

# Algemene Voorwaarden voor de Account voor Zakelijke Klanten

## Maart 2023

### Inhoudsopgave

<b>1. INLEIDING .....</b>	<b>2</b>	<b>3. DEEL 2 : VERVOER VAN DE ZENDINGEN .....</b>	<b>9</b>
1.1. Definities .....	2	3.1. Inspectierecht .....	9
1.2. Toepassingsgebied .....	2	3.2. Route .....	9
1.3. Inwerkingtreding en bewijs van aanvaarding van de Algemene Voorwaarden .....	3	3.3. Vervoerdiensten voor nationale Zendingen .....	9
1.4. Vertegenwoordigingsbevoegdheid .....	3	3.4. Vervoerdiensten voor uitgaande internationale Zendingen .....	10
1.5. Duur en beëindiging van de Account voor Zakelijke Klanten .....	3	3.5. Tarieven en betaling .....	11
1.6. Facturerings- en betalingsvoorwaarden .....	4	3.6. Aansprakelijkheden van bpost .....	11
1.7. Integratie met een e-commerce platform (Plug in) .....	5	3.7. Basisgarantie .....	13
<b>2. DEEL 1: AANBIEDING VAN ZENDINGEN .....</b>	<b>6</b>	3.8. Klachten .....	13
2.1. Verplichtingen van de Klant .....	6	<b>4. DEEL 3: Andere contractuele bepaling .....</b>	<b>14</b>
2.2. Verboden Zendingen en Gevaarlijke Zendingen .....	6	4.1. Onderaanneming .....	14
2.3. Niet-conforme Zendingen .....	7	4.2. Toepasselijk recht en regeling van de geschillen .....	14
2.4. Bederfbare goederen .....	7	4.3. Overdraagbaarheid .....	14
2.5. Waardevolle goederen .....	7	4.4. Deelbaarheid .....	14
2.6. Bijzondere veiligheidsvoorschriften voor luchtvracht .....	7	4.5. Afstand doen van rechten .....	14
2.7. Verplichtingen van de Klant .....	8	4.6. Integraliteit .....	14
2.8. Behandeling van de Zendingen door bpost .....	8	4.7. Intellectuele eigendomsrechten .....	14

Onderstaande algemene voorwaarden zijn van toepassing vanaf 1 maart 2023

## 1. INLEIDING

### 1.1. Definities

De volgende definities zijn van toepassing op deze Algemene Voorwaarden:

**Account voor het Vervoer van Zendingen van Zakelijke Klanten, ook “Account voor Zakelijke Klanten” genoemd:** digitale account aangemaakt op een IT-platform, eigendom van bpost, die gratis ter beschikking wordt gesteld van de Klant om gedurende een bepaalde periode zijn Zendingen te frankeren en om het Vervoer van zijn Zendingen te beheren;

**Activering van de Account voor Zakelijke Klanten:** bericht van bevestiging (e-mail) van de activering van de Account voor Zakelijke Klanten dat naar de Klant wordt gestuurd;

**Algemene Voorwaarden voor de Account voor Zakelijke Klanten, ook “Algemene Voorwaarden” genoemd:** deze algemene voorwaarden, regelmatig gewijzigd en raadpleegbaar op de website van bpost;

**Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening door bpost:** de algemene voorwaarden betreffende de dienstverlening door bpost, regelmatig gewijzigd en raadpleegbaar op de website van bpost;

**bpost:** de naamloze vennootschap van publiek recht bpost, met maatschappelijke zetel op de Anspachlaan 1 bus 1 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);

**Drop-off Box:** bus die in bepaalde postkantoren aanwezig is en waarin de Klant Zendingen kan deponeren zodat bpost voor het Vervoer kan regelen;

**Klant:** de natuurlijke persoon die een zelfstandige beroepsactiviteit uitoefent of de rechtspersoon die als houder en gebruiker van de Account voor Zakelijke Klanten is aangeduid. Natuurlijke personen die optreden in de hoedanigheid van consumenten in de zin van het Wetboek van economisch recht van 28 februari 2013 (dat wil zeggen die de dienst aanschaffen of gebruiken voor doeleinden die geen enkel professioneel karakter hebben) mogen geen gebruik maken van de Dienst;

**Operationele Handleidingen:** alle door bpost gepubliceerde technische of operationele handleidingen, brochures, gidsen of instructies die betrekking hebben op (I) de technische of operationele regels van toepassing op de behandeling van Zendingen door bpost en (II) de tarieven van toepassing op de Diensten, van tijd tot tijd gewijzigd en beschikbaar op [www.bpost.be](http://www.bpost.be);

**Pakjesautomaat:** automaat waarin de Klant Zendingen kan deponeren, die verder behandeld zullen worden door bpost, en waarin de bestemming Zendingen kan ophalen;

**Plug in:** extra computermodule die op de Account voor Professionals is geïnstalleerd;

**Speciaal Trekkingsrecht:** De door bpost verschuldigde vergoeding wordt overeenkomstig de internationale postregelgeving uitgedrukt in ‘STR’ of “Speciaal trekkingsrecht”. Dit is een rekeneenheid die gebruikt wordt in de internationale handel en waarvan de waarde jaarlijks op 1 januari wordt bepaald;

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

**Verzendtegoed:** beloning toegekend aan de Klant met een Account voor Zakelijke Klanten in de vorm van een financiële beloning berekend op het aantal Zendingen die gedurende een bepaalde periode bij bpost werden afgegeven;

**Uitgesloten Zending:** elke Zending waarvan de inhoud verboden goederen of gevaarlijke goederen omvat of niet-conforme zendingen, zoals uiteengezet in Deel 1 van deze Algemene Voorwaarden;

**Werkdag:** elke kalenderdag, behalve zaterdag, zondag, alle wettelijke feestdagen en de dagen van aangepaste dienstverlening die door bpost zouden worden bepaald en bekendgemaakt op de website van bpost [www.bpost.be](http://www.bpost.be);

**Wet(ten):** elke nationale of internationale wet, met inbegrip van de Postwetgeving, decreet, besluit, verordening, voorschrift, aanbeveling, richtsnoeren, gebruik, vonnis, arrest, of elke andere voorschriften van een Autoriteit (met inbegrip van de juridische en administratieve interpretatie daarvan) dat van kracht is of geweest;

**Zending:** elke envelop, elk pakje, elke zak of andere zending die voldoet aan de voorwaarden om als Zending 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.

### 1.2. Toepassingsgebied

Behoudens andersluidende uitdrukkelijke schriftelijke overeenkomst maken deze Algemene Voorwaarden voor de Account voor Zakelijke Klanten (ook “Algemene Voorwaarden” genoemd, beschikbaar op bpost website via de volgende link: [https://bpost.be/gtc\\_ba\\_nl](https://bpost.be/gtc_ba_nl)), alsook de Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening door bpost (beschikbaar op bpost website via de volgende link: [https://www.bpost.be/sites/default/files/terms-conditions/GTC\\_bpost\\_Service\\_offer\\_current\\_NL.pdf](https://www.bpost.be/sites/default/files/terms-conditions/GTC_bpost_Service_offer_current_NL.pdf)), integraal deel uit van de Account voor Zakelijke Klanten.

Deze Algemene Voorwaarden treden in werking vanaf de Klant de Activering van de Account voor Zakelijke Klanten ontvangt

en zijn van toepassing op alle Zendingen die vanuit de Account voor Zakelijke Klanten worden ontworpen.

In geval van tegenstrijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening en de Algemene Voorwaarden inzake de Account voor Zakelijke Klanten, hebben enkel deze laatste voorrang.

