Algemene verkoopsvoorwaarden voor detailverkoop in Bpost-postkantoren

Inhoudsopave

1. Identiteit van de verkoper en toepassingsgebied **2**
2. Producten en productinformatie **2**
3. Prijs **2**
4. Betaling en aankoopbewijs **2**
5. Wettelijke conformiteitsgarantie **2**
5.1. Principe 2
5.2. Conformiteitsgebrek 2
5.3. Vermoeden 3
5.4. Rechtsmiddelen 3
6. Inroepen van de wettelijke garantie **3**
7. Situaties die niet onder de wettelijke conformiteitsgarantie vallen **3**
8. Commerciële garanties van de fabrikant of van derden **3**
9. Terugname of omruiling van een conform product **3**
10. Klachten en klantendienst **4**
11. Aansprakelijkheid **4**
12. Bescherming van persoonsgegevens **4**
13. Toepasselijk recht en geschillen **4**
14. Beschikbaarheid en toepasselijke versie **4**

1. Identiteit van de verkoper en toepassingsgebied

Deze algemene verkoopsvoorwaarden (de "**Algemene Voorwaarden**") zijn van toepassing op de verkoop van goederen in de postkantoren uitgebaat door:

Bpost, naamloze vennootschap van publiek recht
Anspachlaan 1, bus 1
1000 Brussel
KBO/BTW BE 0214.596.464
RPR Brussel
(hierna "**Bpost**" genoemd).

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op verkopen die fysiek in een postkantoor worden gesloten tussen Bpost en iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen (de "**Consument**").

Zij hebben onder meer betrekking op de verkoop van papierwaren, kaarten, verpakkingsmateriaal, speelgoed, accessoires voor telefonie, elektrische of elektronische producten en, meer algemeen, consumptiegoederen die door Bpost te koop worden aangeboden.

Deze Algemene Voorwaarden zijn niet van toepassing op postdiensten of andere door Bpost aangeboden diensten wanneer daarop specifieke contractuele voorwaarden van toepassing zijn, noch op verkopen op afstand via een website van Bpost.

Dwingende wettelijke bepalingen ter bescherming van de Consument hebben in elk geval voorrang op daarmee strijdige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden.

2. Producten en productinformatie

De wezenlijke kenmerken van het product zijn deze die bij de verkoop aan de Consument worden meegedeeld en/of op het product, de verpakking of de bijbehorende documentatie worden vermeld.

De Consument wordt verzocht om vóór elk gebruik kennis te nemen van de eventuele instructies, gebruiksaanwijzingen, voorzorgsmaatregelen en gebruiksbeperkingen die bij het product worden verstrekt.

Foto's of andere afbeeldingen die worden gebruikt om de producten voor te stellen, dienen uitsluitend ter illustratie, tenzij anders vermeld.

Producten worden aangeboden zolang de voorraad strekt.

3. Prijs

De toepasselijke prijs is de prijs die op het ogenblik van de aankoop aan de Consument wordt meegedeeld.

Prijzen bestemd voor Consumenten worden overeenkomstig de toepasselijke wetgeving in euro en inclusief belastingen vermeld.

Eventuele prijsverminderingen of promoties worden toegepast overeenkomstig de voorwaarden die voor de betrokken promotie worden meegedeeld.

4. Betaling en aankoopbewijs

De prijs is verschuldigd op het ogenblik van de aankoop en wordt betaald met een betaalmiddel dat in het betrokken postkantoor wordt aanvaard.

Na betaling ontvangt de Consument een kasticket of een ander aankoopbewijs. De Consument wordt aangeraden dit bewijs te bewaren, onder meer om de eventuele uitoefening van zijn rechten op grond van de wettelijke garantie te vergemakkelijken.

Het kasticket vormt een middel om de aankoop van het product bij Bpost te bewijzen. Het ontbreken van het kasticket ontneemt de Consument evenwel niet zijn rechten indien hij de aankoop bij Bpost aan de hand van een ander geschikt bewijsmiddel kan aantonen.

