

## SOMMAIRE

1. Définitions
2. Dispositions générales
3. Pré-requis
4. Conclusion du contrat
5. Processus de Commande
6. Expédition/Livraison
7. Non-conformité
8. Responsabilités du Client
9. Transfert des risques
10. Droit de rétractation
11. Responsabilités de l'Entreprise
12. Protection des droits de propriété intellectuelle
13. Convention de preuve
14. Archivage
15. Adresses utiles
16. Nullité relative
17. Droit applicable, tribunal compétent
18. Déclaration

## 1. DEFINITIONS

Aux termes des présentes Conditions spécifiques, on entend par :

- « Adresse de livraison », l'adresse indiquée par le Client durant le processus de Commande à laquelle les produits commandés doivent être livrés par l'Entreprise ;
- « Client », l'utilisateur, personne physique ou morale, titulaire d'un Compte ;
- « Commande », processus de passation de commande prédéfini dont le Client doit suivre les étapes en ligne pour pouvoir manifester sa volonté d'acheter les produits et services et de contracter avec l'Entreprise, cette dernière se réservant le droit d'accepter ou de refuser une Commande ;
- « Compte », le compte utilisateur à créer sur internet à partir du Site pour l'utilisation des services postaux en ligne qui le requièrent ;
- « Conditions générales », les conditions générales applicables aux services postaux, disponibles aux bureaux de poste et consultables sur le site internet de l'Entreprise [www.post.lu](http://www.post.lu) ;
- « Conditions spécifiques », les présentes conditions spécifiques eShop applicables à toute Commande de produits effectuée via le Site et consultables sur ce même Site, à l'exclusion des conditions spécifiques applicables aux autres produits et services offerts par l'Entreprise ;
- « Entreprise », l'Entreprise des Postes et Télécommunications, établissement public autonome créé par la loi du 10 août 1992, ayant son siège social au Grand-Duché de Luxembourg, L-2020 Luxembourg, avenue Monterey, 8a, immatriculé auprès du registre de commerce et des sociétés de Luxembourg sous le numéro J28, représenté par son Comité de Direction actuellement en fonction ;
- « eShop », le service de vente en ligne des produits offerts par l'Entreprise via le Site ;
- « Site », le site internet via lequel l'eShop est proposé aux utilisateurs, accessible à l'adresse [www.eservices.lu](http://www.eservices.lu) ou à toute autre adresse qu'il pourrait se voir attribuer ultérieurement.

## 2. DISPOSITIONS GENERALES

- 2.1. L'Entreprise met à la disposition de ses Clients le service eShop.
- 2.2. L'eShop est régi par les présentes Conditions spécifiques, ainsi que par les Conditions générales et les Conditions particulières d'utilisation des services en ligne disponibles sur le Site. En cas de contradiction, les Conditions spécifiques prennent sur les Conditions générales et les Conditions particulières d'utilisation des services en ligne.
- 2.3. Les Conditions spécifiques peuvent à tout moment faire l'objet de modifications.
- 2.4. Les Conditions spécifiques sont celles en vigueur sur le Site à la date de la consultation du Site et/ou de la commande de produits. Le fait pour le Client de consulter le Site et/ou de commander des produits via le Site entraîne l'acceptation des Conditions spécifiques en vigueur lors de cette utilisation.

## 3. PRE-REQUIS

- 3.1. L'achat en ligne nécessite la création préalable d'un Compte sur le Site. L'équipement, le coût des communications téléphoniques ou sous toute autre forme, et de l'accès au

réseau internet nécessaires à l'utilisation de l'eShop sont à charge exclusive du Client.

- 3.2. Sauf avis contraire de l'Entreprise, aucun autre site que le Site, ne peut prétendre fournir le service de l'eShop.
- 3.3. Le fait de résilier son Compte entraîne pour le Client l'impossibilité de passer Commande.