De Algemene Voorwaarden inzake de Account voor Zakelijke Klanten en de Operationele Handleidingen voor de Zendingen, die via de Account voor Zakelijke Klanten worden aangemaakt, kunnen te allen tijde worden geraadpleegd op <https://parcel.bpost.be/>. Een uitleg van de Verzendtegoeden en de Tarieven die van toepassing zijn op de Zendingen die door de Account voor Zakelijke Klanten worden gegenereerd, zijn te allen tijde te vinden op <https://parcel.bpost.be/>.

bpost opereert in een gereguleerde sector die wordt gekenmerkt door veranderingen inzake vraag en aanbod. De diensten en operationele processen van bpost kunnen bijgevolg evolueren in functie van de wijzigende omstandigheden.

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

Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op de prestaties uitgevoerd door elke persoon op wie bpost een beroep doet om de Zending 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 een Zending 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 dooreen daartoe bevoegde persoon.

bpost behoudt zich het recht voor de Account voor Zakelijke Klanten, de Algemene Voorwaarden, de Tarieven voor de Zendingen en de Manuele Handleidingen op elk moment éézijdig te wijzigen, met dien verstande dat dergelijke beslissing geen invloed heeft op de Vervoervoorwaarden van eerder aan bpost toevertrouwde Zendingen.

In geval van wijziging van de Algemene Voorwaarden zal bpost deze uiterlijk dertig (30) kalenderdagen vóór de inwerkingtreding publiceren op de website (<https://www.bpost.be/nl/algemene-voorwaarden> en <https://parcel.bpost.be/nl/home/business>). Indien de Klant niet akkoord gaat met deze wijzigingen, dan kan hij zijn Account voor Zakelijke Klanten zonder schadevergoeding of kennisgeving beëindigen door contact op te nemen met de Klantendienst via e-mail ([service.centre@bpost.be](mailto:service.centre@bpost.be)). Het stopzetten van de Account voor Zakelijke Klanten veroorzaakt het verlies van gecumuleerde Verzendtegoeden en alle andere voordelen verbonden aan de account.

### **1.3. Inwerkingtreding en bewijs van aanvaarding van de Algemene Voorwaarden**

De Account voor Zakelijke Klanten wordt elektronisch aangemaakt en aanvaard. De definitieve en formele validatie van de account komt overeen met de Activering voor de Account voor Zakelijke Klanten door de Klant.

De onvoorwaardelijke aanvaarding van de Algemene Voorwaarden gebeurt alleen elektronisch door het aanvaardingsvakje aan te vinken bij het aanmaken voor een Account van Professionele Klanten op de website <https://parcel.bpost.be/>.

### **1.4. Vertegenwoordigingsbevoegdheid**

De natuurlijke persoon die een Account voor Zakelijke Klanten aanvaardt en/of aanmaakt namens een onderneming, een rechtspersoon of enig ander persoon, verklaart de nodige interne en externe bevoegdheden en toelatingen te hebben om deze persoon, deze onderneming of deze rechtspersoon te verbinden.

De Klant verklaart bovendien dat hij de nodige bevoegdheden heeft en alle interne en externe goedkeuringen en toelatingen heeft gekregen die nodig zijn om de verbintenissen die hij in het kader van de Account voor Zakelijke Klanten is aangegaan, uit te voeren.

De Klant verklaart dat het aanvaarden van de Account voor Zakelijke Klanten niet strijdig is met de statuten van de Klant, noch met eender welk vonnis, besluit, verordening of administratieve beslissing die van toepassing zou zijn op de Klant of op zo een overeenkomst, wettelijke bepaling of verplichting waaraan hij gebonden zou zijn

De Klant garandeert dat hij de Account voor Zakelijke Klanten afsluit in het kader van een beroepsactiviteit en dat hij dus geen consument is in de zin van het Wetboek van economisch recht van 28 februari 2013.

### **1.5. Duur en beëindiging van de Account voor Zakelijke Klanten**

De Account voor Zakelijke Klanten wordt voor onbepaalde tijd geactiveerd.

De Klant kan zijn Account voor Zakelijke Klanten op elk ogenblik zonder voorafgaande kennisgeving of kosten sluiten door contact op te nemen met de Klantendienst via e-mail ([service.centre@bpost.be](mailto:service.centre@bpost.be)).

bpost kan eveneens, zonder voorafgaande kennisgeving en zonder kosten, de toegang tot de Account voor Zakelijke Klanten stopzetten door middel van een mededeling aan de Klant indien de facturen onbetaald blijven na de toegestane betalingstermijn. In dit geval kan de Klant de Zendingen blijven verzenden mits voorafbetaling van de portkosten. Verzendtegoeden die vóór de stopzetting van de Account voor Zakelijke Klanten zijn verzameld, gaan definitief verloren, zelfs na betaling van de facturen.

bpost kan de Account voor Zakelijke Klanten te allen tijde met onmiddellijke ingang eenzijdig opzeggen via een e-mail of een aangetekende brief, zonder voorafgaande ingebrekestelling en zonder dat er een vergoeding betaald wordt, als er nieuwe wettelijke, reglementaire of operationele bepalingen worden aangenomen die het gebruik van de Account voor Zakelijke Klanten kunnen belemmeren.

Onverminderd de bepalingen van de Algemene Voorwaarden en onverminderd haar andere rechten heeft elk van de partijen het recht de Account voor Zakelijke Klanten van rechtswege (dus zonder gerechtelijke tussenkomst) te beëindigen per aangetekende brief of e-mail indien de andere partij:

- de bepalingen van de Algemene Voorwaarden niet naleeft, na ingebrekestelling waarin deze niet-naleving, die hij niet binnen een termijn van tien (10) Werkdagen heeft verholpen, wordt vermeld, mits hij een vooropzegging van minstens tien (10) Werkdagen in acht neemt;
- de Account voor Zakelijke Klanten opzettelijk overtreedt, zich schuldig maakt aan fraude of de wet op de handelspraktijken schendt;
- en/of zijn activiteiten stopzet of ermee dreigt om deze stop te zetten.

Bovendien heeft elke Partij het recht om de Account voor Zakelijke Klanten zonder gerechtelijke tussenkomst via een aangetekende brief op te zeggen als:

- er een vereffenaar of een beheerder is aangeduid voor het beheer van de eigendom of activa van de andere partij;
- de andere Partij failliet is verklaard of zich in een duidelijke toestand van insolventie bevindt of de betalingen heeft stopgezet;
- 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 de Account van Zakelijke Klanten aan de andere Partij zijn opgelegd).

## 1.6. Facturerings- en betalingsvoorwaarden

### Tarief voor de Account voor Zakelijke Klanten

Het aanmaken en beheren van de Account voor Zakelijke Klanten is geheel gratis.

### Facturatie

Om de twee (2) weken wordt een factuur opgemaakt om de Klant uit te nodigen te betalen voor het Vervoer van de Zendingen die tijdens de vorige twee (2) weken werden gedaan.

De Klant betaalt de factuur binnen de dertig (30) kalenderdagen na de factureringsdatum. Elke factuur dient volledig en in één keer te worden betaald, hetzij via domiciliëring bij de bank van de Klant, hetzij per overschrijving op de bankrekening waarvan het nummer op de factuur is vermeld.

Bedragen die op de vervalddag niet betaald zijn, worden van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling verhoogd

met acht procent (8 %) verwijlinteressen per jaar vanaf de vervalddag tot de dag van de volledige betaling.

bpost behoudt zich bovendien het recht voor om zonder voorafgaande ingebrekestelling een forfaitaire vergoeding van vijftien procent (15 %) van het gefactureerde bedrag, met een minimum van vijftenzestig euro (€ 65) te eisen, onverminderd de eventuele invorderingskosten, gerechtelijke kosten en andere uitvoeringskosten ten laste van de schuldenaar. Het feit dat de interestvoet of forfaitaire vergoeding niet vermeld wordt in de eventuele ingebrekestelling betekent geenszins dat bpost afziet van het recht om de interesten en/of forfaitaire vergoeding te eisen.

