

Algemene Voorwaarden " OptiRetour" - Versie 2022

1. Voorwerp en toepassingsgebied

- (a) Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de dienst "OptiRetour", die bpost aan de Klant biedt in het kader van het Contract en die erin bestaat (i) de zendingen van de Klant die niet aan hun bestemming konden worden uitgereikt en die door bpost werden teruggestuurd naar het retouradres, op te halen, (ii) te coderen (iii) en bepaalde informatie over die niet-uitreikbare zendingen in de vorm van een elektronisch bestand door te sturen, gevolgd door (iv) de vernietiging of het terugbezorgen aan de klant van de niet-uitreikbare zendingen. Deze Algemene Voorwaarden kunnen te allen tijde worden geraadpleegd op <http://www.bpost.be/nl/terms-and-conditions>.
- (b) Het Contract is enkel van toepassing op de Dienst "OptiRetour"; de diensten die door bpost worden geleverd (met inbegrip van de uitreiking van de zendingen van de Klant en de terugzending van niet-uitreikbare zendingen naar het retouradres) vallen niet onder het toepassingsgebied van het Contract.
- (c) De algemene of bijzondere voorwaarden van de Klant zijn niet van toepassing op het Contract.

2. Definities

In het kader van deze Algemene Voorwaarden moeten de volgende termen worden verstaan zoals hieronder bepaald:

- Algemene Voorwaarden: dit document - dat integraal deel uitmaakt van het Contract - dat de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de Dienst omvat.
- Bestand: het informaticabestand met de informatie over de Postretours, die in detail beschreven staat in artikel 4.2 van deze Algemene Voorwaarden.
- bpost: de naamloze vennootschap van publiek recht, met maatschappelijke zetel in het Muntcentrum, 1000 Brussel, ingeschreven in het rechtspersonenregister van Brussel onder het nummer BE 0214.596.464.
- Contract: het Contract dat gesloten is tussen bpost en de Klant betreffende de Dienst, bestaande uit deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en de Tariefvoorwaarden.
- Dienst: de dienst - waarvan de onderdelen en modaliteiten beschreven staan in artikel 4 van deze Algemene Voorwaarden - aangeboden door bpost in het kader van de Contract dat gecommmercialiseerd wordt onder de naam "OptiRetour".
- Entiteit: de entiteit of het departement van de Klant die / dat de Postretours beheert.
- Klant: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die het contract met bpost gesloten heeft.
- Overeenkomst: het document - dat integraal deel uitmaakt van het Contract - dat de gegevens van de Klant en de praktische modaliteiten van de Dienst omvat.
- Overmacht: een situatie die niet te wijten is aan een fout van een van de Partijen en die de uitvoering van de contractuele verplichtingen van die Partij onmogelijk maakt, conform de criteria uit de Belgische rechtspraak (met inbegrip van bv. stakingen, lock-outs, weersomstandigheden, ongevallen ...).
- Partij: een Partij bij het Contract, die al naargelang het geval de Klant of bpost is.

- Postbus: de postbus die in het kader van het Contract bij bpost gehuurd wordt en bestemd is voor de terugzending van de Postretours van de Klant.
- Postretours: de Zendingen die bpost heeft geïdentificeerd als zendingen die niet aan de bestemming konden worden uitgereikt en die het voorwerp van de Dienst zijn.
- Recyclage: de vernietiging van de Postretours door bpost nadat het Bestand dat betrekking heeft op die Postretours aan de Klant werd overgemaakt.
- Tariefvoorwaarden: het document - dat integraal deel uitmaakt van het Contract - waarin de tarieven die van toepassing zijn op de Dienst vermeld zijn.
- Terugbezorging aan de Klant: het transport van de Postretours naar de Klant door bpost nadat het Bestand dat betrekking heeft op die Postretours aan de Klant werd overgemaakt.
- Werkdag: een dag, uitgezonderd een zaterdag, een zondag of een Belgische nationale wettelijke feestdag.
- Zendingen: de poststukken verstuurd door de Klant.

3. Overzicht en rangorde van de documenten die het Contract vormen

(a) Het Contract bestaat uit de volgende documenten:

- deze Algemene Voorwaarden;
- de Overeenkomst;
- de Tariefvoorwaarden.

Om het Contract te sluiten moeten de Partijen de Overeenkomst en de Tariefvoorwaarden ondertekenen.

(b) In geval van tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en de Tariefvoorwaarden, wordt onderstaande volgorde gehanteerd om te bepalen welke van de tegenstrijdige bepalingen primeert: (i) de Overeenkomst, (ii) de Tariefvoorwaarden, en (iii) de Algemene Voorwaarden.