## 4. CONCLUSION DU CONTRAT

- 4.1. Le Service eShop permet au Client de commander les produits offerts sur le Site. Son utilisation nécessite (i) la lecture et l'acceptation par le Client des Conditions spécifiques en cochant la mention prévue à cet effet et (ii) le respect du processus de Commande automatisé repris sur le Site.
- 4.2. Pour que l'Entreprise soit obligée vis-à-vis du Client, il faut (i) que le Client ait respecté le processus de Commande, (ii) qu'il ait reçu confirmation de sa Commande par l'Entreprise via un courriel envoyé à l'adresse email déclarée dans son Compte et (iii) que son paiement ait été accepté.
- 4.3. Les produits commandés ne sont livrés qu'après paiement effectif de la somme reprise sur le bon de commande correspondant. A défaut d'acceptation du paiement effectué en ligne, la Commande est annulée.

## 5. PROCESSUS DE COMMANDE

- 5.1. L'eShop permet au Client de sélectionner parmi les produits offerts sur le Site ceux qu'ils souhaitent commander et recevoir au point de livraison de son choix. A cet effet, le Client, lors de la passation de Commande, a le choix entre plusieurs produits qu'il lui appartient de sélectionner.
- 5.2. La variété des produits disponibles est reprise sur le Site. Chaque produit et chaque service peut être commandé soit à l'unité, soit par lot selon les indications renseignées sur le Site.
- 5.3. Pour pouvoir commander valablement des produits et services en ligne, le Client doit respecter le processus de Commande qui lui est proposé et qui est détaillé au point 5.4. ci-dessous.
- 5.4. Toute Commande passée est réputée définitive au terme des trois étapes successives mentionnées ci-dessous :

### Etape 1 : choix du produit

Le Client a le choix parmi plusieurs produits répertoriés sur le Site. Il sélectionne celui ou ceux qu'il souhaite ainsi que la quantité désirée.

Si la quantité choisie est inconciliable avec le produit sélectionné, l'application modifie automatiquement les paramètres pour les rendre compatibles.

### Etape 2 : visualisation de la Commande

Le Client bénéficie d'un récapitulatif de sa Commande avant confirmation et paiement.

Les détails de la Commande comprennent :

- les informations du Client ;
- l'Adresse de livraison ;
- la quantité et le descriptif des produits commandés ;
- le prix unitaire HT, le taux de TVA applicable, le montant total TTC de chaque produit, le prix total de la Commande TVA comprise, le montant de la TVA, les frais de traitement éventuels.

Il lui appartient de vérifier avec attention que les mentions reprises dans ce récapitulatif sont conformes aux caractéristiques présélectionnées lors des étapes antérieures.

Il lui appartient également de vérifier la conformité du prix total de sa Commande.

A ce stade, le Client peut encore modifier ou corriger sa Commande en cliquant sur les icônes appropriées.

S'il est d'accord avec le récapitulatif, il procède au paiement via l'étape suivante.

### Etape 3 : confirmation et paiement de la Commande

Pour qu'elle soit valide et qu'elle donne lieu à confirmation par l'Entreprise, toute Commande doit faire l'objet d'un règlement en ligne en Euros.

Lorsque le Client a validé le récapitulatif de sa Commande, il doit opter pour le mode de paiement qui lui convient parmi les différents modes de paiement proposés.

Si l'opération réussit : la Commande est validée et le Client reçoit une facture ou une confirmation de Commande via son adresse

électronique. Si l'opération échoue : un message informatif est adressé en ce sens au Client.

La facture et/ou la confirmation de Commande comprend :

- le numéro de la Commande
- la date de passation de la Commande
- l'Adresse de livraison
- Les détails de la Commande

L'achat est considéré comme effectif après qu'il ait été valablement procédé au paiement et qu'une confirmation ait été envoyée à l'adresse électronique renseignée lors de la création du Compte.

Toutes les transactions du Client sont documentées dans l'historique du Compte.

