

ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Toepassingsgebied

Deze Algemene Verkoopvoorwaarden zijn vanaf 05 februari 2022 van kracht en zijn van toepassing op elke bestelling van producten en diensten via een Dienst zoals omschreven in Artikel 3 en die wordt aangeboden op de website van de eShop van bpost.

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

Deze Algemene Verkoopvoorwaarden zijn niet van toepassing op de andere activiteiten van bpost (met inbegrip van onder meer de uitreiking van post, de aanmaak van gepersonaliseerde zegels "My Stamp" die op de overeenstemmende site worden aangeboden), de andere diensten die aangeboden worden op de site of op websites vermeld op de website, waarop specifieke algemene voorwaarden integraal van toepassing zijn.

2. Gegevens van bpost

bpost

Naamloze vennootschap van publiek recht

Maatschappelijke zetel: Anspachlaan 1, bus 1 1000 Brussel

BTW: BE 214 596 464

Ondernemingsnummer: 0214.596.464

PRC IBAN BE94 0000 0000 1414 BIC BPOTBEB1

3. Omschrijving van de Dienst en de bestemmingen

Met Dienst wordt bedoeld de online aankoop van producten en diensten aangeboden door bpost en aangeboden op de website van de eShop van bpost.

De erin voorgestelde Dienst en producten zijn bestemd voor natuurlijke personen die handelen als consument (d.w.z. die de via de Dienst aangekochte producten kopen of gebruiken voor andere dan professionele doeleinden) of als professioneel, maar ook voor rechtspersonen (m.a.w. die de producten via de Dienst voor louter professionele doeleinden aankopen of gebruiken) hierna de "Koper(s)" genoemd.

bpost en de Kopers die producten aankopen 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 voor professionele doeleinden.

4. Afsluiten van het contract en aanvaarding van de algemene voorwaarden

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

De Koper verbindt zich echter contractueel zodra hij de bestelprocedure, die hieronder beschreven wordt, voltooit. bpost is slechts geldig verbonden t.o.v. de Koper vanaf het ogenblik waarop ze een bevestiging van de aanvaarding van de bestelling verstuurt, zoals hieronder wordt uiteengezet en mits de effectieve betaling door de leverancier van de elektronische betaaldienst wordt bevestigd.

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

Zonder afbreuk te doen aan het voorgaande, mag bpost op elk ogenblik en zonder voorafgaande kennisgeving de verkoop van de 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 had aanvaard.

De aankoop van producten en diensten op de website van de eShop van bpost is onderworpen aan deze Algemene Verkoopvoorwaarden.

De Koper 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 (hyperlink) en bevestig dat ik de privacyverklaring heb gelezen en werd geïnformeerd over de erin beschreven verwerking van mijn persoonsgegevens zoals het gebruik ervan door bpost, om mij te informeren over gelijkaardige diensten en acties van bpost"*, verklaart de Koper kennis te hebben genomen van deze Algemene Verkoopvoorwaarden op de site en deze zonder voorbehoud te aanvaarden.

5. Bestelprocedure

5.1. De Koper plaats een bestelling op eShop

De Koper overloopt de producten in de eShop en kiest welke hij wil bestellen.

Hij kan op het "+"-symbooltje klikken om een product aan de winkelwagen toe te voegen wanneer hij op de startpagina is. Hij kan ook op de naam van een product klikken. Hij komt dan terecht op de pagina van het product. Vervolgens kan hij op de knop "Toevoegen aan winkelwagen" klikken, nadat hij eerst de hoeveelheid al dan niet heeft gewijzigd.

Het winkelwagenicoontje bovenaan de pagina geeft het aantal artikelen in de winkelwagen weer.

Elke bestelling die in het kader van deze dienst wordt geplaatst, wordt als definitief beschouwd nadat de zes hierna vermelde stappen werden doorlopen.

Elke stap wordt afgesloten door op het bevestigingsicoontje te klikken. Indien de Koper iets aan zijn bestelling wenst te wijzigen, klikt hij op "Terug naar de vorige stap" of op het bpost-logo om terug te keren naar de startpagina van de eShop.

Bij de laatste bevestiging (beschreven in artikel 5.e) gaat de Koper een contractuele verbintenis aan.

a. Details van de bestelling (scherm "Winkelwagen")

Er wordt de Koper ter bevestiging van de bestelling die hij heeft geplaatst een webpagina getoond met daarop de details van de bestelling (overzicht van de bestelling).

De details van de bestelling bevatten:

- de hoeveelheid en de naam van de bestelde producten;
- de eenheidsprijs van elk product, de totale prijs van de bestelling inclusief btw en de eventuele verwerkingskosten;

Indien de Koper zijn bestelling wil wijzigen of verbeteren, klikt hij op het icoontje “Wissen; hij kan ook de hoeveelheid wijzigen door ze meteen in het daartoe voorziene veld aan te passen.

