

Conditions Générales de vente eShop

Les conditions générales ci-après entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2025

Table des matières

| | |
|--|---|
| 1. Champ d'application..... | 2 |
| 2. Coordonnées de bpost..... | 2 |
| 3. Description de l'eShop et usage professionnel..... | 2 |
| 4. Conclusion du contrat..... | 2 |
| 5. Processus de passation de commande..... | 2 |
| 6. Confirmation par bpost et exécution de la commande..... | 4 |
| 7. Preuve..... | 4 |
| 8. Offre et prix..... | 4 |
| 9. Disponibilité..... | 4 |
| 10. Livraison..... | 5 |
| 11. Facturation..... | 5 |
| 12. Délais de livraison et manque de livraison..... | 5 |
| 13. Frais de traitement..... | 6 |
| 14. Non-conformité..... | 6 |
| 15. Droit de rétractation pour consommateurs..... | 6 |
| 16. Paiement et transfert de propriété..... | 7 |
| 17. Droits intellectuels..... | 7 |
| 18. Disclaimer – Limitation de responsabilité..... | 7 |
| 19. Langues..... | 7 |
| 20. Litiges..... | 7 |
| 21. Service clientèle et réclamations..... | 8 |
| 22. Autres dispositions..... | 8 |

1. Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente entrent en vigueur à partir du 08 novembre 2023 et s'appliquent à toute commande de produits et services effectuée par le biais du site internet eShop de bpost.

Les présentes Conditions Générales de Vente ne s'appliquent pas aux autres activités de bpost (en ce compris entre autre son service de distribution postale), ni aux produits et services offerts via des canaux de vente (autre qu'eShop) (tel que le service de production de timbres personnalisés « My Stamp » et d'autres produits et services offerts ou proposés sur des sites internet de bpost et qui ne peuvent pas être commandé via eShop.

Outre les présentes Conditions Générales de Vente, des conditions spécifiques aux produits ou aux services peuvent également s'appliquer. C'est le cas, entre autres, pour la carte de procuration postale.

En aucun cas les conditions générales ou particulières du client ne sont d'application.

2. Coordonnées de bpost

bpost

Société Anonyme de droit public

Siège social : 1000 Bruxelles, Boulevard Anspach 1, boîte 1 RPM Bruxelles

Tel. : 022/011111 (tarif zonal)

TVA : BE 214 596 464

Numéro d'entreprise : 0214.596.464

CCP IBAN BE03 0004 0008 4984 BIC GEBABEBB

3. Description de l'eShop et usage professionnel

eShop est un site de commerce électronique de bpost (<https://eshop.bpost.be/>) qui permet aux clients d'acheter/commander en ligne des produits ou des services offerts par bpost.

bpost et les clients qui achètent des produits ou commandent des services à des fins professionnelles déclarent expressément déroger aux dispositions des articles XII.6, § 1, 8 ° et articles XII.7, § 1, et XII.8 XII.9 du Code de Droit Economique relatifs aux achats et commandes à des fins professionnelles.

4. Conclusion du contrat

Les produits et services présentés à l'achat par le biais du eShop ne constituent en aucune manière une proposition contractuelle de sorte que la simple volonté manifestée par le client de les acquérir, en dehors du processus de passation de commande, ne peut faire naître à elle seule une relation contractuelle.

Par contre, l'accomplissement du processus de commande ci-après décrit engage contractuellement le client. bpost n'est valablement engagée vis-à-vis du client qu'à compter de l'envoi d'une confirmation d'acceptation de sa commande par bpost, ainsi qu'exposé ci-après et moyennant validation du paiement effectif du client par le fournisseur du service de paiement électronique disponible sur eShop.

En cas de paiement par virement, le client dispose d'un délai de 7 jours ouvrables pour effectuer ce dernier. A défaut de paiement dans ce délai, bpost est déchargée de toute obligation vis-à-vis du client et la commande est annulée sans qu'il n'y ait de frais portés à charge du client.

Sans préjudice de ce qui précède, bpost est autorisée, à tout moment et sans notification préalable, à suspendre la vente des produits et services, à modifier l'assortiment des produits et services ou à modifier la gamme de prix de ses produits et services, étant entendu que ces modifications n'auront aucune influence sur les commandes préalablement acceptées par bpost.

