

Conditions Générales de vente de la boutique en ligne de Matériel d’emballage

Les conditions générales ci-après entrent en vigueur le 1er mai 2025.

1. Champ d’application.....	2
2. Coordonnées de bpost.....	2
3. Description de la boutique en ligne de Matériel d’emballage.....	2
4. Conclusion du contrat.....	2
5. Processus de passation de commande	2
5.1 Détails de la commande	2
5.2 Adresse de livraison/facturation/données de contact et acceptation des Conditions Générales de vente	3
5.3 Paiement.....	3
5.4 Vérification de la commande.....	3
5.5 Confirmation de la commande	3
6. Confirmation par bpost et exécution de la commande	3
7. Réclamations extracontractuelles et contractuelles	3
8. Preuve	3
9. Offre et prix.....	4
10. Disponibilité.....	4
11. Livraison.....	4
12. Facturation	4
13. Délais de livraison et absence de livraison	4
14. Frais de livraison.....	5
15. Non-conformité	5
16. Paiement et transfert de propriété.....	5
17. Droits intellectuels	5
18. Disclaimer – Limitation de responsabilité.....	6
19. Litiges.....	6
20. Réclamations	6
21. Protection des Données à caractère personnel.....	6
22. Autres dispositions	6

1. Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de vente s'appliquent à toute commande de produits et services effectuée sur la boutique en ligne de Matériel d'emballage.

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).

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

2. Coordonnées de bpost

bpost
Société Anonyme de droit public
Boulevard Anspach 1, boîte 1
1000 Bruxelles
Tél. : 022/011111 (tarif zonal)

TVA : BE 214 596 464
Numéro d'entreprise : 0214.596.464
IBAN BE94 0000 0000 1414
BIC GEBABEBB

3. Description de la boutique en ligne de Matériel d'emballage

Le site web de Matériel d'emballage est un site de commerce électronique de bpost (<https://packaging.bpost.be>) qui permet aux clients bpack (contractuels et compte pour PME) d'acheter des produits ou des services Packaging (emballages) proposés 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 de la boutique en ligne de Matériel d'emballage 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 est valablement engagée vis-à-vis du client à partir du moment où la confirmation de la commande est affichée sur l'écran de la boutique en ligne.

Sans préjudice de ce qui précède, bpost est autorisée, à tout moment et sans notification préalable, à suspendre la vente des produits et services Packaging (emballages), 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 au moment de la procédure de commande. En passant commande par le biais de la boutique en ligne de Matériel d'emballage, le client déclare avoir lu et accepté sans réserve les présentes Conditions Générales de vente.

5. Processus de passation de commande

Pour commander un produit ou un service, le client ajoute le produit ou le service à son panier sur la boutique en ligne de Matériel d'emballage et suit la procédure de commande définie sur le site, qui consiste en six étapes standard décrites ci-dessous.

Toute commande passée par par le biais de la boutique en ligne de Matériel d'emballage est réputée définitive au terme des 6 (six) étapes standard successives mentionnées ci-dessous.

Lors de la confirmation de la commande (décrite dans le point 5.5. « Confirmation de la commande »), le client s'engage contractuellement.

Les étapes du processus de commande standard sont les suivantes :

5.1 Détails de la commande

Dans l'écran « Votre panier », le client voit un aperçu des produits et services qu'il souhaite 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 hors TVA et frais de traitement éventuels

Si le client souhaite modifier ou améliorer sa commande, il clique sur l'icône « x » à côté du produit ou du service pour le supprimer, ou rouvre le catalogue (via Tous les produits) pour ajouter un produit ou un service. La quantité peut être ajustée dans le champ prévu à cet effet dans le panier. Si le client souhaite poursuivre sa commande, il clique sur « Poursuivre la commande ».

La valeur minimale de chaque commande est de 50 € hors TVA et hors frais d'expédition.

