

CONDITIONS GÉNÉRALES

1. Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente entrent en vigueur à partir du 05 février 2022 et s'appliquent à toute commande de produits et services effectuée par le biais du Service tel que défini à l'Article 3 et proposé sur le site internet de l'eShop de bpost.

En aucun cas les conditions générales ou particulières de l'Acheteur ne sont d'application.

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, le service de production de timbres personnalisés « My Stamp» proposé sur le site correspondant), les autres services proposés sur le site ou proposés sur des sites vers lesquels le site renvoie, auxquelles des conditions générales spécifiques s'appliquent de façon intégrale.

2. Coordonnées de bpost

bpost

Société Anonyme de droit public

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

TVA : BE 214 596 464

Numéro d'entreprise : 0214.596.464

CCP IBAN BE94 0000 0000 1414 BIC BPOTBEB1

3. Définition du Service et destinataires

Par Service, on entend le service d'achat en ligne de produits et services proposés par bpost sur le site internet de l'eShop de bpost.

Le Service et les produits qui y sont proposés sont destinés tant aux personnes physiques agissant en leur qualité de consommateur (c'est-à-dire qui acquièrent ou utilisent les produits acquis via le Service à des fins excluant tout caractère professionnel) ou de professionnel mais aussi aux personnes morales (c'est-à-dire qui acquièrent ou utilisent les produits acquis via le Service à des fins ayant un caractère exclusivement professionnel), ci-après dénommé le ou les "Acheteur(s)".

bpost et les Acheteurs qui achètent des produits 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 à des fins professionnelles.

4. Conclusion du contrat et acceptation des conditions générales

Les produits et services présentés à l'achat par le biais du Service ne constituent en aucune manière une proposition contractuelle de sorte que la simple volonté manifestée par l'Acheteur 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 l'Acheteur, bpost n'étant valablement engagée vis-à-vis de l'Acheteur qu'à compter de l'envoi d'une confirmation d'acceptation par bpost de sa commande, ainsi qu'exposé

ci-après et moyennant validation du paiement effectif par le fournisseur du service de paiement électronique.

En cas de paiement par virement, l'Acheteur 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 de l'Acheteur et la commande est annulée sans qu'il n'y ait de frais portés à charge de l'Acheteur.

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.

L'achat de produits et services sur l'eShop de bpost est conditionné à l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente.

L'acheteur 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 et je confirme que j'ai lu la déclaration relative à la vie privée et je suis informé au sujet des traitements de mes données à caractère personnel qui y sont décrits, en ce compris leur utilisation par bpost pour m' informer au sujet d'autres services et actions similaires de bpost » l'Acheteur déclare avoir lu et accepté sans réserve les présentes conditions générales de vente sur le site.*

5. Processus de passation de commande

5.1. L'Acheteur passe une commande sur eShop

L'Acheteur parcourt l'eShop et choisit les produits qu'il souhaite commander.

Il peut soit cliquer sur le symbole « + » pour ajouter un produit au panier d'achat lorsqu'il est sur la page d'accueil, soit cliquer sur le nom d'un produit pour arriver sur la page du produit et cliquer sur le bouton « Ajouter au panier » en ayant ou non au préalable modifier la quantité.

Le pictogramme représentant le panier d'achat dans le haut de la page, affiche le nombre d'articles qui sont dans le panier d'achat.

Toute commande passée dans le cadre de ce service est réputée définitive au terme des six étapes successives mentionnées ci-dessous.

Chaque étape est successivement franchie par le « clic » d'une icône de confirmation. Si l'Acheteur 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 dernière confirmation (décrite à l'article 5.e), l'Acheteur s'engage contractuellement.

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

Une page Web reprenant les détails de la commande (aperçu de la commande) effectuée par l'Acheteur est proposée à celui-ci aux fins de confirmation.

