

Algemene Verkoopsvoorwaarden eShop

Onderstaande algemene voorwaarden zijn van toepassing vanaf 1^{ste} januari 2025

Inhoudsopgave

1. Toepassingsgebied	2
2. Gegevens van bpost	2
3. Omschrijving van eShop en gebruik voor professionele doeleinden	2
4. Totstandkoming van de overeenkomst.....	2
5. Bestelprocedure	2
6. Bevestiging door bpost en uitvoering van de bestelling.....	4
7. Bewijs	4
8. Aanbod en prijs	4
9. Beschikbaarheid	4
10. Levering	5
11. Facturering.....	5
12. Leveringstermijnen en niet-levering	5
13. Verwerkingskosten.....	6
14. Niet-conformiteit	6
15. Herroepingsrecht voor consumenten	6
16. Betaling en eigendomsoverdracht	7
17. Intellectuele rechten.....	7
18. Disclaimer – Beperking van aansprakelijkheid	7
19. Talen.....	7
20. Geschillen	8
21. Klantendienst en klachten	8
22. Andere bepalingen	8

1. Toepassingsgebied

Deze Algemene Verkoopvoorwaarden zijn vanaf 1^{ste} januari 2025 van kracht en zijn van toepassing op elke bestelling van producten en diensten die worden aangeboden op de website van de eShop van bpost.

Deze Algemene Verkoopvoorwaarden zijn niet van toepassing op andere activiteiten van bpost (zoals de uitreiking van postzendingen), noch op producten en diensten die via specifieke verkoopkanalen (andere dan de eShop) worden aangeboden (zoals de bestelling van gepersonaliseerde postzegels "My Stamp" en andere producten en diensten die aangeboden of vermeld worden op websites van bpost, doch die niet kunnen worden besteld via de eShop).

Naast deze Algemene Verkoopvoorwaarden kunnen tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn. Dit is onder meer het geval bij de postvolmachtkaart.

In geen geval zijn de algemene of bijzondere voorwaarden van de klant van toepassing.

2. Gegevens van bpost

bpost

Naamloze vennootschap van publiek recht

Maatschappelijke zetel: Anspachlaan 1, bus 1 1000 Brussel

Tel. : 022/011111 (zonaal tarief)

BTW: BE 214 596 464

Ondernemingsnummer: 0214.596.464

PRC IBAN BE03 0004 0008 4984 BIC GEBABEBB

3. Omschrijving van eShop en gebruik voor professionele doeleinden

eShop is een e-commerce website van bpost (<https://eshop.bpost.be/>) die klanten de mogelijkheid biedt om producten of diensten aangeboden door bpost online aan te kopen / te bestellen.

bpost en klanten die producten aankopen of diensten bestellen voor professionele doeleinden verklaren uitdrukkelijk dat wordt afgeweken van de bepalingen van de artikelen XII.6, § 1, 8°, alsook de artikelen XII.7, § 1, XII.8 en XII.9 van het Wetboek Economisch Recht voor wat betreft de aankopen of bestellingen voor professionele doeleinden.

4. Totstandkoming van de overeenkomst

De producten en diensten die worden aangeboden via eShop zijn in geen geval een contractueel voorstel zodat enkel de wil van de klant om ze te kopen, buiten de bestelprocedure om, niet voldoende is om een contractuele relatie tot stand te brengen.

De klant is contractueel gebonden zodra hij de bestelprocedure voorzien op eShop en zoals hieronder beschreven, voltooit. bpost is slechts geldig verbonden t.o.v. de klant vanaf het ogenblik waarop bpost een bevestiging van de aanvaarding van de bestelling heeft verstuurd, zoals hieronder beschreven, en mits de effectieve betaling door de klant wordt bevestigd door de leverancier van de elektronische betaaldienst beschikbaar op eShop.

Bij betaling per overschrijving beschikt de klant over 7 werkdagen om de betaling uit te voeren. Indien de betaling niet binnen die termijn gebeurt, is bpost ontheven van elke verplichting jegens de klant en wordt de bestelling geannuleerd zonder kosten voor de klant.

Zonder afbreuk te doen aan het voorgaande, mag bpost op elk ogenblik en zonder voorafgaande kennisgeving de verkoop van producten en diensten opschorten, het assortiment producten en diensten veranderen of de tarieven van haar producten en diensten wijzigen, met dien verstande dat die wijzigingen geen enkele invloed hebben op de bestellingen die bpost voorafgaand aan de wijziging reeds heeft aanvaard.