Des frais de livraison (montant forfaitaire par commande de 9,95 euros) sont d'application lorsque la

valeur totale de la commande hors TVA est inférieure à 150 euros. Les commandes dont la valeur dépasse 150 euros sont livrés gratuitement.

5.2 Adresse de livraison/facturation/données de contact et acceptation des Conditions Générales de vente

Le client introduit les données demandées.

Le client confirme avoir reçu, lu et accepté les Conditions Générales de vente de la boutique en ligne de Matériel d'emballage.

5.3 Paiement

Les achats réalisés par le Client font l'objet uniquement d'une facturation séparée de sa facture mensuelle établie dans le cadre de son contrat bpack.

5.4 Vérification de la commande

Dans l'écran « Vos coordonnées » le client vérifie soigneusement la description des produits ou services commandés, la quantité, le prix total par article et le prix total de la commande hors TVA et frais d'expédition éventuels.

5.5 Confirmation de la commande

Si le client souhaite poursuivre sa commande, il clique sur « Commander » dans l'écran « Vos coordonnées ».

Lorsque le client confirme sa commande il s'engage contractuellement à payer la facture correspondant à toutes les commandes envoyées par le biais de la boutique en ligne de Matériel d'emballage.

Une fois la commande passée, le client recevra une confirmation de commande avec le numéro de commande sur l'écran suivant ainsi qu'un e-mail.

6. Confirmation par bpost et exécution de la commande

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

1. Le numéro de la commande
2. La date de passation de la commande
3. L'adresse de livraison
4. Les détails de la commande, en ce compris le prix total de la commande, hors frais et TVA
5. 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.

7. 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, 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, sauf en cas d'erreur délibérée.

Le Client (et/ou un de ses membres) s'efforcera raisonnablement d'inclure dans les accords avec ses propres clients (Utilisateur du Service Faire-Part de Décès) relatifs ou liés à la réception de services 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.

8. Preuve

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

9. Offre et prix

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.

Les prix sont libellés en Euros.

Les articles proposés par bpost sont vendus sous différents formats: à l'unité, par demi-palette, par une ou deux palettes.

10. Disponibilité

Les offres de produits et prix de bpost sont valables dans la limite des stocks disponibles auprès de bpost ou de ses fournisseurs.

Un produit ou un service qui est temporairement en rupture de stock sera indiqué comme tel dans la boutique en ligne de Matériel d'emballage.

En cas d'indisponibilité temporaire ou définitive d'un produit ou service commandé, le client en est informé par e-mail ou téléphone et peut au choix annuler l'article en rupture de stock 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 ou proposer au client des produits ou services similaires à ceux faisant l'objet de la commande.

Lorsqu'un produit ou service 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.

11. 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 ou du réseau bpost.

Étant donné que les envois contiennent des valeurs, bpost envoie les commandes 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 ou de son partenaire (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 (par exemple via un transporteur). Elle pourra donc choisir d'expédier une commande en fonction des caractéristiques liées à la commande, 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.

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

12. 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.

bpost ne peut délivrer une facture que pour ses propres produits et services. Le client a 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.

13. Délais de livraison et absence de livraison

Toute commande effectuée avant 15h00 (jour ouvrable, du lundi au vendredi) est traitée et expédiée généralement le jour même du centre logistique de notre fournisseur. Cette commande peut donc faire l'objet en principe d'une distribution le jour ouvrable suivant à l'adresse de livraison mentionnée par le client. Toutefois, il est possible de déroger à cette règle en concertation avec le client, c'est-à-dire de procéder à une livraison ultérieure.

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 produit(s) commandé(s) ne parvient pas à l'adresse de livraison communiquée dans un délai de 15 (quinze) jours calendrier après

confirmation de la commande, il appartient au client de se mettre en relation, dans un délai raisonnable, avec **packagingbybpost@bpost.be** pour vérifier l'état de sa commande.