Les présentes Conditions Générales de Vente font partie intégrante du contrat entre bpost et le client. Le client s'engage à prendre connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et à les accepter avant de compléter la procédure de commande. En cochant la déclaration suivante sur le bon de commande «J'ai lu et j'accepte les conditions générales de l'eShop.» le client déclare avoir lu et accepté sans réserve les présentes Conditions Générales de vente sur le site.

5. Processus de passation de commande

5.1. Le client passe une commande sur le site internet eShop (<https://eshop.bpost.be/>)

Pour commander un produit ou un service, le client ajoute le produit ou le service à son panier sur l'eShop et suit la procédure de commande déterminée sur l'eShop, qui comprend les six étapes standard décrites ci-dessous. Toute commande passée par eShop est réputée définitive au terme des six étapes standard successives mentionnées ci-dessous. Pour les produits ou services personnalisés, tels que la carte de procuration postale, des étapes supplémentaires peuvent être fournies dans le processus de commande.

Si le client désire modifier un élément de sa commande, il clique sur «Retourner à l'étape précédente» ou sur le logo bpost pour revenir sur la page d'accueil de l'eShop.

Lors de la confirmation du paiement (décrite dans le cinquième étape), le client s'engage contractuellement.

Les étapes du processus de commande standard sont les suivantes :

1. Détails de la commande (écran «Panier d'Achat»)

Le panier du client reprend l'aperçu des produits et services que le client veut commander. Les détails de la commande comprennent :

- La quantité et le nom des produits ou services commandés;
- Le prix unitaire de chaque produit, le prix total de la commande TVA comprise, les frais de traitement éventuels ;

Si le client désire modifier ou corriger sa commande, il clique sur l'icône «Supprimer» et il ajoute à nouveau les produits ou services au panier. La quantité peut être modifiée directement dans le champ prévu à cet effet dans le panier.

Si le client désire poursuivre sa commande, il clique sur «Je commande».

2. Adresse de livraison/facturation/données de contact et acceptation des conditions générales de vente (écran « Livraison »)

Le client introduit les données demandées. Lors de la commande d'une carte de procuration postale, la carte est toujours remise au siège social ou à une adresse d'entreprise mentionné dans la Banque-Carrefour des Entreprises.

Si le client destine les produits commandés à un usage professionnel et que le client possède un numéro de TVA, le client peut demander une facture en cochant «Je souhaite une facture ». Le client devra compléter son numéro de TVA et modifier les données de contact si elles sont différentes de celles encodées pour la livraison.

bpost ne peut délivrer une facture que pour ses propres produits et ne peut par exemple pas établir de facture pour les cartes Ready-to-Send et les Postogram d'une partie tiers.

Avant que le client puisse procéder à sa commande, le client doit lire et accepter les conditions générales de vente. Le client doit le confirmer en cochant la case suivante :

J'ai lu et j'accepte les conditions générales de l'eShop.

Si le client désire poursuivre sa commande, il clique sur «Confirmer».

3. Choix de la méthode paiement (écran « Paiement »)

Le client choisit une des méthodes de paiement prévues (paiement en ligne ou virement bancaire). Si le client désire poursuivre sa commande, il clique sur l'icône «Vérifier ma commande».

4. Vérification de la commande (écran « Aperçu »)

Le client voit un écran récapitulatif des informations encodées par le client ainsi qu'une description des produits ou services commandés, le prix total par article et le prix total de la commande TVA comprise et les frais de traitement éventuels.

Si le client souhaite encore modifier sa commande, il peut cliquer sur «Retourner à l'étape précédente» et revenir à l'étape précédente.

Si le client a contrôlé sa commande et veut continuer sa commande, il confirme en cliquant sur « Commander et payer ».

5. Paiement de la commande

Dans cette étape, le client est invité à introduire ses informations de paiement et à les valider.

Si le client opte pour le « Paiement en ligne », le client est dirigé vers la plateforme MultiSafepay et il devra saisir les informations qui lui seront demandées dans les champs prévus à cet effet. Une fois le paiement validé par MultiSafepay, le client arrivera sur l'écran de confirmation.

Si le client opte pour un paiement par virement bancaire il arrivera sur l'écran de confirmation, reprenant toutes les informations utiles pour pouvoir procéder au paiement.

Lorsque le client valide son paiement, il s'engage contractuellement.

6. Validation (écran «Confirmation»)

Une fois le paiement validé par MultiSafepay (en cas d'un paiement en ligne), le client arrivera sur l'écran de confirmation, reprenant le numéro de sa commande.

