

Algemene Voorwaarden "Printing Services" – Versie 2021

1. Voorwerp

- (a) Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de dienst "Printing Services", die bpost aan de Klant biedt in het kader van het Contract, die bestaat uit de voorbereiding van documenten van de Klant door er door de Klant meegedeelde variabele gegevens in op te nemen, het afdrukken en het onder omslag steken ervan en de afgifte in het postale circuit.
- (b) Het contract is enkel van toepassing op de dienst "Printing Services", de andere diensten die door bpost geleverd worden, vallen niet onder het toepassingsgebied van het Contract.
- (c) Deze Algemene Voorwaarden kunnen eender wanneer geraadpleegd worden op <http://www.bpost.be/nl/terms-and-conditions>.

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 - waarin de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de Dienst vermeld zijn. De Algemene Voorwaarden zijn als Bijlage 1 bij de Overeenkomst gevoegd.
- Bestand: een bestand van de Klant met de Variabele gegevens die bpost moet opnemen in de Template(s).
- Contract: het contract dat is gesloten tussen bpost en de Klant betreffende de Dienst en dat bestaat uit de Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden en de Tariefvoorwaarden.
- Dienst: de dienst - waarvan de onderdelen en modaliteiten beschreven zijn in artikel 4 van deze Algemene Voorwaarden - die wordt aangeboden door bpost in het kader van het Contract.
- Document: een mailing of andere communicatie van de klant met een identieke boodschap, met uitzondering van de Variabele gegevens die de aard van de boodschap niet wijzigen, die verstuurd wordt naar een beduidend aantal bestemmingen.
- bpost: de naamloze vennootschap van publiek recht bpost, met maatschappelijke zetel in het Muntcentrum, 1000 Brussel, ingeschreven in het Rechtspersonenregister van Brussel onder het nummer BE 0214 596 464.
- Klant: de rechtspersoon die het Contract met bpost gesloten heeft.
- Overeenkomst: het document - dat integraal deel uitmaakt van het Contract - waarin de gegevens van de Klant en alle bijzondere modaliteiten van de Dienst vermeld zijn.
- Overmacht: een situatie die niet het gevolg is van een fout van één van de Partijen en die de uitvoering van één of meerdere contractuele verplichtingen van die Partij onmogelijk maakt, overeenkomstig de criteria uit de Belgische rechtspraak (met inbegrip van bijvoorbeeld stakingen, lock-outs, weersomstandigheden, ongevallen enz.).
- Partij: een Partij bij het Contract, die al naargelang het geval de Klant of bpost is.

- Tariefvoorwaarden: het document - dat integraal deel uitmaakt van het Contract - waarin de tarieven die van toepassing zijn op de Dienst vermeld zijn. De Tariefvoorwaarden zijn als Bijlage 2 bij de Overeenkomst gevoegd.
- Template: een productiemodel dat de Klant aan bpost bezorgt of op verzoek van de Klant wordt aangemaakt.
- Variabele gegevens: de door de Klant meegedeelde variabele gegevens of parameters van het Document, zoals - bijvoorbeeld - de naam, het adres en/of het identificatienummer van de bestemming van het Document.
- Werkdag: een dag, uitgezonderd een zaterdag, een zondag of een Belgische nationale wettelijke feestdag.
- Zending: een Document dat onder omslag is gestoken en dat in het kader van de Dienst wordt verstuurd.

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

(a) Het Contract bestaat uit de volgende documenten:

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

(b) In geval van tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, de Tariefvoorwaarden en de Overeenkomst, is de volgende rangschikking van toepassing om te bepalen welke van die tegenstrijdige bepalingen primeert: (i) de Overeenkomst, (ii) de Tariefvoorwaarden, en (iii) de Algemene Voorwaarden.

4. Onderdelen en modaliteiten van de Dienst

4.1. Set-up

bpost ontvangt één of meerdere Templates of maakt ze aan en automatiseert de personalisering ervan op basis van de Variabele gegevens, na validering door de Klant.

4.2. Doorsturen en ontvangen van de Bestanden

De Klant bezorgt de Bestanden aan bpost naargelang de frequentie en de modus operandi die zijn bepaald in de Overeenkomst.

Om de Bestanden te ontvangen stelt bpost een beveiligde FTP-server ter beschikking van de Klant. De Klant moet dat platform gebruiken (hij krijgt daarvoor een login en een wachtwoord) om de Bestanden aan bpost te bezorgen. Telkens de Klant Bestanden indient, moet hij bpost daarvan op de hoogte brengen in een e-mail die wordt verstuurd naar het adres dat in de Overeenkomst is vermeld.

De Overeenkomst bepaalt hoe de Bestanden geformatteerd moeten zijn en alle andere eventuele criteria die de Klant in acht moet nemen voor de Bestanden en voor de manier waarop ze aan bpost moeten worden bezorgd.