Deze Algemene Verkoopvoorwaarden maken integraal deel uit van de overeenkomst tussen bpost en de klant. De klant verbindt er zich toe kennis te nemen van deze Algemene Verkoopvoorwaarden en deze te aanvaarden vooraleer hij de bestelprocedure afrondt. Door het aanvinken in het bestelformulier van de volgende verklaring "Ik heb kennis genomen van en aanvaard de algemene voorwaarden van eShop.", verklaart de klant kennis te hebben genomen van deze Algemene Verkoopvoorwaarden op de site en deze zonder voorbehoud te aanvaarden.

5. Bestelprocedure

5.1. Bestelling op eShop via de website (<https://eshop.bpost.be/>)

Om een product of dienst te bestellen, voegt de klant het product of de dienst toe aan zijn winkelwagen op de eShop en doorloopt de klant de op de eShop bepaalde bestelprocedure welke bestaat uit de hierna beschreven zes standaard stappen. Elke bestelling die via eShop wordt geplaatst, wordt als definitief beschouwd nadat alle zes de hierna vermelde standaard stappen werden doorlopen. Voor gepersonaliseerde producten of diensten, zoals de postvolmachtkaart, kunnen bijkomende stappen worden voorzien in het bestelproces.

Indien de klant tijdens het bestelproces zijn bestelling wenst te wijzigen, dan kan dit via "Terug naar de vorige stap" of via het bpost-logo om terug te keren naar de startpagina van de eShop.

Wanneer de klant zijn betaling bevestigt (zie stap 5), dan gaat hij een contractuele verbintenis aan.

De stappen van het standaard bestelproces zijn als volgt:

1. Details van de bestelling (scherm “Winkelwagen”)

De winkelwagen van de klant bevat een overzicht van de producten en diensten die de klant wenst te bestellen. De details van de bestelling bevatten:

- de hoeveelheid en de naam van de te bestellen producten of diensten;
- de eenheidsprijs van elk product, de totale prijs van de bestelling inclusief btw en de eventuele verwerkingskosten;

Indien de klant zijn bestelling wil wijzigen of verbeteren, klikt hij op het icoontje “Wissen” en voegt hij nadien de producten of diensten opnieuw toe aan zijn winkelwagen. De hoeveelheid kan in het daartoe voorziene veld in de winkelwagen worden aangepast.

Indien de klant met zijn bestelling wil voortgaan, klikt hij op “Ik bestel”.

2. Leveringsadres/factureringsadres/contactgegevens en aanvaarding algemene voorwaarden (scherm “Levering”)

De klant vult de gevraagde gegevens in. Bij de bestelling van een postvolmachtkaart wordt de kaart steeds geleverd op de maatschappelijke zetel of een vestigingszetel vermeld in de Kruispuntbank der Ondernemingen.

Als de klant de bestelde producten bestemt voor beroepsmatig gebruik en als de klant een btw-nummer heeft, dan kan de klant een factuur aanvragen door “Ik wil een factuur” aan te vinken. De klant moet dan zijn btw-nummer invullen en de contactgegevens wijzigen als die verschillen van de gegevens die voor de levering werden ingevoerd.

bpost kan enkel een factuur afleveren voor zijn eigen producten en kan bijvoorbeeld geen factuur opmaken voor Ready-to-Send-kaarten en Postograms van een derde partij.

Vooraleer de klant met zijn bestelling kan voortgaan, dient de klant kennis te nemen van en zich akkoord te verklaren met de algemene verkoopsvoorwaarden. De klant moet dit bevestigen door volgende vakje aan te vinken:

- “Ik heb kennis genomen van en aanvaard de algemene voorwaarden van eShop.”

Indien de klant met zijn bestelling wil voortgaan, klikt hij op “Bevestigen”.

3. Keuze van de betalingsmethode (scherm “Betalings”)

De klant kiest één van de voorziene betalingswijzen (online betaling of bankoverschrijving).

Indien de klant met zijn bestelling wil voortgaan, klikt hij op “Mijn bestelling controleren”.

4. Controle van de bestelling (scherm “Overzicht”)

De klant ziet een overzicht van de informatie die hij heeft ingevoerd en een beschrijving van de bestelde producten of diensten, de totale prijs per artikel, de totale prijs van de bestelling btw inbegrepen en de eventuele verwerkingskosten.

Als de klant de bestelling nog wil wijzigen, kan dit door te klikken op “Terug naar de vorige stap”.

Indien de klant zijn bestelling heeft gecontroleerd en met zijn bestelling wil voortgaan, bevestigt de klant dit door op “Bestellen en betalen” te klikken.

