

Algemene Voorwaarden Pakketten

van toepassing vanaf 1 mei 2018

I. INLEIDING

1. Toepassingsgebied

De onderhavige Algemene Voorwaarden Pakketten (hierna genoemd de "Algemene Voorwaarden") worden van kracht op voormelde datum en zijn van toepassing op alle volgende pakket vervoerdiensten aangeboden door bpost: bpack 24h Pro, nationale en internationale afhaalpunten (bpack@bpost), nationale en internationale pakjesautomaten (bpack 24/7), bpack World Express, bpack World Express Pro, bpack World Business, bpack Europe Business, bpack 24h Business, bpack Easy Retour, bpack retour retail en bpack World Easy Return, bpack XL, net als op de opties aangeboden voor deze diensten. Deze diensten en de contractuele relatie tussen de Klant en bpost zijn onderworpen aan de bepalingen van het CMR-verdrag van 19 mei 1956 betreffende de overeenkomst tot internationaal vervoer van goederen over de weg en / of het Verdrag van Montreal van 28 mei 1999 voor de eenmaking van bepaalde regels inzake het internationale luchtvervoer, naargelang het geval.

2. Aanvaarding van de Algemene Voorwaarden

Wanneer een Klant een Pakket bij bpost afgeeft om te verzenden (of toevertrouwt aan een van de bpost ophaaldiensten, wat inbegrepen is in het begrip "afgifte" in deze Algemene Voorwaarden), stemt de Klant zonder voorbehoud in met de onderhavige Algemene Voorwaarden, zowel in eigen naam als in naam van ongeacht welke persoon die bij het Pakket is betrokken.

Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op de prestaties uitgevoerd door elke persoon op wie bpost een beroep doet om het Pakket op te halen (tenzij die ophaaldienst aan specifieke voorwaarden onderworpen is; in dat geval worden ze ter goedkeuring aan de Klant overgemaakt), te vervoeren en/of te leveren.

Geen enkel personeelslid, agent of onderaannemer van bpost is bevoegd om van deze Algemene Voorwaarden af te wijken of om ze aan te passen.



Indien de Klant het Pakket toevertrouwt, vergezeld van mondelinge of schriftelijke instructies die tegenstrijdig zijn met deze Algemene Voorwaarden, zal bpost geenszins door dergelijke instructies gebonden zijn. Afwijkingen aan deze Algemene Voorwaarden zijn slechts mogelijk via een schriftelijke bevestiging, met een gedetailleerde beschrijving van die afwijkingen, in naam van bpost door een daartoe bevoegde persoon.

De algemene of bijzondere voorwaarden van de Klant of van een andere partij dan bpost zijn in geen geval van toepassing.

Tenzij anders overeengekomen, heeft bpost het recht om de diensten bedoeld in deze Algemene Voorwaarden of de daaraan verbonden tarieven op elk moment en zonder voorafgaande kennisgeving op te schorten, stop te zetten of te wijzigen, met dien verstande dat bpost de Klant hieromtrent op gepaste wijze zal informeren en dat dergelijke beslissing geen invloed heeft op de Vervoervoorwaarden van eerder aan bpost toevertrouwde Pakketten.

Voorliggende Algemene Voorwaarden kunnen te allen tijde door bpost worden aangepast, zonder voorafgaande kennisgeving. Ze kunnen steeds geraadpleegd worden op de website van bpost <http://www.bpost.be/nl/terms-and-conditions> en zijn beschikbaar in de postkantoren en de andere plaatsen waar bpost de afgifte van Pakketten aanvaardt (met uitzondering van de Pakjesautomaten en de Drop-off boxen).

Ze kunnen ook worden toegezonden na aanvraag aan de Customer Service van bpost: 0032 (0)2 201 11 11 of via de online formulieren op www.bpost.be/site/nl/professionele-oplossingen/offerte-aanvraag

3. Brochures, tarieven en Operationele Handleidingen

De vigerende brochures, tarieven en operationele handleidingen van bpost zijn eveneens van toepassing op de Pakket vervoerdiensten bedoeld in de onderhavige Algemene Voorwaarden. Ze kunnen geraadpleegd worden op de website www.bpost.be, overhandigd, verstuurd en gewijzigd worden onder de voorwaarden beschreven in punt 1.2.

4. Definities

De volgende definities zijn van toepassing op deze Algemene Voorwaarden:

bpost: de naamloze vennootschap van publiek recht bpost, met maatschappelijke zetel in het Muntcentrum in 1000 Brussel en

ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0214.596.464 (net als al zijn personeelsleden, zijn agenten en zelfstandige onderaannemers);

Klant: ieder natuurlijk persoon of rechtspersoon die een Pakket tot Vervoer aanbiedt aan bpost en/of ieder persoon die, als afzender, geadresseerde of in een andere hoedanigheid, enig belang kan laten gelden op het Pakket of de levering ervan;

Contractuele Klant: elke Klant die gebonden is aan een bijzondere overeenkomst met bpost met betrekking tot het Vervoer van Pakketten ("contract of overeenkomst Pakketten");

Niet-contractuele Klant: elke Klant die geen bijzondere overeenkomst voor het Vervoer van Pakketten ("contract Pakketten ") sloot met bpost;

Operationele Handleidingen: alle brochures of technische of operationele instructies gepubliceerd door bpost die betrekking hebben op de afgifte van Pakketten, zoals ze van tijd tot tijd gewijzigd worden en beschikbaar zijn op http://www.bpost.be/site/nl/business/send_post/deposit/masspost.html

Pakket: elke envelop, elk pakje, elke zak of andere zending die voldoet aan de voorwaarden om als Pakket vervoerd te worden, zoals bepaald in de regelgeving, de onderhavige Algemene Voorwaarden en de Operationele Handleidingen, en door de Klant toevertrouwd aan bpost voor Vervoer;

Vervoer: alle verrichtingen en diensten met betrekking tot het Pakket (inclusief het – indien van toepassing - afhalen, sorteren, vervoeren en afleveren ervan op het bestemmingsadres).

Pakjesautomaat: Automaat waarin de Klant Pakketten kan deponeren, die verder behandeld zullen worden door bpost, zoals hieronder uiteen gezet en de bestemming Pakketten kan ophalen.

Drop-off box: Box waarin de Klant Pakketten kan deponeren, die verder behandeld zullen worden door bpost, zoals hieronder uiteen gezet.

Pick-up box: Box waarin de bestemming Pakketten kan ophalen.



II. AANBIEDING VAN PAKKETTEN

1. Gevaarlijke goederen en andere verboden goederen

Behoudens een schriftelijke en vooraf met bpost overeengekomen andersluidende bepaling, waarbij ook de door bpost gestelde eisen worden nageleefd, mogen geen gevaarlijke goederen zoals bepaald in de regelgeving, in de documenten uitgaande van alle bevoegde overheden (inclusief de Overeenkomsten van ADR, OACI.TI, IATA DGR, de IMDG-code, CMR en alle andere nationale of internationale regelgevingen van toepassing op de handling of het vervoer van gevaarlijke producten) voor Vervoer afgegeven worden bij bpost.

De goederen vermeld op de lijst van de verboden goederen in de Operationele Handleidingen mogen evenmin voor Vervoer afgegeven worden bij bpost, behoudens een dergelijke andersluidende bepaling.

Zijn bijgevolg verboden voor Vervoer:

- Drugs, verdovende middelen en psychotrope stoffen;
- Voorwerpen, geschriften of substanties in het algemeen waarvan de invoer, de uitvoer, de productie, de omloop, de verspreiding, het gebruik, het bezit, de verkoop of het vervoer ervan bij wet verboden is;
- Voorwerpen die door hun vorm, aard of verpakking een gevaar kunnen zijn voor personen, die andere zendingen, de uitrusting van bpost of goederen van derden (inclusief Pakketten) kunnen vuil maken of beschadigen;
- Chemische producten, ontplofbare, ontvlambare of radioactieve stoffen of andere gevaarlijke substanties, besmettelijke stoffen, koolzuurgas in vaste vorm (koolzuursneeuw),
 - Algemeen: ADR goederen, behalve in beperkte hoeveelheden en mits voorafgaand schriftelijk akkoord van bpost;
- Bederfelijke biologische en/of besmettelijke stoffen, voedingswaren en producten uit tabak of andere producten waarop accijnzen worden geheven;
- Plantaardige producten, levende dieren, parasieten of producten van dierlijke oorsprong;
- Voorwerpen waarop vermeldingen te zien zijn die indruisen tegen de openbare orde of de goede zeden;

- Wapens, essentiële onderdelen van wapens en munitie, namaak wapens, messen, zwaarden, dolken en elk ander scherp of snijdend voorwerp;
- Gassen onder druk, giftige of bijtende stoffen, brandstoffen en organische peroxides;
- De waarden aan toonder, uitgezonderd cheques op naam met een maximum waarde van 500 EUR per Pakket en verstuurd met een basisverzekering (zie artikel VI.3.1.), muntstukken, bankbiljetten, juwelen (behoudens fantasiejuwelen, voor zover deze geen goud, zilver of edelstenen bevatten, de waarde van 500 EUR per Pakket niet overschrijden en verstuurd worden met een basisverzekering (zie artikel VI.3.1.)), kunstvoorwerpen en verzamelwerken of andere kostbare materialen, met inbegrip van dierenpels.