4. Onderdelen en modaliteiten van de Dienst

4.1. Omleiding van de Postretours door bpost

Vanaf de datum van inwerkingtreding van het Contract die bepaald is in de Overeenkomst, wordt een Postbus geopend en worden de Postretours omgeleid.

4.2. Codering van de Postretours

bpost codeert alle Postretours die werden teruggestuurd naar de Postbus om een Bestand te creëren dat aan de Klant wordt overgemaakt.

Het Bestand bevat voor elke Postretour de volgende informatie:

(i) de bestemming die vermeld is op de Postretour;

De bestemming wordt op verschillende manieren geïdentificeerd in het Bestand, naargelang van de adresseringswijze van de Zending die de Klant kiest:

- Als de Klant de **bpost-streepjescode (Mail ID of aangetekend)** op de Zending heeft aangebracht, wordt de bestemming aan de hand van die bpost-streepjescode in het Bestand geïdentificeerd. Om een Mail ID of aangetekende zending streepjescode op zijn Zendingen te kunnen gebruiken, moet de Klant op voorhand gecertificeerd zijn door bpost;

- Als de Klant **een andere cijfercode** (bv. een code die overeenkomt met het klantnummer) heeft aangebracht op de Zending, dan wordt de bestemming aan de hand van die cijfercode geïdentificeerd in het Bestand;
 - Als de Klant alleen **het adres van de bestemming** op de Zending heeft aangebracht (geen streepjescode of andere cijfercode), dan wordt de bestemming aan de hand van het adres in het Bestand geïdentificeerd.
- (ii) de reden voor de terugzending die door bpost aangegeven wordt op de Postretour (rode etiketten);

De volgende 5 redenen voor terugzending zijn mogelijk:

- foutief adres
 - ontvangt niet langer (post op dit adres): de bestemming is verhuisd of is overleden
 - niet afgehaald: de bestemming is de Zending niet komen afhalen
 - geweigerd: de bestemming wilde de Zending niet ontvangen en heeft ze aan de postbode teruggegeven
 - niet conforme bus: de bus is niet conform aan de regels van bpost
- (iii) de datum van codering van de Postretour.

4.3. Overdracht van het Bestand

bpost maakt het Bestand aan de Klant over.

De keuze van de Klant wat betreft de modaliteiten van de overdracht van het Bestand (periodiciteit, verzendingswijze, adres voor overdracht en formaat van het Bestand) is bepaald in de Overeenkomst.

4.4. Recyclage of Terugbezorging aan de Klant

Binnen een termijn van 7 Werkdagen, te tellen vanaf de overdracht van het Bestand, zorgt bpost voor de Recyclage of Terugbezorging aan de Klant van de Postretours.

De Klant kan op twee manieren kiezen tussen Recyclage of Terugbezorging aan de Klant:

- (i) De Klant integreert een **specifieke code** in de Mail ID streepjescode of een andere cijfercode die op de Zending werd aangebracht:
- Recyclage van de Postretours: code 1
 - Terugbezorging aan de Klant: code 2
- (ii) De Klant gebruikt **verschillende Postbussen**:
- een Postbus voor de Postretours die moeten worden gerecycleerd;
 - een andere Postbus voor de Postretours die naar de Klant moeten worden teruggestuurd.

De Klant moet er op letten dat hij de referenties van de Postbus die overeenkomt met zijn keuze op de Zending aanbrengt.

Als de Postretour omhuld is met plasticfolie of met een plastic verpakking, verwijdert en vernietigt bpost die folie of verpakking altijd vóór de Recyclage.

5. Verplichtingen van de Klant

5.1. Zendingen gefrankeerd door bpost

De Klant is verplicht om zijn Zendingen die het voorwerp zijn van de Dienst, door bpost te laten frankeren.

5.2. Aanbrengen van de referenties van de Postbus op de Zending

Opdat de Postretours naar de Postbus worden verzonden, is de Klant verplicht de in de Overeenkomst bepaalde referenties van de Postbus als retouradres te vermelden op elke Zending waarop de Dienst betrekking heeft, bij voorkeur op de achterzijde van de Zending.

Het wordt de klant sterk aangeraden enkel de Postbus als retouradres op de Zending te vermelden. Als de klant bovenop de Postbus nog een ander afzenderadres op de Zending opgeeft (bv. zijn eigen adres) is het mogelijk dat de Postretour fysiek wordt teruggestuurd naar het andere adres; in dat geval kan de Postretour niet worden omgeleid en gecodeerd door bpost en zal de informatie over de Postretour niet opgenomen zijn in de door bpost naar de Klant verstuurde Bestanden.