5. Betaling van de bestelling

In deze stap wordt de klant verzocht om zijn betalingsgegevens in te vullen en te bevestigen.

Als de klant voor “Online betaling” kiest, dan wordt de klant doorverwezen naar het platform MultiSafepay en moet de klant de gegevens die hem worden gevraagd in de daartoe voorziene velden invoeren. Als MultiSafepay de betaling heeft bevestigd, ziet de klant het bevestigingsscherm.

Als de klant voor betaling via bankoverschrijving kiest, dan komt hij terecht op het bevestigingsscherm met daarop alle informatie die nodig is voor de betaling.

Wanneer de klant zijn betaling bevestigt, gaat hij een contractuele verbintenis aan.

6. Validering (scherm “Bevestiging”)

Als MultiSafepay de betaling heeft gevalideerd (in geval van een online betaling), dan komt de klant terecht op het bevestigingsscherm, met daarop het nummer van zijn bestelling.

Ook de klant die voor een betaling via overschrijving heeft gekozen, komt hij terecht op het bevestigingsscherm met daarop het nummer van de bestelling.

5.2. Bestelling op eShop aan het loket van een postkantoor

Wanneer een klant een bestelling wil plaatsen van een product dat alleen beschikbaar is op eShop en niet in het postkantoor, kan de klant een bestelling plaatsen op eShop aan het loket van een postkantoor. De loketbediende zal dan het bestelproces van eShop in naam en voor rekening van de klant doorlopen aan het loket in aanwezigheid van de klant:

- De klant beschrijft aan de loketbediende het te bestellen product.
- Zodra de loketbediende het artikel heeft gevonden op eShop, vraagt hij aan de klant om te bevestigen dat het wel degelijk om het gewenste artikel gaat, op basis van de informatie die de loketbediende verschaft, zoals de beschrijving van het product en de eenheidsprijs.
- Zodra de klant het artikel heeft goedgekeurd, vraagt de loketbediende hoeveel verpakkingseenheden de klant wenst te bestellen.
- De loketbediende voegt de geselecteerde producten toe aan de winkelwagen van de eShop.
- De loketbediende vraagt aan de klant om de inhoud van de winkelwagen te valideren en te bevestigen.
- Zodra de klant de winkelwagen heeft bevestigd, valideert de loketbediende de inhoud van de winkelwagen en komt hij op het scherm van de eShop terecht waar hij de informatie moet invoeren over de levering en facturatie.

Hij vraagt de vereiste informatie aan de klant en voert deze in.

- De loketbediende vraagt ook aan de klant om kennis te nemen van de Algemene Voorwaarden en om ermee in te stemmen en toont de voorwaarden of geeft hem (indien hij erom vraagt) een papieren uittreksel van deze voorwaarden. De klant kan ook de volledige tekst van de Algemene Voorwaarden raadplegen in de eShop. De bevestiging dat de klant heeft instemt met de Algemene Voorwaarden zal worden afgedrukt op het kasticket met de vermelding “De Koper heeft kennis genomen van en aanvaardt de algemene voorwaarden van de eShop”.
- Indien de klant akkoord is gegaan met de Algemene Voorwaarden, wordt hij verzocht het bedrag van de bestelling en eventuele verwerkingskosten te betalen.
- Zodra de betaling van de klant is ontvangen, valideert de loketbediende de bestelling.
- De loketbediende overhandigt de klant een kasticket met het bedrag van de transactie en de gestructureerde mededeling bestaande uit het bestelnummer van 8 cijfers voorafgegaan door twee keer “0” en met 2 controlecijfers op het einde.
- De klant ontvangt een bevestiging van de bestelling op het e-mailadres dat hij opgaf aan het loket.

6. Bevestiging door bpost en uitvoering van de bestelling

De klant krijgt per e-mail een bevestiging van zijn bestelling. Deze bevestiging bevat:

- het nummer van de bestelling
- de datum waarop de bestelling werd geplaatst
- het leveringsadres
- de details van de bestelling, met inbegrip van de totale prijs van de bestelling inclusief alle kosten en de btw
- de gegevens van bpost (Zie artikels “Gegevens van De Post” en “Contact en klantendienst”)
- de modaliteiten voor het uitoefenen van het recht van verzaking door de klant
bpost behoudt zich het recht voor de bevestiging van de bestelling op te schorten of te weigeren in de volgende gevallen:
- een onvolledige of onjuiste bestelling.
- het verstrekken van duidelijk verkeerde gegevens.
- het niet-betalen van vorige leveringen of weigering van goedkeuring door de financiële instelling van de klant.
- het niet-bevestigen van de betaling via web banking door de instelling die moet zorgen voor de technische verwerking van deze betaling (MultiSafepay).

