

📘 **Guide client · mis à jour le 14 novembre 2026**

Tout savoir sur vos achats chez XtremeOffice

De votre première recherche jusqu'à votre retour, et tout ce qui se passe entre les deux : commander en tant qu'invité ou avec un compte, en tant que particulier ou professionnel, la TVA, les Dex-Points, les cartes cadeaux et le Paiement après réception. Dex vous guide, avec de vraies captures d'écran de la boutique.

21 chapitres **70 000+** articles Commandé **avant 12h00**, livré le plus souvent le surlendemain

Sommaire

1. Bienvenue chez XtremeOffice
2. Le parcours client en un coup d'œil
3. Rechercher & découvrir
4. La page produit
5. Le panier
6. Compte ou invité ?
7. Passer commande pas à pas
8. Modes de paiement
9. Particulier, professionnel & TVA
10. Expédition & livraison
11. Après votre commande
12. Retours, annulation & garantie
13. Dex, votre collègue numérique
14. Dex-Points & la cagnotte Dex
15. Cartes cadeaux & crédit boutique
16. Devis & offre spéciale
17. Belgique & langues
18. Vie privée & sécurité
19. Parcours clients vécus
20. Réponses rapides
21. Contact & coordonnées

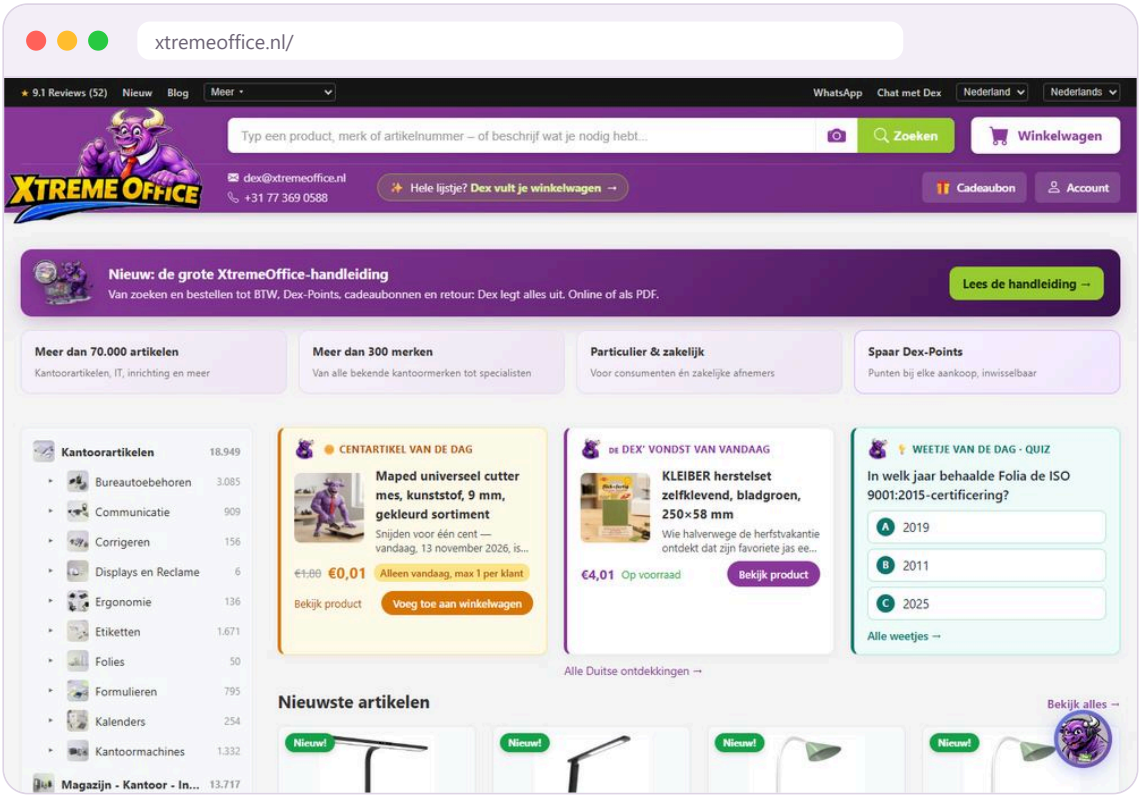
Ce PDF est un instantané du guide en ligne sur **xtremeoffice.nl/fr/handleiding** (mis à jour le 14 novembre 2026). En ligne, vous trouverez aussi les vidéos explicatives de Dex et les outils de calcul interactifs. En cas de doute, les informations actuelles du site et nos conditions générales font toujours foi.

Les captures d'écran de ce guide montrent la version néerlandaise de la boutique. Sur le site en français, vous verrez les mêmes écrans, avec les textes en français.

1 Bienvenue chez XtremeOffice

Qui nous sommes, comment nous travaillons et pourquoi cela compte pour vous

XtremeOffice est une boutique en ligne néerlandaise pour tout ce qui concerne le bureau, au travail comme à la maison : plus de 70 000 articles de plus de 300 marques, des stylos à bille et du papier d'imprimante aux fauteuils de bureau, en passant par l'encre, le café et le matériel d'entrepôt. Tout le monde peut commander chez nous : particuliers, indépendants, écoles, associations et entreprises, avec ou sans compte.



La page d'accueil : en haut, la barre de recherche avec juste en dessous « Dex remplit votre panier », puis les catégories, l'article à 1 centime du jour, la trouvaille de Dex et l'anecdote du jour.

Notre façon de travailler

Notre propre navette

Du lundi au jeudi, nous nous rendons nous-mêmes à notre dépôt de Trierweiler (Allemagne). À Venlo, nous contrôlons tout avant de le confier au transporteur. Les expéditions ont lieu du mardi au vendredi.

Commandé avant 12h00

Vous commandez du lundi au mercredi avant 12h00 ? Dans la plupart des cas, votre colis est chez vous le surlendemain.

Dex vous aide

Dex est notre assistant numérique (IA). Il recherche des articles, suit votre commande, enregistre vos retours et vous met en contact avec un humain quand c'est nécessaire.

🔒

Pas de regards indiscrets

Pas de Google Analytics, pas de pixel Facebook, pas de traceurs publicitaires. Nous conservons votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone sous forme chiffrée, exclusivement sur des serveurs situés dans l'UE.

NLBE

Pays-Bas et Belgique

Nous livrons aux Pays-Bas et en Belgique. La boutique existe en néerlandais, en français et en anglais.

🤝

Un contact personnel

Pas de centre d'appels : une petite équipe à Venlo. Si Dex ne trouve pas la solution, Maurice, le propriétaire, s'en occupe lui-même.



Dex

Bonjour, je suis Dex ! Dans ce manuel, je vous accompagne à travers toute la boutique. Inutile de le lire du début à la fin : utilisez la table des matières pour aller directement à ce qui vous intéresse. Et si vous voyez un cadre vert avec un outil de calcul, n'hésitez pas à l'essayer, vous ne risquez rien.

Comment utiliser ce manuel

- **En ligne** (xtremeoffice.nl/handleiding), vous trouvez la table des matières à gauche (sur votre téléphone, le bouton ☰ *Sommaire* en bas), de courtes **vidéos explicatives de Dex** et des **outils de calcul interactifs** : quand mon colis arrivera-t-il, combien de Dex-Points vais-je cumuler, quelle TVA vais-je payer ?
- **En PDF**, vous pouvez le conserver, l'imprimer ou le transmettre au collègue chargé des achats.
- Certaines captures d'écran comportent des **points numérotés**. Survolez-les avec la souris (ou touchez-les) pour afficher une explication ; sous l'image, vous retrouvez les mêmes explications sous forme de liste.
- Les cadres marqués 🏢 concernent les **commandes professionnelles**, ceux marqués BE les **commandes depuis la Belgique**.

ℹ️ **Les règles peuvent évoluer**

Les montants et délais de ce manuel sont exacts au 14 novembre 2026. Lors de votre commande, vous voyez toujours les montants actuels. En cas de différence, ce sont le site et nos conditions générales qui font foi.

2 Le parcours client en un coup d'œil

De l'idée au colis devant votre porte, et ce qui suit

Voici à quoi ressemble une commande, du début à la fin. Chaque étape a son propre chapitre plus loin ; cliquez sur *Plus* pour y accéder directement.



Découvrir

Vous cherchez ce qu'il vous faut

Tapez un article, une marque ou une référence, décrivez avec vos propres mots ce que vous cherchez, prenez une photo ou demandez à Dex. Vous pouvez aussi parcourir les catégories, les marques et la Recherche toner et encre. Vous avez toute une liste ? Laissez Dex remplir votre panier en une seule fois.

Plus →



Choisir

Vous consultez l'article

Prix TVA comprise et hors TVA, stock, jour de livraison prévu, caractéristiques, l'explication de Dex, les avis et parfois une vidéo dans laquelle Dex teste l'article.

Plus →

Rassembler

Dans le panier

Vous voyez tout de suite ce qu'il vous manque pour la livraison gratuite (à partir de 49,95 €) et vous recevez quelques suggestions bien pensées qui complètent vos achats.

Plus →

Payer

En tant qu'invité ou avec un compte

Saisissez vos coordonnées, choisissez la livraison ou le retrait à Venlo, puis votre mode de paiement : immédiatement via Mollie ou (si vous y avez droit) le « Paiement après réception ».

Plus →

Immédiatement

Confirmation de commande

En quelques minutes, vous recevez un e-mail avec vos articles, le jour de livraison prévu, un conseil d'utilisation de Dex pour chaque article et, pour les substances dangereuses, la fiche de données de sécurité.

Plus →



À l'expédition

Facture et suivi

Dès que votre colis part, vous recevez la facture avec le lien de suivi. Les e-mails du transporteur (par exemple un code PIN pour un point relais automatique), nous vous les transmettons avec votre mot de code.

Plus →



Livré

Votre colis est arrivé

Vous recevez un e-mail de livraison. Si, à 21h00 le jour de livraison promis, le transporteur n'a toujours signalé aucune livraison, Dex vous demande en un clic si tout est bien arrivé.

Plus →



Ensuite

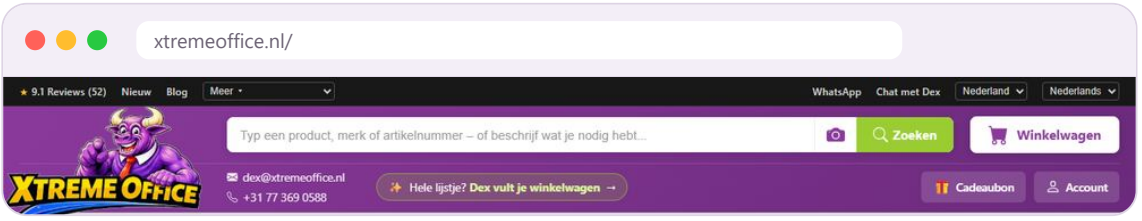
Points, avis et éventuel retour

Avec un compte, vos Dex-Points sont crédités sur votre solde. Quelques jours après la livraison, nous vous demandons votre avis. Finalement, ça ne convient pas ? Vous pouvez déclarer un retour dans les 14 jours suivant la réception.

Plus →

3 Rechercher & découvrir

Trouver vite ce que vous cherchez, même si vous ne savez pas exactement comment ça s'appelle



L'en-tête figure sur chaque page : barre de recherche avec bouton appareil photo, panier, carte cadeau et compte. Tout en haut : avis, Nouveautés, Blog, WhatsApp, Chatter avec Dex, ainsi que votre pays et votre langue.

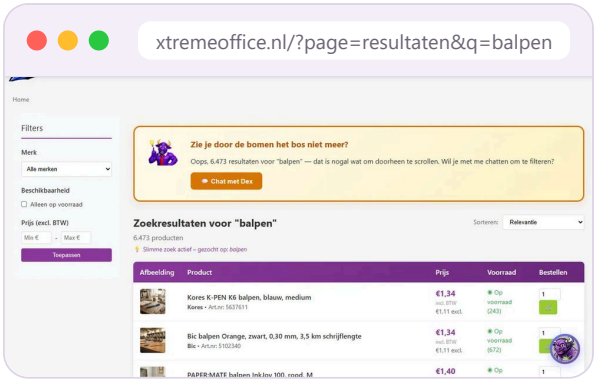
1. Barre de recherche : tapez un article, une marque, une référence, un code EAN ou simplement ce dont vous avez besoin.
2. Appareil photo : recherchez à partir d'une photo de l'article (une cartouche vide, par exemple).
3. Toute une liste ? Dex remplit votre panier : tapez ou photographiez votre liste de courses et Dex trouve tout en une fois.
4. Panier : la pastille rouge indique le nombre d'articles.
5. Acheter ou offrir une carte cadeau.
6. Compte : vous connecter, vous inscrire ou accéder à votre compte.
7. C'est ici que vous choisissez vous-même le pays (Pays-Bas/Belgique) et la langue (néerlandais, français, anglais).
8. WhatsApp et Chatter avec Dex : posez directement votre question.

Rechercher avec la barre de recherche

La barre de recherche est plus futée qu'elle n'en a l'air. Vous pouvez chercher par :

- **Nom de produit ou marque** : *stylo à bille*, *Stabilo Boss*, *fauteuil de bureau*.
- **Référence, code EAN ou numéro de cartouche** : ils sont reconnus immédiatement.
- **Langage courant** : *quelque chose pour cacher mes câbles sous le bureau*. Pour les phrases plus longues, une couche d'IA détermine ce que vous voulez dire. Si vous demandez plusieurs choses à la fois, la recherche les sépare. Si c'est trop vague, Dex ouvre le chat pour chercher avec vous.
- **Avec un prix maximum** : *stylos gel à moins de 5 euros* applique automatiquement un filtre de prix. Un message s'affiche, avec un lien pour retirer ce filtre.
- **Avec un modèle d'imprimante** : tapez un modèle d'imprimante connu et les cartouches compatibles apparaissent en tête.

Fautes de frappe, pluriels et mots composés (*kantoorstoel* → kantoor + stoel en néerlandais) : nous les rattrapons autant que possible.



Résultats de recherche avec les filtres à gauche. Quand il y a énormément de résultats, Dex propose de filtrer avec vous.



« Gelpennen onder 5 euro » (stylos gel à moins de 5 euros) : le filtre de prix s'applique tout seul.

Rechercher par photo 📷

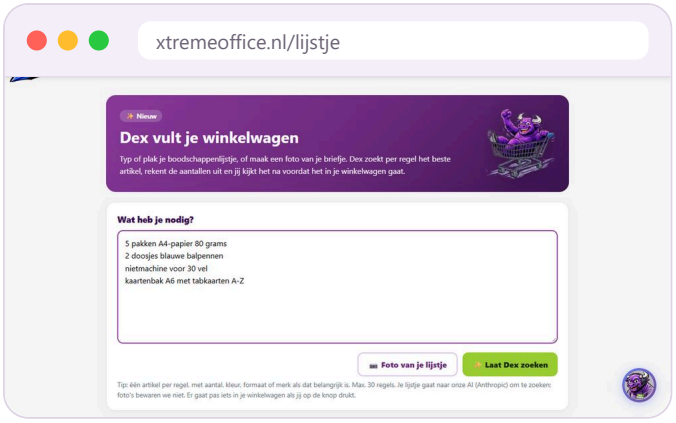
Cliquez sur l'**appareil photo** dans la barre de recherche (ou dans le chat de Dex), puis prenez ou choisissez une photo. Nous reconnaissons l'objet au premier plan et lançons aussitôt la recherche ; un code-barres (EAN) lisible devient lui-même le terme de recherche. La photo n'est **pas conservée**.

> 💡 **Pour un résultat optimal**
> Photographiez un seul objet, bien éclairé et net, avec l'étiquette ou le texte lisible. Les toutes petites images ou les photos dans un format que votre navigateur ne sait pas ouvrir (parfois le HEIC) fonctionnent moins bien : choisissez alors du JPEG ou du PNG, ou faites une capture d'écran.

