

Allgemeine Verkaufsbedingungen eShop

Nachstehende allgemeine Verkaufsbedingungen gelten ab 1. Januar 2025

Inhalt

1. Geltungsbereich.....	2
2. Daten von bpost	2
3. Beschreibung des eShops und Nutzung für gewerbliche Zwecke	2
4. Zustandekommen des Vertrags.....	2
5. Bestellvorgang	2
6. Bestätigung durch bpost und Durchführung der Bestellung.....	4
7. Nachweis	4
8. Angebot und Preis	4
9. Verfügbarkeit.....	4
10. Lieferung	5
11. Abrechnung	5
12. Lieferfristen und Nichtlieferung	5
13. Bearbeitungsgebühr	6
14. Mangelnde Übereinstimmung	6
15. Widerrufsrecht für Verbraucher.....	6
16. Bezahlung und Eigentumsvorbehalt.....	7
17. Geistiges Eigentum	7
18. Haftungsbeschränkung	7
19. Sprachen.....	8
20. Streitigkeiten	8
21. Kundendienst und Beschwerden.....	8
22. Sonstige Bestimmungen	8

1. Geltungsbereich

Diese allgemeinen Verkaufsbedingungen sind seit dem 1. Januar 2025 in Kraft und gelten für alle Bestellungen von Produkten und Dienstleistungen, die auf der eShop-Website von bpost angeboten werden.

Diese allgemeinen Verkaufsbedingungen gelten nicht für andere Tätigkeiten von bpost (z. B. die Zustellung von Postsendungen) oder für Produkte und Dienstleistungen, die über bestimmte Verkaufskanäle (andere als der eShop) angeboten werden (z. B. die Bestellung personalisierter „My Stamp“-Briefmarken und andere Produkte und Dienstleistungen, die auf den Websites von bpost angeboten oder genannt werden, aber nicht im eShop bestellt werden können).

Neben diesen allgemeinen Verkaufsbedingungen können zudem besondere Produkt- oder Dienstleistungsbedingungen gelten. Dies ist unter anderem der Fall bei Postvollmachtskarten.

In keinem Fall finden die allgemeinen oder besonderen Geschäftsbedingungen des Kunden Anwendung.

2. Daten von bpost

bpost

Aktiengesellschaft des öffentlichen Rechts

Gesellschaftssitz: Boulevard Anspach 1/1, 1000 Brüssel

Tel.: 022 011111 (zum Ortstarif)

USt.-IdNr.: BE214596464

Unternehmensnummer: 0214.596.464

IBAN BE03 0004 0008 4984

BIC GEBABEBB

3. Beschreibung des eShops und Nutzung für gewerbliche Zwecke

Der eShop ist eine E-Commerce-Website von bpost (<https://eshop.bpost.be/>), die es Kunden ermöglicht, von bpost angebotene Produkte und Dienstleistungen online zu kaufen/zu bestellen.

bpost und Kunden, die für gewerbliche Zwecke Produkte kaufen oder Dienstleistungen bestellen, erklären ausdrücklich, dass im Hinblick auf den Kauf oder die Bestellungen für gewerbliche Zwecke von den Bestimmungen in Artikel XII.6, § 1, 8° sowie Artikel XII.7, § 1, XII.8 und XII.9 des belgischen Wirtschaftsgesetzbuches abgewichen wird.

4. Zustandekommen des Vertrags

Die im eShop angebotenen Produkte und Dienstleistungen verstehen sich nicht als Vertragsangebot, sodass der bloße Wille des Kunden, sie zu kaufen, außerhalb des Bestellvorgangs nicht ausreicht, um ein Vertragsverhältnis zu begründen.

Der Kunde ist vertraglich gebunden, sobald er den im eShop verfügbaren und im Folgenden beschriebenen Bestellvorgang abschließt. bpost ist gegenüber dem Kunden erst rechtsgültig an den Vertrag gebunden, wenn bpost eine Bestätigung über die Annahme der Bestellung laut Beschreibung unten übermittelt hat und die tatsächliche Zahlung durch den Kunden vom Anbieter des im eShop verfügbaren Online-Zahlungsdienstes bestätigt wird.

Bei Zahlung per Banküberweisung hat der Kunde 7 Werktage Zeit, die Zahlung zu tätigen. Erfolgt die Zahlung nicht innerhalb dieser Frist, ist bpost von jeglicher Verpflichtung gegenüber dem Kunden entbunden und die Bestellung wird ohne Kosten für den Kunden storniert.

Unbeschadet des Vorstehenden darf bpost jederzeit und ohne vorherige Ankündigung den Verkauf von Produkten und Dienstleistungen aussetzen und das Produkt- und Dienstleistungsangebot oder die Preise seiner Produkte und Dienstleistungen ändern. Die genannten Änderungen haben keinen Einfluss auf Bestellungen, die bpost vor der Änderung bereits angenommen hat.