2. Bijzondere veiligheidsvoorschriften voor luchtvracht

Wanneer het afgegeven Pakket voor Luchtvervoer bestemd is;

- bezorgt de Klant een volledige beschrijving van de inhoud van het Pakket op de vrachtbrief, het borderel of het document dat daartoe dient;
- kunnen alle Pakketten onderworpen worden aan een veiligheidsinspectie die onder meer het gebruik van radiografische apparatuur kan omvatten.

3. Verplichtingen van de Klant

De afgifte van Pakketten bij bpost voor Vervoer impliceert dat:

- (i) de inhoud van het Pakket correct beschreven is, indien van toepassing;
- (ii) het leveringsadres en alle andere gegevens vermeld op het Pakket of op de eventueel bijgevoegde documenten bij het Pakket of vermeld op de internettoepassingen die gebruikt worden voor de aankondiging exact, leesbaar en volledig zijn;
- (iii) het adres van de afzender (of het adres voor terugzending) exact, leesbaar, volledig en in België gelegen is;
- (iv) het Pakket veilig en zorgvuldig verpakt werd in een geschikte, homogene verpakking opdat het Pakket bestand is tegen de nadelen en risico's van het Vervoer en, indien het Pakket uit meerdere delen bestaat, dat deze niet van elkaar kunnen los komen; verschillende Pakketten

mogen niet aan elkaar vastgemaakt worden; het moet mogelijk zijn om het Pakket in zijn oorspronkelijke verpakking te leveren;

(v) behoudens andersluidende schriftelijke bepaling het Pakket geen gevaarlijke of verboden goederen bevat zoals beschreven in artikel II.1;

(vi) de Klant het Pakket zelf heeft voorbereid of dit door een betrouwbaar persoon heeft laten doen in veilige ruimtes en dat het Pakket beschermd is tegen ongeoorloofde inmengingen tijdens de voorbereiding, de opslag en het vervoer vóór het aan bpost afgegeven werd;

(vii) er voldaan is aan alle van toepassing zijnde wetten en reglementeringen op het gebied van douane, import, export, embargo en andere wetten en reglementeringen.

De Klant zal bpost vrijwaren voor elke aansprakelijkheid die zou voortvloeien uit het feit dat de verklaringen van de Klant niet overeenstemmen met de werkelijkheid en zal alle hierdoor ontstane schade of kosten, met inbegrip van gerechtskosten, vergoeden.

4. Douaneverrichtingen

4.1. De Klant is als enige aansprakelijk voor de douaneverrichtingen, voor het naleven van de toepasselijke regelgeving en voor het aan de autoriteiten voorleggen van alle nodige en bruikbare documenten. bpost aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid ten aanzien van de douaneautoriteiten met betrekking tot de Pakketten.

4.2. Indien bpost door omstandigheden verplicht is of bereid is om bij douaneverrichtingen tussen te komen, zal dergelijke tussenkomst gebeuren ofwel door bpost ofwel door een door bpost aangeduide douanevertegenwoordiger, en dit in naam en voor rekening van de Klant of in naam en voor rekening van de bestemming van het Pakket.

Indien een douaneautoriteit bijkomende documenten eist ter bevestiging van de bevoegdheid van bpost om tussen te komen bij de douaneverrichtingen, is de Klant ervoor verantwoordelijk om de vereiste documenten op eigen kosten te bezorgen.

4.3. De Klant bevestigt dat alle verklaringen en inlichtingen die hij verstrekt in verband met de uitvoer en invoer van het Pakket waar en echt zijn. Hij erkent dat indien hij valse of leugenachtige verklaringen aflegt over het Pakket of de inhoud ervan, hij zich blootstelt aan een burgerlijke en/of strafrechtelijke vervolging die onder meer tot verbeurdverklaring en verkoop van het Pakket kan leiden.

4.4. Iedere tussenkomst of bijstand van bpost in het kader van douaneverrichtingen gebeurt volledig op kosten, risico en aansprakelijkheid van de Klant. De Klant vrijwaart bpost tegen elke vordering die tegen bpost wordt ingesteld met betrekking tot de informatie die de Klant aan bpost verstrekt en hij zal bpost volledig schadeloosstellen in dit verband.

4.5. Alle douaneboetes, opslagkosten en andere uitgaven die bpost moet dragen met betrekking tot een Pakket zullen aan de Klant aangerekend worden. Indien bpost beslist om de factuur aan de bestemming van het Pakket voor te leggen en deze laatste weigert de gemaakte kosten te betalen, stemt de afzender ermee in om deze kosten te vergoeden.

5. Behandeling van de Pakketten door bpost

5.1. De aanvaarding van een Pakket tot Vervoer door bpost impliceert geen erkenning door bpost dat het Pakket voldoet aan alle voorwaarden om tot Vervoer te worden toegelaten. De Klant is zelf aansprakelijk voor het feit of de inhoud van het Pakket voldoet aan de voorwaarden om te mogen worden vervoerd krachtens de toepasbare reglementering en deze Algemene Voorwaarden.

5.2. bpost heeft het recht om de afgifte te weigeren, het Vervoer van een Pakket op te schorten, het naar de afzender terug te sturen of om de betaling van een eventuele meerprijs te eisen indien het Pakket, naar het oordeel van bpost, gevaarlijke of verboden goederen bevat, niet voldoet aan de voorwaarden om tot Vervoer te worden toegelaten, of als de afmetingen en/of het gewicht niet overeenstemmen met wat werd aangekondigd, met het betaalde tarief of met de toegelaten afmetingen en gewichten.

5.3. De Klant is aansprakelijk ten aanzien van bpost indien de weigering of opschorting van het Vervoer tot enige kosten of aansprakelijkheid ten laste van bpost zou leiden.

5.4. Indien bpost vaststelt dat een Pakket een gevaar kan zijn voor personen of zaken, heeft bpost het recht om het Pakket op kosten en risico van de Klant en onder zijn verantwoordelijkheid, onmiddellijk te laten vernietigen.

5.5. De Klant vrijwaart bpost voor alle verliezen en schade voortvloeiend uit het verzuim van de Klant om te voldoen aan alle toepasselijke wetten en reglementeringen en voor de niet-nakoming door de Klant van zijn verplichtingen.

III. VERVOER VAN DE PAKKETTEN

1. Inspectierecht

De Klant stemt ermee in dat bpost en elke overheidsinstantie, waaronder de douane, het Pakket op elk ogenblik mag openen en inspecteren, zonder voorafgaande toestemming.

2. Route

bpost regelt het Vervoer naar het bestemmingsadres naar eigen goeddunken; het Vervoer vanuit België naar een in België gelegen adres verloopt steeds over de weg.

3. Levering

3.1. Nationale Pakketvervoerdiensten

3.1.1.

- De levering van het Pakket bestaat uit de aflevering ervan op het adres vermeld door de afzender.

bpost is niet verplicht om het Pakket persoonlijk aan de bestemming af te geven.

De plaats van levering moet vrij toegankelijk zijn zonder obstakels en moet toegankelijk zijn met behulp van bepaalde transportmiddelen.

Ingeval er op het vermelde adres een onthaal of receptie aanwezig is, kan de levering bij dat onthaal of die receptie gebeuren.

Ingeval het vermelde adres de identificatiegegevens van een Pakjesautomaat of een Pick-up box bevat, wordt het Pakket in een van de vakjes van de Pakjesautomaat of de Pick-up box geplaatst waar het kan opgehaald worden mits identificatie. In dat geval is de levering door bpost voltooid zodra het Pakket in een vakje van de Pakjesautomaat of een Pick-up box gelegd werd.

-Daarnaast kan de bestemming, via een door bpost gekozen communicatiemethode, de toelating geven om Pakketten te leveren op een andere locatie (wanneer er niemand bij de bestemming aanwezig

is) en wanneer deze dienst door bpost aangeboden wordt. Een andere locatie kan zijn (i) bij een buurman, gedefinieerd als een persoon die werkt of woont in hetzelfde of naburige gebouw, (ii) op een veilige plaats, gekozen door de bestemming, op zijn adres wanneer de bestemming niet thuis is of (iii) leveren in een Pakjesautomaat, een postkantoor, postpunt of een kariboo-punt (= Afhaalpunt) wanneer de bestemming niet thuis is of wanneer de bestemming de opdracht geeft direct te leveren in een Afhaalpunt zonder dat bpost eerst een poging moet doen om het pakket te leveren op het adres dat is aangeduid op het Pakket.