7. Bewijs

Partijen komen overeen dat de geïnformatiseerde registers die bewaard worden in het informaticasysteem van bpost, zijn host of zijn betalingspartner, de communicaties, de inhoud van de bestellingen en alle transacties tussen de partijen bewijzen.

8. Aanbod en prijs

Het aanbod en de prijzen zijn geldig op de dag waarop de website van bpost bezocht wordt; ze kunnen te allen tijde gewijzigd worden, met dien verstande dat deze wijzigingen geen enkele invloed hebben op de verplichtingen van de partijen in verband met bestellingen die reeds eerder werden bevestigd door bpost. In voorkomend geval, kan elke verandering van de Belgische btw-tarieven meteen worden doorgerekend in de aangeduide prijzen.

Alle andere huidige en toekomstige indirecte belastingen, heffingen, rechten en voorheffingen (met uitzondering van de belasting op de inkomsten en de winst) die zouden worden geheven door een overheid naar aanleiding of in toepassing van een verkoop die onderworpen is aan deze Algemene Verkoopvoorwaarden, zijn altijd ten laste van de klant en in voorkomend geval opeisbaar bovenop de prijs van de producten. Alle telecommunicatiekosten voor het gebruik van internet en de website blijven ten laste van de klant.

De prijzen die worden voorgesteld aan het eind van de bestelprocedure zijn totaalprijzen en omvatten de Belgische btw en eventuele administratiekosten, tenzij anders vermeld.

De prijzen staan vermeld in euro.

Sommige artikels op onze website worden uitsluitend verkocht in bepaalde hoeveelheden en niet per stuk. Artikels aankopen per stuk is mogelijk in andere verkooppunten van bpost.

Het kan in bepaalde gevallen gebeuren dat een aantal producten gegroepeerd wordt aangeboden (promobundel of -pakket). Een gegroepeerd aanbod bestaat uit producten die eventueel ook afzonderlijk kunnen worden verkocht.

Koopt iemand één van de producten uit het gegroepeerde aanbod, dan worden automatisch de andere producten uit dat aanbod naar voren geschoven, zodat de klant desgevallend gebruik kan maken van het commerciële voordeel dat daaruit voortvloeit. De klant wordt altijd duidelijk op de hoogte gebracht van het commerciële voordeel van een gegroepeerd aanbod.

Sommige producten kunnen overigens zelf uit meerdere artikels bestaan. In zulke gevallen zit een eventueel voordeel al vervat in de prijs voor die producten.

9. Beschikbaarheid

Het product- en prijsaanbod van bpost is geldig zolang het op de website van bpost staat, tot uitputting van de voorraden van bpost of haar leveranciers.

Indien een product of dienst tijdelijk of definitief niet meer verkrijgbaar is, wordt de klant daarvan op de hoogte gebracht door de klantendienst van bpost en kan de klant zijn bestelling annuleren of een product of dienst aanvaarden, gelijkaardig aan het initiële product of de initiële dienst.

Mits ze de klant daarvan vooraf op de hoogte brengt, kan bpost eveneens de bestelling geheel of deels opschorten, de bestelling slechts ten dele leveren en het andere deel terugbetalen, of de klant producten of diensten voorstellen die gelijkaardig zijn aan wat hij besteld had.

Indien de klant het voorgestelde alternatief weigert, betaalt bpost de bestelling geheel of deels terug, al naargelang ze deels werd geleverd of niet.

Wanneer een op de website aangeboden product of dienst zelf bestaat uit verschillende artikelen, wordt dit product of deze dienst niet opgesplitst bij de levering.

In ieder geval kan bpost niet aansprakelijk gesteld worden voor schade die veroorzaakt wordt doordat een product of dienst tijdelijk of definitief niet meer verkrijgbaar is.

10. Levering

De bestelling wordt geleverd op het leveringsadres dat de klant tijdens de bestelprocedure opgaf, en volgens de vermelde modaliteiten.

De bestelde producten kunnen enkel geleverd worden op een adres in België, en niet in een postbus.