Diese allgemeinen Verkaufsbedingungen stellen einen integralen Bestandteil des Vertrags zwischen bpost und dem Kunden dar. Der Kunde verpflichtet sich, diese allgemeinen Verkaufsbedingungen zu lesen und vollständig zur Kenntnis zu nehmen, bevor er den Bestellvorgang abschließt. Durch Anklicken des vorgesehenen Feldes im Bestellformular neben dem Text „Ich habe die allgemeinen Geschäftsbedingungen des eShops zur Kenntnis genommen und stimme ihnen zu“ erklärt der Kunde, diese allgemeinen Verkaufsbedingungen auf der Website gelesen zu haben und ihnen ohne Vorbehalt zuzustimmen.

5. Bestellvorgang

5.1. Bestellungen im eShop über die Website (<https://eshop.bpost.be/>)

Um ein Produkt oder eine Dienstleistung zu bestellen, legt der Kunde das Produkt oder die Dienstleistung in seinen Warenkorb im eShop und durchläuft den im eShop verfügbaren Bestellvorgang, der aus den nachfolgend beschriebenen sechs Standardschritten besteht. Jede im eShop vorgenommene Bestellung gilt als endgültig, nachdem alle unten aufgeführten sechs Standardschritte abgeschlossen wurden. Für personalisierte Produkte oder Dienstleistungen wie die Postvollmachtskarte können zusätzliche Schritte im Bestellvorgang vorhanden sein.

Wenn der Kunde seine Bestellung während des Bestellvorgangs ändern möchte, ist es über „Zurück zum vorigen Schritt“ oder das bpost-Logo möglich, zur Startseite des eShops zurückzukehren.

Mit der Bestätigung der Zahlung durch den Kunden (siehe Schritt 5) geht er eine vertragliche Verpflichtung ein.

Die Schritte des Standardbestellvorgangs sind die Folgenden:

1. Details der Bestellung (Fenster „Warenkorb“)

Der Warenkorb des Kunden enthält eine Übersicht über die Produkte und Dienstleistungen, die der Kunde bestellen möchte. Die Details der Bestellung umfassen:

- die Menge und den Namen der zu bestellenden Produkte oder Dienstleistungen;
- den Einheitspreis jedes Produkts, den Gesamtpreis der Bestellung inkl. USt. und die etwaige Bearbeitungsgebühr.

Wenn der Kunde seine Bestellung ändern oder korrigieren möchte, kann er auf das Symbol „Löschen“ klicken und danach neuerlich Produkte oder Dienstleistungen in seinen Warenkorb legen. Die Menge kann im hierfür vorgesehenen Feld im Warenkorb geändert werden.

Möchte der Kunde mit seiner Bestellung fortfahren, klickt er auf „Bestellen“.

2. Lieferanschrift/Rechnungsanschrift/Kontaktdaten und Zustimmung zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen (Fenster „Lieferung“)

Der Kunde trägt die erforderlichen Daten ein. Bei Bestellung einer Postvollmachtskarte wird die Karte immer an den Gesellschaftssitz oder eine Niederlassung, die in der Zentralen Datenbank der Unternehmen eingetragen ist, geliefert.

Wenn der Kunde die bestellten Produkte für berufliche Zwecke erwirbt und eine Umsatzsteuer-Identifikationsnummer hat, kann er eine Rechnung anfordern, indem er „Ich wünsche eine Rechnung“ anklickt. Der Kunde muss dann seine Umsatzsteuer-Identifikationsnummer eintragen und die Kontaktdaten ändern, wenn diese von den Daten, die für die Lieferung eingetragen wurden, abweichen.

bpost kann Rechnungen nur für eigene Produkte übermitteln und zum Beispiel nicht für Ready-to-Send-Karten und Postogram-Karten von Drittanbietern.

Bevor der Kunde mit der Bestellung fortfahren kann, muss er die allgemeinen Verkaufsbedingungen lesen und ihnen zustimmen. Der Kunde muss dies bestätigen, indem er das folgende Feld anklickt:

- ☐ „Ich habe die allgemeinen Geschäftsbedingungen des eShops zur Kenntnis genommen und stimme ihnen zu.“

Möchte der Kunde mit seiner Bestellung fortfahren, klickt er auf „Bestätigen“.

3. Auswahl der Zahlungsmethode (Fenster „Zahlung“)

Der Kunde wählt eine der verfügbaren Zahlungsarten aus (Online-Zahlung oder Banküberweisung).

Möchte der Kunde mit seiner Bestellung fortfahren, klickt er auf „Meine Bestellung kontrollieren“.

4. Kontrolle der Bestellung (Fenster „Übersicht“)

Der Kunde sieht eine Übersicht über die von ihm eingegebenen Daten und eine Beschreibung der bestellten Produkte oder Dienstleistungen, den Gesamtpreis pro Artikel, den Gesamtpreis der Bestellung inkl. USt. und die etwaige Bearbeitungsgebühr.

Wenn der Kunde die Bestellung ändern möchte, kann er auf „Zurück zum vorigen Schritt“ klicken.

Wenn der Kunde seine Bestellung kontrolliert hat und mit der Bestellung fortfahren möchte, bestätigt er dies durch einen Klick auf „Zahlungspflichtig bestellen“.

5. Bezahlung der Bestellung

In diesem Schritt wird der Kunde aufgefordert, seine Zahlungsdaten einzugeben und diese zu bestätigen.