Les détails de la commande comprennent :

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

Si l'Acheteur désire modifier ou corriger sa commande, il clique sur l'icône «Supprimer», il peut également modifier la quantité en l'adaptant directement dans le champ prévu à cet effet.

L'Acheteur peut également ajouter d'autres produits en retournant dans l'eShop en cliquant sur le logo bpost et en sélectionnant et validant ces produits.

Si l'Acheteur désire poursuivre sa commande, il clique sur «Je commande».

b. Adresse de livraison/facturation et données de contact (écran « Livraison »)

L'Acheteur doit introduire son adresse de livraison et ses données de contact.

Si l'Acheteur destine les produits commandés à un usage professionnel et qu'il possède un numéro de TVA, il peut demander une facture en cochant "Je souhaite une facture ».

Il 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 pas établir de facture pour les cartes Ready-to-Send, les Postogram (Editor).

Pour passer à l'étape suivante, l'acheteur doit obligatoirement cocher l'onglet

- J'ai lu et j'accepte les conditions générales et je confirme que j'ai lu la déclaration relative à la vie privée et je suis informé au sujet des traitements de mes données à caractère personnel qui y sont décrits, en ce compris leur utilisation par bpost pour m' informer au sujet d'autres services et actions similaires de bpost*

Il peut s'il le souhaite s'opposer au traitement de ses données personnelles en cochant la case située à la fin de la phrase.

Je m'oppose à cette (dernière) utilisation de mes données à caractère personnel

Si l'Acheteur désire poursuivre sa commande, il clique sur «Confirmer».

Si l'Acheteur ne désire pas poursuivre sa commande, il peut retourner sur l'eShop en cliquant sur le logo bpost ou quitter la page.

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

L'Acheteur choisit la méthode de paiement qu'il souhaite, en ligne ou virement bancaire en cliquant sur l'icône de la méthode de paiement de son choix

Une fois la sélection de la méthode de paiement effectuée, l'Acheteur poursuit sa commande en cliquant sur l'icône "Vérifier ma commande".

L'Acheteur peut retourner à l'étape précédente en cliquant sur « Retourner à l'étape précédente ».

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

Dans cette quatrième étape, un écran récapitule les informations encodées par l'Acheteur ainsi qu'une description des produits commandés, le prix total par article et le prix total de la commande TVA comprise et les frais de traitement éventuels.

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

Si l'Acheteur est d'accord avec le récapitulatif de commande, il confirme en cliquant sur « Commander et payer ».

e. Paiement de la commande et validation

Dans cette étape, l'Acheteur est invité à introduire ses informations bancaires et à les valider.

S'il opte pour le « Paiement en ligne », il sera 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, l'Acheteur arrivera sur l'écran de confirmation.

Si l'Acheteur 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 l'Acheteur valide son paiement, il s'engage contractuellement.

f. Validation (écran «Confirmation»)

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

Si l'Acheteur a opté pour un paiement par virement, il arrivera sur ce même écran qui affichera le numéro de la commande.

5.2. L'Acheteur fait appel au guichetier du bureau de poste pour introduire une commande sur eShop

- L'Acheteur décrit au guichetier l'article qu'il veut que ce dernier commande au nom et pour le compte de l'Acheteur.
- Une fois que le guichetier a identifié l'article, il demande à l'Acheteur de lui confirmer qu'il s'agit bien de l'article en question, sur base des informations qu'il lui donne dont la description du produit et le prix de vente unitaire.
- Une fois que l'Acheteur 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 à l'Acheteur de valider le contenu du panier d'achat.
- Une fois la confirmation reçue de l'Acheteur, 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 à l'Acheteur les différentes informations requises et les encode.
- Le guichetier demande également à l'Acheteur de prendre connaissance et de marquer son acceptation par rapport aux Conditions Générales et lui montrera ou lui remettra s'il le demande un extrait papier de celles-ci relatif à la procédure en bureau de poste (article 5.2).
L'Acheteur pourra aussi consulter le texte intégral des Conditions Générales sur l'eShop. La confirmation de l'acceptation par l'Acheteur des Conditions Générales sera imprimée sur le ticket de caisse avec la mention « *L'Acheteur a pris connaissance et accepte les conditions générales d'eShop* ».
- Si l'Acheteur 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 de l'Acheteur reçu, le guichetier validera la commande et procédera au paiement.
- Le guichetier remettra à l'Acheteur un ticket de caisse reprenant 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.
- L'Acheteur recevra la confirmation de la commande à l'adresse email qu'il aura mentionnée au guichet.