Als een bedrag niet is betaald op de vervalddag, heeft bpost bovendien het recht om de toegang tot Account voor Zakelijke Klanten stop te zetten totdat alle vervallen bedragen volledig zijn betaald. De Klant kan geen compensatie of retentierecht laten gelden tegenover bpost. Verzendtegoeden die beschikbaar zijn voor de stopzetting van de Account voor Zakelijke Klanten zijn definitief verloren, zelfs na betaling van facturen.

### Betwisting van de factuur

Als de Klant een factuur volledig of gedeeltelijk betwist, dan dient hij binnen de vijf (5) dagen na facturatedatum kennis te geven van zijn betwisting. Deze betwisting dient de datum en het nummer van de betwiste factuur te vermelden en aangetekend te worden verstuurd naar "Service Bpack van bpost Business - Department Sales Administration – Anspachlaan 1, Bus 1 - 1000 Brussel". Als die termijn van vijf (5) dagen is verstreken, wordt de factuur beschouwd als zijnde aanvaard door de Klant.

Indien de Klant slechts een gedeelte van de factuur betwist en niet de factuur in haar geheel, dan blijft zijn betaalverplichting op het niet-betwiste gedeelte van de factuur volledig gelden. In geval van betwisting van een factuur zal bpost de betwistingsbrief onderzoeken. Indien de gevraagde wijziging (omwille van de vorm of de inhoud van de factuur) gerechtvaardigd is, dan zal bpost de factuur in kwestie gratis en eenmalig corrigeren. Als de gevraagde wijziging niet gerechtvaardigd is, dan dient bpost de Klant daarvan op de hoogte te brengen en moet de Klant de factuur in kwestie onmiddellijk betalen.

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 twaalf euro's veertig centen (€ 12,40) administratiekosten aanrekenen voor elke dergelijke bijkomend aangevraagde correctie als de vraag tot wijziging ongegrond is.

Voor alle duplicaten van document (factuur, bijzondere overeenkomst...) gevraagd door de Klant, worden er vaste administratiekosten van zeven euro's vijftig centen (€ 7,50) aangerekend. Bij elke factuur van minder dan vijf en twintig euro's (€ 25) zal zes euro's twintig centen (€ 6,20) administratiekosten aangerekend worden.

Al deze bedragen zijn exclusief btw.

## Betalingstermijn

Het aanmaken en gebruik van de Account voor Zakelijke Klanten vereist dat de Klant voldoet aan de solvabiliteits- en kredietvoorwaarden die door bpost zijn vastgelegd, en dat bpost aan de Klant een betalingstermijn heeft toegestaan.

De Klant betaalt de factuur binnen de dertig (30) kalenderdagen na de factureringsdatum. bpost kan een andere betalingstermijn toekennen of dit aan het vervullen van voorwaarden toestaan die zullen worden beschreven in een bepaalde mededeling tussen bpost en de klant verstuurt, namelijk:

- het verstrekken van garanties ;
- het storten aan bpost van een provisie die geen intresten oplevert; en/of
- het nemen van een domiciliëring voor de betaling van de facturen van bpost.

De praktische details van deze solvabiliteitsgaranties zijn verkrijgbaar bij Service Centre van bpost.

Indien de Klant zijn verplichtingen inzake in de krediet- of solvabiliteitsituatie niet nakomt of indien geen betaaltermijn wordt toegekend of indien de Klant zijn verplichtingen voor betaaltermijn volgens de mededeling niet nalevert of indien er een verandering optreedt in de krediet- of solvabiliteitsituatie van de Klant (met inbegrepen 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 de toegang tot de Account voor Zakelijke Zaken stop te zetten.

De Klant mag Zendingen blijven verzenden mits voorafbetaling van de frankeerkosten. Verzendtegoeden die vóór de stopzetting van de Account voor Zakelijke Klanten verzameld zijn, gaan definitief verloren, zelfs na betaling van de facturen.

## Beloning en Verzendtegoed

Elke klant, houder van een Account voor Zakelijke Klanten, wordt automatisch ingeschreven in een beloningssysteem wanneer hij zijn Account voor Zakelijke Klanten aanmaakt.

De beloning bestaat uit de som van Verzendtegoeden berekend op het volume van Zendingen (nationaal en internationaal) beheerd in de Account voor Zakelijke Klanten gedurende een referentieperiode.

Het Verzendtegoed is een financieel bedrag, uitgedrukt in euro, dat overeenstemt met een percentage van de frankeerwaarde van de (nationale en internationale) Zendingen die gedurende een referentieperiode in de Account voor Zakelijke Klanten worden beheerd. Dit percentage hangt af van het totale aantal tijdens de referentieperiode verwerkte Zendingen en hun bestemming. De waarde van de Verzendtegoeden is niet inwisselbaar voor geld.

Zendingen die in aanmerking komen voor het beloningsprogramma zijn alle Zendingen die zijn aangemaakt vanuit de Account voor Zakelijke Klanten.

De telling van de Verzendtegoeden begint met het eerste (1st) Zending gemaakt in de Account voor Zakelijke Klanten en afgegeven bij bpost tijdens een bepaalde periode, m.a.w. een kalenderjaar vanaf de datum van de Activering van de Account voor Zakelijke Klanten. Het percentage dat wordt toegepast voor het tellen van de Verzendtegoeden verandert tot de zevenhonderdvijftigste (750) Zendingen die door de Account voor Zakelijke Klanten wordt gemaakt. Boven dit volume van Zendingen blijft het percentage dat wordt toegepast om de Verzendtegoeden te berekenen, vast.

Verzendtegoeden kunnen gedurende de aangegeven periode worden verzameld en zijn niet overdraagbaar aan derden. De Verzendtegoeden worden automatisch, geheel of gedeeltelijk, gebruikt om een bedrag af te trekken dat aan bpost verschuldigd is voor het Vervoer van Zendingen na de referentieperiode. Indien het totaalbedrag van de Zendingen hoger is dan de waarde van de gebruikte Verzendtegoeden, dient het verschil per factuur betaald te worden.

De beschikbare Verzendtegoeden zijn vanaf de honderdste (100) Zendingen weergegeven. Verzendtegoeden die zijn verzameld tijdens de referentieperiode zijn beschikbaar en bruikbaar na de verjaardag van de Activering van de Account voor Zakelijke Klanten. Verzendtegoeden zijn geldig gedurende maximaal twaalf (12) maanden na de referentieperiode. Na twaalf (12) maanden gaan de verzamelende ongebruikte Verzendtegoeden definitief verloren.

In geval van beëindiging van de Account voor Zakelijke Klanten, overeenkomstig de paragraaf Duur en beëindiging van de Account voor Zakelijke Klanten, gaan de resterende Verzendtegoeden verloren en worden deze niet in geld aan de Klant terugbetaald.

## 1.7. Integratie met een e-commerce platform (Plug in)

De klant, houder van de Account voor Zakelijke Klanten, beschikt soms over een e-commerce platform. In dat geval heeft de klant de mogelijkheid om zijn e-commerce platform te koppelen aan zijn Account voor Zakelijke Klanten door een specifieke module, genoemd 'Plug in', te installeren in zijn Account voor Zakelijke Klanten. Deze "Plug in" maakt een automatische en gestructureerde uitwisseling van gegevens mogelijk tussen de Account voor Zakelijke Klanten en deze computerapplicaties van derden om de Zendingen te frankeren en om het Vervoer van zijn Zendingen te beheren. Door de installatie van deze "Plug in" geeft de klant uitdrukkelijk toestemming voor de uitwisseling van gegevens tussen de Account voor Zakelijke Klanten en computerapplicaties van derden. De klant blijft verantwoordelijk voor het informeren van zijn klanten over deze gegevensuitwisselingen.

## 2. DEEL 1: AANBIEDING VAN ZENDINGEN

### 2.1. Verplichtingen van de Klant

De Klant is verantwoordelijk (i) om te bepalen of er voor zijn Zendingen specifieke Toelatingen nodig zijn om de Diensten mogelijk te maken en (ii) om bpost daarvan schriftelijk op de hoogte te stellen.