## 6. EXPEDITION / LIVRAISON

- 6.1. L'Entreprise livre la Commande à l'Adresse de livraison choisie par le Client durant le processus de Commande.
- 6.2. Les délais d'expédition et de livraison varient en fonction du type de produits commandés. Le délai d'expédition varie entre 2 et 5 jours à dater de la réception de la confirmation / facture de la Commande. Le délai de livraison est de 1 à 2 jours pour le Luxembourg. Pour les autres destinations, il dépend du niveau de service de l'opérateur postal local.
- 6.3. Les délais d'expédition et de livraison mentionnés sont des délais de traitement et de livraison moyens et ne sont indiqués qu'à titre purement indicatif.
- 6.4. L'Entreprise se réserve le droit de fractionner la livraison des produits en raison de leurs disponibilités.
- 6.5. Si le Client constate, dans un délai de 15 jours calendrier après réception de la Confirmation de commande, que l'objet de sa Commande ne lui est pas parvenu à l'Adresse de livraison indiquée, il lui appartient de se mettre en relation, dans les meilleurs délais, avec l'Entreprise.
- 6.6. En tout état de cause, en cas de non livraison de Commande, le Client dispose d'un délai de 30 jours à compter de la confirmation pour le signaler à l'Entreprise par courrier recommandé à l'adresse indiquée sous 15. Passé ce délai de 30 jours, la commande sera considérée de facto comme livrée et acceptée par le Client et ne pourra plus faire l'objet d'un quelconque échange ou remboursement.
- 6.8. Les frais de livraison varient en fonction du conditionnement et des spécificités du conditionnement et sont indiqués lors de la Commande.

## 7. NON-CONFORMITE

- 7.1. Tous les produits proposés sur le Site sont décrits le plus fidèlement possible afin que le Client soit en mesure de connaître leurs caractéristiques et qualités. Les images présentées sur le Site n'ont cependant aucune valeur contractuelle.
- 7.2. Si le produit livré ne correspond pas au produit commandé ou s'il est endommagé, il appartient au Client de le retourner à l'adresse mentionnée sur le bon de livraison en tout ou en partie, à ses propres frais, par envoi recommandé et accompagné d'une copie de la facture dans un délai de 15 jours à dater de la livraison et de demander, soit la résiliation du contrat, soit le remplacement du produit. Passé ce délai, le contrat sera considéré comme valable et les produits livrés ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés.

## 8. RESPONSABILITES DU CLIENT

- 8.1. Le Client est responsable de son Compte et de l'usage qui en est fait. Il est également responsable de la confidentialité des codes secrets lui transmis. De ce fait, toute transaction effectuée à partir de son Compte est réputée avoir été effectuée par le Client qui en assumera toutes les responsabilités.
- 8.2. En cas de manquement aux Conditions spécifiques, l'Entreprise se réserve le droit de suspendre l'utilisation de l'eShop par le Client, et ce, sans préjudice des dommages et intérêts qu'elle pourrait réclamer au Client pour utilisation frauduleuse de l'eShop.

## 9. TRANSFERT DES RISQUES

- 9.1. Les produits sont pour le compte et au risque du Client dès l'instant où ce dernier en a accusé réception lors de la livraison.
- 9.2. Les produits retournés en cas de non-acceptation par le Client sont pour le compte et au risque de l'Entreprise dès l'instant où le Client les a renvoyés. Par renvoi, il faut entendre le moment où le Client remet les biens à un prestataire de services postaux en conformité avec les articles 7.2 et 15. Les frais de retour sont à charge du Client. Le Client doit

aviser, à temps et par écrit, l'Entreprise de son intention de renvoyer les produits.

## 10. DROIT DE RETRACTATION

10.1 Le Client consommateur a le droit de se rétracter par écrit, sans indication de motifs et sans pénalités, dans un délai de 7 jours calendrier à compter de la livraison de la Commande. Le Client doit (a) informer l'Entreprise par écrit à l'adresse indiquée sous 15 dans le délai imparti et (b) soit refuser la livraison de la Commande si celle-ci intervient dans le même laps de temps, soit retourner, à ses propres frais, la Commande refusée par envoi recommandé à l'adresse mentionnée sur le bon de livraison. Dans tous les cas, la demande d'annulation doit, pour être valable, être accompagnée d'une copie de la facture / confirmation de Commande.

Il ne sera procédé à aucune annulation de commande si la Commande livrée n'a pas été retournée dans les délais et conformément aux dispositions des présentes Conditions spécifiques.

## 11. RESPONSABILITES DE L'ENTREPRISE

11.1. L'Entreprise s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour mettre l'eShop à disposition du Client, sous réserve des contraintes techniques, des moyens disponibles et des aléas inhérents à la fourniture de services via des moyens de télécommunications internet. L'Entreprise est uniquement responsable des conséquences directes en relation avec son engagement à fournir ses meilleurs efforts pour mettre l'eShop à disposition du Client.