Wanneer de bestemming ervoor koos om het Pakket te laten leveren op een veilige plaats, kan de Klant geen klacht indienen in verband met schade aan en/of verlies van deze Pakketten.

Als de Klant of een bestemming op een document of op het pakket zelf een gewenste leveringsplaats aanduidt, is bpost contractueel niet verplicht om die vermelding na te leven.

3.1.2. Het Pakket wordt een eerste keer ter levering aangeboden. Bepaalde pakketvervoerdiensten houden (automatisch of tegen betaling van een optie) een tweede aanbieding in op de volgende werkdag als het Pakket niet bij de eerste aanbieding kon worden geleverd omdat de bestemming afwezig was. Indien het Pakket niet geleverd kan worden bij die eerste of – indien van toepassing - tweede aanbieding, wordt een bericht achtergelaten op het bestemmingsadres. Het Pakket wordt vervolgens gedurende minimum 5 en maximum 15 kalenderdagen (dag van aanbieding niet meegerekend) ter beschikking gehouden op het adres dat op het bericht vermeld staat. De bestemming kan ook een nieuwe leveringspoging op hetzelfde adres aanvragen tegen een bijkomende kost indien van toepassing (voor verdere informatie hieromtrent zie <http://www.bpost.be/nieuweaanbieding>).

De Klant erkent dat hij de gevolgen van een eventuele afgifte van het Pakket tijdens die - maximum - 15 kalenderdagen aanvaardt (met name op het startpunt van de verzakingstermijn in geval van een verkoop op afstand aan een consument).

Ingeval het Pakket in een bpost Pakjesautomaat geleverd werd, zal het daar 5 kalenderdagen lang bewaard worden, voordat het teruggestuurd wordt naar de afzender.

3.1.3. Een Pakket dat bij de aanbieding geweigerd wordt of dat niet wordt opgehaald op de plaats waar het gedurende voormelde periode bewaard wordt, wordt na de leveringspoging teruggestuurd naar het Belgische adres van de afzender (of het retouradres op het Pakket). Indien bpost er

niet in slaagt om het Pakket naar de afzender (of naar het vermelde retouradres) terug te zenden of als het adres van de afzender (of het retouradres) in het buitenland is gelegen, behoudt bpost zich het recht voor om, naar eigen keuze, het Pakket te vernietigen of te verkopen. De opbrengst van die verkoop zal eerst worden aangewend ter dekking van de vervoerkosten en de overige onbetaalde kosten of uitgaven met betrekking tot het Pakket.

3.1.4. Een Pakket wordt niet uitgereikt in een postbus. Voor de verdere voorwaarden hieromtrent zie Algemene Voorwaarden van de Dienst voor de Verhuring van Postbussen (http://www.bpost.be/sites/default/files/pagina/GTC_Postbussen_2018_NL.pdf)

3.2. Uitgaande internationale Pakketvervoerdiensten

3.2.1. Pakketten die het voorwerp uitmaken van een uitgaande internationale Pakketzending worden geleverd volgens de wetten en reglementen van het bestemmingsland en volgens de procedures van de partners op wie bpost een beroep doet voor de verdeling in die bestemmingslanden.

3.2.2. In de mate voorzien in de wetten en reglementeringen van het land van bestemming en de procedures van bpost-partners gebeurt de levering van het Pakket door afgifte ervan op het door de afzender vermelde adres.;

- is bpost niet verplicht om het Pakket persoonlijk aan de bestemming af te geven;
- moet de plaats van levering vrij toegankelijk zijn zonder obstakels en moet ze toegankelijk zijn met behulp van bepaalde transportmiddelen
- mag het Pakket afgegeven worden aan het onthaal of aan de receptie als er op het adres vermeld door de afzender een onthaal of een receptie is. Behoudens andersluidende bepaling wordt het Pakket slechts één keer ter levering aangeboden op het adres van bestemming. Als het Pakket bij die aanbieding niet kan worden geleverd wordt er een bericht gelaten op het leveringsadres. Het pakket wordt dan bewaard volgens de modaliteiten die voorzien zijn in de wetten en reglementeringen van het land van bestemming en in de procedures van bpost partners.

De persoon die het Pakket ontvangt tekent een ontvangstbewijs, tenzij deze dienst niet beschikbaar is in het land van bestemming of indien de afzender het Pakket verstuurt naar een postbus of als postliggende zending (indien deze dienst aanvaard wordt in het land van bestemming).

3.2.3. Een Pakket wordt niet uitgereikt in een postbus. Indien een postbus ten onrechte als adres zou vermeld worden, is de verdere behandeling van het Pakket onderworpen aan de wetten en reglementeringen van het land van bestemming en zijn de procedures van bpost partners van toepassing..

3.2.4. Een Pakket dat bij de aanbieding geweigerd wordt of dat niet wordt opgehaald op de plaats waar het gedurende voormelde periode bewaard wordt na de leveringspoging, wordt teruggestuurd naar het Belgische adres van de afzender, tenzij er overeengekomen werd dat bpost het Pakket zou vernietigen. De eventuele bijkomende kosten voor die terugzending (douanekosten, belastingen, btw, bewaarkosten, kosten die bpost aanrekent wanneer een pakket wordt geweigerd of niet opgehaald of wanneer het niet kan worden geleverd in het kader van de dienst bpack Europe Business enz.) zijn voor rekening van de Klant. Indien bpost er niet in slaagt om het Pakket naar de afzender terug te zenden of als het adres van de afzender in het buitenland is gelegen, behoudt bpost zich het recht voor om, naar eigen keuze, het Pakket te vernietigen of te verkopen. De opbrengst van die verkoop zal eerst worden aangewend ter dekking van de Vervoerkosten en de overige onbetaalde kosten of uitgaven met betrekking tot het Pakket.

4. Leveringstermijnen

4.1. Nationale Pakketvervoerdiensten (indicatieve termijnen)

bpost zal zich inspannen om het Pakket op het adres van bestemming aan te bieden binnen de termijn van toepassing op de betreffende dienst. Deze termijnen zijn beschikbaar op de website van bpost. bpost ondertekent, noch garandeert op geen enkele wijze de effectieve levering binnen deze termijnen. De Klant gaat ermee akkoord dat bpost niet aansprakelijk kan worden gesteld voor een verlenging van deze termijnen.

4.2. Uitgaande internationale Pakketvervoerdiensten

a) bpack World Business: indicatief, bpost zal zich inspannen om Pakketten te leveren binnen de volgende termijnen:

- voor Luxemburg en Nederland: op de eerste werkdag volgend op de dag van afgifte (D+1)
- - voor de andere landen binnen en buiten de Europese Unie: zie de website www.bpost.be/bpack (product bpack World Business);

bpost ondertekent, noch garandeert op geen enkele wijze de effectieve levering binnen deze termijnen. De Klant gaat ermee akkoord dat bpost niet aansprakelijk kan worden gesteld voor een verlenging van deze termijnen.

b) bpack World Express (Pro):

-zie website www.bpost.be/bpack (product bpack World Express (Pro)).

- De termijnen vermeld voor het product bpack World Express (Pro) worden met 1 tot 3 Werkdagen vermeerderd voor leveringen in moeilijk toegankelijke gebieden (eilanden, afgelegen gebieden enz.).

De Express levering wordt beschouwd als te laat (zoals bepaald in de CMR-overeenkomst) wanneer de eerste uitreikingpoging niet gebeurde na een periode van twee keer deze leveringstermijnen.

5. Optie "Signature" (levering tegen ondertekening)

5.1. Nationale Pakketvervoerdiensten

5.1.1. Indien de afzender de optie "Signature" gekozen heeft, wordt het Pakket op het adres van bestemming afgeleverd tegen de handtekening van de persoon die het Pakket in ontvangst neemt. Die handtekening kan elektronisch (scan) ter beschikking gesteld worden aan de afzender op de website www.bpost.be/bpack (e-tracker bpost business van de actieve e-services), zoals uitvoerig toegelicht in de Operationele Handleidingen. De Klant erkent dat de scan van de handtekening zoals bpost die bewaart in zijn registers en zoals die ter beschikking staat van de Klant op de voornoemde site, gelijkwaardig is aan het originele document waarop die handtekening staat en dus een onweerlegbaar bewijs vormt van die handtekening.

Ingeval de bestemming vraagt om het Pakket in een bpost Pakjesautomaat te leveren, geldt de invoering van zijn unieke code of streepjescode als ondertekening en de naam van de gebruiker die zijn unieke code of streepjescode invoerde zal voor de Klant beschikbaar gesteld worden op de website vermeld onder punt 5.1.1.

5.2. Internationale Pakketvervoerdiensten

5.2.1. De optie "Signature" is optioneel en mits prijssupplement in de dienst inbegrepen, voor zover deze optie beschikbaar is in het land van bestemming. In dat geval wordt het Pakket afgeleverd op het adres van bestemming tegen de handtekening van de persoon die het Pakket in ontvangst neemt. Deze handtekening wordt niet elektronisch ter beschikking gesteld van de afzender op de website www.bpost.be/bpack,



maar is op aanvraag beschikbaar bij de Customer Service (tel.: 02 201 11 11 of service.center@bpost.be).