Alvorens Zendingen aan bpost te overhandigen, dient de Klant na te gaan of deze Zendingen niet verboden zijn of aan restricties onderworpen zijn krachtens een Wet, met inbegrip van Postwetgeving en ICAO/IATA voor luchtvracht, deze Algemene Voorwaarden en de Operationele Handleidingen.

De Klant dient eveneens na te gaan of Toelatingen vereist zijn, rekening houdend met de vervoersmiddelen en de Diensten van bpost en de bestemming van de Zendingen.

De Klant verbindt zich ertoe om geen verboden Zendingen, gevaarlijke Zendingen of niet-conforme Zendingen door bpost te laten vervoeren.

### 2.2. Verboden Zendingen en Gevaarlijke Zendingen

1. Verboden Zendingen zijn Zendingen waarvan de inhoud onder de geldende Wetten, met inbegrip van de Postwetgeving, verboden zijn. Hieronder volgt een niet-exhaustieve lijst:

<b>Drugs en bedwelmende middelen</b>	o.a. verdovende middelen, psychotrope stoffen, geneesmiddelen, softdrugs (bv. cannabis, cbd-olie, cbd-pasta en qat), harddrugs (bv. cocaïne en ecstasy).
<b>Chemische producten</b>	o.a. ontplofbare, ontvlambare of radioactieve stoffen of andere gevaarlijke substanties, koolzuurgas in vaste vorm (koolzuursneeuw), gassen onder druk, giftige of bijtende stoffen, brandstoffen en organische peroxides.
<b>Wapens en onderdelen</b>	Ervan o.a. vuurwapens, nepwapens, (ballistische) messen, boksbeugels, stroomstootwapens, pepperspray, munitie, namaak wapens.
<b>Pornografisch materiaal</b>	o.a. video's en drukwerk en voorwerpen waarop vermeldingen te zien zijn die indruisen tegen de openbare orde of de goede zeden.
<b>Accijnsgoederen</b>	Tabaksproducten, of andere producten waarop accijnzen worden geheven.
<b>Waarden</b>	o.a. geld (muntstukken, bankbiljetten, ...) of waarden aan toonder Deze waarden zijn evenwel toegelaten wanneer ze worden verstuurd in een gesloten enveloppe als Zending met Aangegeven Waarde. Ze mogen slechts in internationale Aangetekende Zendingen met Aangegeven Waarde worden gestopt als het land van bestemming deelneemt aan die dienst.

<b>Juwelen, kostbare materialen en waardevolle goederen</b>	o.a. juwelen kunstvoorwerpen en verzamelwerken of andere kostbare materialen, met inbegrip van dierenpels. Fantasiejuwelen zijn niet verboden wanneer hun waarde niet hoger is dan 500 EUR en zij géén kostbare materialen bevatten zoals bijvoorbeeld goud, zilver en edelstenen.
<b>Stoffen</b>	o.a. bederfelijke biologische en/of besmettelijke stoffen, bevroren en gekoelde voedingswaren en voedingswaren die niet voldoen aan de productcode PR52 (voorverpakt en te bewaren op kamertemperatuur), lichaamsdelen, menselijke resten, en producten uit tabak of andere producten waarop accijnzen worden geheven Afwijkingen zijn mogelijk op basis van de in de Postwetgeving voorziene afwijkingen.
<b>Dieren en plantaardige producten</b>	o.a. plantaardige producten, levende of dode dieren, organismen, parasieten of producten van dierlijke oorsprong;
<b>Temperatuurgevoelige goederen</b>	Eender welk goed dat een vervoer onder gecontroleerde temperaturen vereist;
<b>Zendingen waarvan de waarde meer dan 25.000 EUR bedraagt</b>	Opgelet! De maximale waarde die bpost garandeert bij een binnenlandse Zending met Aangegeven Waarde bedraagt slechts 7.500 euro. bpost raadt dan ook aan om géén zendingen met een hogere waarde te verzenden.
<b>Andere uitgesloten goederen</b>	o.a. namaakgoederen en 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; o.a. zendingen die volgens het handelsrecht verboden bestemmingen vermelden of verboden goederen bevatten; o.a. eender welk goed dat verboden is krachtens de Wetten of de reglementeringen van enige Autoriteit van een land waar de goederen of zendingen zullen passeren. Voor internationale zendingen in het bijzonder kunnen bijzondere beperkingen gelden met betrekking tot de inhoud van een zending en de totale waarde van dergelijke inhoud.

2. Voor verboden of gevaarlijke Zendingen, kan bpost:

- de afgifte ervan weigeren;
- de Behandeling ervan op schorten;
- indien toegelaten, de Zending via een andere transportmiddel vervoeren dan deze overeengekomen zonder de Klant hieromtrent op voorhand te verwittigen;
- deze onmiddellijk vernietigen indien deze gevaarlijk zijn voor personen en zaken; en/of
- deze naar de afzender terug sturen indien zijn naam en adres op de Zending vermeld staan. Indien de naam en het adres van de afzender niet op de Zending staan, mag bpost de Zendingen behandelen volgens de procedures voor onbestelbare Zendingen. De terugzendings- en

bewaarkosten en alle andere kosten zijn in voorkomend geval voor rekening van de Klant.

bpost behoudt zich ook het recht voor om in voorkomend geval de bevoegde instanties te verwittigen.

De Klant is aansprakelijk voor alle schade aan zijn Zending, aan Zendingen van derde partijen en aan bpost of de uitrusting van bpost veroorzaakt door een Zendingen met gevaarlijke of verboden goederen. Indien bpost deze Zendingen toch behandelt, ontslaat dat de Klant niet van zijn aansprakelijkheid.

### 2.3. Niet-conforme Zendingen

Niet-conforme Zendingen zijn Zendingen (andere dan deze vermeld in artikel 2.2 hierboven) die niet voldoen aan de voorwaarden vermeld in deze Algemene Voorwaarden, in Operationele Handleidingen, in andere specifieke documenten van toepassing op de Behandeling van Zendingen, of in de Postwetgeving en andere Wet(ten). Hieronder volgt een niet-exhaustieve lijst van dergelijke niet-conforme Zendingen:

- niet of onvoldoende gefrankeerde Zendingen;
- Zendingen waar het adres van bestemming ontbreekt, onvolledig, onduidelijk of onleesbaar is, of niet conform de adresseringsregels opgenomen in de Operationele Handleidingen;
- Zendingen die niet voldoen aan de geldende technische en operationele regels (onder meer met betrekking tot gewicht en afmetingen);
- Zendingen waarvoor de nodige gegevens niet elektronisch werden geregistreerd (onder meer Zendingen met goederen naar een land buiten de Europese Unie);
- Zendingen waarvoor de nodige douaneformaliteiten niet werden vervuld; of
- Zendingen die niet correct zijn verpakt of waarvan de verpakking niet geschikt is voor de inhoud van de Zending; of
- Zendingen die niet voldoen aan de vereiste Toelatingen of de daarin opgelegde voorwaarden.

Voor niet-conforme Zendingen kan bpost:

- de afgifte ervan weigeren;
- de Behandeling ervan op schorten;
- als het gaat om onvoldoende of niet gefrankeerde Zendingen:
- de afzender vragen om de resterende frankeerwaarde en de bijkomende kosten te betalen indien zijn adres op de Zending vermeld staan en dit adres in België gelegen is;
- indien het adres van de afzender niet op de Zending vermeld staat, of indien het adres van de afzender niet in België gelegen is, een bericht aan de bestemming achter laten met het verzoek om de frankeerwaarde en bijkomende kosten te betalen indien het adres van bestemming in België is gelegen;
- bij gebreke aan betaling van de frankeerwaarden en andere kosten of indien de Zending niet wordt opgevraagd binnen de termijn opgelegd door bpost, deze Zending behandelen volgens de procedures voor onbestelbare Zendingen;

- als het adres van de afzender niet op de Zending staat en het adres van bestemming niet in België is gelegen, de Zending te behandelen volgens de internationale postregelgeving (in het bijzonder de bepalingen van de Wereldpostvereniging);
- als het gaat om voldoende gefrankeerde Zendingen die om enige andere reden niet conform zijn:
- de Zending naar de afzender terug sturen indien zijn adres op de Zending vermeld staat;
- De Zending te behandelen volgens de procedures voor onbestelbare Zendingen, als het adres van de afzender niet op de Zending vermeld staat.