De Koper kan ook nog andere producten toevoegen door terug te keren naar de eShop door op het bpost-logo te klikken, en deze producten te selecteren en te valideren.

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

b. Leveringsadres/factureringsadres en contactgegevens (scherm “Levering”)

De Koper moet zijn leveringsadres en contactgegevens invullen.

Als de Koper de bestelde producten bestemt voor beroepsmatig gebruik en als hij een btw-nummer heeft, dan kan hij een om een factuur vragen door “Ik wil een factuur” aan te vinken. Hij 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 geen factuur opmaken voor Ready-to-Send-kaarten en Postograms (Editor).

Om naar de volgende stap te gaan moet de koper het volgende aanvinken:

- Ik heb kennis genomen van en aanvaard de algemene voorwaarden en bevestig dat ik de privacyverklaring heb gelezen en werd geïnformeerd over de erin beschreven verwerking van mijn persoonsgegevens zoals het gebruik ervan door bpost, om mij te informeren over gelijkaardige diensten en acties van bpost.*

Hij kan zich, indien hij dat wenst, verzetten tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens door het vakje aan het einde van de zin aan te vinken.

Ik verzet me tegen de (laatst vermelde) verwerking van mijn persoonsgegevens

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

Indien de Koper niet met zijn bestelling wil voortgaan, dan kan hij terugkeren naar de eShop door op het bpost-logo te klikken of de pagina te verlaten.

c. Keuze van de betalingsmethode (scherm “Betaling”)

De Koper kiest de betalingswijze die hij wenst, online of via bankoverschrijving, door te klikken op het icoontje van de betalingswijze die hij verkiest

Zodra de betalingswijze is gekozen, zet de Koper zijn bestelling voort door op het icoontje “Mijn bestelling controleren” te klikken.

De Koper kan terugkeren naar de vorige stap door op “Terug naar de vorige stap” te klikken.

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

In deze vierde stap krijgt de Koper een overzicht te zien van de informatie die hij heeft ingevoerd en een beschrijving van de bestelde producten, de totale prijs per artikel, de totale prijs van de bestelling btw inbegrepen en de eventuele verwerkingskosten.

Als de koper zijn bestelling nog wil wijzigen, kan hij klikken op “Terug naar de vorige stap” en terugkeren naar de voorgaande stap.

Als de Koper het eens is met het overzicht van zijn bestelling, bevestigt hij ze door op “Bestellen en betalen” te klikken.

e. Betaling van de bestelling en validering

In deze stap wordt de koper verzocht om zijn bankgegevens in te vullen en te bevestigen.

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

Als MultiSafepay de betaling heeft bevestigd, ziet de Koper het bevestigingsscherm.

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

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

f. Validering (scherm "Bevestiging")

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

Als de Koper voor een betaling via overschrijving heeft gekozen, dan komt hij terecht op datzelfde scherm met het nummer van de bestelling.

5.2. De koper doet een beroep op de loketbediende van het postkantoor om een bestelling in te voeren op de eShop

- De Koper beschrijft aan de loketbediende welk artikel hij wil dat deze bestelt in naam en voor rekening van de Koper.
- Zodra de loketbediende het artikel heeft gevonden, vraagt hij aan de Koper om te bevestigen dat het wel degelijk om dat artikel gaat, op basis van de informatie die hij hem geeft, zoals de beschrijving van het product en de eenheidsprijs.
- Zodra de Koper het artikel heeft goedgekeurd, vraagt de loketbediende hoeveel verpakkingseenheden de Koper wenst te kopen.
- De loketbediende voegt de geselecteerde producten toe aan de winkelwagen van de eShop.
- De loketbediende vraagt aan de Koper om de inhoud van de winkelwagen te valideren.
- Zodra de Koper dat bevestigt, 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 Koper en voert ze in.
- De loketbediende vraagt ook aan de Koper om kennis te nemen van de Algemene Voorwaarden en om ermee in te stemmen en toont of geeft hem (indien hij erom vraagt) een papieren uittreksel van deze voorwaarden met betrekking tot de procedure in het postkantoor (artikel 5.2.).
De Koper kan ook de volledige tekst van de Algemene Voorwaarden raadplegen in de eShop.
De bevestiging dat de Koper 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 Koper akkoord gaat met de Algemene Voorwaarden, wordt hij verzocht het bedrag van de bestelling en eventuele verwerkingskosten te betalen.
- Zodra de betaling van de Koper is ontvangen, valideert de loketbediende de bestelling en gaat hij over tot betaling.
- De loketbediende overhandigt de Koper 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 Koper 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 Koper 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 zoals opgesomd in artikel 5, a, 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 Koper

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 Koper (cf. infra: betaling).
- het niet-bevestigen van de betaling via web banking door de instelling die moet zorgen voor de technische verwezenlijking 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 Koper en in voorkomend geval opeisbaar bovenop de prijs van de producten. Alle telecomunicatiekosten voor het gebruik van internet en de website blijven ten laste van de Koper.

