronique et son Mot de passe) et d'accéder à un espace réservé lui permettant d'utiliser et de gérer ses commandes.
- **Commande** : transaction commerciale relative aux produits ou services philatéliques achetés par le client sur la boutique en ligne ;
- **Panier d'achat virtuel** : Sur la boutique en ligne, le panier d'achat virtuel est l'équivalent d'un caddie en grande surface pour l'utilisateur. Il permet de stocker virtuellement les produits philatéliques ou services choisis lors d'une visite avant de valider la commande ;
- **Produits philatéliques** : désigne l'ensemble de produits proposés à la vente sur la boutique en ligne. Il s'agit de timbres-poste de la série courante, timbres-poste des émissions spéciales, timbres prioritaire, timbres-taxes, carnets de timbres-poste autocollants, enveloppes « 1^{er} jour d'émission », enveloppes prêt-à-poster, albums des émissions spéciales, coupons réponses internationaux, coffrets philatéliques et livres philatéliques et tous les produits accessibles depuis le Site. Cette liste n'étant pas limitative.
 - **Timbres-poste de la série courante** : il s'agit de timbres-poste officiels, d'usage courant, à l'effigie de Sa Majesté Le Roi, destinés essentiellement à l'affranchissement des envois à l'échelle nationale et international. Ils sont continuellement réimprimés et mis en vente. Les valeurs sont celles de la tarification en vigueur pour un envoi de 20g à destinations nationales et vers les pays de l'UMA ou un envoi de 20g à destination de l'Europe.
 - **Timbres-poste des émissions spéciales** : Barid Al-Maghrib émet des timbres-poste spéciaux pour mettre en valeur des dates commémoratives, des événements culturels et sportifs nationaux ou internationaux, des personnalités/monuments historiques ainsi que la richesse de la faune et de la flore. L'ensemble de ces émissions spéciales suivent le calendrier philatélique annuel. Une émission spéciale est composée de :
 - ✓ Un timbre-poste ou une série de plusieurs timbres-poste ;
 - ✓ Et/ou un bloc feuillet d'un ou de plusieurs timbres-poste.
 Les valeurs des timbres-poste des émissions spéciales sont généralement celles de la tarification en vigueur pour un envoi de 20g à destinations nationales et vers les pays de l'UMA ou un envoi de 20g à destination de l'Europe.
 - **Timbres prioritaires** : sont des timbres-poste destinés à l'origine à l'affranchissement d'un courrier qui fait l'objet d'un service d'expédition prioritaire, au niveau national selon la tarification en vigueur de ce service. Ces timbres sont actuellement vendus à des fins de collection.
 - **Timbres-taxe** : ce sont des timbres-poste destinés à l'origine pour compléter l'affranchissement d'un courrier dont la valeur d'affranchissement est inférieure à celle de l'affranchissement en vigueur. Ces timbres sont actuellement vendus à des fins de collection.
 - **Carnets de timbres-poste autocollants** : Carnets contenant 4, 5, 8 ou 10 timbres-poste autocollants, destinés à l'affranchissement des envois au niveau national et à l'international. Les carnets de timbres-poste autocollants existent en plusieurs thématiques (officiel, faune et flore, artisanat...) et en plusieurs formats. Chaque carnet est vendu en entier. Les carnets peuvent avoir différents prix selon le nombre et les valeurs faciales des timbres-poste qui les composent. Lesdites valeurs faciales sont celles de la tarification en

vigueur pour un envoi de 20g à destinations nationales et vers les pays de l'UMA ou un envoi de 20g à destination de l'Europe.

Les carnets à l'effigie de Sa Majesté le Roi sont continuellement réimprimés et mis en vente au fur et à mesure de l'écoulement de leur stock. Pour ce qui est des carnets thématiques, ils sont mis en vente selon une programmation annuelle.