Wenn der Kunde „Online-Zahlung“ wählt, wird er auf die Plattform MultiSafepay weitergeleitet und muss die Daten, nach denen er gefragt wird, in den hierfür vorgesehenen Feldern eintragen. Wenn MultiSafepay die Zahlung bestätigt hat, wird dem Kunden das Bestätigungsfenster angezeigt.

Wenn der Kunde „Zahlung per Banküberweisung“ wählt, wird er in das Bestätigungsfenster weitergeleitet, in dem er alle Informationen findet, die er für die Bezahlung benötigt.

Mit der Bestätigung der Zahlung durch den Kunden geht er eine vertragliche Verpflichtung ein.

6. Validierung (Fenster „Bestätigung“)

Wenn MultiSafepay die Zahlung (bei Online-Zahlung) validiert hat, gelangt der Kunde ins Bestätigungsfenster, in dem er die Nummer seiner Bestellung sieht.

Auch Kunden, die sich für Zahlung per Banküberweisung entschieden haben, gelangen ins Bestätigungsfenster und sehen dort die Nummer der Bestellung.

5.2. Bestellung im eShop am Schalter eines Postamts

Möchte ein Kunde ein Produkt kaufen, das nur im eShop und nicht im Postamt erhältlich ist, kann er am Schalter des Postamts eine Bestellung im eShop aufgeben. Der Schaltermitarbeiter führt die Bestellung im eShop im Namen und auf Rechnung des Kunden am Schalter in Anwesenheit des Kunden durch.

- Der Kunde beschreibt dem Schaltermitarbeiter das gewünschte Produkt.
- Wenn der Schaltermitarbeiter das Produkt im eShop gefunden hat, ersucht er den Kunden, anhand der von ihm genannten Informationen, etwa Produktbeschreibung und Einheitspreis, zu bestätigen, dass es sich tatsächlich um das gewünschte Produkt handelt.
- Nach der Bestätigung durch den Kunden fragt der Schaltermitarbeiter, wie viele Packungseinheiten der Kunde bestellen möchte.
- Der Schaltermitarbeiter legt die ausgewählten Produkte im eShop in den Warenkorb.
- Er bittet den Kunden, den Inhalt des Warenkorbs zu prüfen und zu bestätigen.
- Sobald der Kunde den Warenkorb bestätigt hat, bestätigt der Schaltermitarbeiter den Inhalt des Warenkorbs im eShop und gelangt in das Fenster, in dem er die Angaben zur Lieferung und Rechnung eintragen muss.

Er fragt den Kunden nach den erforderlichen Daten und trägt diese ein.

- Der Schaltermitarbeiter bittet den Kunden auch, die allgemeinen Verkaufsbedingungen zu lesen und ihnen zuzustimmen, und zeigt ihm diese oder händigt ihm (wenn er darum bittet) ein ausgedrucktes Exemplar der Verkaufsbedingungen aus. Der Kunde kann den vollständigen Text der allgemeinen Verkaufsbedingungen auch im eShop nachlesen.
Die Bestätigung, dass der Kunde den allgemeinen Verkaufsbedingungen zugestimmt hat, wird in Form des Satzes „Der Käufer hat die allgemeinen Geschäftsbedingungen des eShops zur Kenntnis genommen und stimmt ihnen zu“ auf den Kassenbon gedruckt.
- Nachdem der Kunde den allgemeinen Verkaufsbedingungen zugestimmt hat, wird er gebeten, den Bestellbetrag und die etwaige Bearbeitungsgebühr zu bezahlen.
- Sobald der Kunde gezahlt hat, bestätigt der Schaltermitarbeiter die Bestellung.
- Der Schaltermitarbeiter überreicht dem Kunden einen Kassenbon, auf dem der Transaktionsbetrag und die strukturierte Mitteilung bestehend aus der 8-stelligen Bestellnummer mit vorangestellt zweimal die „0“ und am Ende 2 Prüfziffern steht.
- Eine Bestellbestätigung wird an die vom Kunden am Schalter genannte E-Mail-Adresse gesendet.

6. Bestätigung durch bpost und Durchführung der Bestellung

Der Kunde erhält per E-Mail eine Bestätigung seiner Bestellung. Diese Bestätigung umfasst:

- die Nummer der Bestellung;
- das Datum, zu dem die Bestellung vorgenommen wurde;
- die Lieferanschrift;
- die Details der Bestellung einschließlich Gesamtpreis der Bestellung inklusive aller Gebühren und der Umsatzsteuer;
- die Daten von bpost (siehe Artikel „Daten von bpost“ und „Kontakt und Kundendienst“);
- Informationen über die Ausübung des Widerrufsrechts des Kunden.
In den folgenden Fällen behält sich bpost das Recht vor, die Bestätigung der Bestellung auszusetzen oder abzulehnen:
- unvollständige oder unrichtige Bestellung;
- Übermittlung offensichtlich falscher Daten;
- ausbleibende Zahlung voriger Lieferungen oder Ablehnung der Genehmigung durch das Finanzinstitut des Kunden;
- ausbleibende Bestätigung der Zahlung über Online-Banking durch den Dienstleister, der für die technische Umsetzung der Zahlung zuständig ist (MultiSafepay).