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 blijft uiteraard altijd mogelijk in de verschillende 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 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 Koper desgevallend gebruik kan maken van het commerciële voordeel dat daaruit voortvloeit. De Koper 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 Koper daarvan op de hoogte gebracht door de klantendienst van bpost en kan hij zijn bestelling annuleren of een product of dienst aanvaarden dat/die gelijkaardig is aan het product of de dienst dat/die hij bestelde.

Mits ze de Koper 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 Koper producten of diensten voorstellen die gelijkaardig zijn aan wat hij besteld had.

Indien de Koper 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 Koper 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, moeten ze altijd voorzien zijn van een streepjescode. Het document dat wordt aangemaakt na de scanning bij de levering van de bestelling, vormt een vermoeden van de daadwerkelijke levering van de bestelling (en de goede ontvangst ervan door de Koper) en geldt als bewijs, tenzij de Koper bewijs van het tegendeel levert.

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 Koper, 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 Koper 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 Koper, 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 Koper 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

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, wordt de dag zelf door ons logistiek centrum behandeld en verstuurd. Uw bestelling kan dus de volgende werkdag op het door de Koper vermelde leveringsadres bezorgd worden.

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 Koper.

Indien één of meer bestelde producten niet binnen de 15 kalenderdagen na de bevestiging van de bestelling op het meegedeelde leveringsadres toekomen, moet de Koper binnen een redelijke termijn contact opnemen met de Klantendienst van bpost (waarvan de gegevens in artikel 23 staan) om de status van zijn bestelling te controleren.

Indien de Koper overeenkomstig artikel 10 het bewijs levert dat de bestelling niet werd geleverd binnen een termijn van 15 kalenderdagen na de bevestiging ervan, kan de Koper de bestelling zonder vergoeding opzeggen, voor zover hij dat doet per e-mail of aangetekende brief naar het contactadres vermeld in artikel 23 van deze algemene voorwaarden.

De bedragen die de Koper reeds gestort zou hebben, worden hem dan terugbetaald binnen de 30 dagen na de ontvangst van de aanvraag tot opzegging.

Als de bestelling niet geleverd wordt, heeft de Koper na de bevestiging van zijn bestelling 45 kalenderdagen de tijd om bpost daarvan schriftelijk op de hoogte te brengen. Na die termijn wordt de bestelling de facto beschouwd als geleverd en door de Koper 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 dagen.

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

De Koper 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 Koper 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 Koper worden tijdens het aankoopproces online 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 de Dienst 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 Koper moet meteen nadat hij zijn bestelling heeft ontvangen, de inhoud ervan controleren.

Als het ontvangen product niet overeenstemt met het door de Koper bestelde product of als het beschadigd is, kan de Koper het volgens onderstaande modaliteiten terugsturen naar bpost, binnen een termijn van 14 dagen die ingaat op de eerste dag na de levering.

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

Na die 14 dagen worden de geleverde producten noch teruggenomen, noch terugbetaald.

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 Koper die een aankoop wil terugsturen die hij via onze onlinewinkel heeft besteld, moet die terugbrengen naar een verkooppunt van bpost (postkantoor of PostPunt).

De bestelling moet samen met het bijbehorende leveringsborderel worden afgegeven in dat verkooppunt (postkantoor of PostPunt), in nieuwe staat en in de oorspronkelijke verpakking, die eveneens in perfecte staat moet zijn.

De reden voor de terugzending (wat ook het recht van verzaking conform artikel 15 kan zijn) moet duidelijk op de daarvoor voorziene plaats op het leveringsborderel komen.

De Koper moet geen terugzendingkosten betalen wanneer hij zijn bestelling in een verkooppunt (postkantoor of PostPunt) teruggeeft.

