Conditions générales de vente au détail dans les bureaux de poste Bpost

Table des matières

1. Identité du vendeur et champ d'application 2
2. Produits et informations relatives aux produits 2
3. Prix 2
4. Paiement et preuve d'achat 2
5. Garantie légale de conformité 2
   - 5.1. Principe 2
   - 5.2. Défaut de conformité 2
   - 5.3. Présomption 3
   - 5.4. Remèdes 3
6. Mise en œuvre de la garantie légale 3
7. Situations ne relevant pas de la garantie légale de conformité 3
8. Garanties commerciales du fabricant ou de tiers 3
9. Retour ou échange d'un produit conforme 3
10. Réclamations et service clientèle 4
11. Responsabilité 4
12. Protection des données à caractère personnel 4
13. Droit applicable et règlement des litiges 4
14. Disponibilité et version applicable 4

1. Identité du vendeur et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (les « **Conditions Générales** ») s'appliquent aux ventes de biens réalisées dans les bureaux de poste exploités par:
Bpost SA de droit public
Boulevard Anspach 1, boîte 1
1000 Bruxelles
BCE/TVA BE 0214.596.464
RPM Bruxelles
(ci-après « **Bpost** »)

Elles s'appliquent aux ventes conclues physiquement dans un bureau de poste entre Bpost et toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle (le « **Consommateur** »).

Elles concernent notamment la vente d'articles de papeterie et de carterie, d'emballages, de jouets, d'accessoires de téléphonie, de produits électriques ou électroniques et, plus généralement, des biens de consommation proposés à la vente par Bpost.

Les présentes Conditions Générales ne s'appliquent pas aux services postaux ou autres services fournis par Bpost lorsqu'ils sont soumis à des conditions contractuelles spécifiques, ni aux ventes à distance effectuées via un site internet de Bpost.

Les dispositions légales impératives applicables aux consommateurs prévalent en toute hypothèse sur toute disposition contraire des présentes Conditions Générales.

2. Produits et informations relatives aux produits

Les caractéristiques essentielles du produit sont celles communiquées au Consommateur au moment de la vente et/ou figurant sur le produit, son emballage ou la documentation qui l'accompagne.

Le Consommateur est invité à prendre connaissance, avant toute utilisation, des éventuelles instructions, notices et précautions ou restrictions d'utilisation accompagnant le produit.

Les photographies ou autres représentations utilisées pour présenter les produits ont une valeur illustrative, sauf indication contraire.

Les produits sont proposés à la vente dans la limite des stocks disponibles.

.

3. Prix

Le prix applicable est celui indiqué au Consommateur au moment de son achat.

Les prix à destination des Consommateurs sont indiqués en euros et toutes taxes comprises, conformément à la législation applicable.

Les éventuelles réductions de prix ou promotions sont appliquées conformément aux conditions communiquées pour la promotion concernée.

4. Paiement et preuve d'achat

Le prix est payable au moment de l'achat selon les moyens de paiement acceptés dans le bureau de poste concerné.

Après paiement, le Consommateur reçoit un ticket de caisse ou une autre preuve de l'achat. Il est recommandé de conserver cette preuve, notamment afin de faciliter l'exercice éventuel des droits relatifs à la garantie légale.

Le ticket de caisse constitue un moyen de prouver l'achat du produit auprès de Bpost, mais son absence ne prive pas le Consommateur de ses droits s'il est en mesure d'établir son achat auprès de Bpost par un autre moyen de preuve approprié.

5. Garantie légale de conformité

5.1. Principe

Les biens de consommation vendus par Bpost bénéficient de la **garantie légale de conformité prévue par la législation belge**.

Pour les biens neufs, Bpost répond des défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de **deux ans** à compter de la délivrance du bien au Consommateur.

Cette garantie légale s'applique indépendamment de toute éventuelle garantie commerciale accordée par le fabricant, l'importateur, le fournisseur ou tout autre tiers.

5.2. Défaut de conformité

Un bien doit être conforme au contrat de vente et satisfaire aux exigences de conformité prévues par la législation applicable.

Un défaut de conformité peut notamment exister lorsque le bien livré ne correspond pas au bien acheté. Un défaut connu par le consommateur au moment de la vente ne donne en revanche pas droit à la garantie légale pour ce défaut.

5.3. Présomption

Lorsqu'un défaut de conformité apparaît dans les deux ans suivant la délivrance, il est présumé avoir existé lors de la délivrance, sauf preuve contraire ou lorsque cette présomption est incompatible avec la nature du bien ou du défaut.

5.4. Remèdes

En cas de défaut de conformité couvert par la garantie légale, le Consommateur bénéficie des remèdes prévus par la législation applicable.

Selon les circonstances et les conditions prévues par la loi, ceux-ci peuvent notamment consister et à la seule discrétion de bpost en :
- la réparation du produit ; **ou**
- son remplacement ; **ou**
- une réduction proportionnelle du prix ; **ou**
- la résolution du contrat de vente et le remboursement correspondant.