- **Enveloppes « 1^{er} jour d'émission »** : Enveloppes confectionnées, pour chaque émission spéciale de timbres-poste, afin de célébrer le lancement de ces timbres-poste. Elles portent le/les timbres-poste de l'émission spéciale en question et sont oblitérées par le cachet « 1^{er} jour d'émission ». Le prix de ces enveloppes est composé du prix de vente de l'enveloppe vierge plus la valeur faciale du/des timbre(s)-poste apposé(s) dessus. Elles sont mises en vente selon leurs dates d'émissions.
- **Enveloppes prêt-à-poster « PAP »** : Enveloppes préaffranchies ayant une validité permanente, et reproduisant des illustrations mettant en relief un thème spécial (monument historiques, site touristique...) ou un moment fort de la vie (mariage, naissance, aïd, fête du nouvel an...). Les enveloppes préaffranchies existent en deux valeurs :
 - ✓ Valeur pour courrier de 20g à destination nationale et pays de l'Union du Maghrib Arabe (UMA) (selon le tarif en vigueur) ;
 - ✓ Valeur pour courrier de 20g à destination de l'Europe (selon le tarif en vigueur).Les enveloppes préaffranchies sont occasionnellement imprimées et mises en vente.
- **Albums des émissions spéciales** : ce sont des albums pré-imprimés réalisés à l'occasion des émissions spéciales, comportant le/les timbre(s)-poste de l'émission spéciale en question ainsi que l'(les)enveloppe(s) « 1^{er} jour d'émission » timbrée(s) et oblitérée(s). Le prix d'un album dépend des prix de la collection qui le compose. Les albums sont mis en vente selon la date du 1^{er} jour d'émission du timbre-poste y afférent.
- **Coupons-réponses internationaux** : Coupons échangeables dans tous les pays membres de l'Union Postale Universelle contre l'affranchissement minimal d'un envoi prioritaire ordinaire ou d'une lettre-avion ordinaire expédié à l'étranger. La période de validité des coupons-réponse internationaux (CRI) est mentionnée sur le CRI.
- **Coffrets philatéliques** : Coffrets philatéliques comportant soit :
 - ✓ La collection philatélique de l'année et alors ils se déclinent en deux modèles identiques au niveau du contenu mais différents au niveau du support :
 - Le coffret modèle : Very important Person « VIP » est un coffret en bois hêtre orné d'une bande en bois ciselée en forme de dentelure pouvant être utilisé sous forme de tableau mural ou coffret
 - Le coffret modèle « Prestige » est un coffret en bois couvert de similicuir ouatiné.
 - ✓ Une émission spéciale et une enveloppe « 1^{er} jour d'émission » avec les timbres-poste y afférents ;Les coffrets philatéliques sont réalisés en tirage limité pour répondre à un besoin de clients souhaitant disposer d'un produit de gamme supérieure au standard.
- **Livres philatéliques** : Ce sont des livres illustrés qui contiennent une collection philatélique thématique avec la notice d'information de chaque timbre composant la collection
- **Cartes postales prêtes à poster à destination de l'Europe** : Ce sont des cartes préaffranchies avec un timbre-poste à validité permanente pré-imprimé.
- **Services philatéliques** : désigne l'ensemble des services philatéliques proposés à la vente sur la boutique en ligne. Il s'agit de l'abonnement philatélique annuel aux timbres-poste des émissions spéciales et de l'abonnement philatélique annuel aux enveloppes « 1^{er} jour d'émission » ;
 - **Abonnement philatélique aux timbres-poste** des émissions spéciales : est un service qui permet au client, moyennant souscription, de recevoir trimestriellement à domicile les timbres-

poste des émissions spéciales émis au cours de l'année calendaire (de janvier à décembre) où la souscription est effectuée. Le client peut s'abonner à n'importe quel moment de l'année et bénéficier de toutes les émissions parues au cours de cette année. Le tarif annuel de l'abonnement aux timbres-poste des émissions spéciales est de 179,00 dh (+151,20 dh frais d'envoi pour les clients installés à l'étranger) ;

- **Abonnement philatélique aux enveloppes « 1^{er} jour d'émission »** : est un service qui permet au client, moyennant souscription, de recevoir trimestriellement à domicile les enveloppes « 1^{er} jour d'émission » timbrées et oblitérées des émissions spéciales émises au cours de l'année calendaire (de janvier à décembre) où la souscription est effectuée. Le client peut s'abonner à n'importe quel moment de l'année et bénéficier de toutes les émissions parues au cours de cette année. Le tarif annuel de l'abonnement aux enveloppes « 1^{er} jour d'émission » est de 179,00 dh (+151,20 dh frais d'envoi pour les clients installés à l'étranger).