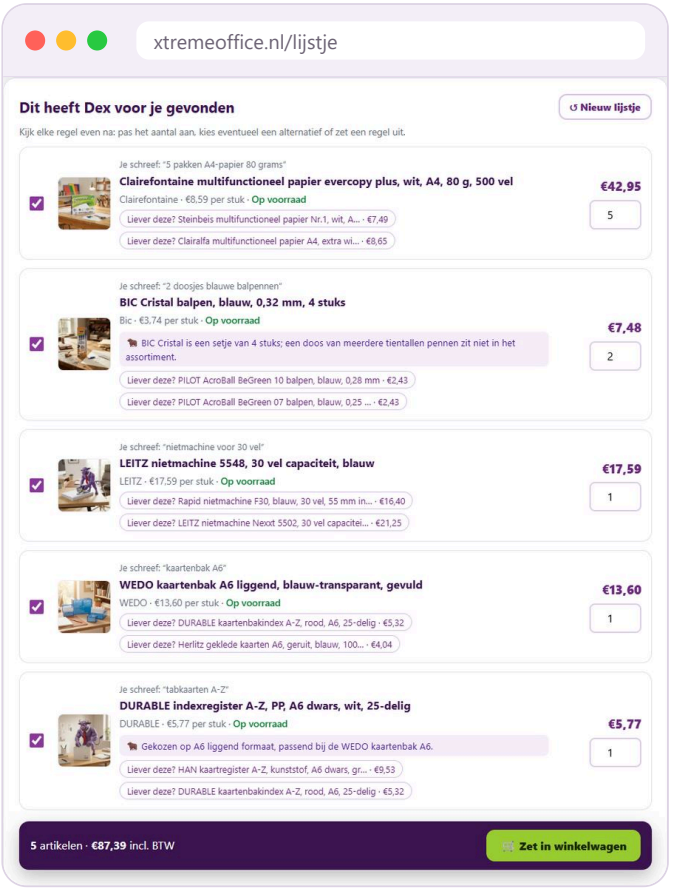
Dex remplit votre panier : toute votre liste en une fois 🛒

Vous avez une liste de courses pour le bureau ? Inutile de chercher chaque article séparément. Cliquez sous la barre de recherche sur **« Toute une liste ? Dex remplit votre panier »** ou rendez-vous sur xtremeoffice.nl/lijstje.

1. **Tapez ou collez votre liste**, un article par ligne. Précisez ce qui compte : quantité, couleur, format, grammage ou marque. Par exemple *« 5 ramettes de papier A4 80 g »* ou *« 2 boîtes de stylos à bille bleus »*. Un prix maximum est possible aussi : *« grains de café à moins de 20 euros »*.
2. **Ou prenez une photo** de votre liste (manuscrite) avec 📷 **Photo de votre liste**. Dex la recopie dans la zone de texte, pour que vous puissiez d'abord la vérifier. Nous ne conservons pas la photo.
3. Cliquez sur ✨ **Laisser Dex chercher**. Dex lit votre liste, cherche ligne par ligne dans tout l'assortiment et choisit l'article le plus adapté. Cela prend généralement 15 à 30 secondes.
4. **Vérifiez tout.** Pour chaque ligne, vous voyez ce que vous avez écrit, ce que Dex a choisi (avec prix et stock), la quantité et deux alternatives. Cliquez sur *« Plutôt celui-ci ? »* pour changer, modifiez la quantité ou désactivez une ligne.
5. Cliquez sur 🛒 **Mettre dans le panier**. C'est seulement à ce moment-là que tout passe dans votre panier, où vous payez comme d'habitude.



Tapez ou collez votre liste, ou prenez une photo de votre papier.



Pour chaque ligne : l'article choisi, la quantité et deux alternatives. « Kaartenbak A6 met tabkaarten » (bac à fiches A6 avec intercalaires) est devenu proprement deux lignes, avec des intercalaires qui tiennent dans le bac.



Dex

Je convertis les quantités pour vous. Vous demandez « 4 rouleaux de ruban adhésif » et j'ai un lot de 4 ? Alors j'en mets 1 lot. Si un article n'est vendu que par 10, j'arrondis à 10, 20, 30… Et si je ne trouve pas quelque chose, je vous le dis franchement, et vous pouvez continuer à chercher vous-même.

Bon à savoir

30 lignes maximum à la fois. Votre liste est transmise à notre IA (Anthropic) pour la recherche ; nous l'utilisons uniquement à cette fin. Rien n'arrive dans votre panier sans que vous ayez cliqué sur le bouton. Les articles soumis à un contrôle d'âge (18+) s'ajoutent via la page produit.

Filtres et tri

À gauche des résultats, vous filtrez par **marque**, **disponibilité** (uniquement en stock) et **prix**. Pour de nombreux groupes d'articles, vous pouvez aussi filtrer par **caractéristiques** comme la couleur, le format de papier, la taille et la contenance. Le tri est possible par pertinence, nom, prix (croissant ou décroissant), stock et marque. Vous obtenez 25 résultats par page.

Les caractéristiques sont cliquables

Sur une page produit, vous pouvez cliquer sur une valeur du tableau des caractéristiques (une couleur, par exemple). Vous voyez alors tous les articles comparables qui partagent cette même propriété.

Catégories, marques et pages spéciales

Catégories

Sur la page d'accueil, l'arborescence complète des catégories figure à gauche, avec le nombre d'articles par groupe. Cliquez de niveau en niveau jusqu'au bon groupe.

Marques

Toutes les marques réunies, avec logo, un filtre instantané et des anecdotes sur les marques.

Recherche toner et encre

Choisissez la marque et le modèle de votre imprimante, ou cherchez par numéro de cartouche. Originales et compatibles côte à côte, avec badge XL et rendement en pages.

Nouveautés

Tous les articles ajoutés à l'assortiment au cours des 30 derniers jours.

Découvertes allemandes

Des marques présentes sur tous les bureaux en Allemagne, mais quasiment introuvables aux Pays-Bas.

La trouvaille du jour de Dex

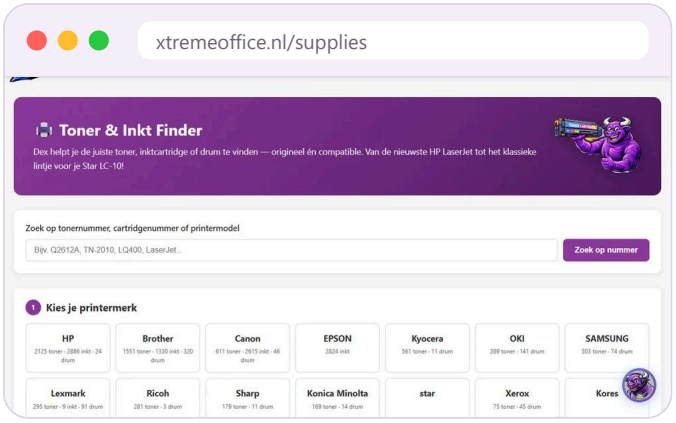
Chaque jour, Dex met en lumière un article original, accompagné d'une petite histoire. Toutes les archives sont en ligne.

Anecdotes et quiz

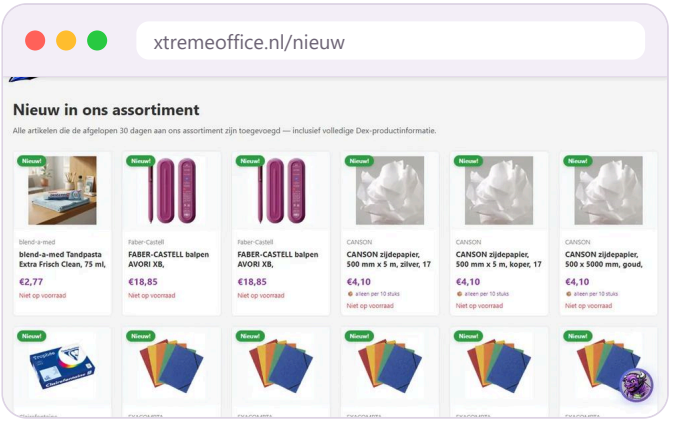
Des centaines d'anecdotes vérifiées sur les fournitures de bureau et les marques, plus une question de quiz chaque jour sur la page d'accueil.

Blog de Dex

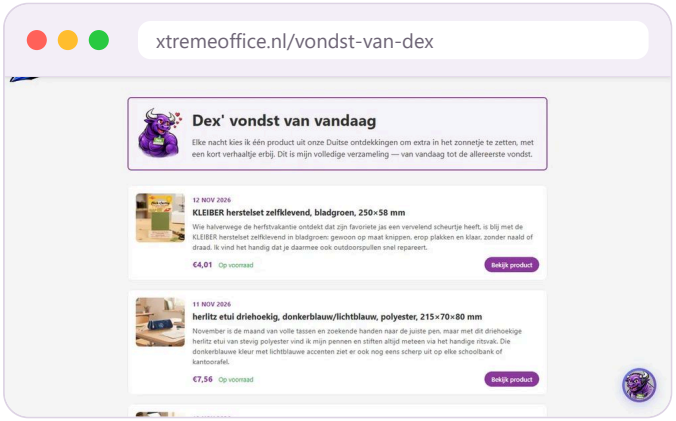
Conseils, explications et histoires sur les produits et la vie de bureau.



La Recherche toner et encre : cherchez par numéro de cartouche ou choisissez la marque de votre imprimante.



Les nouveautés de notre assortiment, avec la date d'ajout de chaque article.



La trouvaille du jour de Dex, avec les archives des trouvailles précédentes.



Des anecdotes par marque, avec une fonction de recherche et la question de quiz du jour.

L'article à 1 centime du jour (0,01 €)

Chaque jour, Dex choisit un article pratique que vous pouvez acheter ce jour-là pour **un centime** (TVA comprise). Vous le trouvez sur la page d'accueil et parfois en suggestion dans votre panier.

- Vous obtenez **1 exemplaire maximum** à 0,01 € par panier ; un deuxième exemplaire est facturé au prix normal.
- L'offre est valable **uniquement ce jour-là** et dans la limite des stocks disponibles. À minuit, un nouvel article prend le relais.
- Les règles d'expédition habituelles s'appliquent normalement. C'est donc surtout un petit bonus sympa à ajouter à une commande.



Dex

Mon astuce préférée : jetez chaque matin un œil à l'article à 1 centime et à l'anecdote du jour sur la page d'accueil. Vous apprenez quelque chose et, parfois, vous repartez avec une gomme ou un stylo pour un centime. 😄

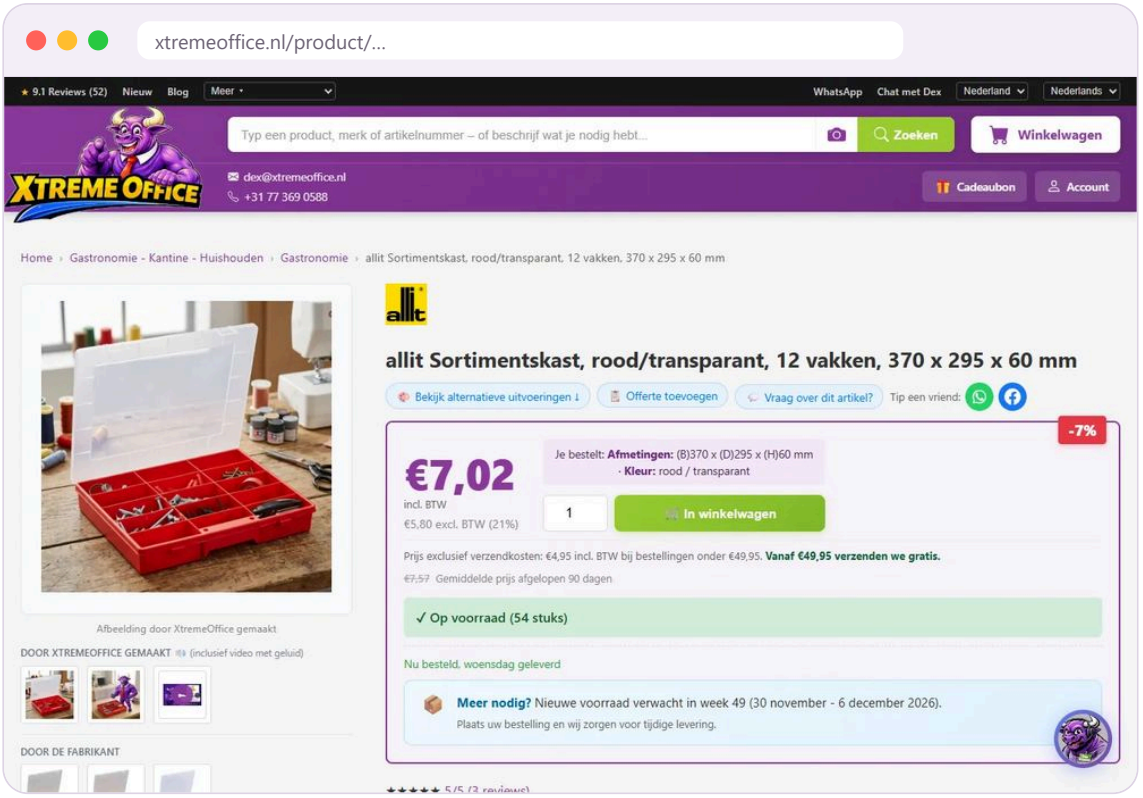
Jeux

Envie d'une pause ? En bas de chaque page, sous *Informations*, vous trouvez les jeux **Le pendu** et **Yahtzee**. Et Dex a lui aussi quelques secrets. Essayez donc de le défier dans le chat, pour voir ce qui se passe…

4 La page produit

Tout ce que vous voyez sur une page article, expliqué

C'est sur la page produit que vous prenez votre décision. En haut se trouve le **bloc d'achat**, avec le prix, la quantité et le bouton du panier. En dessous suivent les caractéristiques, les explications, les avis et les suggestions. Survolez les numéros pour afficher une explication.



Exemple : une armoire de rangement à casiers. Tous les éléments du bloc d'achat, numérotés.

1. Fil d'Ariane : la catégorie dans laquelle se trouve l'article. Cliquez pour remonter.
2. Voir autres versions : d'autres couleurs, tailles ou conditionnements du même article.
3. Ajouter au devis : placez l'article sur votre liste de devis (pratique pour le service achats).
4. Une question sur cet article ? Dex répond à votre question sur ce produit précis.
5. Conseiller : partagez l'article par WhatsApp, Facebook, e-mail ou via un lien. C'est vous qui l'envoyez ; nous n'envoyons rien.
6. Prix TVA comprise (en grand) et hors TVA avec le taux de TVA (en petit).
7. Étiquette de remise : le prix est inférieur de plus de 3 % à la moyenne des 90 derniers jours (cette moyenne apparaît barrée sous le prix).
8. « Vous commandez » : la couleur et la taille que vous commandez. Vérifiez-les, surtout si vous avez cliqué sur la photo d'une autre couleur.
9. Quantité et Au panier. Pour les articles vendus par conditionnement, la quantité se compte en pièces, par multiples du conditionnement.
10. Frais d'expédition : 4,95 € TVA comprise, gratuits à partir de 49,95 € de produits.
11. Stock : le nombre de pièces disponibles immédiatement.
12. Jour de livraison prévu si vous commandez maintenant.
13. Besoin de plus que le stock disponible ? Ici figure la semaine où le prochain réassort est attendu.
14. Réalisée par XtremeOffice : des photos d'ambiance, une photo de Dex en train d'utiliser l'article et parfois une vidéo (avec son).

Les prix : TVA comprise et hors TVA

Pour chaque article, vous voyez le prix **TVA comprise** (en grand) et **hors TVA** (en petit, avec le taux). Les particuliers regardent le premier, les clients professionnels souvent le second. Il n'y a **pas de tarif professionnel séparé** : tout le monde paie le même prix. Aux Pays-Bas, le taux est généralement de 21 %, et de 9 % pour l'alimentation. Si vous commandez depuis la Belgique, vous voyez le taux belge (voir chapitre 9).

Unités de conditionnement : « uniquement par N pièces »

Certains articles ne sont vendus que par conditionnement, par exemple par 10 pièces. Le bloc d'achat indique alors : « *Nous vendons cet article uniquement par 10 pièces — le prix s'applique par pièce.* »

- Le prix affiché est toujours le **prix à la pièce**.
- Le champ de quantité compte en **pièces**, avec le conditionnement comme minimum et comme pas : 10, 20, 30…
- Il n'y a donc jamais de multiplication : saisir 30, c'est 30 pièces, même si le titre mentionne « 10 pièces ».



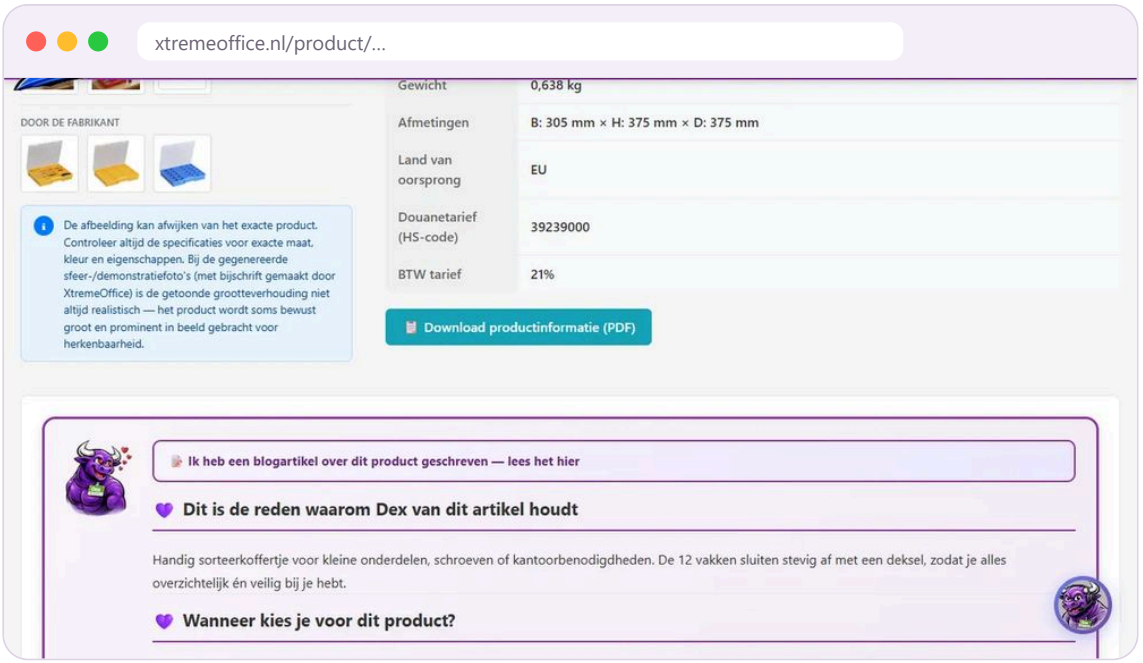
Dex

Le titre indique « 3 pièces » et vous en commandez 3 ? Vous recevez 3 pièces, pas 9. Le prix et la quantité s'entendent toujours à la pièce. Un doute ? Regardez le prix total dans votre panier : il est toujours juste.