5.3. Raming en representatieve Zendingen

Om bpost te helpen met het inplannen van de werklust en om de nodige tests uit te voeren, moet de Klant - bij het sluiten van het Contract - de volgende informatie aan bpost bezorgen:

- (i) een raming van het aantal Postretours die de Klant jaarlijks denkt te ontvangen, naargelang het type Zending, het formaat en de adresseringsmodaliteiten van de Zending. Die raming is opgenomen in de Overeenkomst;
- (ii) enkele exemplaren van representatieve Zendingen, naargelang het type Zending, het formaat en de adresseringswijzen van de Zending (in het bijzonder in geval van gebruik van de adresseringswijze met bpost-streepjescode) waarop de Dienst betrekking heeft.

5.4. Problemen met de overdracht van het Bestand

Indien er problemen zijn met de overdracht van het Bestand door bpost (bv. onleesbaar of beschadigd Bestand enz.), dient de Klant bpost hier ten laatste 6 dagen na ontvangst van het Bestand van op de hoogte te brengen.

6. Gedecentraliseerd beheer van de Postretours door de Klant

De Klant die zijn Postretours gedecentraliseerd beheert, kan aparte Bestanden per Entiteit ontvangen. Er bestaan 2 mogelijkheden:

- (i) De Klant integreert **per Entiteit** een **specifieke code** in de Mail ID streepjescode of een andere cijfercode die op de Zending wordt aangebracht. Bij de codering van de Postretours door bpost, genereert bpost aparte Bestanden per Entiteit.
- (ii) De Klant gebruikt een **Postbus per Entiteit**. De Klant moet er op letten dat hij de referentie van de Postbus die overeenkomt met de Entiteit op de Zending aanbrengt. Door een Postbus per Entiteit te gebruiken, kan de Klant eveneens op verschillende factureringsadressen worden gefactureerd (bv. afhankelijk van het type Zending).

7. Tarieven

- (i) De tarieven die van toepassing zijn op de verschillende onderdelen van de Dienst zijn opgenomen in de Tariefvoorwaarden. De tarieven zijn van toepassing op de volledige duur van de Tariefvoorwaarden in kwestie.
- (ii) De tarieven zijn exclusief btw of andere taksen en afhoudingen. Alle indirecte belastingen, lokale belastingen, afhoudingen en huidige en latere rechten en voorheffingen (uitgezonderd de belastingen op inkomsten en winsten), die eventueel door een overheid worden geheven, zijn altijd ten laste van de Klant en zijn desgevallend invorderbaar bovenop het overeengekomen tarief.

8 Facturering

8.1. Algemeen

- (a) bpost stuurt de facturen naar de Klant op het in de Overeenkomst vermelde factureringsadres.
- (b) bpost factureert op de volgende manier aan de klant:
 - (i) Zodra het Contract in werking treedt, wordt een factuur voor de vaste kosten naar de Klant gestuurd. In geval van verlenging van het Contract, wordt er uiterlijk een maand na deze verlenging een factuur voor de vaste terugkerende kosten verstuurd.
 - (ii) Facturen voor de variabele kosten worden maandelijks naar de Klant gestuurd.
- (c) De facturen zijn integraal en in één keer verschuldigd, hetzij per domiciliëring bij de bank van de Klant, hetzij binnen dertig (30) kalenderdagen volgend op de factuurdatum, op de rekening van bpost die op de facturen vermeld wordt.

8.2. Betwisting van facturen

- (a) Indien de Klant een factuur of een gedeelte ervan betwist, moet hij die betwisten binnen tien (10) Werkdagen vanaf de factuurdatum. Eens deze termijn van tien (10) Werkdagen verstreken is, wordt de factuur geacht aanvaard te zijn door de Klant.
- (b) De betwisting moet per aangetekende brief opgestuurd worden aan bpost - Accounts Receivable – Dienst facturering – Muntcentrum – 1000 Brussel

8.3. Niet-betaling van de facturen

Behalve in geval van een betwisting te goeder trouw van de factuur, wordt van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een verwijlinterest van 7% aangerekend op elk bedrag dat niet betaald werd op de vervaldag en dat vanaf de vervaldag tot op de datum waarop het volledige bedrag is betaald. 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 EUR te eisen. Het feit dat de interestvoet of de forfaitaire vergoeding niet vermeld zijn in de eventuele ingebrekestelling, betekent in geen geval dat bpost afziet van het recht om de interesten en / of de forfaitaire vergoeding te eisen. De Klant kan geen enkele compensatie van bpost eisen en geen enkel retentierecht ten aanzien van bpost laten gelden.