11.2. L'Entreprise peut être amenée à interrompre l'eShop pour des raisons de maintenance de quelque nature que ce soit. Cette interruption sera notifiée au moyen d'un avertissement figurant sur le site internet [www.eservices.lu](http://www.eservices.lu) ou toute autre adresse venant en remplacement de celle-ci.

11.3. L'Entreprise s'efforce d'assurer la continuité et la qualité de l'eShop via l'infrastructure opérationnelle, matérielle et informatique de l'Entreprise. Sauf faute grave ou dolosive de sa part, l'Entreprise ne peut être tenue responsable envers le Client d'aucun dommage direct ou indirect, prévisible ou

imprévisible, causé par une suspension ou interruption de l'eShop.

11.4. L'Entreprise ne pourra en aucun cas être tenue responsable, à l'égard des particuliers et des professionnels, pour pertes de bénéfices, pertes commerciales, pertes de données ou manque à gagner ou tout autre dommage indirect ou qui n'était pas prévisible au moment de l'utilisation et découlant de l'utilisation de l'eShop, d'une livraison tardive, non conforme ou d'une absence de livraison.

11.5. L'Entreprise ne pourra être tenue responsable du contenu des sites de tiers vers lesquels le Client pourrait être redirigé via des liens hypertextes.

11.6. L'Entreprise ne saurait être tenue responsable de l'inexécution des Commandes en cas de force majeure tels que grèves, intempéries, guerre ou insurrection et, de manière générale, tous faits de tiers échappant à son contrôle.

## 12. PROTECTION DES DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

12.1. Le Client s'engage à respecter les droits intellectuels de l'Entreprise. Les logiciels, programmes, applications et modes d'emploi mis à disposition du Client restent la propriété de l'Entreprise. La marque, les logos ainsi que le Site sont également protégés.

12.2. Il est strictement interdit au Client d'utiliser, pour la vente ou pour toute autre utilisation commerciale, le Site ou son contenu (produits listés, marques, logos, graphismes, descriptions, prix, téléchargement ou copie d'informations pour le compte d'un autre commerçant, utilisation des données, logiciels, extraits sonores, graphismes, images, textes, photographies, outils, etc...). Le Site ne peut en aucun cas être reproduit, copié, vendu ou exploité pour des raisons commerciales.

12.3. L'Entreprise se réserve le droit de réclamer des dédommagements au Client qui ne respecterait pas les droits de propriété intellectuelle susmentionnés.

## 13. CONVENTION DE PREUVE

En adhérant aux Conditions spécifiques, le Client accepte expressément de déroger aux dispositions du Code civil en matière de preuve littérale. Le Client reconnaît, entre autre, aux enregistrements électroniques détenus par l'Entreprise, son hébergeur ou son

partenaire de paiement, et reprenant l'ensemble des données en télécommunications, une valeur probante suffisante.

## 14. ARCHIVAGE

Les contrats conclus via l'eShop sont archivés par l'Entreprise suivant les durées légales. Le Client peut visualiser sur son Compte un historique de ses Commandes avec indication des dates de Commande.

## 15. ADRESSES UTILES

Pour toute demande d'informations, le Client peut contacter :

Post Courrier  
Département commercial  
L-2998 Luxembourg  
Grand-Duché de Luxembourg.  
Email : [contact.courrier@post.lu](mailto:contact.courrier@post.lu)

ou

Post Philately  
L-2992 Luxembourg  
Grand-Duché de Luxembourg  
Email : [contact.philately@post.lu](mailto:contact.philately@post.lu)

## 16. NULLITE RELATIVE

Si l'une ou plusieurs dispositions des Conditions spécifiques sont tenues pour non valables ou venaient à être déclarées comme telles, en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive et contradictoire d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toutes leur validité et leur portée.

## 17. DROIT APPLICABLE, TRIBUNAL COMPETENT

Les Conditions spécifiques sont soumises au droit luxembourgeois. Seuls les tribunaux luxembourgeois sont compétents pour connaître de tout litige qui en découlerait.

## 18. DECLARATION

Le Client déclare et reconnaît qu'il a lu et accepté les Conditions générales, les Conditions particulières d'utilisation des services en ligne ainsi que les Conditions spécifiques en leur intégralité avant de commander les produits commercialisés sur l'eShop.