Stock, délai de livraison et livraison ultérieure

- **En stock** (en vert) : disponible immédiatement, avec le nombre de pièces.
- **Jour de livraison** : « Commandé maintenant, livré mercredi ». Ce jour tient compte du moment de votre commande (voir le planificateur de délai de livraison au chapitre 10).
- **Pas (assez) en stock ?** La plupart du temps, vous pouvez quand même commander. Vous voyez la semaine où le prochain réassort est attendu. Ce qui est en stock part tout de suite ; le reste suit sans frais en **livraison ultérieure**.
- **Alerte de disponibilité** : pour certains articles, vous pouvez demander à recevoir un e-mail dès qu'ils sont de nouveau en stock.
- **Article en fin de série** : vous ne pouvez le commander que dans la limite du dernier stock ; nous ne le recommandons plus.

Explications, caractéristiques et documents



Sous le bloc d'achat : les caractéristiques (dimensions, poids, pays d'origine, taux de TVA), le bouton du PDF d'information produit et l'explication de Dex sur les raisons pour lesquelles il recommande l'article.

- **La description du fabricant**, plus un texte rédigé par Dex : pourquoi choisir cet article et dans quels cas il est pratique.
- **Des onglets de caractéristiques** avec toutes les données techniques, la référence, le code EAN et l'unité de conditionnement.
- **L'information produit en PDF** : une fiche technique que nous générons pour vous à la demande.
- **Dex le sait** : pour de nombreux articles, un court conseil d'utilisation.
- **Fabricant ou importateur** : en bas de page figurent le nom, l'adresse et (généralement) l'adresse e-mail du fabricant. Pour les marques maison et les articles sans marque, il s'agit de l'importateur au sein de l'UE ; la rubrique s'intitule alors « Importateur ».
- **Sécurité** : pour les substances dangereuses, les pictogrammes de danger et les mentions H et P, ainsi que la fiche de données de sécurité en PDF. Nous joignons aussi cette fiche à votre confirmation de commande.
- **Alimentation et allergènes** : pour les produits alimentaires, nous n'affichons les ingrédients et les allergènes que s'ils proviennent mot pour mot du fabricant. Ils proviennent parfois de la base de données ouverte Open Food Facts ; la source est alors indiquée. En cas d'allergie, lisez toujours aussi l'emballage.

Photos et vidéos « Dex teste »

Sous la photo principale se trouvent deux groupes : **Réalisée par XtremeOffice** (des photos d'ambiance, une photo de Dex en train d'utiliser l'article et, pour de plus en plus d'articles, une **vidéo « Dex teste »** d'environ 25 secondes avec son) et **Par le fabricant** (les photos officielles du produit).

> ⚠️ **Attention à la couleur**
> La galerie du fabricant montre parfois plusieurs couleurs ou variantes d'une même gamme de produits. Ce que vous commandez est toujours indiqué dans le bloc d'achat, sous *« Vous commandez »*.

Avis et suggestions

- **Avis** : des étoiles (1 à 5) et un texte rédigés par des clients qui ont acheté l'article. Dex répond à chaque avis.
- **Va bien avec** : des articles complémentaires qui vont avec ce produit, avec une courte explication.
- **Autres versions et accessoires assortis** : le même article dans une autre couleur, taille ou conditionnement figure en premier, suivi des accessoires. Pour certaines versions, une flèche (→) indique brièvement ce qui diffère, par exemple « longueur : 2 m ».
- **Ce qui va avec** : pour les fiches bristol, les bacs à fiches et les intercalaires, vous voyez quels articles ont le même format et la même orientation (portrait ou paysage), pour que tout s'emboîte.

Articles particuliers

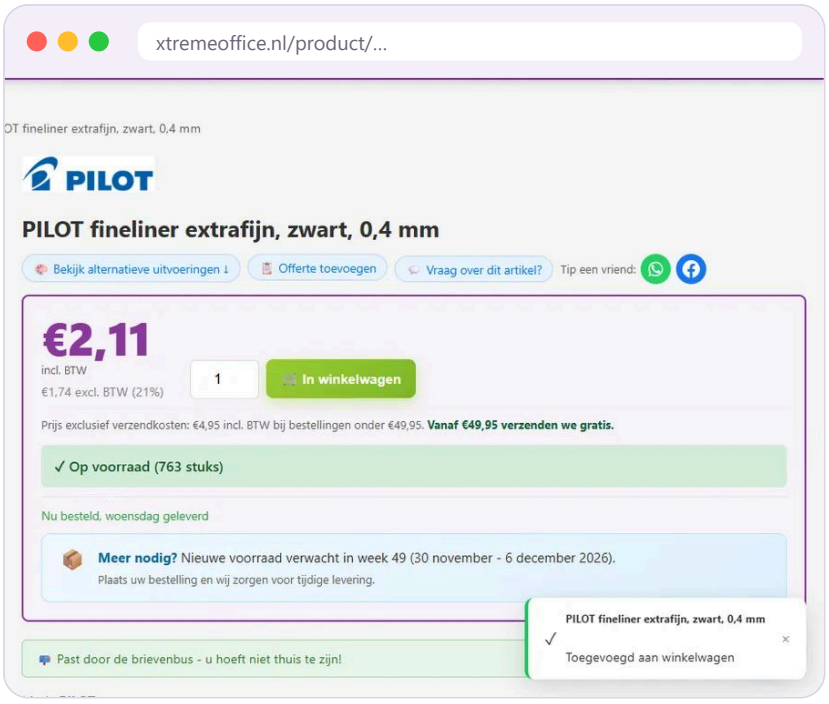
⚠️ **Couteaux et outils de coupe : 18+**
Nous ne vendons les couteaux de cuisine, couteaux de loisirs créatifs, scalpels et cutters à lame sécable qu'aux clients âgés de 18 ans ou plus. La première fois que vous ajoutez un tel article à votre panier, nous vous demandons une seule fois votre date de naissance. Vous ne pourrez ensuite plus la modifier vous-même.

⚠️ **Claviers : attention à la disposition**
Beaucoup de claviers de notre assortiment ont une **disposition allemande (QWERTZ)** : le Y et le Z sont inversés et il y a des touches Ä, Ö, Ü et ß. Quelques-uns ont une **disposition française (AZERTY)**. C'est indiqué dans le bloc d'achat, sous forme d'étiquette dans les résultats de recherche et encore une fois dans votre panier. Vous cherchez un clavier QWERTY classique ? Demandez simplement à Dex.

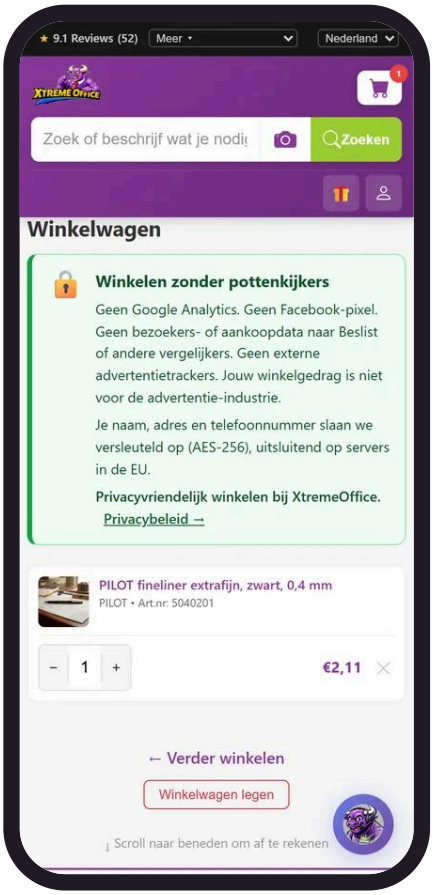
🏢 **Articles volumineux et lourds (transport lourd)**
Une petite partie de l'assortiment est livrée par semi-remorque. Vous ne pouvez commander ces articles que si vous êtes connecté avec un numéro KVK ou de TVA dans votre compte. Il ne s'agit pas d'un autre prix, uniquement d'une contrainte logistique.

5 Le panier

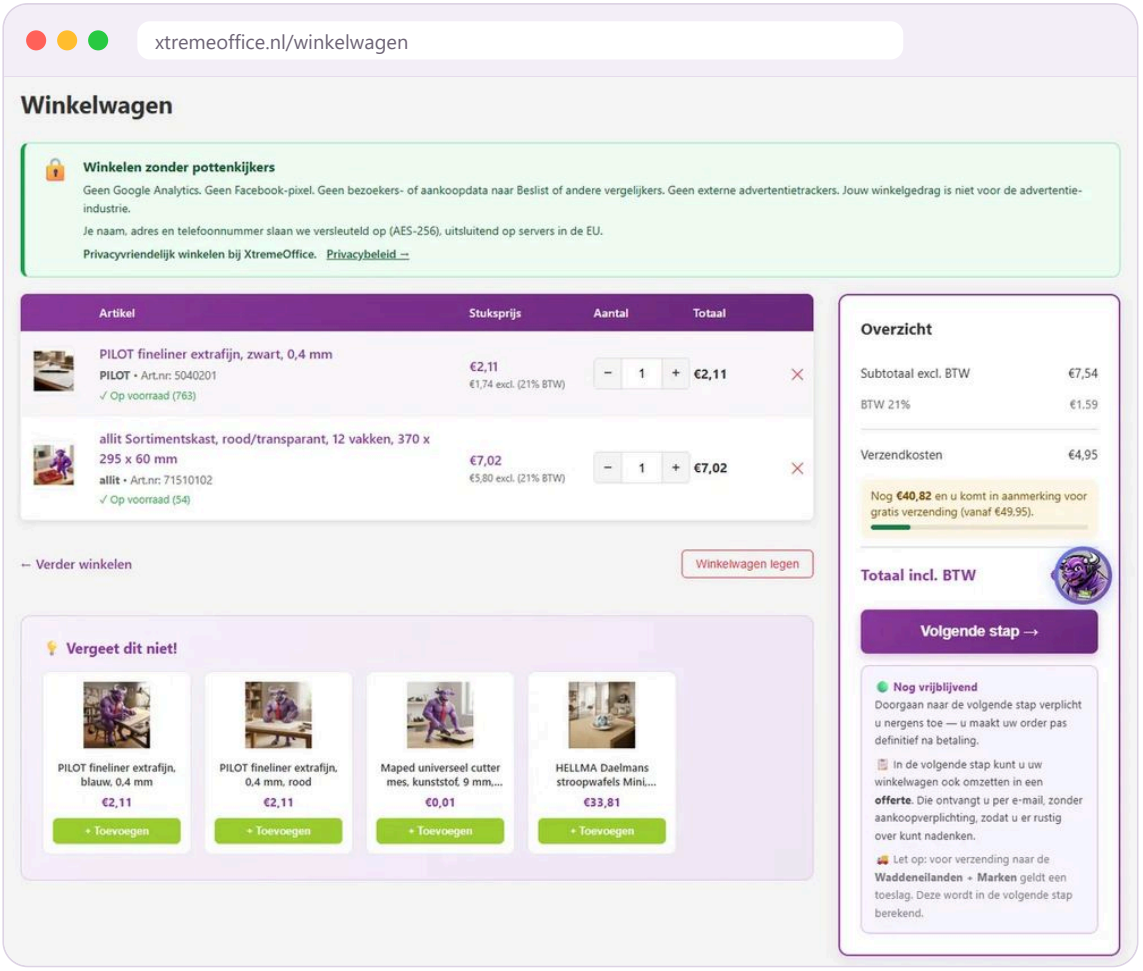
Rassembler, vérifier et voir ce qu'il vous manque pour la livraison gratuite



Après « Au panier », une confirmation apparaît en bas à droite et la pastille rouge du panier augmente.



Sur votre téléphone aussi, tout fonctionne.



Le panier avec le récapitulatif, la progression vers la livraison gratuite et des suggestions.

1. Achetez sans regards indiscrets : aucun pistage, vos données chiffrées dans l'UE.
2. Modifier la quantité avec − et +. Pour une unité de conditionnement, cela se fait par multiples du conditionnement.
3. Supprimer l'article.
4. Encore … € et la livraison est gratuite : la barre se remplit jusqu'à 49,95 €.
5. Étape suivante : vers le paiement. Toujours sans engagement, votre commande ne devient définitive qu'au paiement.
6. À l'étape suivante, vous pouvez aussi transformer votre panier en devis.
7. Vider le panier : tout supprimer d'un coup.
8. N'oubliez pas : des suggestions qui vont avec vos articles, à ajouter en un clic.

Bon à savoir

- Un panier peut contenir au maximum **50 articles différents**, et au maximum **100 pièces** par article. Besoin de plus ? Demandez un devis ou une offre spéciale (chapitre 16).
- Les prix et le stock sont revérifiés à chaque modification, pour que vous ne payiez jamais un prix erroné.
- Votre panier est conservé tant que votre session de navigation est ouverte. Si vous partez sans payer, il peut être vide au bout d'un certain temps. Vous voulez garder une liste ? Transformez-la en devis.
- Si votre compte vous donne droit à une **remise personnelle**, vous la voyez sous forme de lignes de réduction avec une explication.

- Vous voyez un **message jaune** en haut ? Le panier a repéré quelque chose à vérifier, par exemple un clavier à disposition allemande ou française, ou des fiches bristol et un bac à fiches dont les formats ne correspondent pas.
- Avec **350 Dex-Points**, vous pouvez obtenir la **livraison gratuite** au moment du paiement. Cette offre apparaît déjà dans le panier.

ℹ️ **Les frais d'expédition en bref**
4,95 € TVA comprise par commande, aux Pays-Bas et en Belgique. Gratuits à partir de 49,95 € de produits (TVA comprise, frais d'expédition non compris). Îles des Wadden et Marken : supplément de 6,00 €, même au-delà de 49,95 €. Retrait à Venlo : toujours gratuit.



Dex
Il vous manque quelques euros pour la livraison gratuite ? Jetez un œil à *N'oubliez pas !* : vous y trouverez des articles qui vont vraiment avec votre commande, comme une gomme avec des crayons. Jamais « un truc cher » pris au hasard. 😉

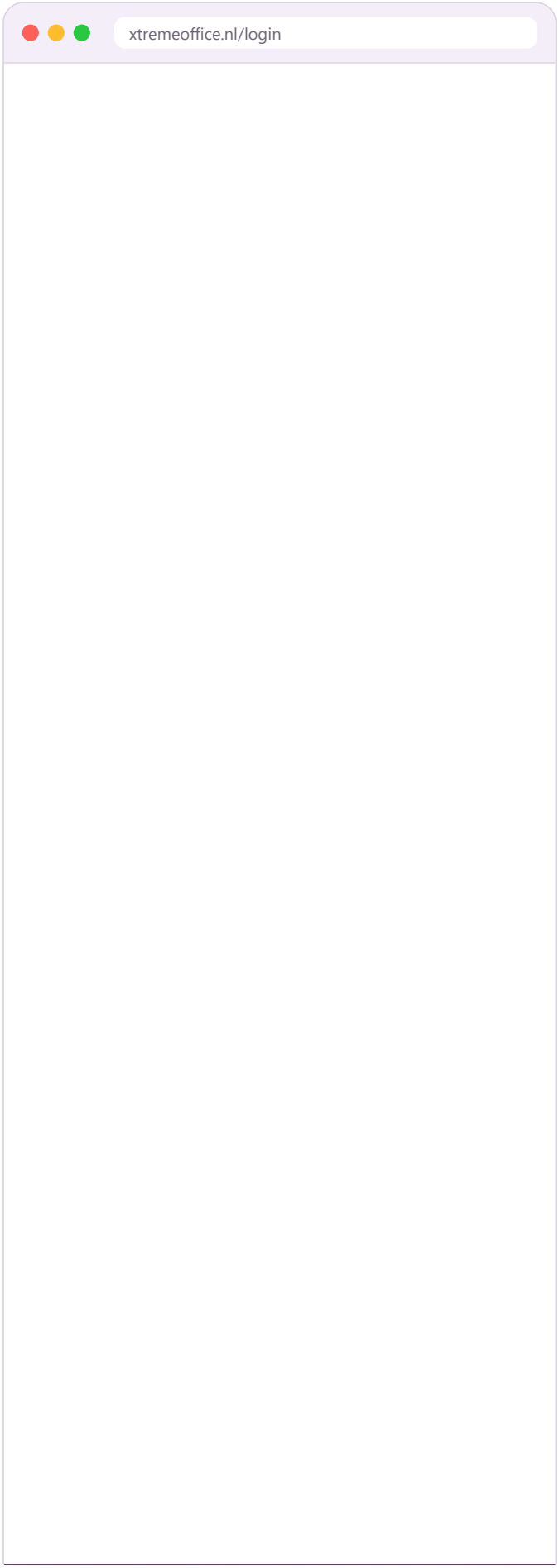
6 Compte ou invité ?