Aangezien de “eShop”-zendingen waarden bevatten, verzendt bpost de bestellingen in een zending met een barcode label dat een operationele opvolging van de levering mogelijk maakt. De bevestiging van de levering van de bestelling in de online tracking tool van bpost (op basis van de scan van de barcode bij levering), vormt een vermoeden van de werkelijke levering van de bestelling (en de correcte ontvangst ervan door de klant) en geldt als bewijs, tenzij de klant het tegendeel bewijst.

bpost behoudt zich niettemin het recht voor om voor elke bestelling de meest geschikte leveringsmethode te kiezen. Zij kan er dus voor kiezen om een bestelling aangetekend te verzenden naar aanleiding van de kenmerken van de bestelling (bedrag gelijk aan of hoger dan € 250), de leveringshistoriek (eerdere problemen gemeld door de klant, eventueel geschil inzake de aflevering...) of objectieve criteria die laten vermoeden dat zich problemen zullen / kunnen voordoen met de aflevering (niet-conforme brievenbus, gedeelde brievenbus van meerdere bestemmingen...).

Bij de levering zit altijd een leveringsbon bij de bestelde producten.

11. Facturering

bpost levert alleen facturen in de zin van de btw-wetgeving als de klant beschikt over een btw- of ondernemingsnummer en op voorwaarde dat hij tijdens de bestelprocedure zijn btw-nummer of, als hij dat niet heeft, zijn ondernemingsnummer heeft ingevuld in het daartoe voorziene veld.

Als de wet dat voorschrijft, levert bpost niettemin een aankoopfactuur op het thuisadres of aan de maatschappelijke zetel van de klant, ongeacht of hij over een btw- of ondernemingsnummer beschikt.

bpost kan alleen een factuur afleveren voor haar eigen producten en diensten, en kan geen factuur opmaken voor de producten van derden die ze via de Dienst aanbiedt (Ready-to-Send kaarten en Postogram van Editor bijvoorbeeld). De klant kan een factureringsadres opgeven dat verschilt van het leveringsadres voor de bestelling. Het factureringsadres moet echter, net als het leveringsadres, in België gelegen zijn.

12. Leveringstermijnen en niet-levering

Elke bestelling vóór 15 uur (op werkdagen) en online betaald, met uitzondering van de bestellingen filatelie (inhoud enkel filatelistische producten) in de week van uitgifte van de filatelistische producten en van de postvolmachtkaart, wordt de dag zelf door ons logistiek centrum behandeld en verstuurd. Uw bestelling kan dus de volgende werkdag op het door de klant vermelde leveringsadres bezorgd worden.

Voor postvolmachtkaarten geldt een leveringstermijn van 15 kalenderdagen na ontvangst van de betaling.

De leveringstermijnen zijn gemiddelde verwerkings- en leveringstermijnen en worden enkel ter informatie meegedeeld. De niet-naleving van die indicatieve leveringstermijnen kan geen aanleiding geven tot eender welke vorm van aanvraag tot schadevergoeding uit hoofde van de klant.

Indien één of meer bestelde producten niet binnen de 15 kalenderdagen na de bevestiging van de bestelling (of niet binnen 30 kalenderdagen voor de postvolmachtkaart) op het meegeedeelde leveringsadres toekomen, moet de klant binnen een redelijke termijn contact opnemen met de Klantendienst van bpost (waarvan de gegevens in artikel 21 staan) om de status van zijn bestelling te controleren.

Indien de klant overeenkomstig artikel 10 het bewijs levert dat de bestelling niet werd geleverd binnen de vermelde termijn van 15 kalenderdagen (of 30 kalenderdagen voor de postvolmachtkaart), kan de klant de bestelling zonder vergoeding opzeggen, voor zover hij dat doet per e-mail of aangetekende brief naar het contactadres vermeld in artikel 21 van deze algemene voorwaarden.

De bedragen die de klant reeds betaald zou hebben, worden aan de klant terugbetaald binnen de 30 dagen na de ontvangst van de aanvraag tot opzegging.

Als de bestelling niet geleverd wordt, heeft de klant na de bevestiging van zijn bestelling 45 kalenderdagen de tijd om bpost schriftelijk op de hoogte te brengen van de niet-levering. Na die termijn wordt de bestelling de facto beschouwd als geleverd en door de klant aanvaard, en kan er geen omruiling of terugbetaling meer plaatsvinden.

bpost behoudt zich het recht voor om de levering van producten op te splitsen volgens hun beschikbaarheid. Als de levering van een bestelling wordt opgesplitst, wordt het laatste product geleverd binnen voormelde termijn van 15 kalenderdagen (of 30 kalenderdagen voor de postvolmachtkaart).

Wanneer een product op de website zelf bestaat uit verschillende artikelen, wordt dit product niet opgesplitst bij de levering.