8.4. Inlichtingen

Voor meer informatie over een factuur, kan contact genomen worden met de dienst Accounts Receivable. Tel: 02 276 23 59 / Fax: 02 276 29 24 / Email: AR_INVOICING@bpost.be.

9. Datum van inwerkingtreding, duur en einde van het Contract

- (a) Het Contract wordt afgesloten voor de duur van één (1) jaar, die ingaat op de in de Overeenkomst vermelde datum.
- (b) Voor het verstrijken van de contractuele termijn, deelt bpost de nieuwe Tariefvoorwaarden en/of Algemene Voorwaarden die van toepassing zijn op het volgende contractuele jaar schriftelijk aan de Klant mee. Het Contract wordt voor een nieuwe duur van één (1) jaar verlengd op basis van die nieuwe Tariefvoorwaarden en/of Algemene Voorwaarden, tenzij de Klant het Contract via een aangetekend schrijven opzegt, en dit ten laatste vóór het verstrijken van de contractuele termijn.
- (c) Onverminderd haar overige rechten, heeft elke Partij het recht om het Contract van rechtswege (d.w.z. zonder gerechtelijke tussenkomst) via een aangetekende brief te ontbinden als:

- (i) de andere Partij het Contract opzettelijk overtreedt, zich schuldig maakt aan fraude of de wetgeving betreffende de marktpraktijken schendt en / of;
 - (ii) de andere Partij haar activiteiten stopzet of dreigt stop te zetten; en/of
 - (iii) er een vereffenaar of een bewindvoerder is aangeduid voor het beheer van de eigendom of activa van de andere Partij; en/of
 - (iv) de andere Partij failliet is verklaard of zich in een duidelijk toestand van insolventie bevindt of de betalingen heeft stopgezet; en/of
 - (v) de andere Partij in vereffening wordt gesteld (met uitzondering van een vereffening in het kader van een reorganisatie die tot gevolg heeft dat het solvabele bedrijf dat daaruit voortkwam, gebonden blijft door de verbintenissen die in het kader van het Contract aan de andere Partij zijn opgelegd).
- (d) De Partijen kunnen het Contract te allen tijde eenzijdig opzeggen via een aangetekende brief, met onmiddellijke uitwerking, zonder voorafgaande ingebrekestelling en zonder dat een vergoeding betaald wordt, als er nieuwe wettelijke of reglementaire bepalingen worden aangenomen die de uitvoering van het Contract kunnen belemmeren.
- (e) De Klant verbindt zich ertoe om ten laatste tien (10) Werkdagen vóór het verstrijken van het Contract geen Zendingen meer te versturen met de referenties van de Postbus. De Postretours die nog in de Postbus zouden worden gedeponereerd na het einde van het Contract, zullen onmiddellijk worden gerecycleerd.

10. Gebruik van de informatie in de Bestanden

- (a) De Klant mag de informatie in de Bestanden enkel gebruiken voor het bijwerken van zijn eigen databases en voor het dagelijkse beheer van zijn commerciële activiteit.
- (b) In geen geval mag de Klant de informatie in de Bestanden gedeeltelijk of volledig voor commerciële doeleinden gebruiken (zoals bijvoorbeeld het verkopen of verhuren ervan).
- (c) In geen geval mag de Klant aan om het even welke derde (met inbegrip van bedrijven die met hem zouden zijn verbonden overeenkomstig artikel 11 van het Wetboek van Vennootschappen) volledige of gedeeltelijke informatie van de informatie in de Bestanden, meedelen.

11. Waarborg - Aansprakelijkheid

- (a) bpost bezorgt de Klant een Bestand met bepaalde informatie die vermeld is op de Postretour. Het is mogelijk dat die informatie onjuist, onvolledig, niet-relevant, onleesbaar of beschadigd is. Aangezien die informatie niet van bpost afkomstig is, erkent de Klant uitdrukkelijk dat bpost in geen geval aansprakelijk kan worden gesteld voor schade die hij of een derde zou lijden ingevolge de informatie die in het kader van de Dienst naar de Klant wordt gestuurd.
- (b) bpost kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor schade die de Klant of een derde zou lijden ingevolge de Recyclage en / of de Terugbezorging aan de Klant van de Postretours binnen de termijnen vermeld in het Contract (en dus later dan wanneer bpost de Postretour rechtstreeks naar de Klant verzendt).
- (c) De Partijen komen overeen dat de financiële aansprakelijkheid van bpost in ieder geval beperkt wordt tot de herstelling van de rechtstreekse schade berokkend aan de Klant door zijn opzettelijke of zware fout en dat die financiële aansprakelijkheid niet meer mag bedragen dan 50% van het bedrag dat aan de Klant werd gefactureerd en door deze laatste werd betaald tijdens de laatste twaalf voorbije maanden of, zo niet, tijdens de voorbije periode.
- (d) In weerwil van elke andersluidende bepaling van het Contract, kan geen enkele Partij aansprakelijk worden gesteld voor de (gedeeltelijke of volledige) niet-uitvoering van haar verplichtingen in het kader van het Contract in gevolge een situatie van Overmacht.

