

# Conditions générales étiquette d'expédition en ligne

(pour consommateurs)



# Table de matières

Définitions et champ d'application.....	3
Inscription et Commande .....	4
Formation du contrat .....	5
Droit de rétractation.....	5
Prix et paiement.....	5
Etiquette d'expédition.....	6
Transport et livraison.....	6
Responsabilité .....	7
Sécurité du site web et vie privée .....	7
Réclamations .....	7
Droit applicable et règlement des litiges .....	8

## Article 1

# Définitions et champ d'application

## 1.1 Définitions

Dans les présentes conditions générales, les termes suivants sont utilisés dans le sens défini ci-après, sauf indication expresse contraire ou si le contexte impose une interprétation différente :

1. **Options d'expédition complémentaires** : options d'expédition complémentaires pouvant être souscrites par le Client concernant le transport de l'Envoi, y compris (mais sans s'y limiter)
  - a) Extension de responsabilité
2. **Conditions générales** : les présentes conditions générales de PostNL, applicables aux Services et Produits proposés sur le site web de PostNL ;
3. **Commande(s)** : une commande d'un ou plusieurs Produits et/ou Services enregistrée au nom du Client via le Site web ;
4. **Services** : la mise à disposition, via le Site web, de la possibilité de créer des Étiquettes d'expédition ainsi que de souscrire des Options d'expédition complémentaires, permettant ensuite au Client d'initier le processus d'expédition des Envois ;
5. **Destinataire** : la personne à laquelle un Envoi doit être livré ;
6. **Substances dangereuses** : les marchandises dangereuses telles que spécifiée dans la dernière version des instructions techniques de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), dans les règlements relatifs aux marchandises dangereuses de l'Association du transport aérien international (IATA), dans le Code maritime international des marchandises dangereuses, dans l'Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route (ADR), ou dans toute autre législation nationale ou internationale applicable au transport ou aux services relatifs aux substances dangereuses ;
7. **Colis internationaux** : colis (y compris les colis « boîte aux lettres ») destinés à l'étranger ;
8. **Client** : exclusivement les personnes physiques qui utilisent les Services de PostNL via le Site web ;
9. **PostNL** : PostNL Pakketten België NV, dont le siège social est situé Bremheidelaan 10, 2300 Turnhout, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0862.743.833, et utilisateur des présentes conditions générales ;
10. **Contrat** : le contrat conclu entre PostNL et le Client lorsque celui-ci utilise les Services via le Site web, y compris les présentes Conditions générales ;
11. **Parties** : PostNL et le Client ensemble ;
12. **Produit(s)** : Étiquette(s) d'expédition qui peuvent être commandées via le Site web ;
13. **Marchandises interdites** : marchandises (i) dont le transport est interdit en vertu de la législation internationale ou nationale (y compris les règles émanant d'organisations internationales), (ii) pour lesquelles un Transporteur n'a pas obtenu les licences, autorisations ou permissions nécessaires, et/ou (iii) reconnues comme dangereuses ou illégales dans le pays d'origine, de destination, ou dans tout pays tiers traversé ;
14. **Étiquette d'expédition** : une étiquette contenant les spécifications du transport (telles que les données du Destinataire, les données de l'expéditeur et un code-barres) ;
15. **Site web** : <https://www.postnl.be/fr/envoyer/> ;
16. **Envoi** : une unité de transport (comme un colis) destinée à un Destinataire et munie d'une Étiquette d'expédition.

## 1.2 Champs d'application

Les présentes Conditions générales s'appliquent à tout Contrat conclu via le Site web entre PostNL et le Client.

Elles sont mises à disposition du Client par voie électronique de manière à permettre leur enregistrement sur un support durable.

Dès que le Client initie le processus d'expédition, des conditions supplémentaires spécifiques s'appliquent, notamment les Conditions générales de transport de marchandises de PostNL (<https://www.postnl.be/fr/conditions-generales/>).

## Article 2

# Inscription et Commande

### 2.1

Les procédures d'inscription et de commande établies et communiquées par PostNL s'appliquent.

### 2.2

Le Client doit fournir des informations correctes, exactes, actuelles et complètes lors de l'inscription.

### 2.3

S'il s'inscrit via un compte PostNL, le Client est responsable de l'usage de son nom d'utilisateur et de son mot de passe. Il est également responsable de l'exactitude des informations dans son compte. Il est responsable de tout usage des Services par des tiers ayant obtenu l'accès au moyen de ses identifiants.

Le Client garantit que ces tiers n'agiront pas en violation du Contrat ou des présentes Conditions générales.

Le Client indemnisera PostNL pour tout dommage, coût ou réclamation en résultant

### 2.4

Une Commande s'effectue selon la procédure exposée ci-dessous :

Étape 1 : sélectionner le Produit et/ou Service souhaité.

Étape 2 : saisir les données du destinataire.

Étape 3 : vérifier la Commande, saisir vos données et choisir un mode de paiement.

Étape 4 : après paiement, la Commande est définitive.

Étape 5 : une confirmation est envoyée par e-mail dans quelques minutes. En cas d'absence de confirmation, contacter le service client via [postnl.be/contact](http://postnl.be/contact)

Étape 6 : Aucune facture n'est fournie.

### 2.5

PostNL se réserve le droit de ne pas enregistrer certains Clients en tant que tels, ou de ne pas exécuter une ou plusieurs commandes, ou –éventuellement sous l'imposition de conditions supplémentaires – de les suspendre. PostNL peut faire usage de ce droit lorsqu'un intérêt légitime de PostNL le justifie. En règle générale, PostNL motivera sa décision, que cela soit demandé ou non.