5. Wettelijke conformiteitsgarantie

5.1. Principe

Consumptiegoederen die door Bpost worden verkocht, genieten de **wettelijke conformiteitsgarantie waarin de Belgische wetgeving voorziet**.

Voor nieuwe goederen is Bpost aansprakelijk voor conformiteitsgebreken die zich voordoen binnen een termijn van **twee jaar** vanaf de levering van het goed aan de Consument.

Deze wettelijke garantie geldt onafhankelijk van elke eventuele commerciële garantie die wordt aangeboden door de fabrikant, invoerder, leverancier of enige andere derde.

5.2. Conformiteitsgebrek

Een goed moet beantwoorden aan de verkoopovereenkomst en voldoen aan de conformiteitsvoorwaarden waarin de toepasselijke wetgeving voorziet.

Er kan onder meer sprake zijn van een conformiteitsgebrek wanneer het geleverde goed niet overeenstemt met het gekochte goed. De Consument kan zich daarentegen niet op de wettelijke garantie beroepen voor een gebrek waarvan hij op het ogenblik van de verkoop kennis had.

5.3. Vermoeden

Wanneer een conformiteitsgebrek binnen twee jaar na de levering aan het licht komt, wordt vermoed dat het reeds bij de levering bestond, behoudens bewijs van het tegendeel of wanneer dit vermoeden onverenigbaar is met de aard van het goed of met de aard van het gebrek.

5.4. Rechtsmiddelen

Wanneer een conformiteitsgebrek door de wettelijke garantie wordt gedekt, beschikt de Consument over de rechtsmiddelen waarin de toepasselijke wetgeving voorziet.

Afhankelijk van de omstandigheden en de wettelijk bepaalde voorwaarden kunnen deze, uitsluitend naar goeddunken van bpost, onder meer bestaan uit:
- de herstelling van het product; **of**
- de vervanging ervan; **of**
- een evenredige prijsvermindering; **of**
- de ontbinding van de verkoopovereenkomst en de daarmee overeenstemmende terugbetaling.

Het passende rechtsmiddel wordt bepaald overeenkomstig de voorwaarden, volgorde en uitzonderingen waarin de toepasselijke wetgeving voorziet.

6. Inroepen van de wettelijke garantie

Wanneer zich een gebrek voordoet dat mogelijk door de wettelijke garantie wordt gedekt, kan de Consument zich tot Bpost wenden volgens de modaliteiten die in de postkantoren of op de website van Bpost worden meegedeeld.

Om zijn aanvraag te kunnen behandelen, wordt de Consument verzocht om:
- het betrokken product voor te leggen;
- een bewijs voor te leggen waaruit de aankoop bij Bpost en de datum ervan kunnen worden vastgesteld;
- het vastgestelde gebrek te beschrijven; en
- wanneer dit noodzakelijk is voor het onderzoek van het product, de relevante accessoires voor te leggen.

Bpost kan het product onderzoeken om de aard van het gebrek en de toepasselijkheid van de wettelijke garantie vast te stellen.

De Consument behoudt in ieder geval de rechten die hem krachtens de toepasselijke dwingende wettelijke bepalingen worden toegekend.

7. Situaties die niet onder de wettelijke conformiteitsgarantie vallen

De wettelijke conformiteitsgarantie dekt gebreken die onder de wettelijke conformiteitsregeling vallen en vormt geen verzekering tegen elke beschadiging die na de levering van het product ontstaat.

Onder voorbehoud van dwingende wettelijke bepalingen dekt de wettelijke garantie derhalve met name geen schade die uitsluitend het gevolg is van:
- een ongeval of beschadiging die na de levering is ontstaan;
- een gebruik dat kennelijk strijdig is met de normale bestemming van het product of met de bijbehorende instructies;
- een ongeschikte wijziging of ingreep uitgevoerd door de Consument of een derde; of
- normale slijtage van het product, voor zover deze geen conformiteitsgebrek uitmaakt.