De klant mag zijn bestelling betalen per overschrijving. In dat geval zal bpost de bestelling pas behandelen na ontvangst van het verschuldigde bedrag. De leveringstermijnen zijn dus langer dan wanneer de klant een ander betaalmiddel gebruikt, en zijn met name afhankelijk van het ogenblik waarop zijn financiële instelling de aanvraag voor een overschrijving ontvangt en de tijd die nodig is om ze te verwerken.

13. Verwerkingskosten

De eventuele verwerkingskosten die voor rekening zijn van de klant worden tijdens het aankoopproces op de eShop meegedeeld. Die kosten worden ook vermeld in de bevestigingsmail en bijgeteld bij de prijs voor de/het bestelde product(en) en diensten.

Indien bpost omwille van de beschikbaarheid de levering opsplitst, worden de eventuele verwerkingskosten slechts één keer aangerekend.

14. Niet-conformiteit

a. Algemeen

Alle producten en diensten die via eShop worden aangeboden, worden te goeder trouw en zo accuraat mogelijk beschreven. De afbeeldingen op de website van bpost hebben echter geen enkele contractuele waarde.

De klant moet meteen na ontvangst van de bestelling, de inhoud ervan controleren.

Als het ontvangen product niet overeenstemt met het door

de klant bestelde product of als het beschadigd is, kan de klant het volgens onderstaande modaliteiten terugsturen naar bpost, binnen een termijn van 14 kalenderdagen die ingaat op de eerste dag na de levering. Na deze termijn van 14 dagen worden de geleverde producten noch teruggenomen, noch terugbetaald.

bpost zal het product omruilen of het bedrag van de bestelling terugbetalen, evenals de eventuele verwerkingskosten, binnen de 30 kalenderdagen na ontvangst van het teruggestuurde product.

bpost behoudt zich evenwel het recht voor te weigeren de teruggestuurde producten terug te betalen wanneer ze onvolledig of beschadigd worden teruggezonden.

bpost kan enkel instaan voor de conformiteit van haar eigen producten en diensten en die aangeboden door de entiteiten van de groep bpost. De eventuele niet-conformiteit van producten en diensten van derden kan in geen geval worden toegeschreven aan bpost.

Deze bepaling doet geen afbreuk aan de door de wet voorziene garanties.

b. Terugzendvoorwaarden

De klant die een via eShop aangekocht product wil terugsturen, moet het daarvoor op eShop voorziene [webformulier](#) invullen waarna hij via email een retour etiket zal ontvangen.

Het product moet samen met het bijbehorende leveringsborderel en het ontvangen retouretiket worden afgegeven in het verkooppunt (postkantoor of PostPunt), in nieuwe staat en in de oorspronkelijke verpakking, welke eveneens in perfecte staat moet zijn.

De reden voor de terugzending (wat ook het herroepingsrecht conform artikel 15 kan zijn) moet duidelijk op de daarvoor voorziene plaats op het leveringsborderel worden aangeduid.

De klant moet geen terugzendingkosten betalen wanneer hij zijn bestelling met het ontvangen retouretiket opstuurt via een verkooppunt van bpost (postkantoor of PostPunt).

Als de klant zijn aankoop via eShop op een andere manier wil terugsturen (bijvoorbeeld door ze in een brievenbus te stoppen), dan doet hij dat op eigen risico. Als zijn bestelling verloren geraakt, kan de klant later onder geen enkele vorm de terugbetaling ervan of een schadevergoeding eisen.

15. Herroepingsrecht voor consumenten

Overeenkomstig Boek VI Marktpraktijken en Consumentenbescherming van het Belgische Wetboek Economisch Recht beschikt een consument over een termijn van 14 kalenderdagen, die ingaat op de dag na de levering van de bestelling, om bpost eventueel in kennis te stellen van het feit dat hij van zijn aankoop afziet. Dit herroepingsrecht komt niet toe aan professionele klanten.

Indien de aankoop betrekking heeft op gepersonaliseerde producten, zoals bijvoorbeeld bij de postvolmachtkaart, geniet de klant dit herroepingsrecht niet.

De kennisgeving van verzaking kan gebeuren via e-mail of aangetekende brief geadresseerd aan de Klantendienst van bpost, waarvan de gegevens vermeld staat in artikel 21. De klant kan hiervoor gebruikmaken van het op de eShop beschikbare formulier (homepage - rubriek "Herroepingsrecht") voor herroeping, maar is hiertoe niet verplicht. Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het de mededeling betreffende de uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

Het herroepingsrecht van de klant is afhankelijk van het zo snel als mogelijk terugsturen van de aankoop en dit in ieder geval binnen een termijn van 14 kalenderdagen vanaf de verzending van de e-mail of de aangetekende brief waarin de klant de herroeping aan bpost heeft meegedeeld. Na deze tweede termijn van 14 kalenderdagen worden de geleverde producten noch teruggenomen, noch terugbetaald. bpost behoudt zich eveneens het recht voor te weigeren de teruggestuurde producten terug te betalen wanneer ze onvolledig of beschadigd worden teruggezonden.