6. Vervanging van Palleten

bpost kan nimmer verantwoordelijk zijn voor de vervanging of recuperatie van Palleten die aan of via bpost worden overgedragen, tenzij dit uitdrukkelijk en contractueel tussen Partijen werd overeengekomen.

IV. TARIEVEN EN BETALING

1. De Klant moet de prijs betalen voor het Vervoer van de Pakketten die ter Vervoer zijn afgegeven bij bpost, net als de prijs voor de gekozen opties en de bijkomende kosten en uitgaven (terugzendkosten, bewaarkosten, door bpost gefactureerde kosten als het pakket geweigerd werd, niet werd opgehaald of niet kon worden geleverd in het kader van de dienst bpack Europe Business enz.) beschreven in de brochures en de prijslijsten . Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, wordt deze prijs bepaald volgens de tarieven vermeld in de brochures en prijslijsten geldig op de datum van afgifte. Indien bpost vaststelt dat een bepaald Pakket voor Vervoer wordt aangeboden tegen betaling van een prijs die niet overeenstemt met de geldende tarieven, kan bpost het Vervoer van dit Pakket weigeren of opschorten, en/of het verschil tussen het betaalde tarief en het geldende tarief aan de Klant aanrekenen.

2. De prijzen zijn exclusief BTW. De btw, alle andere indirecte belastingen, alle taksen, heffingen en retributies van welke aard ook (met uitsluiting van belastingen op inkomen en winst) die thans en in de toekomst door of met de machtiging van gelijk welke overheid zouden geheven worden uit hoofde of naar aanleiding van deze Algemene Voorwaarden, zijn altijd ten laste van de Klant en worden in voorkomend geval toegevoegd aan en zijn opeisbaar samen met de prijs.

3. bpost behoudt zich het recht voor om brandstof- en andere toeslagen (te hoog gewicht (=meer dan 30 kg, wanneer het bpost XL-product niet werd gekozen), afmetingen buiten norm enz.) toe te passen op de tarieven. Het bedrag ervan, de stijging en daling ervan net als de toepassingsvoorwaarden van deze toeslagen worden door bpost bepaald. Tenzij anders overeengekomen, wordt iedere toeslag van kracht tien kalenderdagen na de publicatie ervan op de website www.bpost.be/bpack. Wanneer de Klant Pakketten ter Vervoer afgeeft



aan bpost, houdt dat in dat de Klant akkoord gaat om de dan geldende toeslagen aan bpost te betalen.

4. Bij niet-betaling van enig door een Klant aan bpost verschuldigd bedrag of bij het bestaan van enige schuld in hoofde van de Klant ingevolge de niet-naleving van voorliggende Algemene Voorwaarden, kan bpost een retentierecht en een pandrecht uitoefenen op ieder Pakket waarin de Klant een belang heeft en dat bpost onder toezicht heeft. Dit retentierecht of pandrecht geldt tevens tot garantie voor schulden van de Klant ontstaan voor het Vervoer van andere Pakketten dan het Pakket waarop deze rechten worden uitgeoefend. De Klant kan geen enkele compensatie of retentierecht laten gelden tegenover bpost.

V. AANSPRAKELIJKHEDEN

bpost is pas aansprakelijk voor de Pakketten wanneer het de Pakketten daadwerkelijk in verwerking neemt.

Voor Pakketten afgegeven aan het loket van een Postkantoor, PostPunt of Kariboo punt, stemt dat moment overeen met het moment van de afgifte van de Pakketten aan het loket.

Voor Pakketten afgegeven in een Pakjesautomaat of in een Drop-off Box stemt dat moment overeen met het moment van de effectieve ophaling van de Pakketten door bpost, waarover de Klant – voor wat betreft de bpost Pakjesautomaat - wordt ingelicht via het communicatiekanaal dat bpost daarvoor het best geschikt acht.

Voor afhalingen bij de Klant of leveringen door de Klant op een bpost depot, stemt dit overeen met de ondertekening van de documenten van bpost, behoudens in de hierna opgesomde gevallen. Bij gebreke aan ondertekende documenten van bpost of van zodra het aantal of het type Pakketten meer dan 40 Pakketten bedraagt en/of in geval van ophaling van trailers door bpost bij de Klant, stemt dit overeen met de eerste scan door bpost.

In geval van ophaling van trailers, waarin Pakketten geconsolideerd worden, door bpost bij de Klant is de Klant verantwoordelijk voor het laden van de Pakketten in de trailer. De Klant dient ervoor te zorgen dat de Pakketten op een veilige manier gestapeld worden teneinde schade tijdens het transport te vermijden. De Klant zal als enige verantwoordelijk zijn voor schades wanneer het laden niet overeenkomstig de van toepassing zijnde wetgeving gebeurde.

Als de Klant ervoor koos om zijn Pakketten te leveren of te laten ophalen op een pallet, in een container, een blauwe bak, een zak of een ander recipiënt, dan is hij zich bewust van het feit en aanvaardt hij dat bpost de Pakketten niet stuk per stuk telt maar dat zij de aan bpost overhandigde recipiënten telt.

Wat betreft de diensten voor de terugzending van de pakketten op kosten van de Klant, (de "Return"-diensten) is de Klant ervoor verantwoordelijk dat de persoon die het Pakket afgeeft (hierna de "Terugzender" genoemd) om het terug te sturen naar de Klant, deze Algemene Voorwaarden (met inbegrip van de commerciële brochures, de Operationele Gidsen en de Productfiches) of de Algemene Voorwaarden voor de behandeling van de Internationale Pakketten naleeft wanneer hij bpack World Easy Return-zendingen afgeeft aan de buitenlandse operator die de naar de Klant terug te sturen Pakketten ophaalt of terugneemt (hierna de "Buitenlandse Operator Terugzender").

De Klant vergoedt bpost voor schade ingevolge een klacht van de Terugzender, de Buitenlandse Operator Terugzender of een andere derde over de behandeling van de Return-zendingen.

bpost kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het gebruik van onjuiste of onvolledige etiketten of voor het onregelmatige of frauduleuze gebruik van een Return-etiket door de Terugzender, de Buitenlandse Operator Terugzender of een andere derde.

Enkel de Klant is verantwoordelijk voor de naleving door de Terugzender van alle van kracht zijnde reglementering en hij vergoedt bpost volledig in geval van schade ingevolge een klacht door de Terugzender, de Buitenlandse Operator Terugzender of een andere derde ingevolge een (vermeende) inbreuk op die reglementering.

1. Aansprakelijkheidsbeperking

1.1. Onverminderd de toepassing van enige norm van dwingend recht, is de aansprakelijkheid van bpost beperkt tot de vergoeding van de directe schade ten belope van volgende bedragen:

1.1.1. Vervoer over de weg:

1. Verlies of beschadiging:

Behoudens andersluidende schriftelijke bepaling tussen partijen, indien het Pakket uitsluitend over de weg vervoerd wordt (wat het geval is voor alle nationale Pakketvervoerdiensten en voor elk Vervoer naar de



buurlanden) naar een land dat de CMR-overeenkomst ondertekende, blijft de aansprakelijkheid van bpost voor het verlies of de beschadiging van het Pakket beperkt tot een maximumbedrag (bij totale onbruikbaarheid) dat overeenstemt met 8,33 speciale trekkingsrechten* per kilogram bruto gewicht vermeerderd met de frankeerkosten.

Wanneer een Pakket geleverd wordt in een Pakjesautomaat of in een Pick-up box, kan bpost niet aansprakelijk gesteld worden voor zichtbare schade.

bpost kan niet aansprakelijk worden gesteld voor verlies of beschadiging wanneer een Pakket geleverd wordt op een veilige plaats die de bestemming heeft gekozen op het adres van de bestemming.

2. Vertraging:

Onverminderd de bepalingen in artikel V.2, kan bpost enkel aansprakelijk gesteld worden voor vertraging in geval van een Express zending. Voor dergelijke zendingen, blijft de aansprakelijkheid van bpost, in geval van vertraging waarvan de Klant of de bestemming van het pakket kan aantonen direct verlies te hebben geleden, beperkt tot het bedrag dat de Klant aan bpost heeft betaald (de frankeerkosten) voor het Vervoer van het Pakket dat vertraging heeft opgelopen.

De Klanten hebben het recht om te opteren voor een forfaitaire vergoeding ten bedrage van 10% van het bedrag dat de Klant aan bpost betaalde voor het Vervoer van het Pakket dat vertraging opliep.

1.1.2. Vervoer per vliegtuig:

Indien het Pakket uitsluitend of gedeeltelijk per vliegtuig vervoerd wordt, blijft de aansprakelijkheid van bpost voor het verlies, de beschadiging of vertraging in het kader van de levering van een Pakket of het betreffende deel daarvan, als bpost daar de oorzaak van is, en onverminderd de bepalingen van artikel V.2, beperkt tot een maximumbedrag (bij totale onbruikbaarheid) gelijk aan 19 speciale trekkingsrechten* per kilogram bruto gewicht (conform de Overeenkomst van Montreal van 28 mei 1999 tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer).