L'application du remède approprié est déterminée conformément aux conditions, à l'ordre et aux exceptions prévus par la législation applicable.

6. Mise en œuvre de la garantie légale

En cas de défaut susceptible d'être couvert par la garantie légale, le Consommateur peut s'adresser à Bpost selon les modalités communiquées dans les bureaux de poste ou sur le site internet de Bpost.

Afin de permettre le traitement de sa demande, le Consommateur est invité à présenter:
- le produit concerné;
- une preuve permettant d'établir l'achat auprès de Bpost et sa date;
- une description du défaut constaté; et
- lorsque cela est nécessaire à l'examen du produit, ses accessoires pertinents.

Bpost peut examiner le produit afin de déterminer la nature du défaut et l'applicabilité de la garantie légale.

Le Consommateur conserve en toute hypothèse les droits qui lui sont accordés par les dispositions légales impératives applicables.

7. Situations ne relevant pas de la garantie légale de conformité

La garantie légale de conformité couvre les défauts relevant du régime légal de conformité et ne constitue pas une assurance contre toute détérioration survenue après la délivrance du produit.

Sous réserve des dispositions légales impératives, la garantie ne couvre donc notamment pas un dommage qui résulte exclusivement :
- d'un accident ou d'une détérioration survenus après la délivrance ;
- d'une utilisation manifestement contraire à la destination normale du produit ou aux instructions qui l'accompagnent ;
- d'une modification ou intervention inappropriée effectuée par le Consommateur ou par un tiers ; ou
- de l'usure normale du produit lorsqu'elle ne constitue pas un défaut de conformité.

La cause du défaut et l'application éventuelle de la garantie légale sont appréciées au cas par cas conformément à la législation applicable.

8. Garanties commerciales du fabricant ou de tiers

Certains produits peuvent bénéficier d'une garantie commerciale proposée par le fabricant, l'importateur, le fournisseur ou un autre tiers.

Lorsqu'une telle garantie existe, son étendue, sa durée et ses conditions sont celles définies par le garant concerné.

Toute garantie commerciale est distincte de la garantie légale de conformité et ne limite ni ne remplace les droits que le Consommateur peut exercer à l'égard de Bpost en sa qualité de vendeur.

9. Retour ou échange d'un produit conforme

Un achat effectué physiquement dans un bureau de poste ne bénéficie **pas** d'un droit légal général de rétractation permettant au Consommateur de restituer un produit conforme au seul motif qu'il a changé d'avis.

En conséquence, sauf politique commerciale de retour ou d'échange expressément proposée par Bpost pour le produit concerné, Bpost n'est pas tenue de reprendre, échanger ou rembourser un produit conforme acheté dans un bureau de poste au seul motif que le Consommateur ne souhaite plus le conserver.

Lorsqu'une faculté de retour ou d'échange commercial est expressément proposée, les conditions particulières communiquées pour cette faculté sont applicables.

10. Réclamations et service clientèle

Toute question ou réclamation relative à un produit acheté dans un bureau de poste peut être adressée à Bpost par l'intermédiaire des canaux de contact communiqués sur le site internet de Bpost ou dans ses bureaux de poste.

Le Consommateur est invité à conserver sa preuve d'achat et à communiquer les éléments nécessaires permettant d'identifier le produit et la vente concernés.

Les modalités pratiques de dépôt d'une réclamation ne peuvent avoir pour effet de limiter les droits légaux du Consommateur.

11. Responsabilité

Bpost répond de ses obligations conformément à la législation belge applicable.

Sous réserve des dispositions légales impératives, Bpost ne peut être tenue responsable d'un dommage résultant exclusivement d'une utilisation du produit qui serait manifestement contraire à sa destination, à ses instructions d'utilisation ou aux avertissements qui l'accompagnent.

12. Protection des données à caractère personnel

Lorsque le traitement d'une réclamation, d'une demande de garantie ou d'un retour nécessite le traitement de données à caractère personnel, celles-ci sont traitées conformément à la législation applicable en matière de protection des données et à la politique de protection des données de Bpost disponible sur son site internet.

13. Droit applicable et règlement des litiges

Les ventes couvertes par les présentes Conditions Générales ainsi que celles-ci sont régies par le droit belge.

En cas de différend, le Consommateur est invité à prendre préalablement contact avec Bpost afin de rechercher une solution.

À défaut de solution amiable, le litige peut être soumis aux juridictions compétentes conformément aux règles légales applicables.

Aucune disposition du présent article ne prive le Consommateur de la protection résultant d'une disposition impérative applicable.

14. Disponibilité et version applicable

Les présentes Conditions Générales sont mises à la disposition du Consommateur sur le site internet de Bpost et peuvent également être consultées ou obtenues selon les modalités communiquées dans les bureaux de poste.

La version applicable est celle en vigueur au moment de l'achat.

Bpost HQ, société anonyme de droit public | Boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles | TVA BE 0214.596.464. RPM Bruxelles | IBAN BE94 0000 0000 1414 | BIC GEBABEBB | Janvier 2027

bpost
a bnode company