Si le client a opté pour un paiement par virement, il arrivera également sur l'écran de confirmation qui affichera le numéro de la commande.

5.2. Commande au guichet du bureau de poste

Lorsqu'un client souhaite passer une commande pour un produit qui n'est disponible que sur eShop et non dans le bureau de poste, le client peut passer une commande sur eShop au comptoir d'un bureau de poste. Le guichetier effectuera ensuite le processus de commande eShop au nom et pour le compte du client au guichet en présence du client :

- Le client décrit au guichetier l'article qu'il veut que ce dernier commande.
- Une fois que le guichetier a identifié l'article sur eShop, il demande au client de lui confirmer qu'il s'agit bien de l'article désiré, sur base des informations qu'il lui donne dont la description du produit et le prix de vente unitaire.
- Une fois que le client a validé l'article, le guichetier lui demande le nombre d'unités d'emballage qu'il souhaite acheter.
- Le guichetier met les produits sélectionnés dans le panier d'achat de l'eShop.
- Le guichetier demande au client de valider et de confirmer le contenu du panier d'achat.
- Une fois que le client a confirmé le panier, le guichetier valide le contenu du panier d'achat et arrive alors sur l'écran de l'eShop où il doit compléter les informations relatives à la livraison et à la facturation. Il demande au client les différentes informations requises et les encode.
- Le guichetier demande également au client de prendre connaissance et de marquer son accord quant aux Conditions Générales de Vente et lui montrera les conditions ou lui remettra s'il le demande un extrait papier de celles-ci. Le client pourra aussi consulter le texte intégral des Conditions Générales sur l'eShop.

La confirmation de l'acceptation par le client des Conditions Générales sera imprimée sur le ticket de caisse avec la mention « Le client a pris connaissance et accepte les conditions générales d'eShop ».

- Si le client marque son acceptation des Conditions Générales, il sera invité à payer le montant de la commande, et ce compris les éventuels frais de traitement.
- Une fois le paiement du client reçu, le guichetier validera la commande.
- Le guichetier remettra au client un ticket de caisse représentant le montant de la transaction et la communication structurée composée du numéro de commande composé de 8 chiffres précédé de 2 « 0 » et terminée par 2 chiffres de contrôle.
- Le client recevra la confirmation de la commande à l'adresse email qu'il a donnée au guichet.

6. Confirmation par bpost et exécution de la commande

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

- Le numéro de la commande
- La date de passation de la commande
- L'adresse de livraison
- Les détails de la commande, en ce compris le prix total de la commande, tous frais compris et TVA comprise
- Les coordonnées de bpost (Voir articles «Coordonnées de La Poste» et «Contact et service clientèle»)
- Les modalités d'exercice du droit de renonciation du client bpost se réserve le droit de suspendre ou de refuser la confirmation de la commande dans les cas suivants:
 - Commande incomplète ou incorrecte.
 - Communication de données manifestement erronées.
 - Non-paiement de livraisons précédentes ou refus d'autorisation de la part de l'organisme financier du client (cfr. infra : paiement).
 - Non-confirmation du paiement par web banking par l'organisme en charge de la réalisation technique de ce paiement (MultiSafepay).

7. Preuve

Les parties conviennent que les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatisés de bpost, son hébergeur ou son partenaire de paiement, constituent la preuve des communications, du contenu des commandes et de l'ensemble des transactions entre les parties.

8. Offre et prix

Les offres et prix sont valables le jour de consultation du site de bpost, ils peuvent être modifiés à tout moment, étant entendu que ces modifications n'auront aucune influence sur les obligations des parties relatives aux commandes préalablement confirmées par bpost. Le cas échéant, tout changement du taux de TVA belge pourra être répercuté immédiatement sur les prix indiqués.

Tous les autres impôts indirects, taxes, droits et prélèvements présents et à venir (à l'exclusion des impôts sur le revenu et le bénéfice) qui seraient levés par une autorité à l'occasion ou en application de ventes soumises aux présentes Conditions Générales de Vente, sont toujours à charge du client et le cas échéant exigibles en sus du prix des produits. Le client conserve à sa charge l'ensemble des frais de télécommunication lors de l'accès à l'Internet et de l'utilisation du site web.

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

Les prix sont libellés en Euros.

Certains articles présents sur notre site sont vendus exclusivement en nombre et non à l'unité. L'achat d'articles à l'unité est possible dans d'autres points de vente de bpost.