Article 3 : Disponibilité des produits et services proposés

Les produits et services philatéliques avec leurs tarifs sont ceux qui figurent dans le catalogue publié sur le Site. Ces produits et services sont proposés dans la limite des stocks disponibles sur la boutique en ligne, sauf cas de problème technique ayant entraîné un problème d'affichage

Article 4 : Modalités d'achat en ligne

Pour acheter un produit ou un service philatélique sur la boutique en ligne de BAM, l'utilisateur se rend sur le site web <http://www.philatelie.ma>, afin :

- De créer un compte. Pour s'inscrire, l'utilisateur doit :
 - bénéficier de sa pleine capacité juridique. Dès lors les actes effectués par les mineurs sont réalisés sous la responsabilité et le contrôle du tuteur légal ;
 - créer son Identifiant et Mot de passe ;
 - saisir :
 - ses informations personnelles : civilité, nom, prénom, numéro de téléphone et date de naissance (facultative);
 - son adresse postale ;
 - et valider les Conditions Spécifiques de Vente .
- Une fois le compte a bien été créé, l'utilisateur devra suivre une série d'étapes systématiques pour pouvoir réaliser sa commande:
- D'enregistrer ses données personnelles nécessaires à la concrétisation de son intention d'engager une transaction commerciale sur la boutique en ligne (à savoir : Nom, prénom, adresse-mail, adresse de livraison, numéro de téléphone... comme indique le formulaire du profil de compte Philatélie client : étape de paiement des produits et services) ;
- De se connecter pour pouvoir effectuer ses achats en ligne sur la boutique en ligne ;
- De sélectionner le(s) produit(s) voulu(s) pour l'(les)ajouter dans son panier d'achat virtuel, à l'image d'un magasin réel. En effet, la boutique en ligne est une boutique virtuelle qui affiche et détaille chacun des produits et services philatéliques proposés à la vente ;
- De procéder, une fois l'ensemble de ses articles choisis, au règlement de sa commande, **par carte bancaire** ;
- Une fois la commande effectuée, l'utilisateur procède au paiement, c'est alors que les frais de port en vigueur sont ajoutés au montant total du contenu de la commande. Ils sont actuellement de :
 - 21,50 dh pour une livraison de la commande au Maroc ;
 - 32,50 dh pour une livraison de la commande à l'étranger.

Article 5 : Droit à la rétractation

Conformément à l'article 36 de la loi 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur de février 2011, l'utilisateur peut exercer son droit de rétractation dans un délai de 7 jours à compter de la date de la réception de sa commande ou de l'acceptation de l'offre pour les services philatéliques en envoyant sa demande de rétractation par mail adressé à philatelie@poste.ma ou par envoi recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : Poste Maroc, Division Philatélie, sise Av. My Ismail Hassan 10020 Rabat. Il est entendu qu'en cas où l'utilisateur exerce son droit de rétractation, les frais de renvoi de la commande sont à sa charge.

Il sera intégralement remboursé par le crédit de son compte du même montant de la transaction déduite des frais de port suite notification de CMI par Barid AL Maghib dans les 15 jours suivant la date à laquelle le droit de rétractation a été exercé, mais à condition que les produits philatéliques soient retournés et reçus au Centre National de Timbres-Poste (CNTP) et qu'ils soient dans les mêmes conditions et état dont ils étaient envoyés par BAM (non détériorés).

Article 6 : Engagements de Barid Al-Maghrib

6.1. Sécurisation des paiements et contrôles anti-fraude

Les achats sur la boutique en ligne sont sécurisés grâce à la mise en place de systèmes de contrôle et de sécurisation des paiements. Il est important de savoir que le paiement par carte bancaire des commandes s'effectue directement auprès de notre partenaire CMI.

6.2. Traitement et envoi des commandes

Les commandes sont traitées au plus tard dans les sept (07) jours ouvrables qui suivent la date d'approbation de la commande. Les produits sont minutieusement emballés pour les protéger de la détérioration pendant leur acheminement vers le destinataire.

On désigne bien par jours ouvrables, tous les jours travaillés par Barid Al-Maghrib, à l'exception du Samedi et Dimanche et des jours fériés non travaillés au Maroc.