Au cas où le client apporterait la preuve, conformément à l'article 11, que la commande n'a pas été livrée dans le délai de 15 jours calendrier susmentionné, il est possible pour le client de résilier la commande, sans indemnité, pour autant qu'il le signifie par e-mail à **packagingbybpost@bpost.be**.

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 20 (vingt) 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 (quinze) jours.

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

14. Frais de livraison

Les éventuels frais d'expédition que le client devrait supporter sont communiqués, sur l'écran « Votre panier » lors du processus d'achat.

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

15. Non-conformité

a. Général

Tous les produits et services proposés par le biais de la boutique en ligne de Matériel d'emballage sont décrits de bonne foi et le plus fidèlement possible.

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 doit contacter bpost via l'adresse e-mail **packagingbybpost@bpost.be** dans les 24 (vingt-quatre) heures suivants la livraison. La plainte contient un descriptif exhaustif de la situation et des photos attestant des faits.

bpost cherchera une solution telle que l'échange ou le remboursement de l'article endommagé dans un

délai de 30 (trente) jours calendrier. Toute résolution fera l'objet d'une concertation entre bpost et le client.

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 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

Etant donné que la relation entre le client et bpost est d'ordre commerciale, le client ne dispose pas d'un droit de rétractation. Seules les livraisons non conformes peuvent être retournées.

Les conditions suivantes doivent être remplies pour pouvoir retourner une commande :

- elle ne doit pas être faite sur mesure
- les marchandises ont été endommagées avant la réception
- l'unité commandée doit encore être complète
- les marchandises doivent être retournées dans les 30 (trente) jours suivant la réception.

Les clients qui souhaitent retourner un produit doivent envoyer un e-mail à **packagingbybpost@bpost.be** en indiquant :

- leur nom de client
- le numéro de commande
- la description ou la désignation de l'article que vous retournez
- la raison du retour
- des photos du dommage (le cas échéant)

16. Paiement et transfert de propriété

Le client paiera ses commandes après l'envoi d'une facture mensuelle.

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 facture.

17. Droits intellectuels

La boutique en ligne de Matériel d'emballage, l'adresse e-mail **packagingbybpost@bpost.be** 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 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. Disclaimer – Limitation de responsabilité

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 la boutique en ligne de Matériel d'emballage, de l'adresse e-mail **packagingbybpost@bpost.be**, 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 ne peut être tenue responsable de la non-exécution ou de l'exécution incorrecte de commandes par le biais de la boutique en ligne de Matériel d'emballage en raison d'un événement indépendant de sa volonté et de son contrôle raisonnable ("force majeure"). Les cas de force majeure pour bpost sont notamment :

l'interruption des services postaux, des moyens de transport et/ou de communication, les grèves (tant générales que totales ou partielles chez bpost), les inondations ou les incendies, les épidémies, les pandémies, les actes ou omissions des autorités publiques, la non-réception d'une commande en raison d'une erreur ou d'une négligence du client lui-même ou d'un tiers (par exemple, sans que cela soit limitatif, l'indication d'une adresse de livraison incomplète ou incorrecte ou l'indication d'une adresse telle que l'envoi ne peut être livré correctement).

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

19. Litiges

Tout différend relatif à l'utilisation de la boutique en ligne de Matériel d'emballage 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).

20. Réclamations

Pour le suivi de la commande et/ou pour toute question ou réclamation éventuelle quant à la conformité des produits livrés, le client peut s'adresser à **packagingbybpost@bpost.be**.

Lorsque vous prenez contact avec **packagingbybpost@bpost.be** 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.

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

21. Protection des Données à caractère personnel

Pour toute information relative à la protection de la vie privée, veuillez vous référer à notre politique vie privée liée à la boutique en ligne de Matériel d'emballage sur notre site internet bpost.be :

https://www.bpost.be/sites/default/files/privacy/Privacy_policy_Packaging_offer_FR.pdf

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.