Les deux sont possibles. Voici les différences, et comment créer un compte

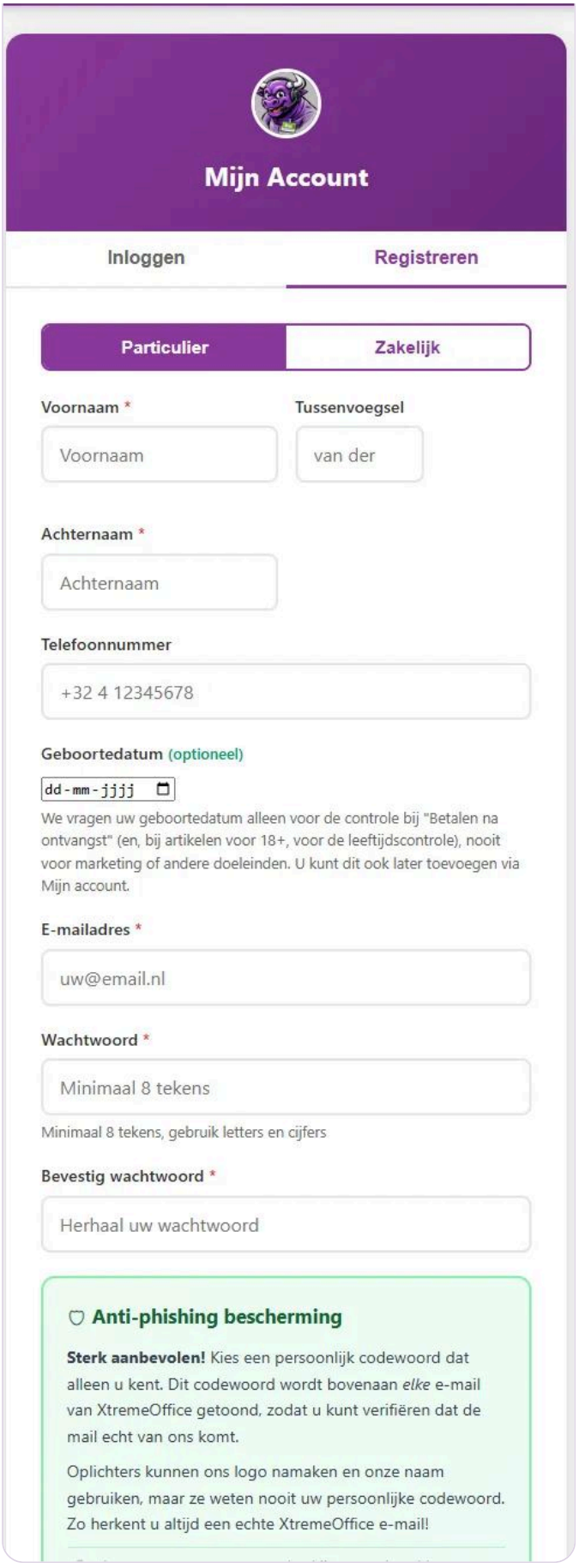
Vous n'avez **pas besoin de compte** pour commander. Une commande en tant qu'invité est vite passée. Un compte vous offre toutefois plus de confort et plus d'avantages.

Quoi	En tant qu'invité	Avec un compte
Commander et payer	**Oui**	**Oui**
Confirmation de commande, facture et suivi par e-mail	**Oui**	**Oui**
Retrait à Venlo	**Oui**	**Oui**
« Paiement après réception »	**Oui, si vous remplissez les conditions**	**Oui, si vous remplissez les conditions**
Déclarer un retour	**Via le lien dans votre confirmation de commande, ou via Dex**	**Via le lien, via Dex ou dans votre compte**
Cumuler vos propres Dex-Points	**Non, vos points vont dans la cagnotte Dex au profit d'une bonne cause**	**Oui, 4 points par euro + 50 points de bienvenue**
Historique de commandes, retrouver vos factures, recommander	**Non**	**Oui**
Annuler vous-même un article tant que la commande n'est pas encore traitée	**Non, demandez à Dex**	**Oui**
Crédit boutique, utiliser une carte cadeau	**Non**	**Oui**
Devis définitif et offre spéciale	**Liste de devis oui, la rendre définitive non**	**Oui**
Transport lourd, TVA autoliquidée (Belgique)	**Non**	**Oui, avec un numéro KVK/de TVA**
Mot de code personnel dans tous nos e-mails	**Non**	**Oui**
Associer WhatsApp pour que Dex vous reconnaisse	**Non**	**Oui**

Créer un compte



1. Cliquez en haut à droite sur **Compte** et choisissez l'onglet **Inscription**.
2. Choisissez **Particulier** ou **Professionnel**. Si vous choisissez Professionnel, vous saisissez un **numéro KVK ou de TVA**. Nous vérifions immédiatement un numéro de TVA auprès de la base de données européenne VIES.
3. Saisissez votre nom, votre numéro de téléphone et votre adresse e-mail, puis choisissez un mot de passe. Votre **date de naissance** est facultative, mais nécessaire pour le « Paiement après réception » (particuliers) et pour les articles 18+.
4. Choisissez éventuellement tout de suite un **mot de code anti-phishing** (voir ci-dessous).
5. C'est fait : vous recevez **50 points de bienvenue**.



Connexion et Inscription se trouvent sur la même page. Choisissez Particulier ou Professionnel.

Votre compte : tous les onglets

Aperçu
Vos dernières commandes, votre solde et vos points en un coup d'œil.

Mes données
Nom, téléphone, données professionnelles (KVK/TVA), votre mot de code et l'association avec WhatsApp.

Adresses
Jusqu'à 5 adresses de livraison, avec remplissage automatique à partir du code postal.

Commandes
Statut, liens de suivi, factures, recommander, annuler des articles tant que c'est encore possible, et le bouton de retour jusqu'à 16 jours après l'expédition.

Avoir boutique
Votre solde et tous les mouvements. Recharger et demander un remboursement.

Dex-Points
Vos points, leur date d'expiration, et leur conversion en crédit boutique, en carte cadeau ou en don, ou l'envoi de points à quelqu'un.

Cartes cadeaux
Les cartes cadeaux que vous avez achetées ou reçues, et l'utilisation d'une carte cadeau.

Devis
Vos devis et listes de devis, y compris ceux qui ne sont pas encore finalisés.

« Paiement après réception »
Les montants ouverts et payés, avec le montant, la date limite de paiement et le bouton de paiement.

Mot de passe
Modifier votre mot de passe.

Le mot de code anti-phishing

Choisissez un mot de code personnel dans *Mes données*. Nous le plaçons en haut de **chaque e-mail** que nous vous envoyons. Un escroc peut imiter notre logo, mais il ne connaît pas votre mot de code. Si le mot de code manque dans un e-mail « de notre part », ne cliquez sur rien et transférez l'e-mail à dex@xtremeoffice.nl.

Mot de passe oublié

Sur la page de connexion, cliquez sur **Mot de passe oublié ?** et saisissez votre adresse e-mail. Vous recevez un lien valable **2 heures**, utilisable une seule fois. Pour votre sécurité, vous voyez toujours le même message, même si l'adresse ne nous est pas connue. Après plusieurs tentatives de connexion infructueuses, nous bloquons temporairement la connexion.

D'abord commandé en tant qu'invité ? Un compte plus tard, c'est possible

Si vous commandez en tant qu'invité, vous recevez le jour ouvrable suivant un e-mail unique avec un lien vers **xtremeoffice.nl/account-aanmaken** (valable 30 jours). Si vous créez un compte par ce biais, nous y rattachons **toutes vos commandes précédentes en tant qu'invité** passées avec la même adresse e-mail. Vous pouvez ainsi les retrouver, les retourner et télécharger les factures. C'est entièrement sans engagement. Les points des commandes précédentes en tant qu'invité restent toutefois dans la cagnotte Dex.

> 💡 **Lien expiré ?**
> Créez simplement un compte avec la même adresse e-mail, ou utilisez *Mot de passe oublié* si vous avez déjà commandé en tant qu'invité avec le « Paiement après réception ». Si ça ne fonctionne pas, demandez à Dex.

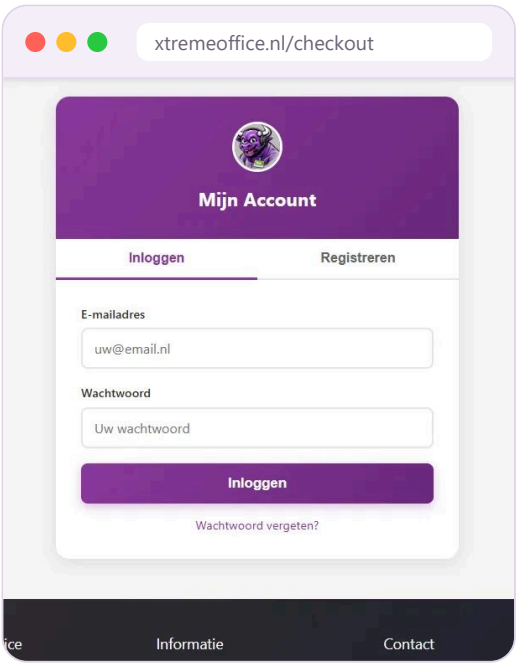
Supprimer votre compte ou vos données

Vous avez le droit de consulter et de faire supprimer vos données. Envoyez un e-mail à dex@xtremeoffice.nl. Ce que nous devons conserver pour des raisons légales (comme les factures), nous le conservons aussi longtemps que la loi l'exige. Plus d'informations au chapitre 18.

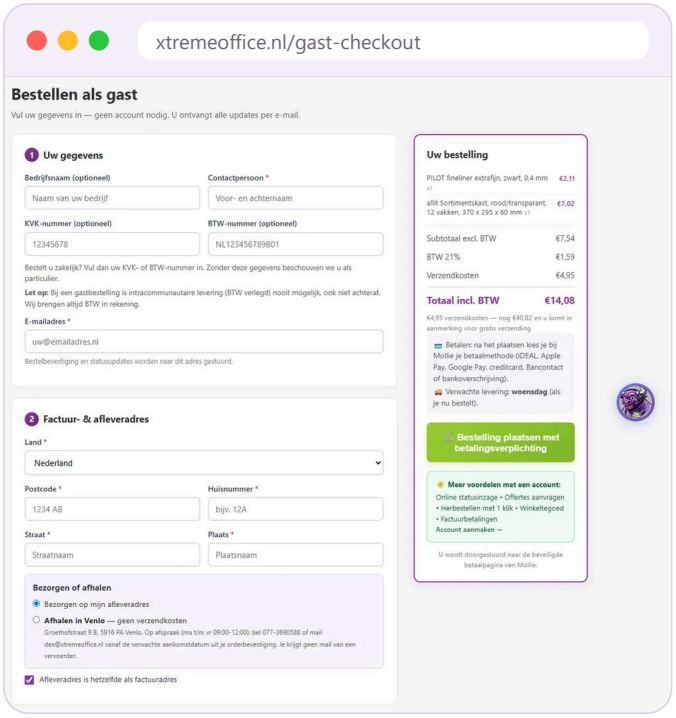
7 Passer commande étape par étape

De « Étape suivante » à « Commande avec obligation de paiement »

Dans le panier, cliquez sur **Étape suivante**. Si vous n'êtes pas connecté, vous choisissez d'abord : **vous connecter**, **créer un compte** ou **commander en tant qu'invité**. Ensuite, tout se passe sur une seule page, claire et complète.



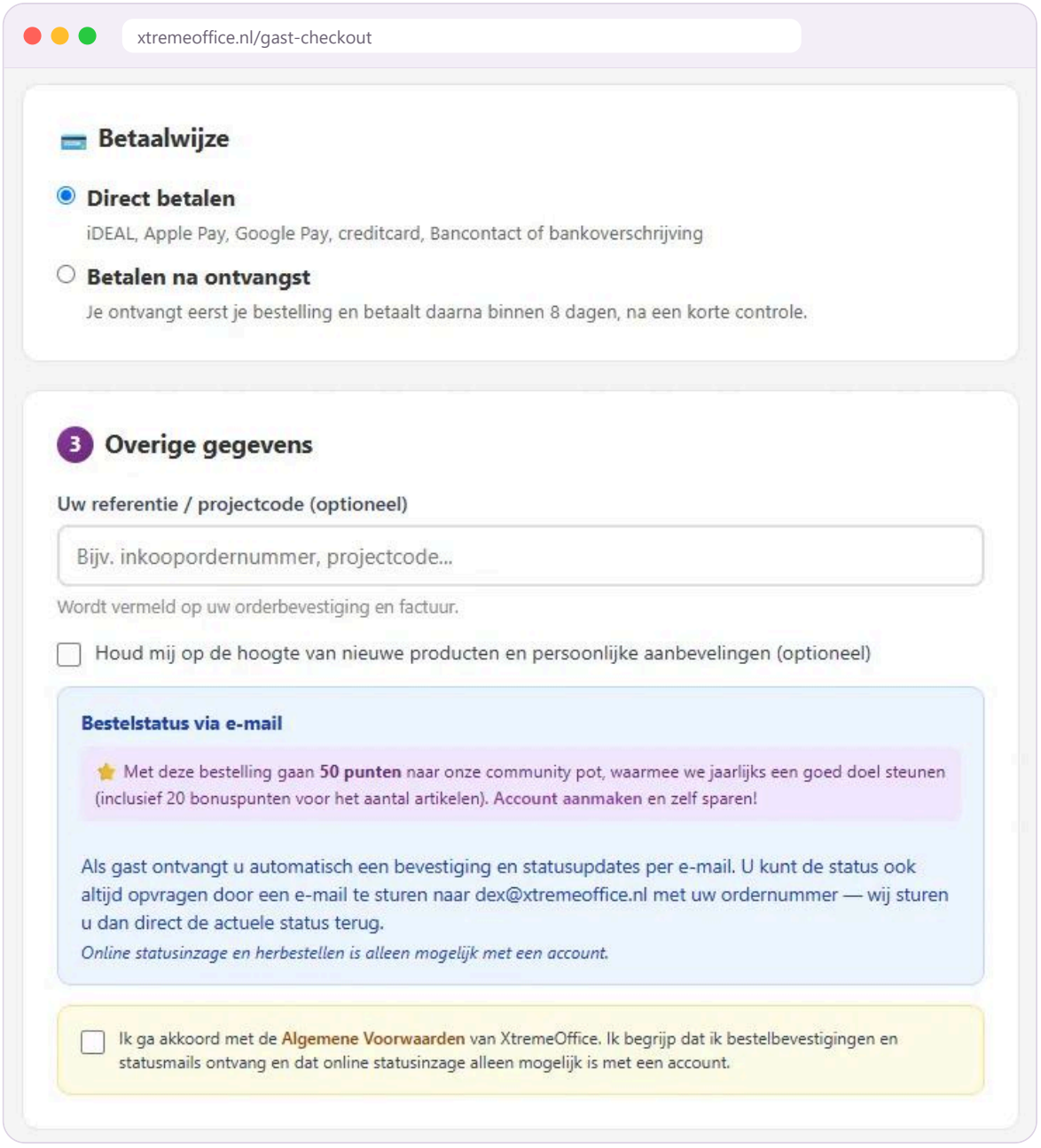
Pas connecté ? Connectez-vous, créez un compte ou continuez en tant qu'invité.



Étapes 1 et 2 : vos coordonnées et vos adresses de facturation et de livraison. À droite, le récapitulatif est toujours à jour.

1. Numéro KVK ou de TVA (facultatif). Si vous en indiquez un, vous commandez à titre professionnel ; sinon, en tant que particulier.
2. Adresse e-mail : c'est là que vous recevez votre confirmation, votre facture et les e-mails de suivi.
3. Code postal et numéro : nous complétons automatiquement la rue et la ville (Pays-Bas).
4. Livraison ou Retrait à Venlo (retrait = pas de frais d'expédition).
5. Votre récapitulatif : sous-total, TVA, frais d'expédition et total. Tout est recalculé par notre serveur.
6. Le bouton de commande. Vous choisissez ensuite chez Mollie comment vous payez.