De oorzaak van het gebrek en de eventuele toepassing van de wettelijke garantie worden geval per geval beoordeeld overeenkomstig de toepasselijke wetgeving.

8. Commerciële garanties van de fabrikant of van derden

Voor bepaalde producten kan een commerciële garantie gelden die wordt aangeboden door de fabrikant, invoerder, leverancier of een andere derde.

Wanneer een dergelijke garantie bestaat, worden de omvang, de duur en de voorwaarden ervan bepaald door de betrokken garant.

Elke commerciële garantie staat los van de wettelijke conformiteitsgarantie en beperkt noch vervangt de rechten die de Consument ten aanzien van Bpost als verkoper kan uitoefenen.

9. Terugname of omruiling van een conform product

Voor een aankoop die fysiek in een postkantoor wordt verricht, geldt **geen** algemeen wettelijk herroepingsrecht op grond waarvan de Consument een conform product kan terugbrengen enkel omdat hij van mening is veranderd.

Behoudens wanneer Bpost voor het betrokken product uitdrukkelijk een commerciële terugname- of omruilregeling aanbiedt, is Bpost bijgevolg niet verplicht een conform product dat in een postkantoor werd gekocht terug te nemen, om te ruilen of terug te betalen om de enkele reden dat de Consument het niet langer wenst te behouden.

Wanneer uitdrukkelijk een commerciële mogelijkheid tot terugname of omruiling wordt aangeboden, zijn de specifieke voorwaarden van toepassing die voor die mogelijkheid zijn meegedeeld.

10. Klachten en klantendienst

Vragen of klachten over een product dat in een postkantoor werd gekocht, kunnen aan Bpost worden gericht via de contactkanalen die op de website van Bpost of in de postkantoren worden meegedeeld.

De Consument wordt verzocht zijn aankoopbewijs te bewaren en de nodige gegevens mee te delen om het betrokken product en de betrokken verkoop te kunnen identificeren.

De praktische modaliteiten voor het indienen van een klacht mogen de wettelijke rechten van de Consument niet beperken.

11. Aansprakelijkheid

Bpost is aansprakelijk voor de nakoming van haar verplichtingen overeenkomstig de toepasselijke Belgische wetgeving.

Onder voorbehoud van dwingende wettelijke bepalingen kan Bpost niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die uitsluitend voortvloeit uit een gebruik van het product dat kennelijk strijdig is met de bestemming ervan, de gebruiksinstructies of de bijbehorende waarschuwingen.

12. Bescherming van persoonsgegevens

Wanneer voor de behandeling van een klacht, een garantieaanvraag of een terugname persoonsgegevens moeten worden verwerkt, worden deze verwerkt overeenkomstig de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming en het privacybeleid van Bpost dat op haar website beschikbaar is.

13. Toepasselijk recht en geschillen

De verkopen waarop deze Algemene Voorwaarden betrekking hebben, evenals deze Algemene Voorwaarden zelf, worden beheerst door het Belgisch recht.

In geval van een geschil wordt de Consument verzocht eerst contact op te nemen met Bpost om naar een oplossing te zoeken.

Wanneer geen minnelijke oplossing kan worden gevonden, kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbanken overeenkomstig de toepasselijke wettelijke bevoegdheidsregels.

Geen enkele bepaling van dit artikel ontneemt de Consument de bescherming die hem op grond van toepasselijke dwingende wettelijke bepalingen wordt geboden.

14. Beschikbaarheid en toepasselijke versie

Deze Algemene Voorwaarden worden ter beschikking van de Consument gesteld op de website van Bpost en kunnen eveneens worden geraadpleegd of verkregen volgens de modaliteiten die in de postkantoren worden meegedeeld.

De versie die van toepassing is, is de versie die van kracht is op het ogenblik van de aankoop.

Bpost HQ, naamloze vennootschap van publiek recht | Anspachlaan 1 bus 1, 1000 Brussel | BTW BE 0214.596.464, RPR Brussel | IBAN BE94 0000 0000 1414 | BIC GEBABEBB | Januari 2027

bpost
a bnode company