1.1.3. Indien voorgaande aansprakelijkheidsbeperkingen niet van toepassing zijn om welke reden ook, dan is de aansprakelijkheid van bpost met betrekking tot schade die de Klant bewijst geleden te hebben

met betrekking tot enig Pakket, beperkt tot € 10 per kilogram bruto gewicht.

1.1.4. Klachten en vergoedingen beneden de € 5 voor een Pakket worden niet aanvaard/ uitbetaald.

2. Uitsluitingen van aansprakelijkheid

2.1. Onverminderd de toepassing van enige norm van dwingend recht, kan bpost niet aansprakelijk gesteld worden indien het Pakket verloren gaat, beschadigd raakt of met vertraging geleverd wordt als gevolg van:

(i) omstandigheden buiten de controle van bpost zoals:

- beschikkingen van hoger hand (bv. controles, embargo's en inbeslagnames door bevoegde overheden);
- gevallen van overmacht, waaronder aardbevingen, cyclonen, stormen, overstromingen, branden, mist, sneeuw of vorst, ziekte, oorlog, ongevallen, terroristische handelingen, stakingen, embargo's, luchtvaartgevaar, plaatselijke conflicten of opstanden enz.;
- nationale of lokale ontregelingen van het lucht- of wegverkeer, mechanische problemen aan vervoermiddelen of machines;
- latente defecten of gebreken die inherent zijn aan de inhoud van de Pakketten;

(ii) handelingen of nalatigheden van de Klant of van derde partijen zoals:

- de niet-naleving van de verplichtingen van de Klant;
- nalatigheid van de overheid of de douane;

(iii) het feit dat het Pakket een verboden of gevaarlijk goed bevat zonder het voorafgaand en schriftelijk akkoord van bpost of in andere hoeveelheden of omstandigheden dan werd overeengekomen, ook al heeft bpost het Pakket in verwerking genomen.

2.2. bpost is niet aansprakelijk voor enige indirecte benadeling (met inbegrip van verlies van inkomsten, gegevens, winst, opdrachten, opdrachtansen, benadeling van de reputatie enz.) voortvloeiend uit het verlies, de beschadiging of laattijdige levering van het Pakket, zelfs indien bpost ervan op de hoogte was dat dergelijke benadeling zich kon voordoen.

2.3. In geen geval zal de aansprakelijkheid van bpost het jaarlijkse factuurbedrag overschrijden met een absoluut maximum van



250 000 EUR per schade en in totaal per contractjaar - ongeacht het aantal schadegevallen en/of verliezen. Voor het eerste contractjaar wordt het gefactureerde bedrag pro rata temporis in aanmerking genomen.

3. Verrekenzendingen ("Cash on Delivery")

De op verrekenzendingen toepasselijke regels (onder meer met betrekking tot de maximaal toegelaten bedragen, de inning, de wijzen van inning, de wijzen van terugbetaling, de vruchteloze aanbieding van het Pakket, de verplichte vermeldingen enz.) worden bepaald in de brochures en tarieven van bpost. Bij de levering van een Pakket onder verrekeningzending is bpost uitsluitend aansprakelijk voor de invordering van het door de afzender vermelde bedrag. bpost is in geen geval aansprakelijk indien de gebruikte documenten of betalingsinstrumenten niet tot daadwerkelijke betaling van dat bedrag leiden.

Indien de Pakketten geleverd werden zonder de invordering van het bedrag dat bpost had moeten vorderen, moet bpost de Klant schadeloosstellen ten belope van maximaal de som van dat bedrag, onverminderd zijn verhaalmogelijkheden tegen de persoon aan wie het Pakket geleverd werd.

VI. OPTIONELE VERZEKERINGEN (tegen verlies of beschadiging van een Pakket)

bpost aanvaardt geen waardevermeldingen zoals "aangegeven" of "aangenomen" waarde op een aan bpost of aan één van zijn aangestelden afgegeven document. Een dergelijke vermelding van de waarde van de inhoud van een aan bpost toevertrouwd pakket houdt voor bpost nooit de verplichting in om de Klant of de bestemming ten belope van die waarde te vergoeden in geval van verlies of beschadiging.

bpost raadt zijn Klanten aan om een verzekeringspolis te nemen voor het bedrag van de inhoud indien ze bpost vragen om Pakketten met een bijzondere inhoud en/of waarde te vervoeren.

bpost stelt voor om de volgende verzekeringspolissen aan te gaan bij de verzekeringsmaatschappijen, vertegenwoordigd door de agent Verheyen N.V.:

1. Basisverzekering

De basisverzekering kan genomen worden om de inhoud te verzekeren van alle Pakketten toegelaten tot het vervoer en waarvan de Vervoerdienst het voorwerp uitmaakt van deze Algemene Voorwaarden, behalve voor de bpack 24h Business en de bpack Europe Business waarin de basis verzekering inbegrepen is in de basisprijs'.

In geval van ondertekening van een dergelijke verzekering wordt het maximale verzekerde bedrag vastgesteld op € 500 volgens de principes in punt 3.3 hieronder en in de Algemene Voorwaarden inzake de optionele verzekeringen voor pakketten.(Bijlage 1)

2. Aanvullende verzekering

De ondertekening van een aanvullende verzekering is aanbevolen tot dekking van de inhoud van bij bpost afgegeven Pakketten voor Vervoer in het kader van de bpack 24h business, bpack 24h pro, nationale en internationale afhaalpunten (bpack@bpost), nationale en internationale pakjesautomaten (bpack 24/7), bpack easy retour, bpack Europe Business, bpack World Business, bpack XL, bpack World Express (Pro)-dienst en waarvan de waarde hoger ligt dan € 500.

Het tarief voor een dergelijke verzekering hangt af van de aangegeven waarde van de inhoud van het Pakket. Deze zijn beschikbaar op de website:

<http://www.bpost.be/site/nl/professionele-oplossingen/pakjes/optie-bijkomende-verzekering>

3. Verzekeringsprincipes

De verzekeraar Verheyen vergoedt de Klant slechts voor de directe schade die hij werkelijk heeft geleden (en dus heeft aangetoond) als gevolg van het verlies of de beschadiging van het Pakket. De werkelijk geleden directe schade wordt berekend op basis van de werkelijke en bewezen waarde van de inhoud van het Pakket op de datum van afgifte, vermeerderd met de verzendingskosten. Om die werkelijke waarde te bepalen, moet de Klant een bewijsstuk voorleggen dat de waarde van de inhoud van het Pakket op de datum van aankoop staft (bijv. een factuur) en met alle middelen de werkelijke waarde aantonen van de inhoud van het Pakket op de datum van afgifte bij bpost. Die waarde kan in alle

gevallen nooit hoger zijn dan de aankoopwaarde degressief verminderd met 15% per jaar vanaf de aankoopdatum (elk aangebroken jaar telt voor een volledig jaar). Er wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat de waarde van de inhoud van het Pakket zoals aangegeven door de Klant in het kader van een bijkomende verzekering geen invloed heeft op de berekening van de vergoeding voortvloeiend uit de principes beschreven in dit artikel, aangezien bpost en de verzekeraar de waarheid of de aannemelijkheid van die waardeverklaring niet kunnen controleren bij de ondertekening van de verzekering en de afgifte van het Pakket.

Als het Pakket documenten bevat wordt de te vergoeden waarde van de documenten vastgelegd op maximum € 15 per Pakket, , met uitzondering van cheques op naam met een maximum waarde van 500 EUR en verstuurd met een basisverzekering (zie artikel VI.3.1.).

De verzekering komt niet tussen voor uitgaven in verband met de reconstructie van films, rapporten, computerprogramma's en dergelijke, andere dan eenvoudige herkopieer kosten.

Ingevolge de uitkering van schade aan Pakketten van de Klant (=verzekerde), worden de verzekeraars, ten gevolge van deze uitkering, tegenover derden in de rechten gesteld van de door de verzekeraar vergoede Klant en wordt door de Klant (=verzekerde) toelating verleend aan de verzekeraars om de naam van de Klant te gebruiken in elk geding of elke wettelijke maatregel welke de verzekeraars menen te moeten ondernemen om hun rechten te vrijwaren. Tevens verbindt de Klant (=verzekerde) er zich toe de nodige documenten en inlichtingen te verschaffen en de nodige bijstand te verlenen voor het geding of de wettelijke maatregel, mits vergoeding door verzekeraars van de kosten welke hiermee gepaard gaan.

4. Uitsluitingen

De risico's in Bijlage 1 bij deze Algemene Voorwaarden worden niet gedekt door de basisverzekering en de aanvullende verzekering.