1. **Vos coordonnées** : nom, adresse e-mail et, le cas échéant, nom de l'entreprise, numéro KVK et numéro de TVA. Si vous êtes connecté, tout est déjà rempli.
2. **Adresse** : indiquez votre code postal et votre numéro ; nous complétons la rue et la ville. Votre adresse de livraison diffère de votre adresse de facturation ? Décochez la case. Avec un compte, vous choisissez parmi vos adresses enregistrées.
3. **Livraison ou retrait** : choisissez *Retrait à Venlo* et vous ne payez jamais de frais d'expédition.
4. **Mode de paiement** : *Payer maintenant* via Mollie ou, si vous y avez droit, *Paiement après réception*. Avec un compte, vous voyez aussi ici votre crédit boutique et vous pouvez, si vous le souhaitez, échanger des Dex-Points contre la livraison gratuite.
5. **Autres informations** : votre propre référence ou code de projet (repris sur votre confirmation et votre facture) et, si vous le souhaitez, la newsletter.
6. Cochez l'**acceptation** des conditions générales et cliquez sur **Commande avec obligation de paiement**.
7. Avec *Payer maintenant*, vous arrivez sur la page de paiement sécurisée de **Mollie**, où vous choisissez iDEAL, carte de crédit, etc.



Étape 3 : mode de paiement, référence, newsletter et acceptation des conditions.

1. Payer maintenant : iDEAL, Apple Pay, Google Pay, carte de crédit, Bancontact ou virement bancaire via Mollie.
2. Paiement après réception : vous recevez d'abord, vous payez dans les 8 jours (après un bref contrôle).
3. Votre propre référence, par exemple un numéro de bon de commande ou un code de projet.
4. Newsletter : uniquement si vous cochez vous-même la case.
5. En tant qu'invité, les points de votre commande vont dans la cagnotte Dex, au profit d'une bonne cause.
6. L'acceptation des conditions générales est obligatoire.

Pourquoi le bouton mentionne « obligation de paiement »

C'est une obligation légale dans l'UE : vous devez voir clairement qu'en cliquant, vous passez une commande que vous devrez payer. Jusqu'à ce moment-là, rien ne vous engage.

Ce que nous vérifions pour vous pendant la commande

- **Contrôle d'adresse (Pays-Bas)** : si vous saisissez une rue ou une ville qui ne correspond pas au code postal, un avertissement orange s'affiche et vous devez confirmer que l'adresse est correcte. Ainsi, votre colis n'atterrit pas au mauvais endroit.
- **Double commande** : si vous cliquez deux fois par erreur, nous n'enregistrons votre commande qu'une seule fois.
- Les **prix et le stock** sont recalculés une dernière fois juste avant la validation.
- **Âge** pour les articles 18+ (voir chapitre 4).
- **Petite douceur pour la route** : la caisse vous propose parfois un seul article qui va vraiment avec votre commande et qui vous manque encore. Rien de plus.

> 💡 **Vos données sont mémorisées**
> En tant qu'invité, votre navigateur retient les champs remplis, pour que vous n'ayez pas à tout retaper si vous devez revenir en arrière. Ils sont effacés après la commande, et vous pouvez aussi les effacer vous-même.

Retrait à Venlo

Lors de la commande, choisissez **Retrait à Venlo**. Vous ne payez alors jamais de frais d'expédition et vous ne recevez aucun e-mail d'un transporteur. Dès que votre commande est arrivée chez nous, vous recevez la facture avec la mention que vous pouvez venir la retirer.

- **Adresse** : XtremeOffice, Groethofstraat 9 B, 5916 PA Venlo.
- **Sur rendez-vous**, du lundi au vendredi, le matin. Répondez à l'e-mail de la facture en indiquant le jour et l'heure de votre venue ; Dex vous confirme le rendez-vous par e-mail. Vous pouvez aussi appeler : 077-3690588.
- Vous pouvez prendre rendez-vous à partir de la date d'arrivée prévue indiquée dans votre confirmation de commande, au moins quelques heures à l'avance.

8 Modes de paiement

Paiement immédiat, crédit boutique, carte cadeau, Paiement après réception et paiement sur facture

Mode	Pour qui	Comment ça marche
Payer maintenant via Mollie	Tout le monde	Après avoir passé commande, vous choisissez chez Mollie : iDEAL, Apple Pay, Google Pay, carte de crédit, Bancontact ou virement bancaire. Le paiement en espèces n'est pas possible.
Crédit boutique	Avec un compte	Payez tout ou partie avec votre crédit. Vous réglez le solde via Mollie.
Carte cadeau	Avec un compte	Échangez d'abord la carte : le montant est ajouté à votre crédit boutique, avec lequel vous payez ensuite.
Paiement après réception	Clients avec une adresse de livraison aux Pays-Bas qui remplissent les conditions	Vous recevez d'abord, vous payez dans les 8 jours suivant la livraison. Sans intérêts, sans frais.
Paiement sur facture	Clients professionnels approuvés	Délai de paiement de 8 jours, jusqu'à une limite convenue. Faites-en la demande via Dex.
Pro forma pour un devis	Toute personne ayant un devis	Paiement par virement bancaire sur la base d'une facture pro forma ; nous expédions dès réception du paiement.

Paiement après réception

Avec le **« Paiement après réception »**, vous recevez d'abord votre commande et vous payez ensuite. Ce n'est **ni un prêt, ni Klarna, ni Riverty** : c'est XtremeOffice lui-même, en tant que vendeur, qui vous accorde ce court délai de paiement gratuit. Mollie ne traite que le paiement final.

Condition	Particulier	Professionnel
Montant maximal (TVA et frais d'expédition compris)	50 €	250 €, avec un numéro de TVA valide et une adresse de livraison ayant le même code postal que l'adresse de facturation
Adresse de livraison	Aux Pays-Bas (pas pour la Belgique)	
Données	Nom et date de naissance	Numéro KVK ou de TVA
Délai de paiement	8 jours, à compter de la (dernière) livraison	
Montant en cours	Un seul paiement différé en cours à la fois	

Nous évaluons pour chaque commande si l'option s'affiche : notamment selon le montant, votre historique de commandes et, pour les particuliers, une consultation du registre central de tutelle et de curatelle (CCBR). Vous ne voyez pas l'option ? Vous payez alors simplement tout de suite via Mollie.

Comment payer

- Votre confirmation de commande, votre facture et Mon compte (onglet *Paiement après réception*) indiquent le montant, la **date limite de paiement**, notre IBAN et un **bouton de paiement**. Ce bouton crée toujours un nouveau paiement pour le montant exact restant dû.
- Vous pouvez aussi payer par virement bancaire. Indiquez alors votre numéro de commande.

Et si vous oubliez ?

1. **3 jours avant** la date limite de paiement, Dex vous envoie un rappel aimable.
2. **Le lendemain** de l'échéance suit une première relance, sans frais.
3. Quelques jours plus tard suit la **lettre des quatorze jours** prévue par la loi, avec une date limite précise.
4. Ce n'est qu'une fois ce délai également expiré que des **frais de recouvrement légaux** peuvent être facturés et que vous ne pouvez plus utiliser le Paiement après réception.

> 💡 **Retour avec le Paiement après réception**
> Vous renvoyez tout ou partie de la commande ? Nous réduisons simplement le montant restant dû. Vous n'avez rien à avancer. Tant que le retour est en cours, les rappels sont suspendus.

Le crédit boutique en bref

- Le crédit s'obtient en rechargeant vous-même (à partir de 5 €), en convertissant des Dex-Points, en échangeant une carte cadeau ou lorsque nous créditons un montant (par exemple pour un article annulé).
- Solde maximal de 500 €, crédit valable 24 mois.
- Le remboursement de votre propre crédit est possible à partir de 0,50 €, gratuitement, sur le compte avec lequel vous avez payé. Le crédit issu de Dex-Points ou de cartes cadeaux gratuites n'est pas remboursé.

Paiement échoué ?



Dex

Pas de panique. Si votre paiement a échoué, a été annulé ou a expiré, **aucun montant n'a été débité**. Sur la page de confirmation, vous choisissez : réessayer le paiement (avec un autre mode de paiement si vous le souhaitez), enregistrer en tant que devis, ou retourner à votre panier. Ça ne marche pas tout de suite ? Après un moment, je vous envoie un seul e-mail avec un bouton qui remplit à nouveau votre panier. Pas de publicité, promis.

9 Particulier, professionnel & TVA

Une seule boutique en ligne pour tous, avec quelques différences importantes

Chez XtremeOffice, particuliers et entreprises commandent dans **la même boutique en ligne**, avec les mêmes prix, la même livraison et le même service. Il n'y a pas de portail professionnel séparé. Quelques règles diffèrent toutefois.

Quand êtes-vous un client professionnel ?

🏢 **Professionnel = un numéro KVK ou de TVA renseigné**
Vous êtes un client professionnel dès que vous indiquez un numéro KVK (Chambre de commerce néerlandaise) ou un numéro de TVA, dans votre compte ou lors de la commande en tant qu'invité. Indiquer uniquement un nom d'entreprise ne suffit pas : vous commandez alors en tant que particulier, avec tous les droits du consommateur.

	Particulier	Professionnel (NL)	Depuis la Belgique
Prix	Même prix, le prix TTC fait foi	Même prix, le prix HT est indiqué à côté	Même prix, au taux de TVA belge
TVA	21 % / 9 % (alimentation)	21 % / 9 %, détaillée sur la facture	21 % / 6 % via OSS ; professionnel avec numéro de TVA valide + confirmation : 0 % (autoliquidation)
Frais d'expédition	4,95 €, gratuits dès 49,95 € de produits ; retrait à Venlo toujours gratuit		
Paiement après réception	Jusqu'à 50 €	Jusqu'à 250 € (numéro de TVA valide, même code postal)	Non disponible
Paiement sur facture	Non	Après approbation	Demandez-nous
Droit de rétractation (14 jours)	**Oui, légal**	Non ; uniquement un retour commercial sur demande et sans engagement	Particulier oui, professionnel uniquement à titre commercial
Remboursement en cas de rétractation/retour	Via le mode de paiement d'origine	En cas de retour commercial accepté : selon les conditions confirmées par écrit	Comme pour les particuliers/professionnels
Transport volumineux (remorque)	Non	Oui, connecté avec numéro KVK/TVA	Demandez-nous
Devis et offre spéciale	Pour toute personne ayant un compte		

La TVA aux Pays-Bas

Le taux standard est de **21 %** ; pour l'alimentation (comme le café, le thé, les biscuits et les snacks), il est de **9 %**. Pour chaque article, vous voyez quel taux s'applique. Sur la facture, la TVA est détaillée par taux.

La TVA pour la Belgique BE

- Les **particuliers** et les clients professionnels sans autoliquidation paient le **taux belge** : 21 %, et 6 % sur l'alimentation. Nous reversons cette TVA à la Belgique via le régime européen OSS.
- Les **clients professionnels** disposant d'un **numéro de TVA valide** (vérifié auprès de VIES) qui cochent lors de la commande qu'ils sont assujettis à la TVA et appliquent eux-mêmes l'autoliquidation paient **0 %** : la TVA est autoliquidée. La facture mentionne votre numéro de TVA et la mention légale.
- Si vous relevez du **régime de franchise des petites entreprises** belge, l'autoliquidation ne s'applique pas.
- Une **commande en tant qu'invité** n'est jamais autoliquidée : il vous faut pour cela un compte avec numéro de TVA.
- Nous revérifions votre numéro de TVA chaque mois. S'il n'est plus valide, un message vous en informe.

Pratique pour les entreprises



Un devis pour le service achats

Ajoutez des articles à un devis, faites-le approuver et commandez-le plus tard en un clic (chapitre 16).



Référence ou code de projet

Votre propre numéro de bon de commande figure sur la confirmation et la facture.



Une facture par commande

Chaque commande reçoit sa propre facture PDF, également téléchargeable dans Mon compte.



Grandes quantités

Demandez une offre spéciale, ou contactez-nous pour plus de 50 pièces d'un même article.



Paiement sur facture

Les clients professionnels réguliers peuvent, après approbation, commander sur facture, avec un délai de paiement de 8 jours.



Remise personnelle

Vous commandez régulièrement ? Une remise fixe peut alors être associée à votre compte. Vous la voyez dans votre panier.

⚠️ **Retours pour les professionnels**

Le droit de rétractation légal ne s'applique pas aux achats professionnels ; un retour pour un mauvais choix ou une commande excessive n'est pas possible par défaut. Sur demande, nous pouvons accepter un retour à titre commercial ; nous l'examinons individuellement et confirmons les conditions par écrit au préalable. N'envoyez rien avant notre accord.

10 Expédition & livraison

Délais de livraison, frais d'expédition, colis boîte aux lettres et transporteurs

Nous allons chercher vos articles **nous-mêmes** à notre dépôt de Trierweiler (Allemagne), du lundi au jeudi. À Venlo, nous contrôlons tout et le remettons au transporteur. Le lundi, nous sommes en route toute la journée : c'est pourquoi nous expédions du **mardi au vendredi**.



Votre colis part via notre propre service d'expédition Venloverstuurt.nl, en collaboration avec **Go Parcel** et **DHL** (parfois PostNL). Nous livrons aux **Pays-Bas et en Belgique**.

Deux colis pour une seule commande ? Nous travaillons avec deux grossistes. Ce qui arrive via Venlo, nous le regroupons autant que possible dans un seul colis. Les articles grands ou lourds viennent parfois directement de l'entrepôt de notre fournisseur, avec **GLS** : vous recevez alors un colis séparé, avec son propre e-mail et son propre lien de suivi. Une livraison complémentaire arrive elle aussi séparément. Vous ne payez les frais d'expédition qu'une seule fois et la facture couvre l'ensemble de la commande.

Délais de livraison : commande avant 12h00

Commandé	Expédié	Chez vous
Lundi avant 12h00	Mardi	**Mercredi**
Lundi après 12h00	Mercredi	**Jeudi**
Mardi avant 12h00	Mercredi	**Jeudi**
Mardi après 12h00	Jeudi	**Vendredi**
Mercredi avant 12h00	Jeudi	**Vendredi**
Mercredi après 12h00	Vendredi	**Samedi*** ou lundi
Jeudi avant 12h00	Vendredi	**Samedi*** ou lundi
Jeudi après 12h00, vendredi ou week-end	Mardi	**Mercredi**

* DHL livre le samedi dans la plupart des régions ; sinon, ce sera le lundi. Nous ne roulons pas les jours fériés. Pendant une période de vacances, un message l'indique sur le site et dans votre confirmation de commande.

Frais d'expédition

📦

4,95 €

Par commande, TVA comprise, pour les Pays-Bas comme pour la Belgique. Un seul tarif, quel que soit le poids ou le nombre de colis.

🎉

Gratuit dès 49,95 €

De produits, TVA comprise. Les frais d'expédition eux-mêmes ne comptent pas.

🛳️

+6,00 € de supplément îles

Pour les îles des Wadden et Marken, même au-delà de 49,95 €.

⭐

350 Dex-Points

Échangez vos points contre la livraison gratuite lors de la commande.

🏪

Retrait

Le retrait à Venlo est toujours gratuit.

🔁

Livraison complémentaire

Si un article suit plus tard, nous l'expédions toujours à nos frais.

Colis boîte aux lettres

Si toute votre commande passe dans la boîte aux lettres, nous l'envoyons de préférence en **colis boîte aux lettres**, généralement avec suivi DHL. Vous n'avez alors pas besoin d'être chez vous. Sur la page produit des petits articles, vous voyez la mention *« Passe dans la boîte aux lettres »*.

💡 **Colis boîte aux lettres introuvable ?**
Regardez aussi dans la pile de courrier de vos cohabitants ou de vos collègues, dans une boîte aux lettres extérieure côté rue ou dans le hall d'entrée. En entreprise surtout, un colis plat se glisse parfois parmi le courrier ordinaire.

Autres modalités

- **Les articles de plus de 25 kg par pièce** sont réservés aux clients professionnels. Il s'agit du poids de l'article, pas de votre commande entière.
- Vous passez plusieurs commandes à peu d'intervalle ? Nous **regroupons** les envois lorsque c'est possible. Cela économise de l'emballage et du transport.
- Les **articles grands ou lourds** (transport volumineux) partent en remorque, uniquement pour les clients professionnels avec numéro KVK/TVA.

11 Après votre commande

Les e-mails que vous recevez, le suivi de votre commande, les factures et que faire si quelque chose ne va pas

Les e-mails que vous pouvez recevoir de notre part

Presque tout est automatique, mais jamais sans raison. Chaque e-mail porte votre mot de code personnel (si vous en avez défini un) et provient de **dex@xtremeoffice.nl**.

✅

JUSTE APRÈS LE PAIEMENT

Confirmation de commande

Vos articles avec la date de livraison prévue, un conseil d'utilisation de Dex pour chaque article, une anecdote sur votre achat et, pour les substances dangereuses, la fiche de données de sécurité en PDF. En cas de livraison complémentaire, la semaine prévue est indiquée.