7. Nachweis

Die Parteien vereinbaren, dass die computergestützten Aufzeichnungen, die im Datenverarbeitungssystem von bpost, seinem Host oder seinem Zahlungspartner gespeichert werden, einen Nachweis für die Kommunikation, den Inhalt der Bestellungen und alle Transaktionen zwischen den Parteien darstellen.

8. Angebot und Preis

Das Angebot und die Preise gelten am Tag des Besuchs der Website von bpost; sie können jederzeit geändert werden. Änderungen haben keinen Einfluss auf die Verpflichtungen der Parteien in Zusammenhang mit Bestellungen, die bereits zuvor von bpost bestätigt wurden. Gegebenenfalls kann jede Änderung der belgischen Umsatzsteuersätze sofort in den angezeigten Preisen berücksichtigt werden.

Alle anderen gegenwärtigen oder künftigen indirekten Steuern, Abgaben, Zölle und Quellensteuern (mit Ausnahme von Einkommens- und Gewinnsteuern), die von einer Behörde aufgrund eines Verkaufs, der diesen allgemeinen Verkaufsbedingungen unterliegt, erhoben werden, sind immer vom Kunden zu tragen und gegebenenfalls zusätzlich zum Preis der Produkte zu zahlen. Alle Telekommunikationskosten für die Nutzung des Internets und der Website sind vom Kunden zu tragen.

Die am Ende des Bestellvorgangs angezeigten Preise sind Gesamtpreise und enthalten die belgische Umsatzsteuer sowie etwaige Verwaltungsgebühren, sofern nicht etwas anderes angegeben ist.

Die Preise verstehen sich in Euro.

Einige Artikel auf unserer Website werden ausschließlich in bestimmten Mengen und nicht pro Stück verkauft. Der Kauf dieser Artikel pro Stück ist an anderen Verkaufsstellen von bpost möglich.

In bestimmten Fällen kann es vorkommen, dass mehrere Produkte gemeinsam als Paket angeboten werden (Bündelangebote oder Angebotspakete). Ein Bündelangebot oder Angebotspaket besteht aus Produkten, die eventuell auch separat verkauft werden.

Kauft jemand eines der Produkte aus dem Bündelangebot oder Angebotspaket, werden automatisch die anderen Produkte aus diesem Angebot vorgeschlagen, sodass der Kunde gegebenenfalls den damit einhergehenden finanziellen Vorteil für sich nutzen kann. Der Kunde wird immer klar und deutlich über den finanziellen Vorteil von Bündelangeboten oder Angebotspaketen informiert.

Manche Produkte können auch selbst aus mehreren Artikeln bestehen. In solchen Fällen ist ein etwaiger Vorteil bereits im Preis dieser Produkte berücksichtigt.

9. Verfügbarkeit

Das Produkt- und Preisangebot von bpost ist gültig, solange es auf der Website von bpost zu finden ist und bis die Vorräte von bpost oder seiner Lieferanten erschöpft sind.

Sollte ein Produkt oder eine Dienstleistung vorübergehend oder dauerhaft nicht mehr erhältlich sein, wird der Kunde vom Kundendienst von bpost darüber informiert und der Kunde kann seine Bestellung stornieren oder ein Produkt oder eine Dienstleistung, das bzw. die dem ursprünglichen Produkt oder der ursprünglichen Dienstleistung ähnelt, akzeptieren.

Sofern der Kunde vorab informiert wurde, kann bpost die Bestellung auch ganz oder teilweise aussetzen, nur einen Teil der Bestellung liefern und den anderen Teil erstatten oder dem Kunden Produkte oder Dienstleistungen vorschlagen, die jenen ähnlich sind, die er bestellt hat.

Wenn der Kunde die vorgeschlagene Alternative ablehnt, erstattet ihm bpost die Bestellung ganz oder teilweise, je nachdem ob sie teilweise geliefert wurde oder nicht.

Wenn ein auf der Website angebotenes Produkt oder eine auf der Website angebotene Dienstleistung selbst aus mehreren Artikeln besteht, wird dieses Produkt oder diese Dienstleistung bei der Lieferung nicht aufgeteilt.

In keinem Fall kann bpost für Schäden haftbar gemacht werden, die dadurch entstehen, dass ein Produkt oder eine Dienstleistung vorübergehend oder dauerhaft nicht mehr erhältlich ist.

10. Lieferung

Die Lieferung der Bestellung erfolgt an die vom Kunden während des Bestellvorgangs angegebene Lieferanschrift und gemäß den angegebenen Modalitäten.

Die bestellten Produkte können nur an eine Adresse in Belgien und nicht an ein Postfach zugestellt werden.