L'envoi des commandes est effectué par « courrier recommandé » avec valeur déclarée. Le service du « courrier recommandé » permet d'attribuer à l'envoi un identifiant unique qui rend possible le suivi de l'envoi et permet d'assurer la remise de l'envoi contre décharge du destinataire. Le service de la « valeur déclarée » permet de garantir le contenu contre le risque de perte (sauf cas de force majeure), de détérioration ou de spoliation. (sauf pour les clients des pays indiqués dans la circulaire de l'Union Postale Universelle)

6.3. Livraison des commandes

- La livraison des envois recommandés s'effectue à l'adresse de livraison renseignée par l'utilisateur lors de la commande sur la boutique en ligne, contre décharge du destinataire, après avoir présenté sa pièce d'identité valide à la date de livraison, ou au mandataire désigné par une procuration à cet effet. Pour les pays hors Maroc, selon les modalités de livraison de chaque pays.
- En cas de non-livraison de l'envoi recommandé au Maroc, un avis de passage est établi par BAM informant le destinataire du guichet postal et de la durée de mise en instance de l'envoi. Le destinataire est invité à retirer l'envoi audit guichet avant écoulement de la durée indiquée. A défaut, l'envoi est retourné au CNTP de Barid Al-Maghrib avec motif « non réclamé ».
- Pour l'envoi recommandé destiné à une boîte postale au Maroc, un avis (505) est déposé dans la boîte postale informant le destinataire que son envoi est mis à sa disposition au guichet avec les mêmes conditions de distribution (pièce d'identité et apposition de signature sur les documents appropriés).

- La livraison des envois recommandés destinés à l'étranger se fera par l'office postal de destination dans les mêmes conditions que pour ses propres envois de même nature nationaux.

6.4. Délai de livraison des commandes

Les commandes traitées sont distribuées par courrier recommandé, national ou international, suivant l'adresse de livraison renseignée par le Client, et selon les conditions et délais prévus par les procédures opérationnelles en vigueur.

6.5. Force majeure

- La force majeure est tout acte ou événement fortuit, imprévisible et irrésistible, totalement indépendant de la volonté de l'une ou l'autre des Parties, s'opposant à l'exécution intégrale ou partielle des obligations dérivant de ce Contrat/Convention...
- Ainsi, les Parties ne sauraient être responsables du retard ou de l'interruption dans l'exécution de leurs obligations contractuelles, lorsqu'il s'agira d'événements considérés comme cas de « Force Majeure ».
- De convention expresse, sont considérés comme cas de force majeure, outre ceux retenus habituellement par la jurisprudence et la loi marocaine les cas suivants :
 - Blocage des communications électroniques, y compris des réseaux de communications électroniques, non prévisible par BAM, remettant en cause les normes et standards de sa profession et tout autre cas indépendant de la volonté des parties empêchant l'exécution normale des obligations découlant de la commande ;
 - Tout cas de force majeure affectant l'exécution des obligations résultantes de la commande et notamment l'accès ou l'utilisation des Services par l'utilisateur suspendra, dès sa date de survenance, l'exécution des Conditions Spécifiques de Vente.
- Dès la survenance d'un tel cas de Force Majeure, BAM s'efforcera dans la mesure du possible :
 - d'informer les Utilisateurs de l'existence de ce cas de force majeure;
 - de mettre en œuvre toute autre solution technique permettant aux Utilisateurs de retrouver un accès à leurs contenus;
 - de reprendre l'exécution de ses obligations contractuelles immédiatement après la fin de la force majeure.
- Si BAM n'arrive pas à livrer l'envoi au destinataire pour l'une des raisons précitées, l'envoi non distribuable est renvoyé au Centre National de Timbres-Poste.
- Le Centre National de Timbres-Poste informe la Division Philatélie afin d'initier un nouveau contact avec le destinataire en prévision d'un ré-envoi de la commande aux frais de Barid Al-Maghrib.

Article 7 : Engagements de l'utilisateur de la boutique en ligne

- L'utilisateur est responsable de l'utilisation de son Compte ainsi que de l'utilisation de son Identifiant et Mot de passe. Le Compte est strictement personnel et son usage ne peut en aucun cas être cédé à un tiers, à quelque titre que ce soit. Le Mot de passe est personnel et confidentiel.
- L'utilisateur reconnaît que toute utilisation du Site et/ou des produits, et plus particulièrement tout accès à son Compte avec ses éléments d'identification est présumé faite par lui et lui sera imputée, à charge pour l'utilisateur d'apporter la preuve contraire.
- Pour garantir une meilleure prestation au niveau de la livraison des commandes envoyées par courrier recommandé, l'utilisateur de la boutique en ligne s'engage à bien renseigner l'adresse de livraison servie lors de renseignement du formulaire de la commande sur la boutique en ligne.