📄

À L'EXPÉDITION

Facture avec suivi (track & trace)

Dès que votre colis part, vous recevez la facture (PDF) avec le lien de suivi et un lien vers *Voir votre commande*. En cas de retrait : l'avis que vous pouvez venir.

📮

EN ROUTE

Messages du transporteur transférés

Le transporteur écrit à une adresse e-mail temporaire liée à votre commande chez nous. Nous vous transférons ces messages avec un en-tête Dex et votre mot de code. Ainsi, vous ne perdez jamais, par exemple, le code PIN d'un casier à colis.

📦

LIVRÉ

Votre colis a été livré

Avec la liste des articles que contenait le colis.

❓

21H00 LE JOUR DE LIVRAISON PROMIS

« Avez-vous bien reçu votre colis ? »

Uniquement si le transporteur n'a pas encore signalé la livraison à ce moment-là. Un clic sur le bouton vert suffit ; si vous cliquez sur le rouge, Maurice est immédiatement averti et nous partons à la recherche de votre colis. Si votre colis se trouve dans un point relais ou un casier à colis, vous ne recevez pas cette question.

⏳

SI CELA PREND PLUS DE TEMPS

Nouvelles de votre livraison complémentaire

Si la livraison d'un article envoyé ultérieurement est repoussée d'au moins une semaine, vous êtes informé de la nouvelle date prévue. Jamais plus d'une fois par semaine.

⭐

QUELQUES JOURS APRÈS LA LIVRAISON

Invitation à laisser un avis

Une note sur 10 pour votre commande et des étoiles pour chaque article. Dex répond à chaque avis.

ENVIRON 2 SEMAINES PLUS TARD

Conseil personnalisé

Un conseil court et pratique de Dex sur ce que vous avez acheté.

À VOTRE 10E COMMANDE, PUIS TOUTES LES 5 COMMANDES

Un merci avec une carte cadeau de 7,50 €

Un remerciement personnel de Dex, avec une carte cadeau. Même en tant qu'invité, tout simplement à votre adresse e-mail.

APRÈS UNE COMMANDE EN TANT QU'INVITÉ

Invitation à créer un compte

Une seule fois, le jour ouvrable suivant, sans engagement (voir chapitre 6).

UNIQUEMENT AVEC LE PAIEMENT APRÈS RÉCEPTION

Rappel et relances

Un rappel 3 jours avant la date limite de paiement, ensuite uniquement si vous n'avez pas encore payé.

Dex

Je ne vous envoie de publicité que si vous vous êtes inscrit à la newsletter. Et rassurez-vous : si je veux vous aider pour quelque chose, par exemple après un paiement échoué, vous recevez au maximum un seul message.



Suivre votre commande

- **Voir votre commande** : le lien dans vos e-mails ouvre une page avec tous vos articles et, pour chaque colis, le statut et le lien de suivi. Pas besoin de vous connecter.
- **Mon compte** → **Commandes** : toutes vos commandes, avec statut, factures et liens de suivi.
- **Dex** : demandez dans le chat où en est votre commande, avec votre numéro de commande et votre code postal. Sur WhatsApp, avec un compte associé, votre numéro de commande suffit.

Modifier quelque chose juste après avoir commandé ?

Si vous commandez en dehors du moment d'enlèvement à notre dépôt (par exemple le soir ou le week-end), nous gardons votre commande en attente jusqu'au prochain enlèvement. Mon compte affiche alors « *Nous sommes en train de traiter cette commande, il est encore possible de la modifier pour le moment.* »

- Cliquez sur **Annuler** à côté d'un article. Nous remboursons le montant via votre **mode de paiement d'origine** (la partie payée avec votre crédit retourne sur ce crédit). Si vous annulez tout, les frais d'expédition aussi.
- Si vous annulez le dernier article, toute la commande est annulée.
- C'est possible pour les commandes payées passées avec un compte. En tant qu'invité, ou avec le Paiement après réception : demandez à Dex.

Livraison complémentaire : votre commande n'est pas complète

Si un article n'est pas immédiatement disponible, nous vous envoyons déjà le reste. L'article manquant suit gratuitement dès qu'il est arrivé. Vous en êtes informé automatiquement. Dans *Voir votre commande*, vous voyez le contenu de chaque

colis. Vous recevez la facture de l'ensemble de la commande dès le premier envoi.

Un article n'est définitivement plus disponible chez le fournisseur ? Vous recevez alors un e-mail avec deux boutons : **Annuler et être remboursé** (via votre mode de paiement d'origine) ou **Contacter le service clientèle**.

Colis indiqué comme livré, mais pas reçu ?

1. Regardez chez les voisins ou demandez dans une application de quartier.
2. Ouvrez le lien de suivi pour voir le dernier statut. Il arrive qu'un livreur scanne un colis comme livré lorsqu'il manque de temps ; le colis arrive alors plus tard.
3. Regardez chez vos cohabitants, dans la pile de courrier et dans une boîte aux lettres extérieure.
4. Toujours rien ? Cliquez sur le bouton rouge dans l'e-mail de réception ou contactez Dex. Si un colis se perd en route, nous le renvoyons **gratuitement**.

Factures

- Vous recevez la facture en PDF à l'expédition, pour chaque commande.
- Avec un compte, vous pouvez toujours la télécharger à nouveau dans *Mon compte → Commandes*.
- Vous l'avez perdue ? Demandez à Dex de vous la renvoyer.
- La facture indique le mode de paiement, votre référence et, pour la Belgique, la mention relative à la TVA (OSS ou autoliquidation).

12 Retours, annulation & garantie

Délais, frais, remboursement et que faire en cas de défaut

Nous faisons tout pour éviter les retours : en cas de doute, demandez d'abord à Dex. Si quelque chose ne convient vraiment pas, un retour s'organise en un rien de temps.

Les trois délais (particuliers)

1️⃣

14 jours pour signaler

À compter du jour où vous avez reçu le colis, vous avez 14 jours pour signaler votre retour.

2️⃣

14 jours pour renvoyer

Après votre signalement, vous disposez encore de 14 jours pour renvoyer le colis.

3️⃣

Remboursement sous 14 jours

Dès que nous avons reçu le retour (ou que vous nous avez envoyé une preuve d'expédition), nous vous remboursons dans les 14 jours.

Comment signaler un retour

🔗

Me rétracter (pour tous)

Cliquez sur **Me rétracter** sur la page retours (/retour-melden) ou sur le lien dans votre confirmation de commande ou l'e-mail de votre facture. Vous recevez un e-mail avec un lien personnel vers le formulaire et, après l'envoi, immédiatement un accusé de réception. Pas besoin de compte.

💬

Via Dex

Demandez-le dans le chat, sur WhatsApp ou par e-mail à **dex@xtremeoffice.nl** (depuis l'adresse e-mail utilisée pour votre commande). Dex vous envoie le même e-mail avec les étapes.

👤

Avec un compte

Allez dans *Mon compte → Commandes* et cliquez sur le bouton de retour (jusqu'à 30 jours après l'expédition ; les 14 jours légaux courent à partir de la réception).

Dans le formulaire, vous choisissez les articles, les quantités et la façon d'envoyer le colis. Vous voyez immédiatement le montant remboursé. L'e-mail avec les étapes est toujours envoyé à l'adresse e-mail de la commande.

🏷️

Étiquette de retour via nous : 6,50 € par colis

TVA incluse, déduits de votre remboursement. Chaque colis reçoit sa propre étiquette : deux colis = 13,00 €. Pas obligatoire : vous pouvez aussi envoyer vous-même. Aux Pays-Bas DHL, en Belgique PostNL. Vous recevez les étiquettes par e-mail avec les points relais et distributeurs de colis les plus proches. **Imprimez chaque étiquette et collez-la sur un carton distinct** : sans étiquette collée, un distributeur de colis refuse le colis.

📮

Envoyer vous-même

Avec le transporteur de votre choix, à vos frais et **suffisamment affranchi**. Conservez votre preuve d'expédition jusqu'à ce que vous soyez remboursé.

ℹ️ **Adresse de retour (si vous envoyez vous-même)**
XtremeOffice, à l'attention de R-[votre numéro de commande], Groethofstraat 9 B, 5916 PA Venlo, Pays-Bas. Écrivez dans tous les cas votre **numéro de commande sur le carton** ; joindre le formulaire de retour est possible, mais pas obligatoire. Nous ne pouvons pas accepter les colis non affranchis.

⚠️ **Articles bon marché**
Si vous ne renvoyez que des articles de faible valeur, le remboursement peut être (presque) nul à cause des frais d'envoi. Un stylo à 2,49 € renvoyé avec notre étiquette donne 0,00 €. Le formulaire fait le calcul et vous demande de confirmer s'il reste moins de 5 €.

Frais et remboursement

- Les **frais de renvoi** sont à votre charge, sauf si l'article est défectueux ou si nous avons commis une erreur.
- Si, en tant que particulier, vous renvoyez **toute la commande**, vous êtes aussi remboursé des frais d'expédition initiaux. Ce n'est pas le cas pour un retour partiel.
- Si vous choisissez nos étiquettes de retour, nous déduisons **6,50 € par colis** (TVA incluse) de votre remboursement.
- Renvoyez l'article complet, avec ses accessoires et de préférence dans son emballage d'origine. S'il a été davantage utilisé ou abîmé que nécessaire pour l'examiner, nous pouvons retenir la dépréciation.
- Vous êtes remboursé via votre **mode de paiement d'origine** : iDEAL/carte via Mollie, crédit boutique en crédit boutique, paiement mixte au prorata. Jamais de crédit boutique imposé. Avec le Paiement après réception, nous réduisons le montant restant dû.
- Les Dex-Points obtenus pour les articles retournés sont de nouveau déduits.



Dex

Pourquoi les retours ne sont-ils pas gratuits chez nous, comme chez les grands sites de vente en ligne ? Parce que la gratuité n'existe pas. Un retour coûte toujours de l'argent : l'expédition aller et retour, le déballage, le contrôle, le remballage et le remboursement. Ceux qui proposent des retours « gratuits » répercutent ces coûts dans leurs prix, et vous payez alors pour les retours des autres, même si vous gardez tout simplement votre commande. Nous ne trouvons pas cela équitable. Donc : des prix serrés pour tout le monde, et vous ne payez le renvoi que si vous décidez vous-même de retourner quelque chose. C'est *nous* qui avons fait une erreur ? Alors, bien sûr, nous payons tout.

⚠️ **Un seul retour en cours par commande**

Si une rétractation est déjà en cours pour une commande, nous la rouvrons lorsque vous recommencez. Une fois clôturée, vous pouvez encore vous rétracter séparément pour le reste de la commande (dans le délai de rétractation). Si rien n'arrive après 30 jours, nous clôturons la demande dans notre système ; si vous envoyez quand même plus tard, prévenez Dex.

Article défectueux, erroné ou incomplet



Dex

J'en suis vraiment désolé ! Envoyez une photo de l'article et du contenu, avec votre numéro de commande, à **dex@xtremeoffice.nl** et conservez l'emballage. Nous examinons chaque cas et trouvons une solution : un complément, un remplacement ou un remboursement. En cas de défaut ou d'erreur de notre part, nous payons les frais de retour. Signalez-le bien avant de renvoyer quoi que ce soit.

Vous avez vous-même commandé le mauvais article ? Dex vous rappelle alors votre droit de retour et réfléchit avec vous à une alternative. Il propose parfois, à titre exceptionnel, de prendre en charge les frais d'expédition de votre nouvelle commande.

Annuler

- **Tant que votre commande n'est pas encore traitée** : annulez vous-même article par article dans Mon compte (voir chapitre 11) ; nous remboursons via votre mode de paiement d'origine.
- **Déjà traitée ou en route ?** Vous ne pouvez alors plus annuler. Refusez le colis à la livraison ou signalez un retour après réception.
- Si c'est nous qui annulons quelque chose (par exemple parce qu'un article n'est plus disponible), vous recevez toujours un e-mail à ce sujet et vous êtes remboursé.

🏢 **Retours professionnels**

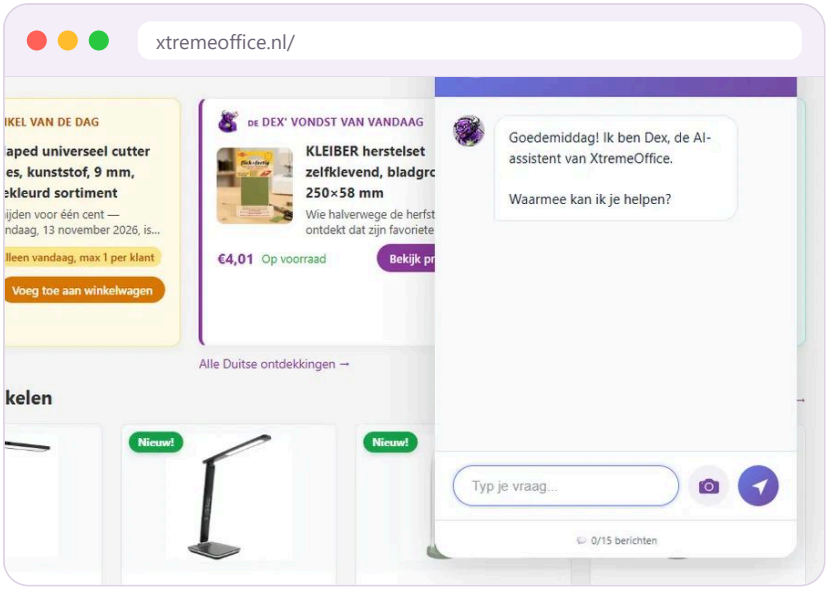
Le droit de rétractation légal ne s'applique pas aux achats professionnels. Un retour pour un mauvais choix ou une commande excessive n'est donc pas possible par défaut. Exceptionnellement, XtremeOffice peut accepter un retour à titre commercial, sur demande et sans engagement ; aucun droit ne peut en être tiré pour de futures commandes. Envoyez votre demande via le même lien. **N'envoyez encore rien** : en cas d'acceptation, nous confirmons les conditions par écrit au préalable.

Le formulaire officiel de rétractation et tous les détails se trouvent sur xtremeoffice.nl/retourneren.

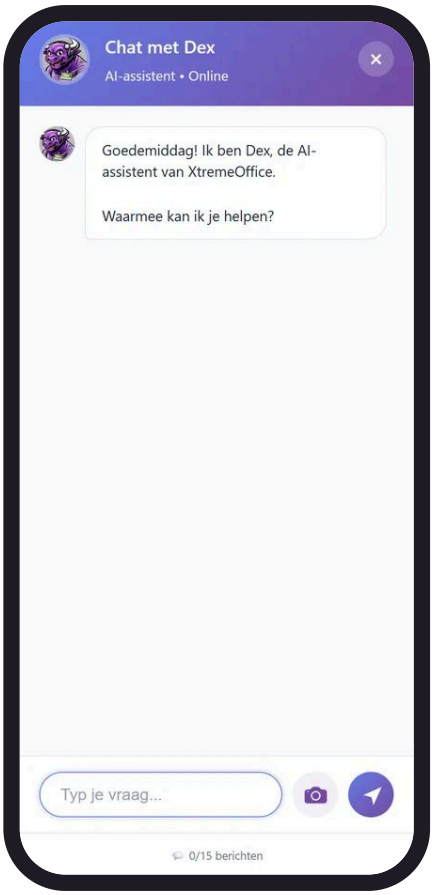
13 Dex, votre collègue numérique

Chat, WhatsApp et e-mail : ce que Dex peut faire pour vous

Dex est l'assistant numérique de XtremeOffice. Il fonctionne grâce à l'IA et connaît tout l'assortiment, vos commandes (si vous lui donnez les bonnes informations) et toutes nos règles. Rapide, malin, honnête et serviable… jusqu'à ce qu'on agite un chiffon rouge devant ses yeux. 🐂



Vous ouvrez le chat avec le bouton violet Dex en bas à droite ou avec « Chatter avec Dex » en haut de la page. L'appareil photo vous permet de joindre une photo.



Sur votre téléphone, le chat occupe tout l'écran.

Ce que Dex peut faire pour vous

Rechercher des articles et vous conseiller

« Je cherche une agrafeuse silencieuse pour 50 feuilles. » Dex cherche dans l'assortiment réel, avec le prix, le stock et l'unité de conditionnement, et comprend aussi une limite de prix comme « moins de 10 euros ».

Toute votre liste

Sur xtremeoffice.nl/lijstje, Dex recherche toute une liste de courses en une seule fois et remplit votre panier (voir le chapitre 3).

Rechercher par photo

Envoyez une photo de ce que vous cherchez (dans le chat avec l'appareil photo, ou sur WhatsApp). Dex le reconnaît et lance la recherche.

📦

Suivre votre commande

Avec votre numéro de commande et votre code postal, Dex vous indique le statut, le lien de suivi et la date de livraison prévue des livraisons complémentaires.

📄

Renvoyer une facture

Facture égarée ? Dex la renvoie à l'adresse e-mail de la commande.

↩️

Déclarer un retour

Dex vous envoie un e-mail avec les étapes et un bouton vers le formulaire de retour, toujours à l'adresse e-mail de votre commande.