Da die „eShop“-Sendungen wertvoll sind, versendet bpost die Bestellungen in einer Sendung mit Strichcode-Etikett, das eine Sendungsverfolgung ermöglicht. Die Bestätigung der Zustellung der Bestellung im Online-Sendungsverfolgungstool von bpost (durch Scannen des Strichcodes bei der Zustellung) stellt eine Vermutung der tatsächlichen Lieferung der Bestellung (und des korrekten Erhalts durch den Kunden) dar und gilt als Nachweis, sofern der Kunde nicht einen Gegenbeweis erbringt.

bpost behält sich dennoch das Recht vor, für jede Bestellung die jeweils am besten geeignete Versandart zu wählen. Dementsprechend kann bpost entscheiden, eine Bestellung aufgrund der Eigenschaften der Bestellung (Betrag ab 250 €), früherer Lieferungen (früher vom Kunden gemeldete Probleme, eventuelle Streitigkeiten über eine Lieferung...) oder objektiver Kriterien, die vermuten lassen, dass es bei der Zustellung zu Probleme kommen kann (ungeeigneter Briefkasten, geteilter Briefkasten mehrerer Empfänger...) als Einschreiben zu versenden.

Bei der Lieferung liegt den bestellten Produkten immer einen Lieferschein bei.

11. Abrechnung

bpost übermittelt nur dann Rechnungen im Sinne des Umsatzsteuergesetzes, wenn der Kunde über eine Umsatzsteuer-Identifikationsnummer oder Unternehmensnummer verfügt und unter der Voraussetzung, dass er während des Bestellvorgangs seine Umsatzsteuer-Identifikationsnummer oder, falls er keine hat, seine Unternehmensnummer in das hierfür vorgesehene Feld eingetragen hat.

Sofern vom Gesetz vorgesehen, übermittelt bpost eine Kaufrechnung an die Wohnadresse oder den Gesellschaftssitz des Kunden, unabhängig davon, ob er über eine Umsatzsteuer-Identifikationsnummer oder Unternehmensnummer verfügt.

bpost kann Rechnungen nur für eigene Produkte und Dienstleistungen übermitteln und nicht für Produkte von Drittanbietern, die diese über den Dienst anbieten (z. B. Ready-to-Send-Karten und Postogram-Karten von Editor). Der Kunde kann eine Rechnungsanschrift angeben, die von der Lieferanschrift für die Bestellung abweicht. Die Rechnungsanschrift muss jedoch, so wie die Lieferanschrift, eine Adresse in Belgien sein.

12. Lieferfristen und Nichtlieferung

Jede Bestellung – mit Ausnahme von Philatelie-Bestellungen (Inhalt nur philatelistische Produkte) in der Woche der Ausgabe der philatelistischen Produkte und von Postvollmachten –, die vor 15:00 Uhr (an Werktagen) eingeht und online bezahlt wird, wird am selben Tag von unserem Logistikzentrum bearbeitet und versendet. Die Bestellung kann also am nächsten Werktag an die vom Kunden genannte Lieferanschrift zugestellt werden.

Für Postvollmachten gilt eine Lieferfrist von 15 Kalendertagen nach Zahlungseingang.

Bei den Lieferfristen handelt es sich um durchschnittliche Bearbeitungs- und Lieferzeiten, die lediglich zu Informationszwecken angegeben werden. Die Nichteinhaltung dieser geschätzten Lieferfristen kann keinerlei Schadensersatzansprüche des Kunden begründen.

Wenn eines oder mehrere der bestellten Produkte nicht innerhalb von 15 Kalendertagen nach der Bestätigung der Bestellung (bzw. nicht innerhalb von 30 Kalendertagen bei Postvollmachten) an die mitgeteilte Lieferanschrift zugestellt werden, muss sich der Kunde innerhalb einer angemessenen Frist an den Kundendienst von bpost wenden (die Kontaktdaten finden sich in Artikel 21), um den Status seiner Bestellung zu überprüfen.

Weist der Kunde gemäß Artikel 10 nach, dass die Bestellung nicht innerhalb der genannten Frist von 15 Kalendertagen (bzw. 30 Kalendertagen bei Postvollmachten) zugestellt wurde, kann der Kunde die Bestellung ohne Entschädigung stornieren, sofern er diesen Nachweis per E-Mail oder Einschreiben an die in Artikel 21 dieser allgemeinen Verkaufsbedingungen genannte Kontaktadresse erbringt.

Bereits vom Kunden gezahlte Beträge werden dem Kunden innerhalb von 30 Tagen nach Eingang der Stornierungsanfrage erstattet.

Wird die Bestellung nicht geliefert, hat der Kunde nach Bestätigung seiner Bestellung 45 Kalendertage Zeit, um bpost schriftlich über die Nichtlieferung zu informieren. Nach Ablauf dieser Frist gilt die Bestellung de facto als geliefert und vom Kunden angenommen und es kann kein Umtausch und keine Erstattung mehr erfolgen.

bpost behält sich das Recht vor, die Lieferung von Produkten je nach Verfügbarkeit aufzuteilen. Wird die Lieferung einer Bestellung aufgeteilt, wird das letzte Produkt innerhalb der oben genannten Frist von 15 Kalendertagen (bzw. 30 Kalendertagen bei Postvollmachtskarten) geliefert.

Besteht ein Produkt auf der Website selbst aus mehreren Artikeln, wird dieses Produkt bei der Lieferung nicht aufgeteilt.