Certains produits proposés peuvent dans certains cas faire l'objet d'une offre groupée (bundle ou paquetage promotionnel). L'offre groupée est constituée d'un ensemble de produits pouvant éventuellement faire l'objet d'une vente individuelle.

La sélection d'un des produits faisant partie d'une offre groupée mettra automatiquement en avant les autres produits faisant partie de cette offre afin que le client puisse, le cas échéant, bénéficier de l'avantage commercial qui en découle. L'avantage commercial découlant d'une offre groupée sera toujours indiqué clairement au client.

Par ailleurs, certains produits peuvent parfois se composer eux-mêmes de plusieurs articles. Dans pareils cas, ces produits bénéficient déjà d'un prix incorporant un éventuel avantage.

9. Disponibilité

Les offres de produits et prix de bpost sont valables tant qu'ils sont visibles sur le site de bpost, dans la limite des stocks disponibles auprès de bpost ou de ses fournisseurs.

En cas d'indisponibilité temporaire ou définitive d'un produit ou service, le client en est informé par le service clientèle de bpost et peut au choix annuler sa commande ou accepter un produit ou service similaire à celui qu'il avait commandé.

bpost peut également, moyennant information préalable du client, différer tout ou partie de la commande, ne livrer qu'une partie de la commande, l'autre partie faisant alors l'objet d'un remboursement ou proposer au client des produits ou services similaires à ceux faisant l'objet de la commande.

En cas de refus par le client de la solution alternative proposée, bpost procédera au remboursement de tout ou partie de sa commande, selon qu'elle aura été livrée partiellement ou non.

Lorsqu'un produit ou service présenté sur le site se compose lui-même de plusieurs articles, ce produit ou service ne fera pas l'objet d'un fractionnement lors de sa livraison.

En tout état de cause, bpost ne pourra être tenue responsable des dommages résultant de l'indisponibilité temporaire ou définitive d'un produit ou service.

10. Livraison

La commande sera livrée à l'adresse de livraison indiquée par le client durant le processus de commande et selon les modalités spécifiées.

Les produits commandés ne pourront être livrés qu'à une adresse située en Belgique, à l'exclusion d'une boîte postale.

Étant donné que les envois « eShop » contiennent des valeurs, bpost envoie les commandes dans un envoi avec une étiquette de code-barres qui permet un suivi opérationnel de la livraison. La confirmation de la livraison de la commande dans l'outil de suivi en ligne de bpost (basée sur le scan du code-barres à la livraison) constitue une présomption de livraison effective de la commande (et de sa réception correcte par le client) et sert de preuve, sauf preuve contraire apportée par le client.

bpost se réserve néanmoins le droit de choisir la méthode de livraison la plus appropriée pour chaque commande. Elle pourra donc choisir d'expédier une commande sous envoi recommandé en fonction des caractéristiques liées à la commande (montant égal ou supérieur à 250 €), de l'historique de livraison (problèmes antérieurs signalés par le client, litige éventuel concernant la distribution,...) ou de critères objectifs permettant de prévoir et/ou d'anticiper des problèmes de distribution (boîte aux lettres non conforme, boîte aux lettres partagée par plusieurs destinataires,...).

Lors de la livraison, un bordereau de livraison accompagne toujours les produits commandés.

11. Facturation

bpost ne délivre de factures au sens de la législation sur la TVA que pour autant que le client dispose d'un numéro de TVA ou d'entreprise et à condition qu'il introduise son numéro de TVA ou, s'il n'en possède pas, son numéro d'entreprise dans le champ prévu à cet effet pendant le processus de commande.

Dans les cas où la loi le requiert, bpost délivre néanmoins une facture d'achat au domicile ou siège social du client, que ce dernier dispose ou non d'un numéro de TVA ou d'entreprise.

bpost ne peut délivrer une facture que pour ses propres produits et services et ne peut pas établir de facture pour les produits de tiers qu'elle propose via eShop (par exemple les cartes Ready-to-Send et les Postogram d'Editor). Le client à l'opportunité de mentionner une adresse de facturation différente de l'adresse de livraison de la commande. Toutefois, tout comme l'adresse de livraison, l'adresse de facturation devra être située en Belgique.