12. Verklaringen van de Klant - rechtspersoon

- (a) De Klant verklaart dat hij een rechtspersoon is die geldig is opgericht, die bestaat voor onbepaalde duur en die naar behoren is ingeschreven bij de bevoegde openbare instanties.
- (b) De Klant beschikt over de vereiste bevoegdheden, heeft alle kennisgevingen verricht en heeft alle nodige interne en externe toelatingen en vergunningen gekregen om het Contract te sluiten en om, overeenkomstig de bepalingen uit het Contract, de verbintenissen die hij in het kader van het Contract is aangegaan, uit te voeren.
- (c) Het sluiten van dit Contract druist niet in tegen de statuten van de Klant of tegen een vonnis, besluit, verordening of administratieve beslissing die van toepassing zou zijn op hem of op een bepaalde overeenkomst, wettelijke bepaling of verplichting waaraan hij gebonden zou zijn.
- (d) Het Contract werd geldig gesloten door de Klant en de verplichtingen van de Klant in het kader daarvan zijn wettelijke, geldige en dwingende verplichtingen uit hoofde van de Klant.

13. Overige contractuele bepalingen

13.1. Wijziging van het Contract

- (a) Behoudens uitdrukkelijke andersluidende bepaling kan het Contract enkel gewijzigd worden als de Partijen dat schriftelijk overeengekomen zijn.
- (b) bpost kan echter bij een wijziging van de wetgeving of in het geval van een besluit, een vonnis of een andere dwingende tussenkomst van een bevoegde instantie dit Contract wijzigen op basis van die wijziging.
- (c) bpost dient de Klant schriftelijk op de hoogte te brengen van de bovengenoemde wijzigingen ten minste één maand voordat ze van kracht worden. Stemt de Klant niet in met die wijzigingen, dan kan de Klant binnen de (1) maand na de kennisgeving van die wijzigingen door bpost het Contract eenzijdig en schriftelijk verbreken zonder schadevergoeding. Het Contract loopt vervolgens af op de laatste dag van de maand na de maand waarin de Klant liet weten dat hij niet instemt met de wijzigingen. In dat geval verlopen de afrekening en facturering *pro rata temporis*.

13.2. Onderaanneming

De Partijen komen overeen dat bpost ertoe gemachtigd is om zich in het kader van de uitvoering van de Dienst te laten vervangen. Het blijft evenwel volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de taken die werden opgedragen aan de personen die hem hebben vervangen.

13.3. Overdraagbaarheid

Geen enkele Partij heeft het recht het Contract over te dragen zonder de voorafgaande schriftelijke toelating van de andere Partij, echter met dien verstande dat bpost het Contract altijd mag overdragen aan een bedrijf dat met bpost verbonden is.

13.4. Vertrouwelijke informatie

De Partijen komen overeen dat alle informatie die de ene Partij krachtens het Contract van de andere Partij ontvangt als vertrouwelijke informatie wordt verwerkt en dit vertrouwelijk karakter behoudt, zelfs na het einde van het Contract.

13.5. Onafhankelijkheid van de Partijen

Het Contract mag in geen enkel geval worden geïnterpreteerd als zou het tussen de Partijen een partnerschap, een participatiebedrijf of een andere vereniging tot stand brengen. Zo mag ook geen van de Partijen worden beschouwd als zijnde de agent of de bediende van de andere Partij.

13.6. Afstand doen van rechten

Als een Partij eraan verzaakt een recht te laten gelden krachtens het Contract of zich te beroepen op een tekortkoming van de andere Partij, of als ze dat recht laattijdig laat gelden, kan dat in geen geval worden beschouwd als of leiden tot een definitieve verzaking van die Partij om zich later te beroepen op dat recht of die tekortkoming. Evenzo belet de gedeeltelijke uitoefening van een recht door een Partij niet dat zij zich later kan beroepen op een bijkomende uitoefening van dat recht of van enig ander recht.