VII. KLACHTEN

Zonder afbreuk te doen aan artikel V, wordt het Pakket geacht in goede staat te zijn afgeleverd, tenzij de bestemming zichtbare schade of zichtbaar verlies van inhoud heeft gemeld bij uitreiking.

In geval van verlies van inhoud of schade die niet zichtbaar was op het moment van de levering of wanneer de bestemming de schade niet kon melden bij de levering omdat daar geen medewerker van bpost bij aanwezig was, moet bpost daarvan binnen 7 dagen na de levering, zondagen en feestdagen niet inbegrepen, op de hoogte worden gebracht.

Mits aan één van de 2 bovenstaande paragrafen voldaan werd, mag de Klant dan binnen het jaar na de levering een klacht indienen op het volgende adres:

bpost postbus 5000 – 1000 Brussel (gratis verzending, hoeft niet te worden gefrankeerd).

Tel : 02 201 11 11

Online formulier: <http://www.bpost.be/site/nl/professionele-oplossingen/offerte-aanvraag>

Opdat bpost de klacht kan behandelen, dienen de inhoud en de verpakking aan bpost te worden voorgelegd ter inspectie, alsook alle inlichtingen en documenten die het onderzoekwerk kunnen vergemakkelijken en de schade bewijzen.

Indien de Klant niet tevreden is met de uitkomst of de behandeling van zijn klacht door bpost, kan hij zich vervolgens wenden tot de Ombudsdienst voor de postsector (OMPS) opgericht ingevolge de wet van 21 maart 1991.

Ombudsdienst voor de postsector
North Gate II,
Koning Albert II-laan 8 bus 4
1000 Brussel
www.omps.be
Tel: 02 221 02 20
Fax: 02 221 02 44

VIII. VARIA

1. Intellectuele eigendomsrechten

1.1. De intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot onder meer tekeningen, modellen, literaire werken en/of documenten (die op een duurzame manier of in computertaal zijn vastgelegd), verslagen, software en databanken, alsook methodes, knowhow, concepten en andere ontwikkelingen waarvan bpost eigenaar of licentiehouders is, blijven verder toebehoren aan bpost als eigenaar of licentiehouders, en alle intellectuele eigendomsrechten die voortvloeien uit een wijziging of een aanpassing van die rechten, knowhow en ontwikkelingen, behoren automatisch toe aan bpost.

1.2. Met uitzondering van de licentierechten die bpost uitdrukkelijk aan de Klant heeft toegekend voor het gebruik door de Klant van bepaalde informaticatoepassingen, mag de Klant de rechten, knowhow en ontwikkelingen van bpost op geen enkele manier gebruiken zonder de voorafgaande schriftelijke en uitdrukkelijke toestemming van bpost. De Klant staat ervoor garant dat zijn werknemers, agenten en onderaannemers deze verplichting naleven.

2. Bescherming van persoonsgegevens

2.1. In dit Contract hebben "Verwerkingsverantwoordelijke", "Verwerker", "Betrokkene", "Persoonsgegevens", "Inbreuk in verband met Persoonsgegevens" en "Verwerking" dezelfde betekenis als in de "Regelgeving inzake Gegevensbescherming" (namelijk de Privacyrichtlijn 95/46/EG van 24 oktober 1995, de Algemene Verordening Gegevensbescherming 679/2016 ("AVG") en alle nationale of Europese regels die deze regelgeving implementeren of vervolledigen).

2.2. Het verlenen van de Diensten door bpost (zoals in het Contract beschreven) vereist dat de Klant bpost Persoonsgegevens verstrekt met betrekking tot de bestemmingen van pakjes en van sommige personeelsleden van de Klant. In de mate dat bpost deze Persoonsgegevens Verwerkt voor de uitvoering van het Contract (d.w.z. voor het regelen van de uitreiking en, indien van toepassing, de tracking van het pakje), treedt bpost op als Verwerkingsverantwoordelijke. bpost beheert inderdaad de verwerkingsactiviteiten die worden uitgevoerd met het oog op de Verwerking en de uitreiking van het pakje, beslist welke Persoonsgegevens er moeten worden verstrekt en of deze Persoonsgegevens worden verwerkt voor doeleinden van kwaliteitsverbetering (via lezing door machines of matching met andere gegevens), of deze Persoonsgegevens worden doorgegeven aan derde

partijen (die bv. als onderaannemers voor bpost optreden), hoelang deze Persoonsgegevens worden bewaard, wie toegang krijgt tot deze Persoonsgegevens, of Persoonsgegevens worden doorgegeven aan derden (plaatselijke operatoren voor de uitreiking) die zijn gevestigd in een land buiten de EER en volgens welk contractueel kader, of het recht van inzage en de andere rechten van Betrokkenen ontvankelijk zijn, welke technische en organisatorische maatregelen er worden genomen om de Persoonsgegevens te beschermen, of Persoonsgegevens worden gebruikt om operationele databanken te voeden met het oog op het verbeteren van adresherkenning en of Persoonsgegevens worden gematcht met gegevens inzake voorkeuren voor de plaats van levering om de levering langs een andere route te sturen, etc.

2.3. De Klant treedt op als Verwerkingsverantwoordelijke voor de Verwerking van de Persoonsgegevens waarvoor de Klant de –doeleinden en de middelen van de Verwerking bepaalt, waaronder de verzameling, het invoeren van de gegevens, de opslag, de bijwerking en de doorzending van de Persoonsgegevens naar bpost. Bijgevolg garandeert de Klant ten aanzien van bpost dat (i) de Persoonsgegevens rechtmatig zijn verkregen van de Betrokkenen krachtens de toepasselijke Regelgeving inzake Gegevensbescherming en rechtmatig aan bpost zijn verstrekt; (ii) hij bpost Persoonsgegevens verstrekt die up-to-date zijn en die ter zake dienend zijn voor de rechtmatige en gerechtvaardigde doeleinden die in het Contract worden omschreven; (iii) hij de Betrokkenen alle noodzakelijke en relevante informatie heeft verstrekt met betrekking tot de Verwerking van hun Persoonsgegevens zoals vereist krachtens de toepasselijke Regelgeving inzake Gegevensbescherming; en (iv) de Verwerking geen rechten van derden schendt.

2.4. bpost en de Klant verbinden zich ertoe beide alle verplichtingen naleven die krachtens de toepasselijke Regelgeving inzake Gegevensbescherming aan Verwerkingsverantwoordelijken worden opgelegd voor het Verwerken van gegevens waarvoor zij als Verwerkingsverantwoordelijke optreden.

2.5. bpost en de Klant zullen te allen tijde gedurende en na de looptijd van dit Contract de andere partij vrijwaren en schadeloos stellen tegen alle vorderingen, rechtshandelingen, juridische procedures of verliezen door een bevoegde overheid, een Betrokkene en/of een derde partij in verband met een inbreuk of vermeende inbreuk die voortvloeit uit een Verwerking in het kader van het Contract of een inbreuk door de Klant,

bpost of hun werknemers op hun verplichtingen inzake gegevensbescherming in het kader van het Contract. Voor zover toegestaan door de toepasselijke regelgeving, (1) is de Klant of bpost alleen aansprakelijk tegenover de andere partij voor (i) materiële schade die rechtstreeks wordt veroorzaakt door een zware of opzettelijke fout van de Klant of bpost of hun werknemers, en (ii) overlijden en lichamelijk letsel van een natuurlijke persoon veroorzaakt door een handeling of nalatigheid van de Klant of bpost of hun werknemers bij de uitoefening van hun functie, (2) zijn de Klant of bpost niet aansprakelijk voor immateriële of indirecte schade, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, economische schade, winstderving en schade aan de reputatie of het imago van de andere partij en (3) zal de aansprakelijkheid van de Klant of bpost beperkt zijn tot het bedrag dat bpost aan de Klant heeft gefactureerd in het jaar voorafgaand aan het schadegeval.

2.6. De Persoonsgegevens met betrekking tot de bestemmingen van de pakjes die door de Klant aan bpost worden toevertrouwd (namelijk de volgende categorieën van Persoonsgegevens: voornaam, achternaam e-mailadressen, telefoonnummer(s), leveringsadres(sen), inhoud en waarde van de pakjes, Cash on Delivery-gegevens (bedrag en bankrekening), gewenste leverdatum of afspraak - indien meegedeeld) zullen door bpost, dochterondernemingen van bpost of onderaannemers worden gebruikt voor het verlenen van de Diensten die het voorwerp van het Contract uitmaken.

Ingeval de Diensten de levering van een pakje in een niet-EER-land omvatten, moeten voornaam, achternaam, e-mailadres(sen), telefoonnummer(s), leveringsadres(sen), inhoud en waarde van de pakjes en gewenste datum of afspraak worden meegedeeld aan de bevoegde buitenlandse douaneautoriteiten en aan een lokale operator die belast is met de uitreiking van het pakje in het buitenland.