12. Délais de livraison et absence de livraison

Toute commande effectuée avant 15h00 (jour ouvrable) et payée online, à l'exception des commandes se composant exclusivement de produits philatéliques dans la semaine d'émission de ces produits et des commandes des cartes de procuration postale, est traitée et expédiée le jour même par notre centre logistique. Cette commande peut donc faire l'objet d'une distribution le jour ouvrable suivant à l'adresse de livraison mentionnée par le client.

Pour les cartes de procuration postale, il y a un délai de livraison de 15 jours calendaires après réception du paiement.

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

Si, toutefois, un ou plusieurs produits() commandé(s) ne parvient pas à l'adresse de livraison communiquée dans un délai de 15 jours calendrier après confirmation de la commande (ou dans un délai de 30 jours calendrier pour les cartes de procuration postale), il appartient au client de se mettre en relation, dans un délai raisonnable, avec le Service clientèle de bpost dont les coordonnées sont reprises à l'article 21, pour vérifier l'état de sa commande.

Au cas où le client apporterait la preuve, conformément à l'article 10, que la commande n'a pas été livrée dans le délai de 15 jours calendrier susmentionné (ou de 30 jours calendrier pour les cartes de procuration postale), il est possible pour le client de résilier la commande, sans indemnité, pour autant qu'il le signifie par voie d'e-mail ou de courrier recommandé aux coordonnées figurant à l'article 21 des présentes conditions générales.

Les sommes que le client aurait déjà versées lui seraient alors remboursées dans les 30 jours à dater de la réception de la demande de résiliation.

En cas de non livraison de commande, le client dispose d'un délai de 45 jours à compter de la confirmation de commande pour signaler de manière écrite à bpost cette non livraison. Passé ce délai, la commande sera considérée de facto comme livrée et acceptée par le client et ne pourra plus faire l'objet d'un quelconque échange ou remboursement.

bpost se réserve le droit de fractionner la livraison des produits en raison de leurs disponibilités. En cas de livraison fractionnée d'une commande, le dernier produit livré le sera dans le délai précité de 15 jours (ou de 30 jours calendrier pour les cartes de procuration postale).

Lorsqu'un produit présent sur le site se compose lui-même de plusieurs articles, ce produit ne fera pas l'objet d'un fractionnement lors de sa livraison.

Le client peut régler sa commande par virement bancaire. Dans ce cas, bpost ne traitera la commande qu'après réception du montant à payer. Les délais de livraison sont donc plus longs qu'en cas d'utilisation d'un autre moyen de paiement et dépendent notamment du moment à partir duquel l'institution financière du client sera informée de la demande de virement ainsi que du délai nécessaire à son traitement.

13. Frais de traitement

Les éventuels frais de traitement que le client devrait supporter sont communiqués, en ligne sur eShop lors du processus d'achat. Ces frais sont également repris dans l'e-mail de confirmation et ajoutés au prix du/des produit(s) et services commandé(s).

Si bpost fractionne la livraison, pour des raisons de disponibilité, les éventuels frais de traitement ne seront portés en compte qu'une seule fois.

14. Non-conformité

a. Général

Tous les produits et services proposés par le biais de eShop sont décrits de bonne foi et le plus fidèlement possible. Les images présentées sur le site internet de bpost n'ont cependant aucune valeur contractuelle.

Le client est tenu de vérifier le contenu de sa commande dès réception de cette dernière.

Si le produit reçu ne correspond pas au produit que le client a commandé ou s'il est endommagé, le client peut le retourner à bpost, dans un délai de 14 jours, prenant cours le lendemain de la livraison, selon les modalités de retour précisées ci-dessous. Passé ce délai de 14 jours, les produits livrés ne seront ni repris ni remboursés.

bpost échangera le produit ou remboursera le montant de la commande ainsi que les frais de traitement éventuels, dans un délai de 30 jours calendrier après réception du produit retourné.

bpost se réserve toutefois le droit de refuser de rembourser les produits retournés lorsque ceux-ci sont retournés incomplets ou endommagés.

bpost ne peut garantir la conformité que de ses propres produits et services et de ceux offerts par les entités du groupe de bpost. L'éventuelle non-conformité des produits et services de tiers ne peut être en aucun cas imputable à bpost.

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

b. Conditions de retour

Le client qui souhaite retourner un produit acheté sur eShop, doit compléter ce [formulaire en ligne](#), qui lui permettra de recevoir son étiquette retour par e-mail.