6. Confirmation par bpost et exécution de la commande

L'Acheteur 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 tels qu'énumérés à l'article 5, a, 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 de l'Acheteur

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 de l'Acheteur (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 de l'Acheteur et le cas échéant exigibles en sus du prix des produits. L'Acheteur 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 reste bien sûr toujours possible dans les différents 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.

Dans ce cadre, l'acquisition d'un des produits faisant partie de l'offre groupée mettra automatiquement en avant les autres produits faisant partie de cette offre afin que l'Acheteur puisse, le cas échéant, bénéficier de l'avantage commercial qui en découle. L'avantage commercial découlant d'une offre groupée sera toujours indiqué clairement à l'Acheteur.

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, l'Acheteur 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 de l'Acheteur, 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 à l'Acheteur des produits ou services similaires à ceux faisant l'objet de la commande.

En cas de refus par l'Acheteur de la solution alternative proposée, bpost procèdera 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 l'Acheteur 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.

Etant donné que les envois "eShop" contiennent de la valeur, ces derniers sont toujours munis et expédiés avec un code-barres. Le document résultant du scanning effectué lors de la livraison de la commande constituera une présomption de la livraison effective de la commande (et de sa bonne réception par l'Acheteur), qui fera foi, sauf preuve contraire apportée par l'Acheteur.

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 l'Acheteur, 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 l'Acheteur 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 de l'Acheteur, 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 son Service (par exemple les cartes Ready-to-Send et les Postogram d'Editor). L'Acheteur 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.

12. Délais 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, 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 l'Acheteur.

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 de l'Acheteur.

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, il appartient à l'Acheteur de se mettre en relation, dans un délai raisonnable, avec le Service clientèle de bpost dont les coordonnées sont reprises à l'article 23, pour vérifier le status de sa commande.

Au cas où l'Acheteur apporterait la preuve, conformément à l'article 10, que la commande n'a pas été livrée dans un délai de 15 jours calendrier après sa confirmation, il est possible pour l'Acheteur de la résilier, sans indemnité, pour autant qu'il le signifie par voie d'e-mail ou de courrier recommandé aux coordonnées figurant à l'article 23 des présentes conditions générales.

Les sommes que l'Acheteur 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, l'Acheteur 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 l'Acheteur 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.

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.

L'Acheteur 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 votre institution financière sera informée de votre demande de virement ainsi que du délai nécessaire à son traitement.

13. Frais de traitement

Les éventuels frais de traitement que l'Acheteur devrait supporter sont communiqués, en ligne 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 du Service 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.

L'Acheteur est tenu de vérifier le contenu de sa commande dès réception de cette dernière.

Si le produit reçu ne correspond pas au produit que l'Acheteur a commandé ou s'il est endommagé, il est possible pour l'Acheteur de 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.

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

Passé ce délai de 14 jours, les produits livrés ne sont pas repris ni remboursés.

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

L'Acheteur souhaitant retourner un achat effectué sur notre boutique en ligne est tenu de rapporter exclusivement cette commande dans un point de vente de bpost (Bureau de Poste ou Point Poste).

La commande doit être remise dans ce point de vente (Bureau de Poste ou Point Poste) à l'état neuf, dans son emballage d'origine également en parfait état et obligatoirement accompagnée de son bordereau de livraison.

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), l'Acheteur ne se verra appliquer aucun frais de renvoi.