Als hij een aankoop die hij via onze onlinewinkel heeft besteld op een andere manier wil terugsturen (bv. door ze in een brievenbus te stoppen) doet hij dat op eigen risico. Als zijn bestelling verloren geraakt, kan de Koper later onder geen enkele vorm de terugbetaling ervan of een schadevergoeding eisen.

c. Levering

Een bestelling zal in het algemeen geacht worden geleverd te zijn overeenkomstig artikel 10 of volgens de informatie vermeld op het document dat wordt aangemaakt na de scanning bij de levering van de bestelling. Indien echter één of meer bestelde producten de Koper niet bereiken op het meegedeelde leveringsadres binnen de 15 kalenderdagen na de bevestiging van de bestelling, moet de Koper binnen een redelijke termijn contact opnemen met de Klantendienst van bpost (waarvan de gegevens in artikel 23 staan) om de status van zijn bestelling te controleren.

15. Recht op verzaking

Overeenkomstig Boek VI Marktpraktijken en Consumentenbescherming van het Belgische Wetboek Economisch Recht beschikt de Koper als consument (zoals bepaald in artikel 3) 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 verzakingsrecht komt niet toe aan de professionele Koper.

Indien de aankoop betrekking heeft op gepersonaliseerde producten geniet de Koper dat recht 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 22. De Koper kan hiervoor gebruikmaken van het bijgevoegde 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 recht op verzaking van de Koper is afhankelijk van het zo snel als mogelijk terugsturen van de totale levering en dit in ieder geval binnen een termijn van 14 kalenderdagen vanaf de verzending van de e-mail of aangetekende brief waarin de verzaking werd meegedeeld. Na de termijn van 14 dagen 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 Koper de in artikel 14b van deze algemene voorwaarden voorziene terugzendvoorwaarden na te leven.

bpost betaald het bedrag van de betrokken bestelling, evenals de eventuele administratieve kosten, terug zodra ze het (de) teruggestuurde product(en) ontvangen heeft en voor zover het (de) betrokken product(en) in perfecte staat verkeert (verkeren).

16. Betaling

In het algemeen kunnen de bestellingen via de Dienst online betaald worden per kredietkaart van Visa/Mastercard, via de webbanking van ING, Belfius en KBC/CBC, per debetkaart en met PayPal via een beveiligde server of een partner van bpost. bpost werkt op dit vlak samen met een "Service Payment Provider" ((MultiSafepay) en beschikt over volgende veiligheidsstandaarden: "Visa Certified" en "MasterCard Secured". Als de Koper een kredietkaart gebruikt, dan wordt op het moment van de bestelling toestemming gevraagd aan zijn financiële instelling.

Naast die online betaalmiddelen kan de Koper zijn bestelling op de eShop nog altijd betalen via een gewone overschrijving vanaf om het even welke rekening. Zijn bestelling zal dan pas verwerkt worden zodra de betaling op de rekeningen van bpost ontvangen werd.

Elke stap die de koper eenzijdig onderneemt en waarbij hij bij zijn bank een betaling in onze onlinewinkel betwist of die er op de één of andere manier toe leidt dat de fondsen die bestemd zijn voor bpost tijdelijk of definitief worden geblokkeerd (i) annuleert de facto de verwerking van de bestelling en (ii) indien de bestelling al is verwerkt, het recht op de terugbetaling van de bestelling of de automatische verzending van een vervangende zending.

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 site van bpost en de inhoud ervan zijn beschermd door het auteursrecht. De site bevat 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. Disclaimer – Beperking van de verantwoordelijkheid

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

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 Dienst, uit een laattijdige levering, uit niet-conforme levering of uit niet-levering.

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

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

bpost kan ten slotte in de volgende gevallen niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet-uitvoeren of niet-correct uitvoeren van de bestellingen 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 koper of een derde persoon (bv. 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 (niet limitatief)).

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

19. Talen

bpost biedt de Kopers een on line bestelprocedure in twee talen aan:

- Frans
- Nederlands.

20. Archivering

De contracten die werden afgesloten via de Dienst worden door bpost gearchiveerd, maar ze worden niet ter beschikking gesteld van derden (met inbegrip van de Kopers).

21. Geschillen

Elk geschil met betrekking tot het gebruik van de Dienst en de toepassing of interpretatie van onderhavige Algemene Verkoopvoorwaarden wordt uitsluitend geregeld door het Belgische recht. Bij een geschil zijn enkel de rechtbanken van Brussel bevoegd.

22. Klantendienst en klachten

Voor de opvolging van de bestelling en/of voor vragen of eventuele klachten met betrekking tot de gelijkvormigheid van de producten die werden geleverd in het kader van de Dienst, kan de Koper terecht bij:

bpost - eShop

Contact Center

Postbus 5000

1000 BRUSSEL

BTW : BE 214.596.464

RPR-nummer : 0214.596.464

Tel. : **022/012345** (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 behandelen. Uw bestelnummer vindt u op de bevestigingse-mail en op het leveringsborderel bij de verzonden artikels.

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

23. Allerlei

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.