Der Kunde darf seine Bestellung per Banküberweisung bezahlen. In diesem Fall bearbeitet bpost die Bestellung erst nach Zahlungseingang des fälligen Betrags. Die Lieferfrist ist also länger als bei einer anderen Zahlungsmethode und hängt vor allem vom Zeitpunkt des Eingangs des Überweisungsauftrags beim Finanzinstitut und von der für die Bearbeitung benötigten Zeit ab.

13. Bearbeitungsgebühr

Etwaige vom Kunden zu tragende Bearbeitungsgebühren werden im Rahmen des Kaufvorgangs im eShop mitgeteilt. Diese Kosten sind auch in der Bestätigungsmail angegeben und werden zum Preis für das/die bestellte(n) Produkt(e) und Dienstleistung(en) addiert.

Teilt bpost aufgrund der Verfügbarkeit die Lieferung auf, wird eine etwaige Bearbeitungsgebühr nur einmal in Rechnung gestellt.

14. Mangelnde Übereinstimmung

a. Allgemeines

Alle im eShop angebotenen Produkte und Dienstleistungen werden nach bestem Wissen und Gewissen und so genau wie möglich beschrieben. Die Abbildungen auf der Website von bpost haben jedoch keinerlei vertraglichen Wert.

Der Kunde hat den Inhalt unverzüglich nach Erhalt der Bestellung zu prüfen.

Sollte das erhaltene Produkt nicht mit dem vom Kunden bestellten Produkt übereinstimmen oder beschädigt sein, kann der Kunde es gemäß nachstehend beschriebenem Verfahren innerhalb einer Frist von 14 Kalendertagen ab dem Tag nach der Lieferung der Bestellung an bpost zurücksenden. Nach dieser 14-tägigen Frist werden die gelieferten Produkte weder zurückgenommen noch erstattet.

bpost tauscht das Produkt um oder erstattet den Bestellbetrag sowie etwaige Bearbeitungsgebühren innerhalb von 30 Kalendertagen nach Erhalt des zurückgesendeten Produkts.

bpost behält sich allerdings das Recht vor, die Erstattung der zurückgesendeten Produkte abzulehnen, wenn diese unvollständig oder beschädigt sind.

bpost kann die Übereinstimmung mit dem Vertrag nur für eigene Produkte und Dienstleistungen, die von den Unternehmen der bpost-Gruppe angeboten werden, garantieren. Für eine eventuelle mangelnde Übereinstimmung von Produkten und Dienstleistungen Dritter kann bpost unter keinen Umständen verantwortlich gemacht werden.

Die gesetzlich vorgesehenen Garantien bleiben von dieser Bestimmung unberührt.

b. Rückgabebedingungen

Möchte der Kunde die im eShop gekauften Produkte zurückgeben, muss er das im eShop hierfür verfügbare [Webformular](#) ausfüllen. Danach erhält er per E-Mail ein Rücksendeetikett.

Das Produkt muss zusammen mit dem Lieferschein und dem erhaltenen Rücksendeetikett im Originalzustand und in der Originalverpackung, die ebenfalls in einwandfreiem Zustand sein muss, in einer Verkaufsstelle (Postamt oder PostPunkt) abgegeben werden.

Der Grund für die Rückgabe (bei dem es sich auch um das Widerrufsrecht gemäß Artikel 15 handeln kann) muss an der dafür vorgesehenen Stelle auf dem Lieferschein deutlich angegeben werden.

Der Kunde muss keine Rücksendekosten zahlen, wenn er seine Bestellung mit dem erhaltenen Rücksendeetikett über eine Verkaufsstelle von bpost (Postamt oder PostPunkt) zurücksendet.

Möchte der Kunde seine im eShop gekauften Produkte auf andere Weise zurücksenden (z. B. durch Einwerfen in einen Briefkasten), geschieht dies auf eigene Gefahr. Bei Verlust der Produkte kann der Kunde nachträglich keine Erstattung und keinen Schadensersatz in irgendeiner Form verlangen.

15. Widerrufsrecht für Verbraucher

In Übereinstimmung mit Buch VI „Marktpraktiken und Verbraucherschutz“ des belgischen Wirtschaftsgesetzbuches wird dem Käufer als Verbraucher eine Frist von 14 Kalendertagen ab dem Tag nach der Lieferung der Bestellung eingeräumt, um bpost über den Widerruf des Vertrags zu informieren. Dieses Widerrufsrecht gilt nicht für Geschäftskunden.

Beim Kauf von personalisierten Waren, etwa Postvollmachtskarten, gilt dieses Widerrufsrecht für den Käufer nicht.

Der Widerruf kann per E-Mail oder Einschreiben an den Kundendienst von bpost (Kontaktdaten siehe Artikel 21) bekannt gegeben werden. Der Kunde kann für den Widerruf das im eShop bereitgestellte Formular (siehe Website unter „Widerrufsrecht“) verwenden, ist hierzu aber nicht verpflichtet. Um die Widerrufsfrist einzuhalten, genügt es, die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist abzusenden.

Zur Ausübung des Widerrufsrechts muss der Kunde die gekauften Produkte so schnell wie möglich, jedoch in jedem Fall innerhalb einer Frist von 14 Kalendertagen nach Versand des E-Mails oder des Einschreibens, in dem der Kunde bpost den Widerruf bekannt gegeben hat, zurücksenden. Nach dieser zweiten 14-tägigen Frist werden die gelieferten Produkte weder zurückgenommen noch erstattet. bpost behält sich zudem das Recht vor, die Erstattung der zurückgesendeten Produkte abzulehnen, wenn diese unvollständig oder beschädigt sind.