## 2.6

PostNL applique des mesures de sécurité pour protéger les Services et le Site web contre l'accès non autorisé, la modification, la destruction ou la perte des données — sans garantie absolue.

## Article 3

# Formation du contrat

## 3.1

Le Contrat est conclu une fois la Commande finalisée conformément à l'article 2.4. PostNL confirme immédiatement le Contrat par e-mail.

## Article 4

# Droit de rétractation

## 4.1

Le Client a le droit de résilier le Contrat sans frais dans un délai de 14 jours calendrier suivant la confirmation électronique de la Commande, selon la procédure indiquée sur le site web du service.

## Article 5

# Prix et paiement

## 5.1

PostNL est en droit de modifier les prix des Produits ou Services proposés.

## 5.2

Les prix sont indiqués en euros et incluent la TVA.

## 5.3

Le Client paiera à PostNL le montant qu'il doit en relation avec une Commande au moyen de l'un des modes de paiement autorisés par PostNL. Aucune facture ne peut être fournie pour une Commande ; un reçu de paiement est toutefois envoyé au Client par e-mail.

## Article 6

# Etiquette d'expédition

### 6.1

Il est possible de commander une Étiquette d'expédition via le Site web. Après la Commande, l'Étiquette d'expédition est envoyée au Client par e-mail, après quoi elle peut être imprimée par le Client conformément aux instructions fournies. L'Étiquette d'expédition est valable pour le transport d'un Envoi pendant 5 jours suivant la Commande.

### 6.2

Il est interdit au Client d'utiliser l'Étiquette d'expédition en violation de la loi, du Contrat ou des présentes Conditions générales, ou d'agir de toute autre manière illicite à l'égard de PostNL ou de tiers

### 6.3

Le Client doit disposer (ou faire disposer) d'un appareil avec accès à Internet, d'une adresse e-mail et d'une imprimante (d'étiquettes). Le Client supporte lui-même les frais de transmission et d'accès à Internet.

Le Client peut également choisir de faire imprimer l'étiquette d'expédition dans un point PostNL, pour autant que celui-ci soit équipé d'une imprimante PostNL.

### 6.4

PostNL n'accepte aucune responsabilité pour tout dommage subi par le Client. PostNL ne peut pas invoquer l'exclusion de sa responsabilité lorsqu'il s'agit d'un dommage résultant d'un acte intentionnel ou d'une négligence grave de la part de PostNL.

## Article 7

# Transport et livraison

### 7.1

Le Client peut initier le processus d'expédition (notamment le transport et la livraison) de l'Envoi muni de l'Étiquette d'expédition en remettant l'Envoi accompagné de l'Étiquette d'expédition dans un point PostNL.

### 7.2

PostNL livrera le(s) Envoi(s) au Client de la manière qu'elle déterminera. Le transport et la livraison sont soumis aux Conditions générales de transport de marchandises de PostNL  
(<https://www.postnl.be/fr/conditions-generales/>)

### 7.3

Si la livraison à l'adresse convenue s'avère impossible, PostNL traitera l'Envoi conformément à la procédure applicable à l'Envoi et, si possible, en informera le Client.

### 7.4

Sauf accord exprès contraire, le Client ne peut pas invoquer un délai ou une heure spécifique de livraison.

## Article 8

# Responsabilité

### 8.1

La responsabilité de PostNL concernant le dommage subi par le Client en raison d'une exécution défectueuse d'une Commande est limitée au montant que le Client aurait dû à PostNL si la Commande avait été exécutée conformément à ce qui avait été convenu

## Article 9

# Sécurité du site web et vie privée

### 9.1

PostNL s'engage à prendre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour sécuriser la transmission électronique des données et garantir un environnement web sûr.

### 9.2

PostNL attache une grande importance à la protection des données à caractère personnel de ses Clients et a établi une Déclaration de confidentialité, disponible à l'adresse suivante  
<https://www.postnl.be/fr/declaration-de-confidentialite-de-postnl/>.

### 9.3

PostNL contrôle les Commandes passées sur ce Site web. Nous le faisons afin de continuer à garantir la sécurité de votre paiement et de prévenir tout abus ou fraude

## Article 10

# Réclamations

### 10.1

Le Client qui a une réclamation concernant l'exécution du Contrat peut l'adresser au service Clients de PostNL via les méthodes décrites sur le site de PostNL à l'adresse suivante :  
<https://www.postnl.be/fr/contact/probleme-ou-plainte/>.

### 10.2

Si cela est nécessaire pour un bon traitement de la réclamation, il peut être demandé que celle-ci soit formulée par écrit.

### 10.3

Si le Client n'est pas satisfait de la manière dont sa réclamation a été traitée par PostNL et s'il est résident de Belgique, il peut introduire gratuitement un recours auprès du service de médiation (OMPS) pour le secteur postal, créé par la loi du 21 mars 1991 (Service de médiation pour le secteur postal, Avenue du Roi Albert II 8 boîte 4, 1000 Bruxelles, [www.oms.be](http://www.oms.be), fax : 02 221 02 44).

## Article 11

# Droit applicable et règlement des litiges

### 11.1

Le droit belge est applicable au Contrat.

### 11.2

Les tribunaux de l'arrondissement d'Anvers, division Anvers, sont exclusivement compétents pour connaître de tout litige entre les parties.