❓

Répondre à vos questions

Expédition, paiement, TVA, Dex-Points, cartes cadeaux : Dex connaît les réponses de ce manuel et de notre FAQ.

ℹ️ **Quand Dex passe-t-il le relais à un humain ?**

En cas de réclamation, si quelque chose ne va pas avec votre commande, ou si Dex n'est pas sûr de la réponse. Votre question est alors transmise à Maurice. Dans le chat, Dex vous demande votre adresse e-mail pour que vous puissiez recevoir une réponse. Par e-mail, vous recevez la réponse de Dex, qui intègre celle de Maurice.

Chatter sur le site

- Ouvrez le chat avec le **bouton violet Dex** en bas à droite ou avec **Chatter avec Dex** en haut de la page.
- Vous pouvez envoyer un certain nombre de messages par jour (15 en journée, moins la nuit). Le compteur se trouve sous le champ de saisie.
- Pour une question sur une commande, Dex a besoin de votre **numéro de commande et de votre code postal**.
- Après une conversation, un pouce vous permet d'indiquer si Dex vous a bien aidé.
- Restez courtois : les insultes entraînent un avertissement, puis un blocage temporaire. 😇

WhatsApp avec Dex

- Envoyez un message au **+31 6 57 91 59 74** (ou cliquez sur *WhatsApp* en haut du site).
- Dès votre premier message, Dex vous dit honnêtement qu'il est un assistant IA.
- **Associez votre numéro** dans *Mon compte → Mes données*. Dex vous reconnaît alors, vous appelle par votre nom et peut retrouver votre commande avec le seul numéro de commande.
- Vous pouvez aussi envoyer **une photo** à Dex (par exemple d'une cartouche vide) ou répondre à sa question avec un pouce.
- La nuit, WhatsApp fait une pause ; vous recevez alors votre réponse le matin.

Écrire à Dex par e-mail

Écrivez à dex@xtremeoffice.nl ou répondez simplement à l'un de nos e-mails. Indiquez votre numéro de commande dans l'objet. Dex lit la boîte mail tout au long de la journée. Il peut lui-même renvoyer des factures, déclarer des retours (jusqu'à 100 €, souvent approuvés immédiatement) et confirmer des rendez-vous de retrait. Les réclamations sont toujours transmises à Maurice.



Dex

Je suis une IA, pas un humain. Ne partagez donc pas de données sensibles dans le chat ou sur WhatsApp, comme des mots de passe ou des coordonnées bancaires. Je n'en ai jamais besoin. Et quand je ne suis pas sûr de quelque chose, je le dis tout simplement et je pose la question à Maurice.

14 Dex-Points & la cagnotte Dex

Épargner à chaque commande, et soutenir ensemble une bonne cause

Avec un compte, vous accumulez des **Dex-Points** à chaque commande payée. **100 points = 1 €**. Vous les convertissez en crédit boutique, en carte cadeau, en livraison gratuite ou en don à une bonne cause.

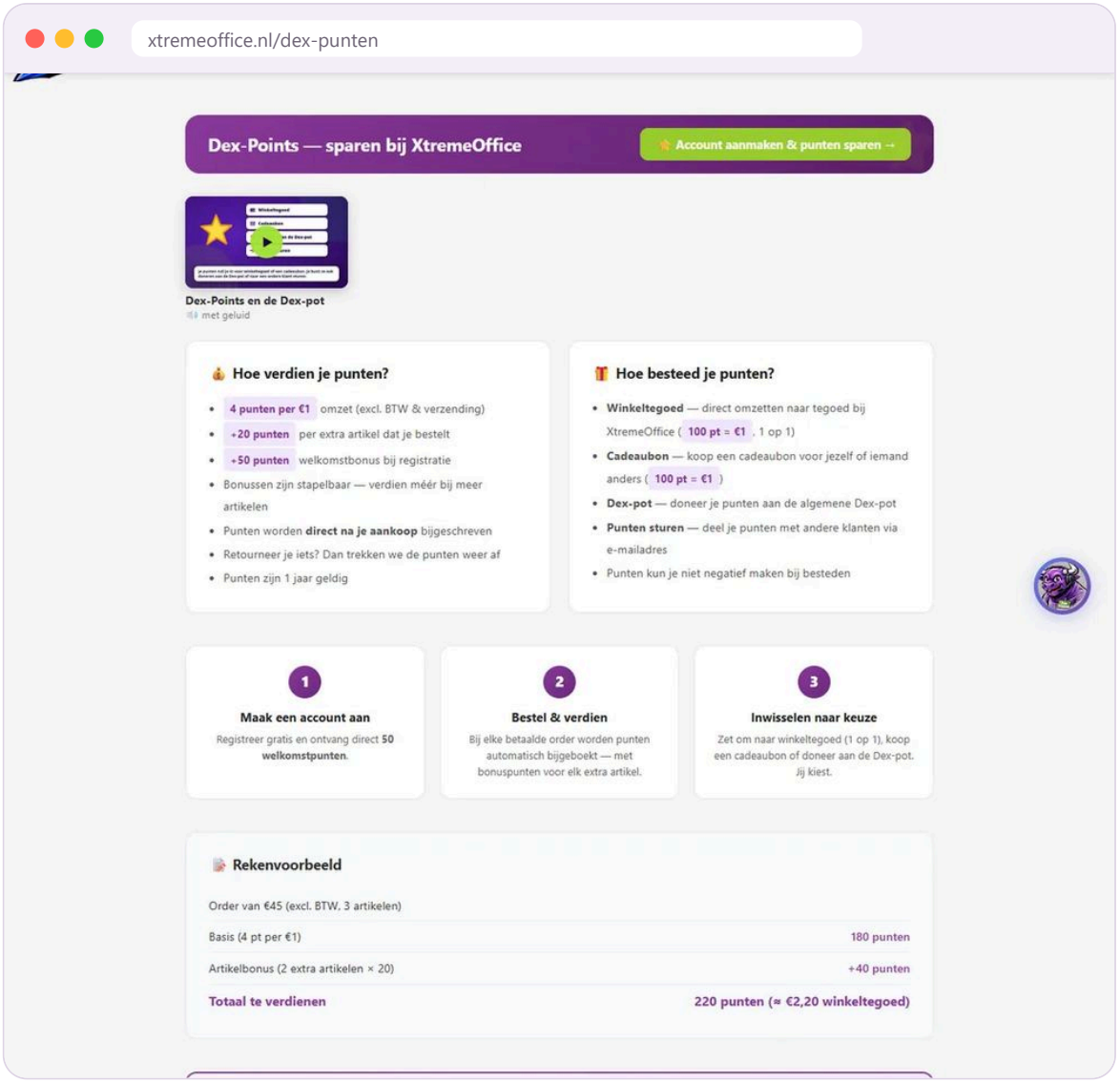


Comment gagner des points

Action	Points
Par 1 € de produits (HT et hors frais d'expédition)	**4**
Par article supplémentaire dans votre commande	**+20**
Bonus de bienvenue à l'inscription	**50**
Acheter une carte cadeau (connecté)	**100**
Confirmer dans les 7 jours des points envoyés par un autre client	**+50** de bonus

Comment utiliser vos points

Utilisation	Valeur
Conversion en crédit boutique	100 points = 1 €
Carte cadeau (pour vous ou pour quelqu'un d'autre, 10 €–250 €)	100 points = 1 €
Livraison gratuite lors du paiement	350 points
Don à la cagnotte Dex	100 points = 1 € pour la bonne cause
Envoyer des points à un autre client	Le destinataire confirme dans les 30 jours



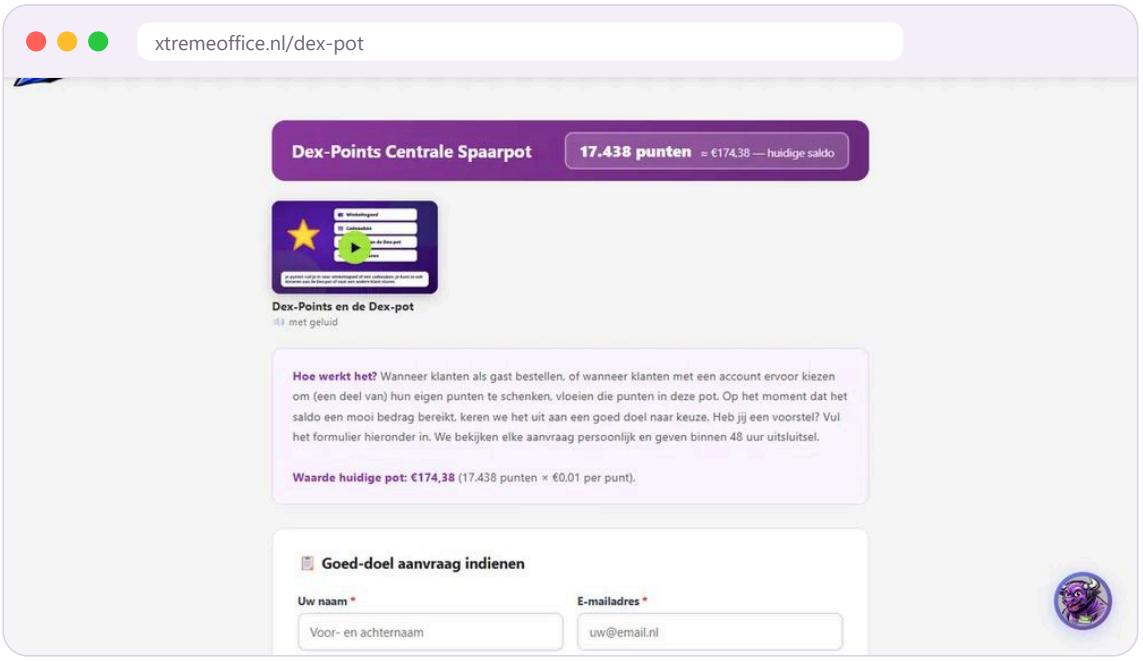
Sur xtremeoffice.nl/dex-punten, vous trouvez tout le programme, avec un exemple de calcul.

Exemple de calcul
Commande de 45,00 € HT avec 3 articles différents : 4 × 45 = 180 points + 2 × 20 points de bonus = **220 points** (2,20 € de crédit boutique).

Bon à savoir

- Les points sont crédités dès réception de votre paiement. Avec le « Paiement après réception », ils le sont dès la commande.
- Les points sont **valables 12 mois**. Dans Mon compte, vous voyez quand ils expirent.
- Si vous renvoyez quelque chose, nous déduisons à nouveau les points correspondant à ces articles. Votre solde peut alors devenir temporairement négatif.
- Le crédit issu de points n'est pas remboursable ; vous l'utilisez dans la boutique en ligne.
- Si vous commandez en tant qu'**invité**, les points de votre commande vont dans la **cagnotte Dex**.

La cagnotte Dex : épargner ensemble pour une bonne cause



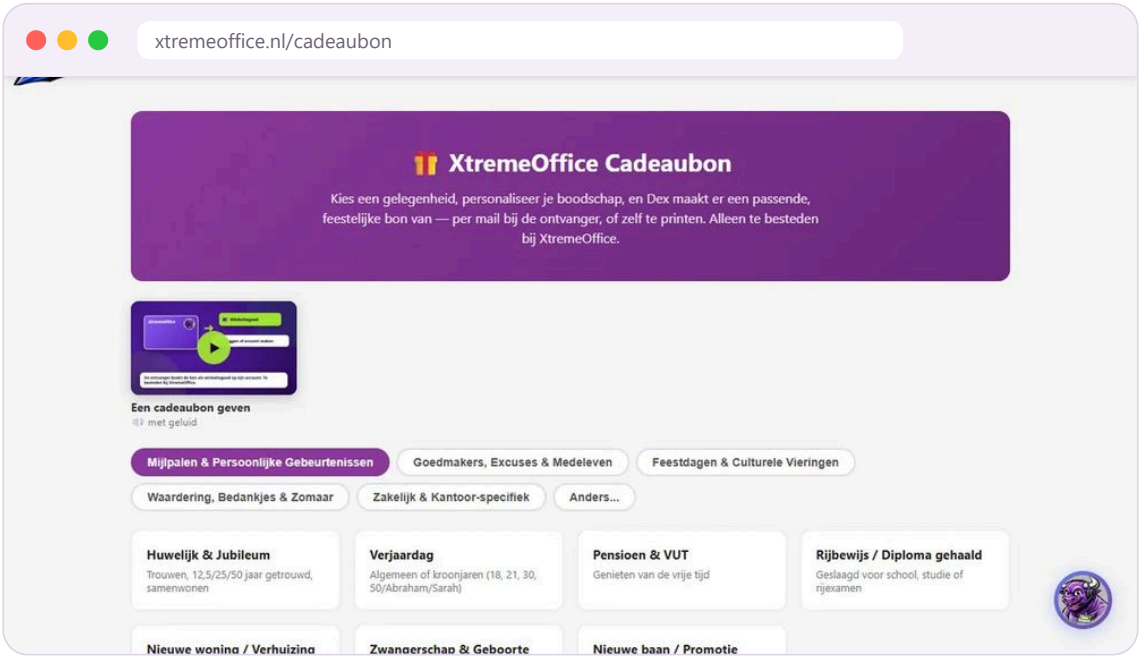
Sur xtremeoffice.nl/dex-pot, vous voyez le solde actuel de la cagnotte et vous pouvez proposer une bonne cause.

La cagnotte Dex reçoit les points de toutes les commandes d'invités ainsi que les points que les clients donnent eux-mêmes. Lorsque la cagnotte est bien remplie, nous la reversons à une bonne cause. Les causes que nous avons déjà soutenues figurent sous le formulaire. La première était Schoenendoosactie.nl (septembre 2026).

Vous connaissez une bonne cause ? Proposez-la sur xtremeoffice.nl/dex-pot : qui vous êtes, la cause, le montant souhaité et l'usage qui en sera fait. Nous examinons chaque demande personnellement et répondons dans les 48 heures.

15 Cartes cadeaux & crédit boutique

Offrir, recevoir et utiliser une carte personnalisée



Choisissez une occasion, rédigez votre message et choisissez le montant. Dex en fait une carte personnalisée et adaptée.

Offrir une carte cadeau

1. Rendez-vous sur xtremeoffice.nl/cadeaubon (ou cliquez sur **Carte cadeau** en haut de la page).
2. Choisissez une **occasion** : étapes et événements personnels, excuses et marques de sympathie, fêtes, reconnaissance et remerciements, professionnel, ou *Autre…*, où vous décrivez vous-même l'occasion.
3. Rédigez votre **message personnel** et choisissez un **montant entre 10 € et 250 €**.
4. Choisissez comment la carte arrive : **par e-mail** chez le destinataire, ou en **PDF à imprimer vous-même** (dans ce cas, nous n'envoyons rien au destinataire et nous vous envoyons un lien de téléchargement à usage unique).
5. Payez via Mollie. Vous recevez immédiatement la facture. Avec un compte, vous recevez en plus **100 Dex-Points**.

Chaque carte reçoit son propre fond, adapté à l'occasion. Pour les occasions festives, Dex est de la partie ; pour des excuses ou des condoléances, il se fait discret. Quand le destinataire ouvre la carte, il découvre une courte animation, et vous recevez une seule fois une notification indiquant que la carte a été ouverte.

> ⚠️ **Paiement immédiat uniquement**
> Une carte cadeau ne peut pas être achetée avec le « Paiement après réception ».

Utiliser une carte cadeau



Utilisez le lien dans l'e-mail, ou saisissez le code d'une carte imprimée sur /cadeaubon-inwisselen.

- Cliquez sur le lien dans l'e-mail de la carte cadeau, ou saisissez le code sur xtremeoffice.nl/cadeaubon-inwisselen.
- Connectez-vous ou créez un compte : le montant est versé sur votre **crédit boutique**.
- Une carte cadeau est **valable 2 ans**. Vous n'êtes pas obligé de l'utiliser en une seule fois.
- Vous avez perdu une carte imprimée ? Contactez-nous, nous verrons ce que nous pouvons faire.

Une carte cadeau avec vos Dex-Points

Dans *Mon compte → Dex-Points*, vous transformez vos points en carte cadeau, pour vous ou pour quelqu'un d'autre (100 points = 1 €, 10 €–250 €). La carte est active immédiatement et le destinataire la reçoit par e-mail.

Un petit merci pour votre 10e commande



Dex

À votre **10e commande**, puis à chaque 5e commande, je vous envoie un remerciement personnel avec une carte cadeau de **7,50 €**. Tout simplement parce que vous revenez. 💜

Crédit boutique

- Votre solde figure dans *Mon compte → Avoir boutique*, avec tous les mouvements.
- **Recharger** est possible à partir de 5 €. Le solde maximal est de 500 € et le crédit est **valable 24 mois**.
- Lors du paiement, vous l'utilisez pour régler tout ou partie de votre commande.
- Le **remboursement** du crédit que vous avez payé vous-même se demande dans le même onglet, à partir de 0,50 € et gratuitement. En général, le montant est reversé directement sur votre compte bancaire. Le crédit issu de Dex-Points ou de cartes gratuites n'est pas remboursé.