De adressen van de bestemmingen van pakjes, die de inhoud van de pakjes hebben gekocht, en zoals ze door de Klant aan bpost werden meegedeeld, kunnen door bpost of door dochterondernemingen van bpost opnieuw worden gebruikt om toekomstige online aankopen van dezelfde bestemmingen vlotter te laten verlopen door hen vooraf ingevoerde adressen voor te stellen.

De e-mailadressen en telefoonnummers van de bestemming van het pakje die bpost van de Klant ontvangt, mogen door bpost worden gebruikt om hem op de hoogte te houden van de operationele status (inclusief evaluatie van de operationele dienstverlening) van de pakjes die bpost



voor hem zal leveren of om hem voor te stellen om bpost via ons daarvoor bedoelde platform op de hoogte te stellen van zijn leveringsvoorkeuren. Het adres, de naam, de voornaam en e-mailadres van de bestemming van het pakje kunnen door bpost gebruikt worden om een veilige matching uit te voeren conform de leveringsvoorkeuren zoals aangegeven in het daarvoor bedoelde platform.

2.7. De Persoonsgegevens met betrekking tot de personeelsleden van de Klant, zoals die door de Klant krachtens de Overeenkomst worden meegedeeld, zullen door bpost worden gebruikt voor het verlenen van de Diensten die het voorwerp van het Contract uitmaken.

Tenzij de Klant (voor zichzelf als natuurlijke persoon of voor zijn personeelsleden van wie de gegevens aan bpost worden meegedeeld in het kader van de uitvoering van dit Contract, en die hierna zijn "personeel" wordt genoemd) of zijn personeel zich tegen dergelijke Verwerking heeft verzet, mogen de Persoonsgegevens van het personeel ook worden gebruikt door de bpost-groep (en indien nodig door bpost worden meegedeeld aan de andere bedrijven van de bpost-groep) voor commerciële doeleinden met name in de context van het gerechtvaardigde belang van de entiteiten van de bpost-groep om hun producten en diensten te promoten via verschillende communicatiekanalen zoals via gewone of elektronische post, via het callcenter en communicatie via sociale media zoals Google, Facebook, Twitter, LinkedIn enz. waarvoor uw personeel een account heeft die gekoppeld is aan het e-mailadres dat aan ons werd bezorgd (die verificatie wordt uitgevoerd door de manager van het socialemediaplatform). Als uw personeelslid zich wenst te verzetten tegen dergelijk gebruik, kan hij dat op elk moment doen door een schriftelijk, gedateerd en ondertekend verzoek, samen met een identiteitsbewijs, te versturen naar onderstaand adres: service.center@bpost.be<<mailto:service.center@bpost.be>>.

De Persoonsgegevens van het personeel kunnen worden geraadpleegd door IT-dienstverleners van bpost en door managers van socialemediaplatformen zoals Google, Facebook, Twitter, LinkedIn enz. (voor de in de vorige paragraaf beschreven doeleinden) die buiten de EER kunnen zijn gevestigd. In dat geval zal bpost met deze derde partijen een overeenkomst inzake doorgifte van persoonsgegevens sluiten die de standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie bevat, teneinde hen gegevensbeschermingsgerelateerde maatregelen en garanties op te leggen.

De personeelsleden van de Klant mogen hun Persoonsgegevens ook inkijken en indien nodig laten verbeteren, vragen om ze te wissen of om de Verwerking ervan te beperken. Als een dergelijk verzoek niet wordt beantwoord, dan kunnen zij hierover een klacht indienen bij de bevoegde Gegevensbeschermingsautoriteit: <https://www.privacycommission.be>

2.8. bpost dient de Klant onmiddellijk op de hoogte te brengen in geval van een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens die de Klant heeft verstrekt.

2.9. Met betrekking tot de Persoonsgegevens die door de Klant aan bpost worden toevertrouwd:

- zal bpost te allen tijde een passende gecontroleerde ICT-veiligheidsomgeving handhaven, teneinde de veiligheid van de informatie vast te leggen, te implementeren, uit te voeren, te monitoren, te evalueren, te behouden en te verbeteren.
- zal bpost ervoor zorgen dat zijn werknemers alle Persoonsgegevens vertrouwelijk zullen behandelen.
- zal bpost ervoor zorgen dat zijn werknemers op de hoogte worden gesteld van de vereisten en van de policy's met betrekking tot de veiligheid van de informatie en dat ze die vereisten en policy's naleven.
- zal bpost middelen en werknemers toewijzen met de vereiste expertise voor het uitvoeren van een specifieke taak.
- zal bpost de toegang van zijn werknemers tot de Persoonsgegevens beperken, waaronder toegang vanop afstand tot de ICT-omgeving van bpost, waarbij de 'least-privileged' en 'need-to-know'-concepten worden toegepast en waarbij ervoor wordt gezorgd dat de taken worden gescheiden.
- zal bpost ervoor zorgen dat er passende procedures worden ingevoerd om nieuwe gebruikers of bijkomende toegangsrechten te registreren en om gebruikers te deregistreren.
- zal bpost veiligheidscontroles inzake fysieke toegang invoeren om te vermijden dat personen zich ongeoorloofd toegang zouden verschaffen tot plaatsen waar Persoonsgegevens worden opgeslagen of verwerkt.
- zal bpost zorgen voor een passende bescherming via omgevingscontroles van alle plaatsen en systemen waar men

toegang tot de Persoonsgegevens kan krijgen, teneinde verlies, beschadiging, diefstal of aantasting van door de Klant verstrekte Persoonsgegevens te voorkomen.

- zal bpost zorgen voor een passende bescherming van alle goederen die Persoonsgegevens bevatten.
- zal bpost ervoor zorgen dat er passende en strikte procedures worden ingevoerd met betrekking tot het verwijderen, het vernietigen en het hergebruiken van goederen die Persoonsgegevens bevatten.
- zal bpost ervoor zorgen dat er logbestanden en waarschuwingen beschikbaar zijn om eventuele abnormale activiteiten te ontdekken en op te volgen.
- zal bpost zorgen voor een passende en tijdige capaciteit om het passende veiligheidsniveau van de ICT-diensten en -netwerken te handhaven, zodat ze bestand zijn tegen aanvallen.
- zal bpost controles organiseren om kwaadwillige software op te sporen en om zich er tegen te beschermen, en zal het ervoor zorgen dat er passende "user awareness"-procedures worden ingevoerd.
- zal bpost ervoor zorgen dat Persoonsgegevens tijdens de elektronische overdracht niet kunnen worden gelezen, gekopieerd, gewijzigd of verwijderd.
- zal bpost de contactpersoon voor veiligheid van de Klant op de hoogte brengen van elk veiligheidsgerelateerd incident, waaronder de maatregelen die worden genomen om de impact van het incident te verkleinen en de preventieve maatregelen die worden voorgesteld om gelijkaardige incidenten in de toekomst te voorkomen.

3. Ondeelbaarheid, toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

3.1. Deze Algemene Voorwaarden doen geen afbreuk aan enige regel van dwingend recht. Indien één bepaling van de onderhavige Algemene Voorwaarden ongeldig of niet tegenstelbaar wordt verklaard, doet dit geen afbreuk aan de andere bepalingen die van kracht blijven.

3.2. Deze Algemene Voorwaarden zijn aan de Belgische wetgeving onderworpen. Alleen de rechtbanken en hoven van Brussel zijn bevoegd voor elk geschil rond het bestaan, de interpretatie, de uitvoering en de

stopzetting van de Vervoerovereenkomst gesloten krachtens de onderhavige Algemene Voorwaarden. bpost behoudt zich echter het recht voor om iedere vordering tegen de Klant in te stellen bij de rechtbank die volgens de gemeenrechtelijke bevoegdheidsregels bevoegd is.

IX. BIJZONDERE VOORWAARDEN VAN TOEPASSING OP CONTRACTUELE KLANTEN

1. Gemachtigde afzenders en andere derden

In het kader van een bijzondere overeenkomst tussen de Klant en bpost kunnen Pakketten uitsluitend worden afgegeven door afzenders die door bpost aanvaard zijn en in de bijzondere overeenkomst als gemachtigde afzender geïdentificeerd worden.

De Klant blijft volledig aansprakelijk voor de naleving door de gemachtigde afzenders van zijn verplichtingen resulterend uit de bijzondere overeenkomst en uit de onderhavige Algemene Voorwaarden.

De Klant vrijwaart bpost van elke mogelijke vordering die eventueel door gemachtigde afzenders wordt ingesteld tegen bpost met betrekking tot de afgegeven Pakketten.

De Klant kan de fysieke afgifte van de Pakketten toevertrouwen aan een volmachthouder die de Pakketten afgeeft in naam en voor rekening van de Klant. In dat geval heeft bpost het recht de Klant om een schriftelijke en geldige volmacht te vragen als voorwaarde voor de betreffende afgifte.