De Klant is aansprakelijk voor alle schade aan zijn Zending, aan Zendingen van derde partijen en aan bpost of de uitrusting van bpost veroorzaakt door een niet-conforme Zending. Indien bpost de niet-conforme Zendingen toch behandelt, ontslaat dat de Klant niet van zijn aansprakelijkheid.

De Klant verbindt zich er zich in elk geval toe bpost te vrijwaren tegen alle vorderingen, met inbegrip van vorderingen van de Autoriteiten en/of andere derde partijen die verband houden met, of voortvloeien uit deze Zendingen, zelfs als deze vordering voortvloeien uit of verband houden met handelingen of tekortkomingen van de bestemming.

### 2.4. Bederfbare goederen

Zonder afbreuk aan hetgeen hierboven bepaald is in verband met verboden of gevaarlijke goederen, wijst bpost er op dat bederfbare goederen in Zendingen steeds op uitsluitend risico van de Klant worden behandeld en dit zonder enige aansprakelijkheid voor bpost in geval van schade veroorzaakt aan of door deze Zendingen.

### 2.5. Waardevolle goederen

Zonder afbreuk aan hetgeen hierboven bepaald is in verband met verboden goederen, raadt bpost haar Klanten aan om, voor wat betreft de Behandeling van Zendingen met een bijzondere en/of waardevolle inhoud of waarvoor het bewijs of de termijn van de uitreiking een essentieel element is, een beroep te doen op een van haar gespecialiseerde diensten en desgevallend om een garantieregeling af te sluiten voor de waarde van de inhoud. bpost behoudt zich evenwel het recht om op elk moment een bewijs van de waarde van de inhoud van de Zending te eisen.

### 2.6. Bijzondere veiligheidsvoorschriften voor luchtvracht

Wanneer de afgegeven Zending voor Luchtvervoer bestemd is, bezorgt de Klant een volledige beschrijving van de inhoud van de Zending de vrachtbrief, het borderel of het document dat daartoe dient.

Luchtvracht kan onderworpen worden aan inhoudelijke beperkingen zoals bepaald door ICAO/IATA. Geen enkele Zending mag zaken bevatten in strijd met deze beperkingen.

EU-regels vereisen dat alle luchtpost onderworpen is aan veiligheidscontroles alvorens in het vliegtuig geladen te worden.

## 2.7. Verplichtingen van de Klant

### Vorbereiding van de Zending

De afgifte van Zendingen bij bpost voor Vervoer impliceert dat:

- de Klant de Zending zelf heeft voorbereid of dit door een betrouwbaar persoon heeft laten doen en dat de Zending beschermd is tegen ongeoorloofde inmengingen tijdens de voorbereiding, de opslag en het vervoer vóór het aan bpost afgegeven werd;
- de inhoud van de Zending correct beschreven is, indien van toepassing;
- het leveringsadres en alle andere benodigde gegevens om de Zending te kunnen leveren, exact, leesbaar en volledig zijn; bpost behoudt zich het recht voor om hiervoor een tarief toeslag aan te rekenen indien de Zending niet kan uitgereikt worden ten gevolge van ontbrekende of foutieve adresgegevens;
- het adres van de afzender (of het adres voor terugzending) exact, leesbaar, volledig en in België gelegen is;
- de Zending voorzien is van een leesbare barcode. Indien de barcode ontbreekt of niet leesbaar is, behoudt bpost zich het recht voor om deze aan te brengen en een tarief toeslag toe te passen;
- de Zending veilig en zorgvuldig verpakt werd in een geschikte, homogene verpakking opdat de Zending bestand is tegen de nadelen en risico's van het Vervoer en geen schade kan veroorzaken aan bpost of derde partijen;
- indien de Zending uit meerderedelen bestaat, dat deze niet van elkaar kunnen loskomen. Verschillende Zendingen mogen niet aan elkaar vastgemaakt worden. Het moet mogelijk zijn om de Zending in zijn oorspronkelijke verpakking te leveren. Voor verdere richtlijnen – zie onze Operationele Handleidingen;
- de vorm, inhoud en afmetingen van de Zending door zijn natuur zijn zodat deze door bpost automatisch verwerkt kunnen worden. In geval automatische sortering door bpost niet mogelijk wordt geacht, behoudt bpost zich het recht voor om een tarief toeslag toe te passen;
- voor een bpack XL Zending: het e-mailadres van de bestemming, de afmetingen en het gewicht van de Zending elektronisch aangeleverd worden bij de aankondiging. In geval deze informatie ontbreekt of niet correct is, behoudt bpost zich het recht voor om een tarief toeslag toe te passen;
- de Zending geen alcohol bevat voor levering aan personen die niet voldoen aan de nationale leeftijdsgrens voor de consumptie van alcohol. De Klant is zelf aansprakelijk voor de controle van de leeftijdsgrens van de bestemming bij het verzenden van alcohol;
- er voldaan is aan alle van toepassing zijn de wetten en reglementeringen op het gebied van douane, import, export, embargo en andere wetten en reglementeringen;
- behoudens voorafgaand schriftelijk akkoord van bpost, de Zending geen Verboden of Gevaarlijke Goederen bevat, zoals beschreven in de paragraaf Gevaarlijke en verboden Zendingen;

- Onverminderd de andere rechten van bpost, zal de Klant bpost vrijwaren voor aanspraken van derden voortvloeiende uit het Vervoer van Verboden of Gevaarlijke Goederen en zal de Klant bpost vergoeden voor alle hierdoor ontstane schade of kosten, met inbegrip van gerechtskosten.

### Douaneverrichtingen

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 Zendingen.

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 de Zending.

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.

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

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 schadeloos stellen in dit verband.

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 de Zending voor te leggen en deze laatste weigert de gemaakte kosten te betalen, stemt de afzender ermee in om deze kosten te vergoeden.

## 2.8. Behandeling van de Zendingen door bpost

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



Mocht een Zending door zijn natuur (grootte, formaat, gewicht ...), ingevolge zijn inhoud of op een andere manier niet voldoen aan de voorwaarden, bepaald in de paragraaf Gevaarlijke en verboden Zendingen van deze Algemene Voorwaarden of de van toepassing zijn de wetten en reglementeringen, dan heeft bpost het recht om:

- de afgifte van een Zending te weigeren;
- de Zending terug te sturen of bij te houden indien de Zending reeds aanvaard werd;
- indien toegelaten, de Zending via een ander transportmiddel te vervoeren dan deze overeengekomen (b.v. een Zending niet toegelaten voor luchtvracht kan misschien via de weg vervoerd worden) zonder de Klant hieromtrent op voorhand te verwittigen.

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. bpost kan van de Klant de betaling van de extra kosten en uitgaven eisen zoals voorzien in de paragraaf Tarieven en betaling.

Indien bpost vaststelt dat een Zending 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.

De Klant zal bpost vrijwaren voor alle verliezen en schade voortvloeiend uit of verband houdende met 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.

## 3. DEEL 2 : VERVOER VAN DE ZENDINGEN

### 3.1. Inspectierecht

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

### 3.2. 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.

### 3.3. Vervoerdiensten voor nationale Zendingen

#### Levering

De levering van de Zending bestaat uit de aflevering ervan op het adres vermeld door de Klant in het elektronisch aankondigingsbestand. Indien deze informatie niet beschikbaar is, voorziet bpost in de levering van het Pakket op het adres vermeld op het verzendetiket op de Zending.