Om een bestelling terug te sturen dient de klant de in artikel 14b van deze algemene voorwaarden voorziene terugzendvoorwaarden na te leven.

bpost betaald het bedrag van de betrokken aankoop, evenals de eventuele verwerkingskosten, terug zodra ze de teruggestuurde producten ontvangen heeft en voor zover de betrokken producten in perfecte staat verkeren.

16. Betaling en eigendomsoverdracht

Bestellingen via eShop kunnen online betaald worden per kredietkaart van Visa/Mastercard, via webbanking van Belfius en KBC/CBC, per debetkaart en met PayPal via een beveiligde server of een partner van bpost of met andere betaalmiddelen uitdrukkelijk vermeld op de eShop. bpost werkt hiervoor samen met een "Service Payment Provider" ((MultiSafepay) en beschikt over volgende veiligheidsstandaarden: "Visa Certified" en "MasterCard Secured". Als de klant een kredietkaart gebruikt, dan wordt op het moment van de bestelling toestemming gevraagd aan zijn financiële instelling.

Naast de vermelde online betaalmogelijkheden kan de klant zijn bestelling op de eShop ook betalen via een gewone bankoverschrijving. Zijn bestelling zal dan pas verwerkt worden zodra de betaling op de rekeningen van bpost ontvangen werd.

Elke stap die de klant eenzijdig onderneemt en waarbij hij bij zijn bank een betaling betwist of elke stap die er op de één of andere manier toe leidt dat de fondsen die bestemd zijn voor bpost tijdelijk of definitief worden geblokkeerd, annuleert onmiddellijk de verwerking van de bestelling. Indien de bestelling al werd verwerkt, vervalt ook het recht van de klant op terugbetaling van de bestelling of op de vervanging van de bestelde goederen.

bpost blijft eigenaar van de verkochte producten tot de prijs volledig is betaald. De betaling mag nooit worden opgesplitst en moet het bedrag van de volledige bestelling omvatten.

17. Intellectuele rechten

De websites van bpost, de eShop en de inhoud ervan zijn beschermd door het auteursrecht. Zij bevatten bovendien afbeeldingen die beschermd zijn door de auteursrechten van derden. Het is verboden (een gedeelte van) deze afbeeldingen in welke vorm dan ook te kopiëren, te vertalen, te wijzigen of te verspreiden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van bpost of die derden.

Elke gehele of gedeeltelijke kopie, vertaling, aanpassing, wijziging of verspreiding van voornoemde elementen is streng verboden. Elke inbreuk op dergelijke intellectuele rechten kan leiden tot burgerrechtelijke en strafrechtelijke vervolging.

18. Beperking van aansprakelijkheid

a. Algemeen

De aansprakelijkheid van bpost is beperkt tot de terugbetaling van de producten en diensten die niet werden geleverd, niet conform zijn of werden teruggestuurd overeenkomstig deze voorwaarden.

bpost kan verder niet aansprakelijk gesteld worden voor eender welke andere rechtstreekse of onrechtstreekse schade (bedrijfsverlies, verlies van winst, verlies van mogelijkheden...) die voortvloeit uit het gebruik van de eShop, uit een laattijdige levering, uit niet-conforme levering of uit niet-levering.

De enige vorm van schadevergoeding waarop de klant aanspraak kan maken is de terugbetaling van de producten en diensten die niet werden geleverd, niet conform zijn of werden teruggestuurd overeenkomstig deze voorwaarden.

bpost is bovendien niet aansprakelijk voor de inhoud van de websites van derden waarmee ze hyperlinks tot stand zou brengen, in het bijzonder voor wat betreft de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

bpost kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet-uitvoeren of niet-correct uitvoeren van bestellingen via eShop door een gebeurtenis die aan haar wil en redelijke controle ontsnapt ('overmacht'). Zijn onder meer situaties van overmacht in hoofde van bpost: verstoring of totale of gedeeltelijke staking van de postdiensten en transport- en / of communicatiemiddelen, overstroming of brand, epidemieën, pandemieën, daden of nalatigheden van openbare instanties, het niet-ontvangen van een bestelling door een fout of een nalatigheid van de klant of een derde persoon (bijvoorbeeld, zonder hiertoe te zijn beperkt, een onvolledig of fout leveringsadres invoeren of het adres zo invoeren dat de zending niet correct kan worden uitgereikt, een brievenbus die niet conform is met de postreglementering).