13.7. Integraliteit van het Contract

Het Contract omvat alle akkoorden tussen de Partijen met betrekking tot het voorwerp van het Contract en vervangt alle andere vorige akkoorden, overeenkomsten, vragen, aanbiedingen of verklaringen die in verband met het voorwerp van het Contract mondeling of schriftelijk tussen de Partijen werden geformuleerd.

13.8. Deelbaarheid

De nietigheid of onafdwingbaarheid van een deel van het Contract, om welke reden ook, zal geen invloed hebben op de geldigheid en de afdwingbaarheid van de overige bepalingen van het Contract.

13.9. Toepasselijk recht en regeling van de geschillen

- (a) Het Contract wordt beheerst door het Belgische recht en wordt volgens dat recht geïnterpreteerd.
- (b) Elk geschil betreffende de geldigheid, de interpretatie of de uitvoering van dit Contract zal definitief worden beslecht door de hoven en rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel.

14. Data Processing Agreement

- 1) In deze Overeenkomst, hebben "Verwerkingsverantwoordelijke", "Verwerker", "Betrokkene", "Persoonsgegevens", "Inbreuk in verband met Persoonsgegevens" en "Verwerking" (en "Verwerken") dezelfde betekenis als in de Toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming (namelijk de Privacyrichtlijn 95/46/EC totdat ze ingetrokken wordt, de Algemene Verordening Gegevensbescherming 679/2016 ("AVG") vanaf 25 mei 2018 en alle Belgische wetgeving die deze verordeningen of richtlijnen implementeren of aanvullen).
- 2) Voor zover bpost Persoonsgegevens Verwerkt in de context van de uitvoering van de Overeenkomst, is bpost de Verwerker in opdracht van de Klant die Verwerkingsverantwoordelijke is. De Persoonsgegevens waarvoor de Klant de Verwerkingsverantwoordelijke is, worden hierna "Klantgegevens" genoemd.
- 3) De Klant garandeert dat (i) de Klantgegevens rechtmatig van de Betrokkenen werden verkregen krachtens de Toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming en rechtmatig aan bpost worden verstrekt; (ii) hij bpost Klantgegevens verstrekt die up-to-date zijn en die relevant en proportioneel zijn voor de doeleinden die in deze Overeenkomst

worden omschreven; (iii) hij de Betrokkenen alle noodzakelijke informatie heeft verstrekt met betrekking tot de verwerking van hun Klantgegevens zoals vereist krachtens de Toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming; en (iv) de Verwerking geen rechten van derden schendt.

- 4) De Klant stemt hierbij (in het algemeen) in dat bpost voor het Verwerken van Klantgegevens in uitvoering van deze Overeenkomst subverwerkers in dienst neemt. Indien bpost de Verwerking van Klantgegevens namens de Klant (gedeeltelijk) uitbesteedt, dan legt het aan de subverwerker dezelfde of in wezen dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming op als de verplichtingen die onder deze Overeenkomst zijn opgelegd aan bpost. Indien de subverwerker er niet in slaagt om zijn verplichtingen inzake gegevensbescherming te vervullen krachtens een dergelijke schriftelijke overeenkomst, zal bpost volledig aansprakelijk blijven ten opzichte van de Klant, onverminderd artikel 8 van deze Overeenkomst.
- 5) bpost zal redelijke inspanning leveren om:
 - a) de Klantgegevens uitsluitend te verwerken op basis van schriftelijke instructies van de Klant, tenzij bpost verplicht is om Klantgegevens te verwerken op basis van een wet van de Europese Unie of van een Lidstaat waaraan bpost onderworpen is. In dergelijk geval stelt bpost de Klant vóór de Verwerking van de gegevens in kennis van die wettelijke verplichting, tenzij die wet de kennisgeving verbiedt omwille van het algemeen belang. De Overeenkomst met inbegrip van [I – Beschrijving van de Verwerking], vormen de volledige en finale instructies van de Klant aan bpost met betrekking tot de Verwerking, behalve voor zover de Partijen in aparte schriftelijke instructies anders overeengekomen zijn. Indien bpost denkt dat een instructie en/of een audit van de Klant toepasselijke wetgeving schendt, moet bpost de Klant daar onverwijld op wijzen.
 - b) ervoor te zorgen dat werknemers die bevoegd zijn om Klantgegevens te Verwerken zich tot geheimhouding hebben verbonden of dat ze door een passende wettelijke verplichting van geheimhouding zijn gebonden.
 - c) gepaste technische, fysieke en organisatorische beveiligingsmaatregelen in acht te nemen, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten en de aard, de omvang, de context en de doeleinden van de Verwerking, alsmede met de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen en om de Klantgegevens te beschermen tegen een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking of de ongeoorloofde toegang tot Klantgegevens zoals uiteengezet in [Bijlage II].
 - d) op voorwaarde dat de Klant bpost om bijstand heeft gevraagd via schriftelijke instructies en de Klant bpost vergoedt voor de kosten die voortvloeien uit die bijstand en rekening houdend met de aard van de Verwerking en de informatie waarover bpost beschikt, (i) de Klant bijstand te verlenen bij het vervullen van diens plicht om te antwoorden op verzoeken van Betrokkenen en (ii) de Klant bijstand te verlenen bij het nakomen van diens verplichtingen met betrekking tot de beveiliging van de Verwerking, de melding van Inbreuken in verband met Persoonsgegevens en het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (artikels 32-36 van AVGB).
 - e) de Klant te informeren indien: (i) bpost een verzoek, een dagvaarding of een vraag ontvangt voor een inspectie of audit van een bevoegde overheidsinstantie die betrekking heeft op de Verwerking, behalve indien een wet bpost verbiedt om die informatie mee te delen; (ii) bpost van plan is om Klantgegevens aan een bevoegde overheidsinstantie mee te delen; of (iii) bpost zich bewust wordt van een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens.