De plaats van levering moet vrij toegankelijk zijn, zonder obstakels en moet toegankelijk zijn met behulp van bepaalde transportmiddelen. Als de Klant of een bestemming bijkomend informatie over de gewenste leveringsplaats aanduidt, is bpost contractueel niet verplicht om die vermelding na te leven.

bpost is niet verplicht om de Zending persoonlijk aan de bestemming af te geven op het vermelde adres.

- in geval er op het vermelde adres een onthaal of receptie aanwezig is, kan de levering bij dat onthaal of die receptie gebeuren.
- in geval de levering in een appartementsgebouw is, kan bpost de levering van de Zending aan de ingang van het gebouw laten plaatsvinden.
- in geval er op het vermelde adres niemand aanwezig is, behoudt bpost zich het recht om de Zending te leveren op een veilige plaats op het opgegeven adres of

te leveren bij een buur. De bestemming zal hierover schriftelijk ingelicht worden door bpost.

De bestemming kan, via een door bpost gekozen communicatiemethode en wanneer deze dienst door bpost aangeboden wordt, de toelating geven om Zendingen te leveren op een andere locatie (wanneer er niemand op het vermelde adres aanwezig is).

Een andere locatie kan zijn:

- een buur, gedefinieerd als één welbepaalde buur, gekozen door de bestemming of een willekeurige buur, gedefinieerd als één persoon die aanwezig is in hetzelfde of naburige gebouw, op max. 50 (vijftig) meter van het oorspronkelijke adres vermeld op de Zending;
- een veilige plaats, zijnde een plaats gekozen door de bestemming en gelegen op het oorspronkelijke adres vermeld op de Zending. De bestemming wordt gevraagd een veilige plaats te kiezen die toegankelijk, droog en niet zichtbaar is vanop de openbare weg;
- een Afhaalpunt wat betekent (1) een Postkantoor, of (2) een Postpunt of (3) een bpost PakjesPunt of (4) een Pakjesautomaat. De bestemming kan kiezen om het Pakket met een te laten leveren in een Afhaalpunt zonder dat bpost eerst een poging moet doen om de Zending te leveren op het adres dat is aangeduid op de Zending;

bpost behoudt zich het recht voor om over te gaan tot een rechtstreekse levering in een Afhaalpunt indien bpost deze wijziging in het belang van de bestemming acht in welk geval bpost de bestemming hiervan per e-mail op de hoogte zal brengen.

Bij levering op een Veilige Plaats heeft bpost het recht om een foto te maken van het pakje op de Veilige Plaats.

In geval het vermelde adres de identificatiegegevens van een Pakjesautomaat bevat, wordt de Zending in een van de vakjes van de Pakjesautomaat geplaatst, waar het kan opgehaald worden mits het ingeven of scannen van een unieke code. In

dat geval is de levering door bpost voltooid zodra de Zending in een vakje van de Pakjesautomaat gelegd werd.

Bepaalde vervoerdiensten houden (automatisch of tegen betaling van een optie) een tweede aanbieding in op het vermelde adres op de volgende werkdag als de Zending niet bij de eerste aanbieding kon geleverd worden, zoals vermeld in bovenstaande artikels.

Indien de Zending niet geleverd kan worden bij die eerste of – indien van toepassing - tweede aanbieding, wordt een bericht achtergelaten op het bestemmingsadres.

In geval de Zending in een bpost Pakjesautomaat geleverd werd, zal het daar vijf (5) kalenderdagen (dag van aanbieding niet meegerekend) lang bewaard worden, voordat het teruggestuurd wordt naar de afzender.

In geval de Zending in een bpost Afhaalpunt geleverd werd, zal het daar maximum vijftien (15) kalenderdagen (dag van aanbieding niet meegerekend) lang bewaard worden, voordat ze teruggestuurd wordt naar de afzender.

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

Een Zending die bij de aanbieding geweigerd wordt of dat niet wordt opgehaald gedurende de voormelde periode van bewaring, wordt na de leveringspoging teruggestuurd naar het Belgische adres van de afzender of het retouradres vermeld op de Zending. bpost behoudt zich het recht toe om hiervoor een tarieftoeslag aan te rekenen.

- Indien bpost er niet in slaagt om de Zending 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, de Zending 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 de Zending.

De Zending wordt niet uitgereikt in een postbus. Voor de verdere voorwaarden hieromtrent zie Algemene Voorwaarden van de Dienst voor de Verhuring van Postbussen te vinden op de website van bpost.

#### **Leveringstermijn**

bpost zal zich inspannen om de Zending 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.

### **3.4. Vervoerdiensten voor uitgaande internationale Zendingen**

#### **Levering**

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

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

- is bpost niet verplicht om de Zending 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 de Zending 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 de Zending slechts één keer ter levering aangeboden op het adres van bestemming. Als de Zending bij die aanbieding niet kan worden geleverd wordt er een bericht gelaten op het leveringsadres. De Zending 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 de Zending ontvangt tekent een ontvangstbewijs, tenzij deze dienst niet beschikbaar is in het land van bestemming of indien de afzender de Zending verstuurt naar een postbus of als postliggende zending (indien deze dienst aanvaard wordt in het land van bestemming).

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

Een Zending die bij de aanbieding geweigerd wordt of dat niet wordt opgehaald gedurende de voormelde periode van bewaring, wordt na de leveringspoging teruggestuurd naar het Belgische adres van de afzender of het retouradres vermeld op de Zending. bpost behoudt zich het recht toe om hiervoor een tarieftoeslag aan te rekenen.

- Indien bpost er niet in slaagt om de Zending 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, de Zending 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 de Zending.

### Leveringstermijn

bpost zal zich inspannen om de internationale Zending op het bestemmingsadres aan te bieden binnen de termijn van toepassing op de betreffende dienst.

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.

## 3.5. Tarieven en betaling

De Klant moet de prijs betalen voor het Vervoer van de Zendingen die ter Vervoer zijn afgegeven bij bpost, net als de prijs voor de gekozen opties en de bijkomende toeslagen, kosten en uitgaven (terugzendkosten, bewaarkosten, enz.) zoals beschreven op de bpost website <https://parcel.bpost.be/nl/pricing>.

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, wordt deze betaalde prijs bepaald volgens de tarieven geldig op de datum van afgifte van de Zending. In de Account for Zakelijke Klanten zijn het tarief en de aanvullende toeslagen die bij het aanmaken van het verzendetiket worden meegedeeld indicatief. Het definitieve bedrag wordt gefactureerd op het moment dat de Zending bij bpost wordt afgegeven.

Indien bpost vaststelt dat een bepaalde Zending voor Vervoer wordt aangeboden tegen betaling van een prijs die niet overeenstemt met de geldende tarieven, kan bpost het verschil tussen het betaalde tarief en het geldende tarief aan de Klant aanrekenen.

De op de website gepubliceerde prijzen (<https://www.bpost.be/nl/tarieven> en <https://parcel.bpost.be/nl/pricing>) 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.

bpost behoudt zich het recht voor om andere, bijkomende toeslagen toe te passen op de tarieven. Het bedrag en de toepassingsvoorwaarden van deze toeslagen worden door bpost bepaald. bpost heeft het recht om toeslagen op elk moment en zonder voorafgaande kennisgeving toe te passen of te wijzigen, met dien verstande dat het tarief en deze toeslagen te allen tijde beschikbaar zijn op de website van het bpost (<https://www.bpost.be/nl/tarieven> en <https://parcel.bpost.be/nl/pricing>) en dat dergelijke beslissing geen invloed heeft op de Vervoervoorwaarden van eerder aan bpost toevertrouwde Zendingen. Wanneer de Klant Zendingen ter Vervoer afgeeft aan bpost, houdt dat in dat de Klant akkoord gaat om de geldende toeslagen en de mogelijke wijzigingen in de tarieven aan bpost te betalen.

Bovendien mag bpost de Tarieven op elk moment veranderen naargelang de kosten stijgen zoals onder meer de frankeerkosten, de kosten voor mankracht, de brandstofkosten en de transportkosten.