- L'utilisateur déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois marocaines ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage ;
- L'utilisateur déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes conditions spécifiques de vente, et le cas échéant des Conditions Particulières de Vente liées à un produit ou à un service, et les accepter sans restriction ni réserve ;
- L'utilisateur reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins.

Article 8 : Droits de propriété intellectuelle

Tous les éléments du Site sont la propriété exclusive de BAM. Toute reproduction ou représentation totale ou partielle du Site ou de tout ou partie des éléments se trouvant sur le Site est strictement interdite.

Le Site et les produits sont protégés par les droits de propriété intellectuelle.

L'utilisateur ne peut en aucun cas stocker, reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter sur quelque support que ce soit par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, les éléments du Site et/ou des produits sans l'autorisation préalable écrite de BAM.

Article 9 : Réclamations

Toute réclamation émanant de l'utilisateur de la boutique en ligne est à formuler :

- à l'adresse électronique : **philatelie@poste.ma**;
- ou par courrier à l'adresse ci-après :
 Division Philatélie
 Barid Al-Maghrib
 Av. Moulay Ismaïl – Hassan 10020 Rabat, MAROC

Les réclamations peuvent être afférentes à :

- Problèmes techniques du Site ou oubli du mot de passe... ;
- Problèmes de Livraison/Produits/rétractation.....
- Une commande approuvée, réglée et non reçue (la réclamation doit être formulée au plus tard dans un délai de deux mois à compter du lendemain de l'approbation de la commande) ;
 - Les dispositions sont prises immédiatement pour l'état d'avancement de la commande ou localiser son acheminement si elle est déjà envoyée.
- Une commande reçue par le destinataire et dont le contenu est abimé (la réclamation doit être formulée dans un délai maximum de deux mois à compter du lendemain de la réception de la commande) ;
 - Les produits détériorés doivent être retournés au Centre National des Timbres-Poste, sis à Hay Ennahda 10210 Rabat, Maroc, joints aux étiquettes comportant leurs références de recommandations d'envoi par BAM et ce, après réclamation faite par mail à philatelie@poste.ma par l'utilisateur. Barid Al-Maghrib s'engage à les échanger par de nouveaux produits et les expédier dans un délai de 7 jours ouvrables à partir du lendemain de la date de réception par le CNTP des produits détériorés. En cas de non-disponibilité dans le stock des produits objets de la détérioration, les produits sont remplacés par d'autres produits choisis par le client parmi les produits disponibles dans le stock de la boutique en ligne et dont le montant global est équivalent au montant des produits détériorés épuisés du stock. L'envoi des produits de remplacement est au frais de Barid Al-Maghrib.

Traitement des réclamations : La réclamation du client est transférée au service chargé selon la nature de la réclamation.

Article 10. Protection des données personnelles

Conformément à la loi 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel. Barid Al Maghrib S.A collecte des données à caractère personnel vous concernant aux fins de la « gestion des commandes philatéliques en ligne ».

Les destinataires de ces données sont le dispositif de contrôle externe, les sous-traitants, le centre monétique interbancaire et les tiers autorisés le cas échéant. Vous pouvez accéder à vos données personnelles, les rectifier ou vous opposer à leur traitement pour des motifs légitimes, par courrier à l'adresse suivante : Barid Al- Maghrib S.A, service conformité, Avenue Moulay Ismail, Hassan 10020, Rabat, ou par courrier électronique : donneespersonnelles@poste.ma.

Ce traitement a été autorisé par la CNDP sous le n°

Article 11. Droit applicable – Attribution de compétence

Sans préjudice de l'application de la législation postale internationale, le droit Marocain régit les présentes CSV. À défaut de règlement à l'amiable, tout litige relatif à l'interprétation ou l'exécution des présentes CSV, sera du ressort des tribunaux marocains compétents.

Article 12. Modifications des CSV

BAM se réserve le droit de modifier les présentes conditions spécifiques de vente. Toute nouvelle version des CSV entre en vigueur au moment de leur publication sur le Site (<http://www.philatelie.ma>).