Le produit doit être remis dans un point de vente (Bureau de Poste ou Point Poste) à l'état neuf, dans son emballage d'origine également en parfait état et obligatoirement accompagné de son bordereau de livraison et l'étiquette retour qu'il a reçue, collée dessus.

Les raisons du retour (pouvant être également le droit de rétractation tel que mentionné à l'article 15) doivent être mentionnées clairement sur le bordereau de livraison accompagnant le ou les articles retournés.

Lors de la remise de sa commande dans un point de vente (Bureau de Poste ou Point Poste), si l'étiquette retour qu'il a reçue est apposée, le client ne se verra appliquer aucun frais de renvoi.

Toute autre moyen utilisé par le client pour retourner une commande effectuée sur eShop (ex. dépôt dans une boîte aux lettres) se fait aux propres risques et périls du client. Le client ne pourra prétendre ultérieurement à aucune forme de remboursement ou de dédommagement en cas de perte éventuelle de sa commande.

15. Droit de rétractation pour consommateurs

Conformément au livre VI « Pratiques du marché et protection du consommateur » du Code belge de droit économique, le client agissant en tant que consommateur (tel que stipulé à l'article 3) dispose d'un délai de 14 jours calendrier, à compter du lendemain du jour de la livraison de la commande, pour éventuellement notifier à bpost qu'il renonce à l'achat. Le client professionnel ne bénéficie pas de ce droit de rétractation.

Si l'achat porte sur des produits personnalisés, comme par exemple la carte de procuration postale, le client ne jouit pas de ce droit de rétractation.

La rétractation peut être notifiée par e-mail ou par lettre recommandée adressée au Service clientèle de bpost, dont les coordonnées figurent à l'article 21. Le client peut à cet effet utiliser le formulaire de rétractation disponible sur eShop (page d'accueil - rubrique « droit de rétractation »), sans y être toutefois obligé. Pour respecter le délai de rétractation, il suffit de transmettre l'avis faisant état de l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Le droit de rétractation du client est subordonné au renvoi le plus rapide possible de la totalité de l'achat, et ce, en tout cas, dans un délai de 14 jours calendriers à compter de l'envoi de l'e-mail ou de la lettre recommandée notifiant la renonciation. Passé ce délai de 14 jours, les produits livrés ne seront plus repris, ni remboursés. bpost se réserve toutefois le droit de refuser de rembourser les produits retournés s'ils sont incomplets ou endommagés lors de leur renvoi.

Lorsqu'il retourne sa commande, le client est tenu de respecter les conditions de renvoi visées à l'article 14b des présentes conditions générales.

bpost remboursera le montant de l'achat concernée, ainsi que les éventuels frais de traitement, dès réception du ou des produits retournés et pour autant que ceux-ci soient en parfait état.

16. Paiement et transfert de propriété

De façon générale, les commandes passées via eShop sont payables online par carte de crédit Visa/Mastercard, via les web-banking de, Belfius et CBC/KBC, par carte de débit et par PayPal via un serveur sécurisé ou un partenaire de bpost ou avec d'autres moyens de paiement expressément mentionnés sur l'eShop. bpost collabore sur ce plan avec un « Service Payment provider » (MultiSafepay) et dispose des standards de sécurité suivants : « Visa Certified » et « Master-Card Secured ». En cas d'utilisation d'une carte de crédit, une autorisation sera demandée, au moment de la commande, à votre organisme financier.

A côté de ces moyens de paiement en ligne, le client peut régler sa commande eShop par simple virement bancaire. Sa commande ne fera l'objet d'un traitement qu'après réception du paiement sur le compte de bpost.

Toute démarche effectuée unilatéralement par le client vis-à-vis de son organisme bancaire et visant à contester un paiement ou toute action de la part du client entraînant d'une manière ou d'une autre un blocage temporaire ou définitif des fonds en faveur de bpost, annulera immédiatement tout traitement de commande. En cas de traitement déjà effectué, tout droit de remboursement de la commande ou expédition d'un envoi de remplacement de la commande est également annulé immédiatement.

bpost reste propriétaire des produits vendus jusqu'au paiement complet du prix. Le paiement ne peut jamais être fractionné et doit porter sur le montant de l'ensemble de la commande.

17. Droits intellectuels

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

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

18. Limitation de responsabilité

a. Général

La responsabilité de bpost est limitée au remboursement des produits et services qui n'ont pas été livrés, n'étaient pas conformes ou ont été retournés conformément aux conditions générales de vente.

bpost ne pourra être tenue responsable d'un préjudice direct ou indirect (perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance, ...) quel qu'il soit découlant de l'utilisation de l'eShop, d'une livraison tardive, non conforme ou d'une absence de livraison.