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 Zending 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 Zendingen dan de Zending waarop deze rechten worden uitgeoefend. De Klant kan geen enkele compensatie of retentierecht laten gelden tegenover bpost.

### 3.5.1. Levering van nationale Zendingen - eindejaarspiek

Voor de bezorging van nationale Zendingen waarvoor in de Account voor Zakelijke Klanten etiketten zijn aangemaakt, geldt een toeslag tijdens de eindejaarspiek.

Deze toeslag is gelijk aan een vast bedrag per Zending, uitgedrukt in euro, dat wordt gefactureerd bij de afgifte van de Zending.

De piekperiode wordt bepaald door bpost en begint om zes (6) uur 's morgens op de dag na de vierde (4e) donderdag van november ('Black Friday') en eindigt op 25 december (Kerstmis) om zes (6) uur 's morgens. Voor het jaar 2023 loopt deze periode dus van vierentwintig (24) november tweeduizend drieëntwintig (2023) tot vijfentwintig (25) december tweeduizend drieëntwintig (2023).

De eindejaarspiektoeslag per Zending voor het jaar tweeduizend drieëntwintig (2023) bedraagt één (1) euro (excl. BTW).

## 3.6. Aansprakelijkheden van bpost

bpost is pas aansprakelijk voor de Zendingen wanneer het de Zendingen daadwerkelijk in verwerking neemt. De Klant kan de fysieke afgifte van de Zendingen toevertrouwen aan een gevolmachtigde die de Zendingen 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.

- Voor Zendingen afgegeven aan het loket van een Postkantoor, PostPunt of bpost Pakjespunt, stemt dat moment overeen met het moment van de afgifte van de Zendingen aan het loket. Voor Zendingen afgegeven in een Pakjesautomaat of in een Drop-off Box stemt dat moment overeen met het moment van de effectieve ophaling van de Zendingen door bpost, waarover de Klant – voor wat betreft de bpost Pakjesautomaat - wordt ingelicht via e-mail.
- 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 Zendingen meer dan veertig (40) Zendingen bedraagt, stemt dit overeen met de eerste scan door bpost.
- Als de Klant ervoor koos om zijn Zendingen te leveren of te laten ophalen op 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 Zendingen niet stuk

per stuk telt. De toekenning van de Verzendtegoeden wordt echter berekend op het moment dat de Zending in een bpost depot door de machine gaat om zijn uitreiking te organiseren.

bpost kan door de Klant alleen aansprakelijk gesteld worden in één van de volgende gevallen en dit voor de rechtstreekse, werkelijk geleden schade die de Klant kan aantonen:

- verlies, diefstal of beschadiging van een nationale Zending

Standaard pakje: de aansprakelijkheid van bpost bij verlies, de diefstal of de beschadiging van een Zending (een nationaal Standaard pakje, inclusief brievenbuspakjes) is beperkt tot de werkelijke, rechtstreeks geleden schade met een maximum gelijk aan het frankeerbedrag.

Met garantie: de aansprakelijkheid van bpost in geval van verlies, diefstal of beschadiging van een nationale Zending Met garantie is beperkt tot de werkelijk geleden directe schade met een maximum dat overeenstemt met de waarborg, namelijk vijfhonderd euro (€ 500) voor een Zending met goederen of vijftien euro (€ 15) voor een Zending met documenten.

De werkelijke waarde van de inhoud van de Zending op de datum van afgifte bij bpost moet door de afzender worden bewezen.

De werkelijk geleden schade wordt berekend op basis van de werkelijk bewezen waarde van de inhoud van de Zending.

Daarvoor bezorgt de afzender aan bpost de aankoopfactuur die de aankoop van de goederen bewijst. Een jaarlijkse afschrijving van vijftien procent (15%) wordt in mindering gebracht op deze aankoopprijs (exclusief BTW). Het moment om te bepalen wanneer het jaar begint, is de datum van de laatste fysieke scan in de Track & Trace-applicatie. Indien het tijdspane tussen de datum van de scan en de datum van de aankoopfactuur kleiner is dan één jaar, wordt geen afschrijving toegepast. Dit nieuwe bedrag komt overeen met de werkelijk geleden schade en wordt vermeerderd met de verzendkosten.

Indien de afzender niet meer over de aankoopfactuur beschikt, kan hij de verkoopfactuur voorleggen om de waarde van de overgedragen goederen te bewijzen. Van deze verkoopprijs (exclusief BTW) wordt een referentiewaarde van de Zending herberekend door vijfenzeventig procent (75%) van de verkoopprijs te nemen. Op deze nieuwe waarde wordt een jaarlijkse afschrijving van vijftien procent (15%) in mindering gebracht. Het moment om te bepalen wanneer het jaar begint, is de datum van de laatste fysieke scan in de Track & Trace-applicatie. Indien het tijdspane tussen de datum van de scan en de datum van de verkoopfactuur kleiner is dan één jaar, wordt geen afschrijving toegepast. Dit eindbedrag komt overeen met de werkelijk geleden schade en wordt vermeerderd met de verzendkosten.

- verlies, diefstal of beschadiging van een Standard internationale Zending

Standard: De aansprakelijkheid van bpost bij verlies, de diefstal of de beschadiging van een internationaal Standard Zending

is beperkt tot de werkelijke rechtstreeks geleden schade met een maximum dat gelijk is aan het bedrag gelijk aan het tarief van veertig (40) STR per Zending, vermeerderd met vier en half (4,5) STR/kg en vermeerderd met de frankeerkosten.

- laattijdige uitreiking van een nationale Zending

De aansprakelijkheid van bpost bij laattijdige uitreiking van een nationale Zending is steeds beperkt tot een maximum bedrag gelijk aan het frankeerbedrag dat door de Klant werd betaald voor de Zending. Mogelijke kosten voor aantekening, waarde aangifte, rembours of andere kosten worden niet meegerekend.

Bij laattijdige uitreiking van een internationale Zending is bpost overeenkomstig de geldende internationale postregelgeving géén vergoeding verschuldigd.

### **Aansprakelijkheidsbeperking**

De aansprakelijkheid van bpost blijft beperkt tot voormelde gevallen en slaat alleen op de rechtstreekse schade van de Klant. bpost kan niet aansprakelijk gesteld worden voor enige onrechtstreekse schade, waaronder de productie of drukkosten, winstderving, inkomstderving, verlies van gegevens, verlies van een kans, afbreuk aan het imago of de reputatie van de Klant, enz.

bpost kan niet aansprakelijk worden gesteld in geval van verlies of beschadiging als een pakje wordt geleverd op een door de bestemming gekozen veilige plaats, op het adres van de bestemming.

bpost is niet aansprakelijk voor douaneaangiftes, in welke vorm ook, noch voor beslissingen van de douanediens nadat ze de voorgelegde pakjes controleerden.

Bij verlies, diefstal of beschadiging van een Zending, kan de afzender zijn rechten op vergoeding overdragen aan de bestemming. bpost behoudt zich evenwel het recht om op elk moment een bewijs van de waarde van de inhoud van het pakje te eisen.

Wat betreft Zendingen waarvan de inhoud beschadigd werd of verdwenen is, behoort het vergoedingsrecht toe aan de afzender of aan de bestemming, indien de afzender schriftelijk afstand deed van dit recht in het voordeel van de bestemming nadat de bestemming de Zending heeft aanvaard. De bestemming kan zijn rechten op vergoeding eventueel overdragen aan de afzender. In geen enkel geval kan een vergoeding aan beiden worden betaald.