- f) de Verwerking van Klantgegevens zo spoedig mogelijk stop te zetten na het beëindigen of verstrijken van deze Overeenkomst en, indien de Verwerkingsverantwoordelijke hiervoor kiest, de Persoonsgegevens met inbegrip van alle bestaande kopieën hetzij terug te bezorgen, hetzij veilig te wissen uit of te anonimiseren in haar systemen.
 - g) op voorwaarde dat de Klant bpost om bijstand heeft gevraagd via schriftelijke instructies en de Klant bpost vergoedt voor de kosten die voortvloeien uit die bijstand, alle informatie ter beschikking te stellen van de Klant die nodig is om aan te tonen dat de verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst zijn nagekomen.
- 6) bpost zal toezien op haar eigen naleving van de verplichtingen van deze Overeenkomst.
- 7) bpost kan Klantgegevens doorgeven aan (of toegang geven aan) subverwerkers (ondernemingen uit de bpost groep of derde partijen) gevestigd in een land buiten de EER dat geen passend beschermingsniveau waarborgt (bv. de Verenigde Staten, India en Maleisië), bijvoorbeeld in het kader van IT-ondersteuning. bpost zal er evenwel voor zorgen dat deze subverwerkers de Persoonsgegevens passend beschermen door het sluiten van de standaardbepalingen inzake gegevensbescherming van de Europese Commissie. De Klant verleent bpost hierbij een mandaat om de standaardbepalingen inzake gegevensbescherming van de Europese Commissie "verwerkingsverantwoordelijke naar verwerker" in naam en voor rekening van de Klant goed te keuren, te ondertekenen en uit te voeren met deze subverwerkers. De aanhangels van de standaardbepalingen inzake gegevensbescherming van de Europese Commissie zullen dezelfde informatie bevatten als de informatie die wordt verstrekt in Bijlage 1 (Beschrijving van de Verwerking) en Bijlage 2 (Technische en Organisatorische Maatregelen) van deze Overeenkomst. Meer informatie over gegevensdoorgiften en de locaties is terug te vinden op: www.bpost.be/site/nl/privacy/datatransfer.
- 8) De Klant zal bpost vrijwaren voor en schadeloos stellen tegen alle vorderingen, handelingen, procedures of verliezen die werden aangespannen of teweeggebracht door een bevoegde overheidsinstantie, een Betrokkene en/of een derde tegen bpost in verband met een schending of een beweerde schending volgend uit de Verwerking die gebeurt in het kader van deze Overeenkomst of volgend uit een schending door de Klant of zijn werknemers van zijn verplichtingen inzake gegevensbescherming in het kader van de Overeenkomst.
- 9) Voor zover toegestaan door de toepasselijke wet, is bpost alleen aansprakelijk tegenover de Klant voor (i) materiële schade die rechtstreeks wordt veroorzaakt door een materiële of opzettelijke fout van bpost of haar Werknemers, en (ii) overlijden en lichamelijk letsel van een natuurlijke persoon die wordt veroorzaakt door een handeling of nalatigheid van bpost of haar werknemers bij de uitoefening van hun functie en (iii) schade die voortvloeit uit fraude of bedrog. Wanneer bpost om welke reden dan ook aansprakelijk wordt gesteld, wordt de aansprakelijkheid van bpost in ieder geval beperkt tot het aan de Klant gefactureerde jaarlijkse bedrag, voor zover wettelijk toegestaan. Voor zover wettelijk toegestaan, is 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 Klant.