2. Betalingsvoorwaarden

bpost staat de Klant een betalingstermijn toe, maar kan de toekenning van die betalingstermijn onderwerpen aan het vervullen van voorwaarden, waaronder het verstrekken van garanties, het nemen van een domiciliëring voor de betaling van de facturen van bpost en/of het storten aan bpost van een provisie die geen intresten oplevert.

Indien de Klant op de vervaldag een factuur nog niet heeft betaald, indien er onbetaalde of eenzijdig ingetrokken domiciliëringen teruggestuurd worden naar bpost, indien de Klant zijn verplichtingen inzake de betaaltermijnen niet nakomt of indien er een verandering optreedt in de krediet- of solvabiliteitssituatie van de Klant (met inbegrip van een wijziging van de door bpost vastgestelde kredietlimiet of van het totaalbedrag van de facturen van de Klant) die de aan de Klant

toegekende betaaltermijn of het bedrag van de garantie niet meer rechtvaardigt behoudt bpost zich het recht voor om geen betaaltermijn meer toe te kennen, om het bedrag van de garantie eenzijdig aan te passen en/of om de onmiddellijke contante betaling te eisen van de volgende afgiftes, onverminderd de andere maatregelen die bpost kan nemen krachtens de wet of deze algemene voorwaarden in geval van een contractbreuk door de Klant (met inbegrip van de opschorting van het Vervoer en/of de levering van de Pakketten van de Klant en/of de opzegging van de bijzondere overeenkomst).

3. Facturering

bpost stelt één keer per maand een factuur op met betrekking tot de Pakketten afgegeven in de voorbije maand. De eventueel verschuldigde toeslagen worden gefactureerd volgens de bepalingen van de bijzondere overeenkomst.

De factuur is volledig en in één keer te betalen binnen de overeengekomen termijn op het rekeningnummer IBAN BE50 0004 0000 0718 | BIC BPOTBEB1

bpost - Finance & Accounting - Accounts Receivable – Dienst facturering
- Muntcentrum - 1000 Brussel.

Indien een factuur of een onderdeel ervan door de Klant wordt betwist, dan dient de Klant de factuur te betwisten binnen een termijn van tien (10) kalenderdagen volgend op de factuurdatum. Deze betwistingsbrief dient de datum en het nummer van de factuur te vermelden en gericht te worden aan bpost – Service Bpack van bpost Business - Department Sales Administration - Muntcentrum - 1000 Brussel.

Als die termijn van tien (10) dagen is verstreken, wordt de factuur beschouwd als zijnde aanvaard door de Klant. Indien de Klant slechts een deel en niet het geheel van de factuur betwist, blijft zijn betalingsplicht onverkort gelden voor het overige, niet-betwiste deel van de factuur.

In geval van betwisting van een factuur zal bpost de betwistingsbrief onderzoeken. Indien de aangevraagde wijziging (zij het om inhoudelijke en/of vormelijke redenen) gegrond is, maakt bpost eenmalig en kosteloos een correctie op voor de desbetreffende factuur. Indien de aangevraagde wijziging ongegrond is, wordt de Klant daarvan in kennis gesteld door bpost en dient de Klant deze factuur onmiddellijk te voldoen.

Indien nadat een factuur door bpost is rechtgezet, deze nogmaals door de Klant wordt betwist om (een) andere (zij het om inhoudelijke en/of

vormelijke) reden(en), zal bpost € 12,40 administratiekosten aanrekenen voor elke dergelijke bijkomend aangevraagde correctie als de vraag tot wijziging ongegrond is.

Voor elk bedrag dat onbetaald blijft op de vervaldatum, zal er van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een interest van 7% per jaar aangerekend worden vanaf de vervaldatum van de factuur tot de datum van integrale betaling. bpost behoudt zich bovendien het recht voor om, zonder voorafgaande ingebrekestelling, een forfaitaire vergoeding van 15% van het gefactureerde bedrag, met een minimum van € 65, te eisen.

Indien de interestvoet of de forfaitaire vergoeding in een eventuele ingebrekestelling niet wordt vermeld, betekent dit niet dat bpost afstand doet van zijn recht om nog interesten en/of een forfaitaire vergoeding te eisen.

De Klant kan geen enkele compensatie of retentierecht laten gelden tegenover bpost.

Voor alle duplicaten van document (factuur, bijzondere overeenkomst...) gevraagd door de Klant, worden er vaste administratiekosten van € 7,50 aangerekend.

Bij elke factuur van minder dan € 25 zal € 6,20 administratiekosten aangerekend worden.

Al deze bedragen zijn exclusief btw.

4. Opzegging van de bijzondere overeenkomst

4.1. Onverminderd haar overige rechten, is bpost gerechtigd om de bijzondere overeenkomst met de Klant, mits kennisgeving via aangetekende brief aan de Klant van rechtswege (d.w.z. zonder gerechtelijke tussenkomst), te ontbinden indien de Klant:

- (i) een ernstige inbreuk pleegt op de bijzondere overeenkomst en deze inbreuk niet herstelbaar is;
- (ii) een inbreuk pleegt op de bijzondere overeenkomst en de fout niet hersteld wordt of niet hersteld kan worden binnen tien (10) Werkdagen na de ontvangst van de schriftelijke melding van die inbreuk;
- (iii) een factuur of een deel daarvan niet betaalt;

(iv) zich schuldig maakt aan een opzettelijke overtreding van de bijzondere overeenkomst, fraude of ieder met de wet op de handelsgebruiken strijdig gedrag; en/of

(v) zijn activiteiten stopzet of het gevaar bestaat dat hij deze stopzet.

4.2. De Klant en bpost hebben het recht de bijzondere overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst te beëindigen via aangetekende brief wanneer:

(i) een vereffenaar of een bewindvoerder wordt aangesteld om de eigendommen en/of activa van de andere partij te beheren;

(ii) de andere partij failliet wordt verklaard of zich in geval van kennelijk onvermogen of staking van betaling bevindt;

(iii) de andere partij vereffend wordt (met uitzondering van een vereffening in het kader van een reorganisatie die op een zodanige wijze plaatsvindt dat de solvabele vennootschap die tengevolge hiervan ontstaat, gebonden blijft door de verbintenissen die door de andere partij op basis van de bijzondere overeenkomst worden opgelegd).

4.3. bpost kan de bijzondere overeenkomst op elk moment eenzijdig en met onmiddellijke ingang beëindigen door een aangetekend schrijven, zonder voorafgaande ingebrekestelling en zonder enige schadevergoeding, indien er nieuwe wettelijke of reglementaire bepalingen zijn goedgekeurd die de verdere uitvoering van de bijzondere overeenkomst bijzonder moeilijk of duur zouden maken.

4.4. De Klant heeft het recht om de bijzondere overeenkomst in een aangetekend schrijven te beëindigen, met ingang van één (1) maand na de verzending van die brief, ingeval bpost een aanpassing van de tarieven m.b.t. de Vervoerdiensten aankondigt en hij daar niet mee akkoord gaat.

5. Andere contractuele bepalingen

5.1. Overdracht van de bijzondere overeenkomst

Geen van de partijen mag de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit de bijzondere overeenkomst overdragen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij met dien verstande dat bpost de bijzondere overeenkomst steeds kan overdragen aan een met haar verbonden vennootschap.

5.2. Wijzigingen aan de bijzondere overeenkomst

5.2.1. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald, kan de bijzondere overeenkomst tussen de Klant en bpost slechts gewijzigd worden middels schriftelijk akkoord tussen de partijen.

5.2.2. Daarnaast kan bpost, in geval van wijziging van de toepasselijke wetgeving of in geval van een besluit of een andere dwingende tussenkomst van een daartoe bevoegde instantie, de bijzondere overeenkomst wijzigen conform de bepalingen van een dergelijk besluit of andere tussenkomst. In dat geval zal bpost de Klant schriftelijk op de hoogte brengen van deze wijziging ten minste vijftien (15) werkdagen vóór ze van kracht wordt.

5.3. De Klant stemt ermee in dat hij geen gebruik zal maken van de Vertrouwelijke Informatie in dit Contract, of ontvangen uit hoofde van dit Contract, tenzij met betrekking tot dit Contract. De term Vertrouwelijke Informatie omvat alle informatie van eender welke aard en in eender welke vorm die niet algemeen bekend is bij het publiek en die betrekking heeft op eender welk aspect van de activiteiten van bpost, met inbegrip van marketing-, prijszettingsovereenkomsten en commerciële, financiële, technische of operationele overeenkomsten. De Klant zal geen Vertrouwelijke Informatie aan derden verstrekken, behalve aan Gemachtigde afzenders, zoals hierboven vermeld in artikel IX.1.

* STR (speciale trekkingsrechten): een rekeneenheid gebruikt in het (inter)nationale verkeer en waarvan de waarde jaarlijks op 1 januari bepaald wordt.

Bijlage 1: Algemene Voorwaarden voor Optionele Verzekeringen van de Pakketten Gelieve deze voorwaarden op de bpost website te raadplegen: <http://www.bpost.be/site/nl/conditions.html>