### **Uitsluitingen van aansprakelijkheid**

bpost is in geen geval aansprakelijk wanneer de schade het gevolg is van:

- beschikkingen van hogerhand (bv. controles, embargo's en inbeslagnames door bevoegde overheden);
- nationale of lokale ontregelingen van het lucht- of wegverkeer, mechanische problemen aan vervoermiddelen of machines;
- daden, onachtzaamheden of vergissingen van de Klant of derden of de al dan niet moedwillige niet naleving

- van de verplichtingen die rechtstreeks of onrechtstreeks voortvloeien uit deze Algemene Voorwaarden;
- gevallen van overmacht, met name gebeurtenissen die aan haar wil en redelijk controle ontsnappen, zoals bijvoorbeeld natuurrampen (overstroming, brand enz.), ongevallen, epidemieën of pandemieën, stakingen, oorlogsfeiten, luchtvaartgevaar, embargo's, gewapende conflicten, opvoering door een overheid.
- de totale of gedeeltelijke onbeschikbaarheid van de Account voor Zakelijke Klanten veroorzaakt door de telecomoperator (probleem met de toegankelijkheid, de betrouwbaarheid van de overdracht van de gegevens, de toegangstijden, eventuele toegangsbeperkingen tot het internet of de veiligheid).

### 3.7. Basisgarantie

bpost raadt zijn Klanten aan om een garantie te nemen als bescherming tegen verlies of schade aan Pakketten indien ze bpost vragen om Zendingen met een bijzondere inhoud en/of waarde te vervoeren.

#### Beperkingen van de Basisgarantie

De garantie is onderworpen aan de volgende beperkingen:

- De garantie geldt alleen bij verlies, diefstal of beschadiging van pakjes.
- De maximale vergoeding voor pakjes die documenten bevatten, bedraagt vijftien (15) euro's. De maximale vergoeding voor pakjes die goederen bevatten, bedraagt vijf honderd (500) euro's).

Met de garantie wordt de rechtstreekse, werkelijk geleden schade vergoed tot de hierboven vermelde maximum bedragen. De schade wordt berekend op basis van de werkelijk bewezen waarde van de inhoud van de Zending. De afzender is gehouden om het bewijs te leveren van de waarde van de inhoud van het pakje (bijvoorbeeld door middel van een aankoopfactuur). Ook de werkelijke waarde van de inhoud van het pakje op datum van afgifte ervan aan bpost dient door de afzender te worden bewezen. Deze waarde mag in geen geval hoger zijn dan de werkelijk bewezen en afgeschreven waarde (aankoop of verkoop) en vermeerderd met de verzendingskosten.

De garantie geldt niet:

- voor onrechtstreekse schade, zoals winstderving, inkomstderving, verlies van gegevens, verlies van een kans, afbreuk aan imago of reputatie van de Klant, enz.
- voor vertragingen bij de levering van een pakje;
- voor uitgaven in verband met de reconstructie van films, rapporten, computerprogramma's en dergelijke, andere dan eenvoudige herkopieerkosten.
- voor intrinsieke gebreken aan goederen, noch in geval van overmacht, cybernetische of terroristische aanvallen of aanraking door luchtvaartuigen.

- voor de uitreiking van Verboden of Gevaarlijke Zendingen, vermeld in de paragraaf Gevaarlijke en verboden Zendingen.

bpost kan beschadigde goederen, waarvan de Klant de terugbetaling vraagt onder garantie, opvragen, en dit voorafgaand aan de regeling van het schadedossier. bpost mag alsdan over deze goederen beschikken, teneinde het schadebedrag proberen te reduceren. Indien deze goederen niet langer beschikbaar zijn via de Klant, vervalt de gehoudenheid tot vergoeding in hoofde van bpost.

Na betaling door bpost van de schade veroorzaakt aan de Zendingen van de Klant, wordt bpost, als gevolg van deze betaling, gesubrogeerd in de rechten tegen derden van de schadeloosgestelde Klant en de Klant machtigt bpost dan om zijn naam te gebruiken in elke rechtszaak of elke maatregel die bpost van plan is te moeten nemen om zijn rechten tegen derden te vrijwaren. Daarenboven verbindt de Klant zich ertoe om met bpost samen te werken teneinde de nodige documenten en informatie te verstrekken en de nodige bijstand te verlenen voor het proces of de maatregel, tegen vergoeding van de Klant door bpost voor de daaraan verbonden kosten.

### 3.8. Klachten

Zonder afbreuk te doen aan Aansprakelijkheden van bpost en Aansprakelijkheden van de Klant, wordt de Zending in goede staat te zijn afgeleverd, tenzij de bestemming zichtbare schade of zichtbaar verlies van inhoud heeft gemeld bij de levering van de Zending.

De verzender van de Zending moet de Klantendienst van bpost op de hoogte brengen:

- binnen zeven (7) dagen<sup>1</sup> na de levering, zondagen en feestdagen niet inbegrepen in geval van verlies van inhoud of schade die niet zichtbaar was op het moment van de levering.
- binnen één en twintig (21) kalenderdagen (vanaf de laatste fysieke scan die bpost heeft afgegeven) in alle andere gevallen.
  - Via brief: bpost PB5000 1000 Brussel (geen frankering vereist)
  - Via telefoon: Tel: 02 201 11 11
  - Via de website via het online formulier: <http://www.bpost.be/nl/een-probleem-signaleren>

Op voorwaarde dat één van de hierboven vermelde middelen gebruikt is, kan de Klant tot één (1) jaar<sup>2</sup> na de levering een klacht indienen bij de Klantendienst van bpost.

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 opzoekwerk kunnen vergemakkelijken en de schade bewijzen.

1 Veertien (14) dagen voor luchttransport

2 Twee (2) jaren voor luchttransport

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 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](http://www.omps.be) - Tel: 02 221 02 20

## 4. DEEL 3: Andere contractuele bepaling

### 4.1. Onderaanneming

bpost behoudt zich het recht voor om met het oog op de uitvoering van de Account voor Zakelijke Klanten een beroep te doen op onderaannemers.

### 4.2. Toepasselijk recht en regeling van de geschillen

Deze Algemene Voorwaarden worden geregeld door het Belgisch recht. Alleen de hoven en rechtbanken van het arrondissement Brussel zijn bevoegd om uitspraak te doen over geschillen met betrekking tot de interpretatie of de uitvoering van de Account voor Zakelijke Klanten.

### 4.3. Overdraagbaarheid

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

### 4.4. Deelbaarheid

Het feit dat een clause of een gedeelte van de Account voor Zakelijke Klanten omwille van welke reden dan ook nietig of niet-dwingend is, heeft geen enkele invloed op de geldigheid en het dwingende karakter van de andere bepalingen van de Account voor Zakelijke Klanten. Het deel van de Account voor Zakelijke Klanten dat nietig of niet-afdwingbaar zou worden verklaard, wordt door partijen aangepast met het minimum dat nodig is zodat de betrokken bepalingen niet langer nietig of niet-afdwingbaar zijn. Partijen zien er op toe dat het initieel beoogde economische evenwicht wordt gehandhaafd.

### 4.5. Afstand doen van rechten

Indien een Partij verzuimt de naleving van een recht op te leggen dat toegekend wordt krachtens de activering en het

gebruik van de Account voor Zakelijke Klanten, wordt deze verzuiming niet beschouwd als een verzaking aan dat recht of aan de rechtsmiddelen daarvoor en komt de geldigheid van de Account voor Zakelijke Klanten daardoor niet in het gedrang. Een verzaking aan een recht betreffende een inbreuk op de Account voor Zakelijke Klanten houdt geen verzaking in aan de rechten verbonden aan de vroegere of toekomstige inbreuken op de Account voor Zakelijke Klanten.

### 4.6. Integraliteit

De activering en het gebruik van de Account voor Zakelijke Klanten omvat alle akkoorden tussen de Partijen met betrekking tot het voorwerp van de Account voor Zakelijke Klanten en vervangt alle andere vorige akkoorden, vragen, aanbiedingen of verklaringen die in verband met het voorwerp van de Account voor Zakelijke Klanten mondeling of schriftelijk tussen de Partijen werden geformuleerd.

### 4.7. Intellectuele eigendomsrechten

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.

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.