* * *

Bijlage 1 - BESCHRIJVING VAN DE VERWERKING

Onderwerp en duur van de Verwerking:

Het onderwerp van de Verwerking van Persoonsgegevens is het verlenen van de diensten die worden vermeld in het contract en/of de Algemene Voorwaarden. De Persoonsgegevens worden verwerkt gedurende de looptijd van de Overeenkomst en zullen 3 maanden na het verlenen van de diensten worden gewist of geanonimiseerd (behalve in geval van een specifieke wettelijke verplichting).

Aard en doel van de Verwerking:

De verstrekte Persoonsgegevens zullen door bpost worden gebruikt om de diensten te verlenen waarop het contract en/of de Algemene Voorwaarden betrekking hebben.

Types Persoonsgegevens:

De Persoonsgegevens die worden verwerkt, zijn de volgende categorieën van Persoonsgegevens: voornaam, familienaam, e-mailadres, telefoonnummer, adres, en andere relevante informatie voor de zakelijke noden van de Klant (bijv. klantnummer).

Categorieën van Betrokkenen:

De Persoonsgegevens die worden verwerkt hebben betrekking op de volgende categorieën van betrokkenen: de personeelsleden en eindklanten van de Klant.

Bijlage 2 - TECHNISCHE EN ORGANISATORISCHE MAATREGELEN

Algemene Vereisten en Verplichtingen

Zowel bpost als de Klant verbinden zich ertoe om elkaar onverwijld in te lichten in geval van manifeste of vermoedelijke inbreuken op de wetgeving inzake gegevensbescherming en/of inbreuken op deze bijlage. In alle dergelijke gevallen zullen beide partijen elkaar bijstand bieden om deze op te lossen.

bpost zal te allen tijde zorgen voor een passend gecontroleerde beveiligde omgeving.

Veiligheidsvereisten

Organisatie en Veiligheid van de Informatie

bpost zal haar personeel toewijzen die de vereiste expertise hebben om de veiligheid van de als onderdeel van deze Overeenkomst verwerkte Klantgegevens te garanderen.

HR-veiligheid

bpost dient ervoor te zorgen dat haar personeel te allen tijde op de hoogte is van de veiligheidsvereisten inzake ICT en dat het deze vereisten naleeft.

Toegangscontrole

bpost zal de "least-privileged" en "need-to-know"-concepten toepassen en zorgen voor een scheiding van taken. bpost zal zorgen voor passende procedures om nieuwe procedures / bijkomende toegangsrechten te registreren en om gebruikers te deregistreren.

Fysieke Veiligheid en Veiligheid van de Omgeving

- a) bpost zal voor de beschikbaarheid van fysieke beveiliging voor toegangscontrole zorgen om te verhinderen dat onbevoegde personen toegang krijgen tot de middelen die de krachtens deze Overeenkomst verleende diensten ondersteunen, en om hen beletten om deze te beschadigen of te verstoren.
- b) bpost zal op het vlak van omgevingscontroles zorgen voor een passende bescherming van alle middelen die de krachtens deze Overeenkomst verleende diensten ondersteunen om verlies, beschadiging, diefstal of compromittering te voorkomen.

Veiligheid Communicatie & Operations

- a) bpost zal zorgen voor een passende en tijdige capaciteit om het passende veiligheidsniveau voor de krachtens deze Overeenkomst verwerkte Klantgegevens aan te houden.
- b) bpost zal ervoor zorgen dat de ICT-infrastructuur die de krachtens deze Overeenkomst verleende diensten ondersteunt, zal worden versterkt en bestand zal worden gemaakt tegen aanvallen.
- c) bpost zal controles houden om kwaadwillige software op te sporen en om er Klantgegevens tegen te beschermen, en zal ervoor zorgen dat er passende "user awareness"-procedures worden ingevoerd.
- d) bpost zal redelijke en passende veiligheidsmaatregelen invoeren om de Klantgegevens te beschermen tegen ongeoorloofde of kwaadwillige software.

Informatieveiligheid Incidentbeheer

bpost zal de Klant op de hoogte brengen van elk veiligheidsgerelateerd incident, waaronder de beschermingsmaatregelen die worden genomen om de impact van het incident te verkleinen en de preventieve maatregelen die worden voorgesteld om incidenten in de toekomst te voorkomen.