De beperkingen van de aansprakelijkheid van bpost zijn niet van toepassing wanneer die door dwingende wetsbepalingen of bepalingen van openbare orde verboden zijn.

b. Buitencontractuele en contractuele vorderingen

Binnen de grenzen van de wet, komen bpost en de klant overeen dat (i) het herstel van schade veroorzaakt door een fout in hoofde van of de niet-nakoming van een contractuele verbintenis door een partij of een hulppersoon van een partij (met inbegrip van personeelsleden, werknemers, bestuurders, functionarissen, agenten, vertegenwoordigers, consultants, leveranciers, (onder)aannemers, opvolgers en rechtverkrijgenden van die partij) uitsluitend kan plaatsvinden op basis van een contractuele vordering tegen de betrokken partij in overeenstemming met de

aansprakelijkheidsbepalingen van deze Algemene Verkoopvoorwaarden, en (ii) noch de partij die de schade lijdt noch enige derde waarmee een partij contracteert recht heeft op een buitencontractuele vordering tegen de schadeverwekkende partij of zijn hulppersonen, zelfs niet wanneer de gebeurtenis die aan de oorsprong ligt van de schade ook een onrechtmatige daad vormt.

De klant levert redelijke inspanningen om in de overeenkomsten met zijn klanten die betrekking hebben op of verband houden met de ontvangst van diensten aangeboden via de website van de eShop een bepaling op te nemen die overeenstemt met voorgaande paragraaf zodat ook deze klanten in geen geval bpost of zijn hulppersonen buitencontractueel kunnen aanspreken. Wanneer de klant geen dergelijke bepaling opneemt of wanneer bpost of zijn hulppersonen alsnog zouden worden aangesproken door een klant van de klant voor schade ontstaan naar aanleiding van het verlenen van diensten, zal de klant op eigen kosten bpost en zijn hulppersonen schadeloosstellen, vrijwaren en verdedigen tegen dergelijke buitencontractuele vordering.

19. Talen

bpost biedt de klant een online bestelprocedure in twee talen aan:

- Frans ;
- Nederlands.

20. Geschillen

Elk geschil met betrekking tot het gebruik van eShop en de toepassing of interpretatie van onderhavige Algemene Verkoopvoorwaarden wordt uitsluitend geregeld door het Belgische recht. Bij een geschil zijn slechts de rechtbanken van Brussel bevoegd (tenzij dwingende wetsbepalingen anders bepalen).

21. Klantendienst en klachten

Voor de opvolging van een bestelling en/of voor vragen of eventuele klachten met betrekking tot de conformiteit van producten die werden geleverd na een bestelling via eShop, kan de klant terecht bij de klantendienst via de volgende contactgegevens:

bpost - eShop

Contact Center

Postbus 5000

1000 BRUSSEL

BTW : BE 214.596.464

RPR-nummer : 0214.596.464

Tel. : **022/011111** (zonaal tarief)

Website : www.bpost.be

Wanneer u contact opneemt met onze klantendienst in verband met een probleem met uw bestelling, vermeld dan altijd uw bestelnummer. Zo kunnen we uw vraag sneller en efficiënter behandelen.

Uw bestelnummer vindt u op de bevestigingse-mail en op het leveringsborderel bij de verzonden artikels.

Voorstellen tot minnelijke regeling van een klacht die ten commerciële titel zouden gedaan worden, kunnen in geen geval geïnterpreteerd worden als een verzaking aan deze Algemene Verkoopvoorwaarden.

De consument kan ten allen tijde online een klacht indienen bij de Europese Commissie via <https://ec.europa.eu/odr/>

22. Andere bepalingen

De nietigheid of de niet-afdwingbaarheid, om gelijk welke reden, van een deel van deze Algemene Verkoopvoorwaarden, zal geen invloed hebben op de geldigheid en afdwingbaarheid van de resterende bepalingen van deze Algemene Verkoopvoorwaarden. Het deel van deze voorwaarden dat nietig of niet-afdwingbaar zou worden verklaard, wordt door partijen aangepast met het minimum dat nodig is zodat de betrokken bepalingen niet langer nietig of niet-afdwingbaar zijn. Partijen zien er op toe dat het initieel beoogde economische evenwicht wordt gehandhaafd.



Klantendienst + 32 (0)2 201 11 11

www.bpost.be