Toute autre moyen utilisé par l'Acheteur pour retourner une commande effectuée sur notre boutique en ligne (ex. dépôt dans une boîte aux lettres) se fait à ses propres risques et

périls. L'Acheteur ne pourra prétendre ultérieurement à aucune forme de remboursement ou de dédommagement en cas de perte éventuelle de sa commande.

c. Livraison

Une commande sera en général réputée livrée en accord avec l'article 10 des présentes conditions sur base du résultat du scanning effectué lors de la livraison de la commande. Si un ou plusieurs produits commandés ne parviennent pas à l'Acheteur à l'adresse de livraison indiquée dans un délai de 15 jours calendriers après la confirmation de commande, il appartient à l'Acheteur de se mettre en contact dans un délai raisonnable avec le service clientèle de bpost (dont les coordonnées sont reprises à l'article 23) afin de contrôler le statut de sa commande.

15. Droit de rétractation

Conformément au livre VI « Pratiques du marché et protection du consommateur » du Code belge de droit économique, l'Acheteur 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 renonciation.

Si l'achat porte sur des produits personnalisés, l'Acheteur ne jouit pas de ce droit.

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 22. L'Acheteur peut à cet effet utiliser le formulaire de rétractation ci-joint (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 révocation avant l'expiration du délai de révocation.

Le droit de renonciation de l'Acheteur est subordonné au renvoi le plus rapide possible de la totalité de la livraison, et ce, en tout cas, dans un délai de 14 jours ouvrables 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, l'Acheteur est tenu de respecter les conditions de renvoi visées à l'article 14b des présentes conditions générales.

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

16. Paiement

De façon générale, les commandes passées via le Service sont payables online par carte de crédit Visa/Mastercard, via les web-banking d' ING, Belfius et CBC/KBC, par carte de débit et par PayPal via un serveur sécurisé ou un partenaire de bpost. bpost collabore sur ce plan avec un « Service Payment provider » (MultiSafepay) et dispose des standards de sécurité suivants : « Visa Certified » et « MasterCard 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 en ligne, il vous est toujours possible de régler votre commande eShop par simple virement bancaire au départ de n'importe lequel de vos comptes. Votre commande ne fera donc l'objet d'un traitement qu'après réception de votre paiement sur nos comptes.

Toute démarche effectuée unilatéralement par l'Acheteur vis-à-vis de son organisme bancaire et visant à contester un paiement effectué sur notre boutique en ligne ou toute action de la part de l'Acheteur entraînant d'une manière ou d'une autre un blocage temporaire ou définitif des fonds en faveur de bpost, (i) annulera de facto tout traitement de commande et (ii) en cas de traitement déjà effectué, annulera de facto tout droit de remboursement de la commande ou expédition d'un envoi de remplacement.

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

Le site internet de bpost et son 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. 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.

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 du Service, d'une livraison tardive, non conforme ou d'une absence de livraison, le seul dédommagement auquel l'Acheteur peut prétendre étant le remboursement des produits ou services non livrés, non conformes ou retournés.

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

Enfin, bpost ne peut être tenue responsable de la non-exécution ou de l'exécution incorrecte des ordres 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 de l'acheteur ou d'un tiers (p. ex. 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 (liste non exhaustive)).

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. Langues

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

- Le français ;
- Le néerlandais.

20. Archivage

Les contrats conclus via le Service sont archivés par bpost mais ne sont pas accessibles aux tiers (en ce compris les Acheteurs).

21. Litiges

Tout différend relatif à l'utilisation du Service 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.

22. 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 dans le cadre du Service, l'Acheteur peut s'adresser à:

bpost - eShop

Contact Center

Boîte Postale 5000

1000 BRUXELLES

TVA : BE 214.596.464

Nr RPM : 0214.596.464

Tel. : **022 012345** (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.

23. Divers

La nullité ou le caractère non contraignant, pour quelque motif que ce soit, d'une partie des présentes conditions générales 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.