Um eine Bestellung zurückzusenden, muss der Kunde die in Artikel 14b dieser allgemeinen Verkaufsbedingungen vorgesehenen Rückgabebedingungen einhalten.

bpost erstattet den Betrag des betreffenden Kaufs sowie die etwaige Bearbeitungsgebühr, sobald die zurückgesendeten Produkte eingetroffen sind und sofern sich die Produkte in einem einwandfreien Zustand befinden.

16. Bezahlung und Eigentumsvorbehalt

Bestellungen im eShop können online per Kreditkarte von Visa/Mastercard, per Online-Banking von Belfius und KBC/CBC, per Debitkarte und mit PayPal über einen sicheren Server oder einen Partner von bpost oder über andere ausdrücklich im eShop genannte Zahlungsmethoden bezahlt werden. bpost arbeitet hierfür mit einem Zahlungsdienstleister (MultiSafepay) zusammen und verfügt über die folgenden Sicherheitsstandards: „Vica Certified“ und „MasterCard Secured“. Sofern der Kunde eine Kreditkarte nutzt, wird zum Zeitpunkt der Bestellung die Erlaubnis seines Finanzinstituts eingeholt.

Neben den genannten Online-Zahlungsmöglichkeiten kann der Kunde seine Bestellung im eShop auch per reguläre Banküberweisung bezahlen. Seine Bestellung wird dann erst bearbeitet, nachdem die Zahlung auf den Konten von bpost eingegangen ist.

Jeder einseitige Schritt des Kunden, eine Zahlung bei seiner Bank anzufechten, oder jeder Schritt, der auf irgendeine Weise zu einer vorübergehenden oder dauerhaften Sperrung der für bpost bestimmten Gelder führt, führt zum sofortigen Abbruch der Bearbeitung der Bestellung. Sofern die Bestellung bereits bearbeitet wurde, erlischt auch der Anspruch des Kunden auf Erstattung der Bestellung oder auf Ersatz der bestellten Produkte.

bpost bleibt der Eigentümer der verkauften Produkte, bis der gesamte Preis bezahlt wurde. Die Zahlung darf keinesfalls aufgeteilt werden und muss den Betrag der gesamten Bestellung umfassen.

17. Geistiges Eigentum

Die Website von bpost, der eShop und deren Inhalte sind urheberrechtlich geschützt. Sie enthalten zudem Bilder, die durch das Urheberrecht Dritter geschützt sind. Ohne vorherige schriftliche Einwilligung von bpost oder diesen Dritten ist es untersagt, diese Bilder in irgendeiner Form zu kopieren, zu übersetzen, zu ändern oder (teilweise) zu verbreiten.

Jegliche vollständige oder teilweise Kopie, Übersetzung, Anpassung, Änderung oder Verbreitung der oben genannten Elemente ist strengstens untersagt. Jede Verletzung von geistigem Eigentum kann zu zivilrechtlicher und strafrechtlicher Verfolgung führen.

18. Haftungsbeschränkung

a. Allgemeines

Die Haftung von bpost ist auf die Erstattung der Produkte und Dienstleistungen, die nicht geliefert wurden, nicht mit dem Vertrag übereinstimmen oder entsprechend diesen Bedingungen zurückgesendet wurden, beschränkt.

Darüber hinaus kann bpost nicht für irgendwelche direkten oder indirekten Schäden (Geschäftsverlust, entgangener Gewinn, entgangene Möglichkeiten...) haftbar gemacht werden, die sich aus der Nutzung des eShops, einer verspäteten Lieferung, einer nicht mit dem Vertrag übereinstimmenden Lieferung oder aus Nichtlieferung ergeben.

Die einzige Form des Schadensersatzes, auf den der Kunde Anspruch erheben kann, ist die Erstattung der Produkte und Dienstleistungen, die nicht geliefert wurden, nicht mit dem Vertrag übereinstimmen oder entsprechend diesen Bedingungen zurückgesendet wurden.

Darüber hinaus haftet bpost nicht für den Inhalt von Websites Dritter, die möglicherweise durch Hyperlinks verlinkt sind, insbesondere nicht im Hinblick auf den Datenschutz.

bpost kann nicht für eine nicht erfolgte oder fehlerhafte Ausführung von Bestellungen im eShop aufgrund eines Ereignisses, das außerhalb des Willens und der angemessenen Kontrolle von bpost liegt („höhere Gewalt“), haftbar gemacht werden. Unter höherer Gewalt seitens bpost werden unter anderem verstanden: Störungen oder vollständiger bzw. teilweiser Streik bei Postdiensten und Transport- und/oder Kommunikationsmitteln, Überschwemmungen oder Feuer, Epidemien, Pandemien, Handlungen oder Unterlassungen von Behörden, Nichterhalt einer Bestellung aufgrund eines Fehlers oder einer Fahrlässigkeit seitens des Kunden oder einer dritten Person (zum Beispiel, aber nicht beschränkt auf Eingabe einer unvollständigen oder fehlerhaften Lieferanschrift, Eingabe der Adresse in einer Weise, dass die Sendung nicht korrekt zugestellt werden kann, oder ein Briefkasten, der nicht den Postvorschriften entspricht).