Le seul dédommagement auquel le client peut prétendre est le remboursement des produits ou services non livrés, non conformes ou retournés conformément aux conditions générales de vente.

bpost n'encourt par ailleurs aucune responsabilité concernant le contenu des sites internet de tiers vers lesquels elle établit un lien hypertexte, en particulier au regard de la protection de la vie privée.

bpost ne peut être tenue responsable de la non-exécution ou de l'exécution incorrecte des commandes eShop en raison d'un événement indépendant de sa volonté et de son contrôle raisonnable ("force majeure"). Les cas de force majeure pour bpost sont les suivants : perturbation ou arrêt total ou partiel des services postaux et des moyens de transport et/ou de communication, inondation ou incendie, épidémies, pandémies, actes ou négligences des autorités publiques, non-réception d'une commande en raison d'une erreur ou d'une négligence de la part du client ou d'un tiers (p. ex., sans y être limité, saisie d'une adresse de livraison incomplète ou incorrecte ou saisie de l'adresse de telle sorte que le colis ne puisse pas être livré correctement, boîte aux lettres non conforme à la réglementation postale).

Les limitations de la responsabilité de bpost ne s'appliquent pas lorsque des dispositions légales contraignantes ou des dispositions d'ordre public l'interdisent.

b. Réclamations extracontractuelles et contractuelles

Dans les limites de la loi, bpost et le client conviennent que (i) le recouvrement des dommages causés par une erreur ou l'inexécution d'une obligation contractuelle par une partie ou un auxiliaire d'une partie (en ce compris les membres du personnel, les employés, les administrateurs, les dirigeants, les agents, les représentants, les consultants, les fournisseurs, les (sous-)contractants successeurs et ayants droit de cette partie) ne peut se faire que sur la base d'une réclamation contractuelle contre la partie concernée conformément aux dispositions relatives à la responsabilité reprises dans les présentes conditions générales de vente, et (ii) ni la partie qui subit le

dommage ni aucun tiers avec lequel une partie contracte n'est habilitée à faire valoir une réclamation extracontractuelle contre la partie qui a causé le dommage ou ses auxiliaires, même si le fait générateur du dommage constitue également un délit civil.

Le client s'efforcera raisonnablement d'inclure dans les accords avec ses clients relatifs ou liés à la réception de services proposés sur le site web eShop, une disposition correspondant au paragraphe précédent, de sorte que ces clients ne puissent en aucun cas poursuivre également bpost ou ses auxiliaires de manière extracontractuelle. Si le client ne prévoit pas une telle disposition ou si bpost ou ses auxiliaires sont néanmoins poursuivis par un client du client pour des dommages résultant de la prestation de services, le client indemniserà et défendra à ses frais bpost et ses auxiliaires contre une telle réclamation extracontractuelle.

19. Langues

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

- Le français ;
- Le néerlandais.

20. Litiges

Tout différend relatif à l'utilisation de l'eShop et à l'application ou l'interprétation des présentes Conditions Générales de Vente sera exclusivement régi par le droit belge. Les tribunaux de Bruxelles seront seuls compétents en cas de litige (sauf dispositions légales impératives contraires).

21. Service clientèle et réclamations

Pour le suivi de la commande et/ou pour toute question ou réclamation éventuelle quant à la conformité des produits livrés après commande par eShop, le client peut s'adresser au service clientèle avec les coordonnées suivantes:

bpost - eShop

Contact Center

Boîte Postale 5000

1000 BRUXELLES

TVA : BE 214.596.464

Nr RPM : 0214.596.464

Tel. : **022 011111** (tarif zonal)

Website : www.bpost.be

Lorsque vous prenez contact avec notre service clientèle pour un problème éventuel lié à votre commande, veuillez toujours communiquer votre numéro de commande. Cette information permettra de traiter votre demande plus rapidement et de manière plus efficace.

Vous retrouverez votre numéro de commande sur l'e-mail de confirmation ainsi que sur le bordereau de livraison qui accompagne les articles expédiés.

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

Le consommateur peut à tout moment introduire une plainte auprès de la Commission européenne à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/odr/>.

22. Autres dispositions

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



Service clients + 32 (0)2 201 11 11

www.bpost.be