16 Devis & offre spéciale

Faire valider d'abord, grandes quantités, meilleur prix

1. Sur une page produit, cliquez sur **Ajouter au devis** (tout le monde peut le faire), ou, à l'étape du paiement, convertissez tout votre panier en devis en un clic. En haut, à côté de votre panier, vous voyez combien d'articles figurent sur votre devis.
2. Pour rendre le devis **définitif**, connectez-vous ou créez un compte.
3. Pour des quantités un peu plus importantes, nous calculons **automatiquement une remise sur quantité** dans le devis.
4. Vous recevez le devis **en PDF par e-mail**, avec les fiches techniques de tous les articles. Le devis est **valable 7 jours** et figure dans *Mon compte → Devis*.
5. **Vous êtes d'accord ?** Approuvez le devis : il est ajouté à votre panier et vous le commandez comme une commande ordinaire. Si un prix a changé entre-temps, nous appliquons honnêtement le prix actuel.

💡 **Offre spéciale**

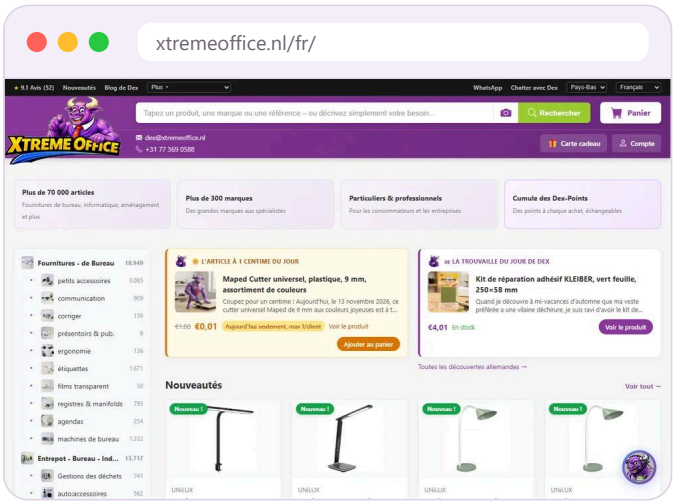
Besoin de grandes quantités ? Demandez une **offre spéciale** dans votre devis. Nous la traitons dans les 2 jours ouvrables et vous êtes prévenu automatiquement. Après approbation, les prix convenus s'appliquent lorsque vous commandez le devis. Pour plus de 50 pièces d'un même article, vous pouvez aussi nous contacter directement.

ℹ️ **Payer un devis**

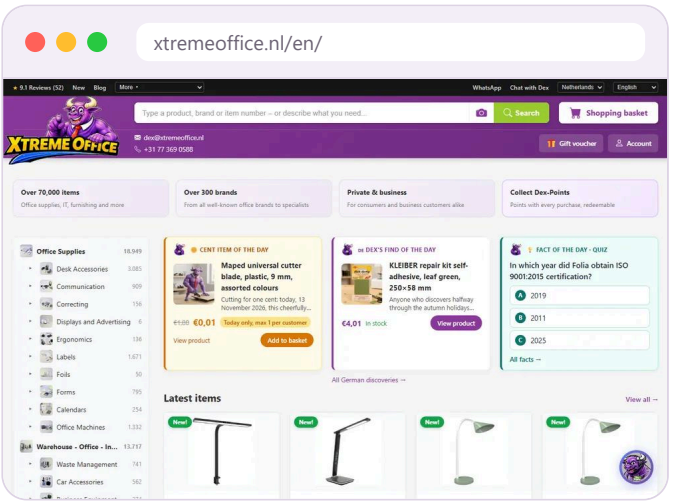
Un devis approuvé se paie comme n'importe quelle commande. Si votre organisation fonctionne avec un paiement anticipé sur facture, c'est aussi possible avec une facture proforma et un virement bancaire.

17 Belgique & langues

Commander depuis la Belgique et la boutique en ligne en français ou en anglais



La boutique en ligne en français (xtremeoffice.nl/fr).



La boutique en ligne en anglais (xtremeoffice.nl/en).

Choisir le pays et la langue

En haut à droite, vous choisissez vous-même votre **pays** (Pays-Bas ou Belgique) et votre **langue** (néerlandais, français ou anglais). Nous retenons votre choix pendant un an. Votre pays détermine la TVA et les règles de livraison, votre langue les textes. Vous recevez les e-mails dans la langue dans laquelle vous avez commandé.

Commander depuis la Belgique BE

- Les mêmes frais d'expédition : **4,95 €**, gratuits à partir de 49,95 € de produits.
- **TVA belge** (21 % et 6 % sur les produits alimentaires) via le régime OSS ; pour les professionnels avec un numéro de TVA valide et une confirmation : **TVA autoliquidée** (voir le chapitre 9).
- Votre numéro de commande contient **BE** (par exemple BE50-…), pour que nous voyions immédiatement que le colis part en Belgique.
- Le **« Paiement après réception »** n'est pas disponible pour la Belgique. Bancontact est en revanche possible, via Mollie.
- Le retrait à Venlo est également possible, idéal si vous êtes de toute façon dans les environs.
- Les textes des produits sont traduits automatiquement en français (y compris en français de Belgique) et en anglais. Dex parle les trois langues.

18 Confidentialité & sécurité

Faire vos achats sans regards indiscrets, et reconnaître nos vrais e-mails

- **Aucun pistage** : pas de Google Analytics, pas de pixel Facebook, pas de traceurs publicitaires, pas de cookies de suivi. Nous ne partageons aucune donnée de visite ou d'achat avec des sites comparateurs.
- **Chiffré** : votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre date de naissance, vos données d'entreprise, votre numéro d'entreprise (KVK), vos données de TVA et votre mot de code sont stockés de manière chiffrée (AES-256), sur des serveurs situés dans l'UE.
- **Uniquement le nécessaire** : les données de paiement vont à Mollie, votre adresse de livraison au transporteur.
- **Dex fonctionne grâce à l'IA** (d'Anthropic). La recherche par photo se fait sans que nous conservions la photo.
- **Durées de conservation** : nous conservons les conversations de chat et les historiques d'e-mails 12 mois au maximum, les données de visite 90 jours. Les factures aussi longtemps que la loi l'exige.



Comment reconnaître un vrai e-mail de XtremeOffice

1. L'e-mail provient d'une adresse **@xtremeoffice.nl** (le plus souvent dex@xtremeoffice.nl).
2. En haut figure **votre mot de code**, si vous en avez défini un dans Mon compte.
3. Nous ne vous demandons **jamais** votre mot de passe ou vos coordonnées bancaires par e-mail, chat ou WhatsApp.
4. Un doute ? Ne cliquez sur rien et transférez l'e-mail à dex@xtremeoffice.nl.

Tous les détails figurent dans notre politique de confidentialité et notre politique en matière de cookies.

19 Parcours clients en pratique

Six exemples du début à la fin

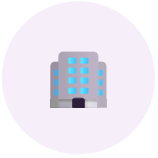
À quoi cela ressemble-t-il en vrai ? Six clients types, avec les étapes qu'ils suivent. (Les noms sont inventés, les étapes non.)



Sanne, particulière

Quelques stylos vite fait, en tant qu'invitée

1. Un mardi à 10h15, Sanne cherche *fineliner noir*, en met deux dans son panier et voit sur la page d'accueil l'article à un centime : une gomme à 0,01 €.
2. Le panier lui indique qu'il lui manque encore un peu pour la livraison gratuite, mais 4,95 € lui conviennent très bien.
3. Elle paie en tant qu'invitée avec iDEAL. La confirmation de commande promet une livraison le **jeudi**.
4. Tout passe dans la boîte aux lettres. Le mercredi, elle reçoit la facture avec le suivi, et le jeudi, le colis l'attend sur le paillasson.
5. Le jour ouvrable suivant, elle reçoit une seule invitation à créer un compte. Elle le fait aussitôt : sa commande précédente y figure directement, et dès sa prochaine commande, elle accumule ses propres Dex-Points.



Acheteur dans une SRL

Les fournitures de bureau via un devis

1. Mark met du papier pour imprimante, des agrafes et du café sur un devis et voit automatiquement, dans le devis, une remise sur quantité pour les grandes quantités.
2. Le PDF avec les fiches techniques part chez son responsable. Une fois l'accord obtenu, il approuve le devis dans Mon compte : tout se retrouve dans le panier.
3. Il indique son numéro de bon de commande comme référence. Son compte dispose d'un numéro de TVA valide et il se fait livrer à l'adresse de l'entreprise : il peut donc choisir le « Paiement après réception » professionnel (jusqu'à 250 €).
4. À l'expédition, il reçoit la facture avec la TVA détaillée et sa référence ; il paie dans les 8 jours avec le bouton de paiement.

BE

Luc, de Gand

Commander en tant que professionnel depuis la Belgique, TVA autoliquidée

1. Luc choisit en haut à droite la Belgique et le français. Il crée un compte professionnel avec son numéro de TVA belge, qui est immédiatement vérifié auprès de VIES.
2. Lors du paiement, il coche la case indiquant qu'il est assujetti à la TVA et qu'il applique lui-même l'autoliquidation. Le total passe à **0 % de TVA**.
3. Il paie avec Bancontact. La facture mentionne son numéro de TVA et l'autoliquidation, afin qu'il la déclare lui-même.



Ahmed, erreur de commande

Un retour via Dex

1. Ahmed a commandé par erreur des cahiers A5 au lieu de A4. Il répond à l'e-mail de la facture : « Je voudrais renvoyer les cahiers A5. »
2. Dex vérifie que l'e-mail provient de l'adresse de la commande et que la commande est dans les délais, puis lui envoie l'e-mail avec les étapes.
3. Ahmed clique sur le bouton, choisit les cahiers A5 et envoie sa rétractation ; il reçoit aussitôt un accusé de réception. Tout tient dans un carton, il choisit donc une étiquette de retour. Il reçoit l'étiquette DHL par e-mail, la colle sur le carton et dépose celui-ci dans un distributeur de colis. Après réception, il est remboursé via iDEAL, moins 6,50 € pour cette étiquette.
4. Dex l'aide à trouver les bons cahiers A4 pour sa nouvelle commande.



Papy Kees

Une carte cadeau à imprimer

1. Kees choisit l'occasion *Permis de conduire / Diplôme obtenu*, rédige un message pour sa petite-fille et choisit 25 €.
2. Il choisit *Imprimer soi-même* et paie. Il reçoit un lien de téléchargement à usage unique et imprime la carte sur du papier A4.
3. Sa petite-fille saisit le code sur /cadeaubon-inwisselen, crée un compte et dispose de 25 € de crédit boutique pour ses études.



Linda, colis introuvable

Où est mon colis ?

1. Linda a commandé un lundi avant 12h00 : livraison promise pour le mercredi. Ce mercredi-là à 21h00, le transporteur n'indique toujours aucune livraison.
2. Elle reçoit l'e-mail « Avez-vous bien reçu votre colis ? » et clique sur le bouton rouge.
3. Maurice est prévenu immédiatement et recherche le colis. Il s'avère qu'il s'est perdu en route : Linda reçoit gratuitement un nouvel envoi.

20 Réponses rapides

Les questions les plus fréquentes, en bref

Dois-je avoir un compte pour commander ?

Non, vous pouvez commander en tant qu'invité, que vous soyez un particulier ou une entreprise. Avec un compte, vous accumulez toutefois des Dex-Points, vous retrouvez vos factures et vous déclarez plus facilement un retour (chapitre 6).

Puis-je commander toute ma liste de courses en une seule fois ?

Oui. Cliquez sous la barre de recherche sur « Dex remplit votre panier » (xtremeoffice.nl/lijstje), saisissez ou photographiez votre liste, et Dex recherche pour chaque ligne le meilleur article dans la bonne quantité. Vous vérifiez le tout et l'ajoutez à votre panier en un seul clic (chapitre 3).

Quand vais-je recevoir ma commande ?

Commande passée du lundi au mercredi avant 12h00 : généralement le surlendemain. Commande passée après le jeudi 12h00, le vendredi ou le week-end : le mercredi. Voir le tableau du chapitre 10.

Combien coûte l'expédition ?

4,95 € TTC aux Pays-Bas et en Belgique, gratuite à partir de 49,95 € de produits. Îles des Wadden et Marken : +6,00 €. Le retrait à Venlo est gratuit.

Quels sont les modes de paiement ?

Via Mollie : iDEAL, Apple Pay, Google Pay, carte de crédit, Bancontact et virement bancaire. Également le crédit boutique, la carte cadeau (via le crédit) et, si vous remplissez les conditions, le « Paiement après réception ». Le paiement en espèces n'est pas possible.

Pourquoi ne vois-je pas le « Paiement après réception » ?

Cette option n'apparaît qu'avec une adresse de livraison aux Pays-Bas, sous le montant maximal (50 € pour les particuliers, 250 € pour les professionnels) et si vous remplissez les conditions à ce moment-là. Si un paiement après réception est encore en attente, vous ne pouvez pas en ajouter un deuxième.

Les prix sont-ils TTC ?

Nous affichons les deux : TTC (en grand) et HT (en petit). Tout le monde paie le même prix.

Puis-je encore modifier ou annuler ma commande ?

Tant que Mon compte indique que la modification est encore possible, vous annulez vous-même article par article ; nous remboursons via votre mode de paiement d'origine. Ensuite, l'annulation n'est plus possible, mais en tant que particulier vous pouvez vous rétracter dans les 14 jours suivant la réception.

De combien de temps est-ce que je dispose pour un retour ?

En tant que particulier, 14 jours après réception pour vous rétracter, puis 14 jours pour renvoyer. Vous vous rétractez via Me rétracter sur la page retours, le lien dans votre confirmation de commande ou via Dex. Les frais de retour sont à votre charge : envoi vous-même, ou notre étiquette à 6,50 € par colis (plusieurs colis = une étiquette par colis). En cas de défaut ou d'erreur de notre part, c'est nous qui payons. Professionnels : pas de droit de rétractation, uniquement un retour commercial sur demande et sans engagement ; n'envoyez rien avant notre accord écrit.

J'ai reçu un article cassé ou incorrect.

Envoyez une photo avec votre numéro de commande à dex@xtremeoffice.nl et conservez l'emballage. Nous réglons le problème et prenons alors en charge les frais de retour.

Mon colis est livré selon le suivi, mais je ne l'ai pas.

Vérifiez chez les voisins, les cohabitants, sur la pile de courrier et dans une boîte aux lettres extérieure. Toujours rien ? Cliquez sur le bouton rouge dans l'e-mail de réception ou contactez Dex. Nous renvoyons gratuitement un colis perdu.

Combien de Dex-Points vais-je recevoir ?

4 points par euro (HT et hors frais d'expédition), +20 par article supplémentaire, 50 à l'inscription. 100 points = 1 €. Les points sont valables 12 mois.

Combien de temps une carte cadeau est-elle valable ?

2 ans. En l'utilisant, le montant est versé sur votre crédit boutique (il vous faut pour cela un compte).

Livrez-vous en dehors des Pays-Bas et de la Belgique ?

Non, uniquement aux Pays-Bas et en Belgique.

Quel est le poids maximum ?

Les articles de plus de 25 kg par pièce sont réservés aux clients professionnels. Il s'agit du poids de l'article, pas de votre commande entière.

Je ne reçois aucun e-mail de votre part.

Regardez dans votre dossier spam ou courrier indésirable et vérifiez l'adresse e-mail de votre commande. Dex peut vous renvoyer votre confirmation ou votre facture.

Dex est-il un vrai humain ?

Non, Dex est un assistant IA. En cas de réclamation ou s'il n'est pas sûr de lui, votre question est transmise à Maurice, un vrai humain.

Puis-je aussi téléphoner ?

Oui : +31 (0)77 369 0588. Écrire à Dex par e-mail ou par chat est généralement plus rapide.

Vous trouverez encore plus de questions et de réponses sur la page FAQ.

21 Contact & informations sur l'entreprise

Comment nous joindre

Chatter avec Dex

Sur chaque page, jour et nuit.

WhatsApp

+31 6 57 91 59 74

E-mail

dex@xtremeoffice.nl
Réponse généralement sous 1 jour ouvrable.

Téléphone

+31 (0)77 369 0588



Formulaire de contact

xtremeoffice.nl/contact, également pour les réclamations.

Adresse

Groethofstraat 9 B
5916 PA Venlo

Informations sur l'entreprise

XtremeOffice® est une entreprise individuelle de Maurice Gosselaar (exerçant sous le nom Merken Distributie), Groethofstraat 9 B, 5916 PA Venlo. KVK 70041962 · TVA NL001833656B70. Nos conditions générales s'appliquent à toutes les commandes.



Prêt à faire vos achats ?

Vous savez maintenant tout ce qu'il faut savoir. Votre question n'y figure pas ? Dex est là jour et nuit dans le chat, sur WhatsApp et à l'adresse dex@xtremeoffice.nl.

xtremeoffice.nl · dex@xtremeoffice.nl · +31 (0)77 369 0588