Die Haftungsbeschränkung von bpost gilt nicht, wenn dies durch zwingende Gesetzesbestimmungen oder Bestimmungen der öffentlichen Ordnung verboten ist.

b. Außervertragliche und vertragliche Ansprüche

Im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen vereinbaren bpost und der Kunde, dass (i) der Ersatz von Schäden, die durch einen Fehler oder die Nichterfüllung einer vertraglichen Verpflichtung durch eine Partei oder einen Erfüllungsgehilfen einer Partei (darunter Personal, Angestellte, Geschäftsführer, leitende Angestellte, Bedienstete, Vertreter, Berater, Lieferanten, (Unter-)Auftragnehmer, Nachfolger und

Rechtsnachfolger dieser Partei) verursacht wurden, nur auf der Grundlage eines vertraglichen Anspruchs gegen die betroffene Partei gemäß den Haftungsbestimmungen dieser allgemeinen Verkaufsbedingungen erfolgen kann und (ii) weder der Partei, die den Schaden erlitten hat, noch irgendeinem Dritten, mit dem eine Partei einen Vertrag schließt, außervertragliche Ansprüche gegen den Schadensverursacher oder seine Erfüllungsgehilfen zustehen, selbst dann nicht, wenn das den Schaden verursachende Ereignis ebenfalls eine rechtswidrige Handlung darstellt.

Der Kunde hat sich angemessen dafür einzusetzen, in die Verträge mit seinen Kunden, die sich auf den Erhalt der über die Website des eShops angebotenen Dienstleistungen beziehen oder damit in Zusammenhang stehen, eine Bestimmung gemäß dem vorstehenden Absatz aufzunehmen, damit auch diese Kunden bpost oder seine Erfüllungsgehilfen unter keinen Umständen außervertraglich haftbar machen können. Sofern der Kunde eine solche Bestimmung nicht aufnimmt oder bpost bzw. seine Erfüllungsgehilfen dennoch von einem Kunden des Kunden für Schäden aus der Leistungserbringung haftbar gemacht werden, wird der Kunde bpost und seine Erfüllungsgehilfen auf eigene Kosten von solchen außervertraglichen Ansprüchen schad- und klaglos halten.

19. Sprachen

bpost bietet den Kunden den Online-Bestellvorgang in drei Sprachen an:

- Französisch
- Niederländisch
- Deutsch

20. Streitigkeiten

Für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Nutzung des eShops und der Anwendung oder Auslegung dieser allgemeinen Verkaufsbedingungen gilt ausschließlich belgisches Recht. Im Streitfall sind ausschließlich die Gerichte in Brüssel zuständig (sofern nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen etwas anderes vorsehen).

21. Kundendienst und Beschwerden

Für die Nachverfolgung einer Bestellung und/oder bei Fragen oder eventuellen Beschwerden bezüglich der Übereinstimmung von Produkten, die nach einer Bestellung im eShop geliefert wurden, mit dem Vertrag kann sich der Kunde über die folgenden Kontaktdaten an den Kundendienst wenden:

bpost - eShop Contact

Center Postbus 5000

1000 BRÜSSEL

USt.-IdNr.: BE214596464

RJP-Nummer: 0214.596.464

Tel.: **022 011111** (zum Ortstarif) Website:

www.bpost.be

Wenn Sie sich wegen eines Problems mit Ihrer Bestellung an unseren Kundendienst wenden, geben Sie bitte immer Ihre Bestellnummer an. So können wir Ihre Frage schneller und effizienter bearbeiten. Ihre Bestellnummer finden Sie in der Bestätigungsmail und auf dem Lieferschein der versendeten Artikel.

Vorschläge zur gütlichen Beilegung einer Beschwerde, die in Ausübung einer gewerblichen Tätigkeit gemacht werden, können in keinem Fall als Verzicht auf diese allgemeinen Verkaufsbedingungen ausgelegt werden.

Verbraucher können jederzeit online eine Beschwerde bei der Europäischen Kommission unter <https://ec.europa.eu/odr/> einreichen.

22. Sonstige Bestimmungen

Sollten einzelne Bestimmungen dieser allgemeinen Verkaufsbedingungen aus irgendeinem Grund unwirksam oder undurchführbar sein, bleibt davon die Wirksamkeit und Durchführbarkeit der übrigen Bestimmungen dieser allgemeinen Verkaufsbedingungen unberührt. Die Bestimmungen dieser allgemeinen Verkaufsbedingungen, die unwirksam oder undurchführbar sind, werden von den Parteien im erforderlichen Mindestmaß geändert, sodass die betreffenden Bestimmungen nicht mehr unwirksam oder undurchführbar sind. Die Parteien stellen sicher, dass die zuvor verfolgte wirtschaftliche Zielsetzung gewahrt bleibt.



Kundendienst + 32 2 2011111

www.bpost.be