De Overeenkomst bepaalt het uiterste ogenblik waarop bpost de doorgestuurde Bestanden aanvaardt ("Turn-Around-Time (TAT)"), zodat de Documenten kunnen worden gedrukt, onder omslag gestoken en afgegeven in het postcircuit binnen de termijnen die in de Overeenkomst zijn afgesproken met de Klant.

De Klant dient in ieder geval het origineel van de Bestanden te bewaren en bezorgt bpost enkel een kopie ervan.

4.3. Personaliseren

Na ontvangst van de Bestanden neemt bpost de Variabele gegevens op in de Template(s).

4.4. Drukken

Na personaliseren drukt bpost de Documenten overeenkomstig de modaliteiten uit de Overeenkomst (bv. soort papier, zwart-wit / kleur, recto / recto-verso enz.).

4.5. Onder omslag steken

Nadat de Documenten gedrukt zijn, steekt bpost ze onder omslag, overeenkomstig de modaliteiten uit de Overeenkomst (bv. manueel of machinaal onder omslag steken, soort omslag, andere documenten in de omslag steken enz.).

4.6. Afgifte

Zodra de Documenten onder omslag gestoken zijn, worden de zendingen afgegeven in het postale circuit.

4.7. Rapportering

De Klant kan een elektronisch rapport met informatie over de geleverde Dienst krijgen. Indien de Klant aangeeft dat hij rapporten wil ontvangen, dan worden de modaliteiten voor het rapport vastgelegd in de Overeenkomst (bv. periodiciteit van het rapport, informatie die in het rapport moet staan enz.).

5. Tarieven

5.1. Geldende tarieven

- (a) De tarieven die van toepassing zijn op de verschillende onderdelen van de Dienst, zijn opgenomen in de Tariefvoorwaarden.
- (b) 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.

5.2. Tariefverhoging

- (a) De tarieven worden berekend op basis van de volumes, zoals die volumes door de Klant in de Overeenkomst worden geraamd. Indien de volumes niet zijn bereikt op het einde van de periode die in de Overeenkomst is vermeld, dan behoudt bpost zich het recht voor om een toeslag te vragen die gelijk is aan de totale prijs die aan de Klant gefactureerd zou zijn indien de geraamde volumes werden bereikt.
- (b) bpost kan de tarieven ook verhogen bij een wijziging van de modaliteiten van de Dienst die zijn vastgelegd in de Overeenkomst (bv. formaat van de Documenten, kwaliteit van het papier, kleur voor het drukken enz.).

5.3. Herziening van de tarieven

- (a) De tarieven zijn gekoppeld aan de index van de consumptieprijzen (basis 2004 = 100), die maandelijks wordt gepubliceerd op de website van de Federale Overheidsdienst Economie.

- (b) De prijzen worden op de eerste januari van elk kalenderjaar automatisch aangepast volgens deze formule:

$P_n = P_o \times (I_n / I_o)$, waarbij:

- P_n = de prijs voor het nieuwe jaar
- P_o = de eerste keer: de initiële prijs die is vermeld in de Overeenkomst; de jaren nadien: de prijs van het voorbije jaar
- I_o = voor de eerste indexering: de index van de maand vóór de maand van inwerkingtreding van de Overeenkomst en voor de volgende indexeringen: de index die weerhouden is voor de volgende indexering.
- I_n = index (basis 2004 = 100) van de maand december die de indexering voorafgaat.

Indien de gekozen index niet meer wordt gepubliceerd, dan kiezen de Partijen een index die dezelfde kenmerken heeft als de eerste. Bij onenigheid dient de meest gerede Partij een aanvraag in bij de Voorzitter van de rechtbank van koophandel om een expert te benoemen die een vervangingsindex zal moeten kiezen. De Partijen aanvaarden vanaf dan de beslissing van de expert.

6. Facturering

6.1. Algemeen

- (a) bpost stuurt de facturen naar de Klant op het factureringsadres dat in de Overeenkomst is bepaald.
- (b) bpost factureert op de volgende manier aan de klant:
- (i) zodra het Contract in werking treedt wordt er een factuur voor de vaste set-upkosten en de maandelijks coördinatiekosten naar de Klant gestuurd. In geval van een verlenging van het Contract, zal de factuur voor de toepasselijke vaste kosten uiterlijk een maand na deze verlenging worden verstuurd.
 - (ii) facturen voor de variabele kosten worden maandelijks naar de Klant gestuurd.
- (c) De facturen zijn integraal en in één keer betaalbaar, hetzij via inning door bpost bij de bank van de Klant op basis van een goedkeuring van de Klant (bankdomiciliëring), hetzij binnen dertig (30) kalenderdagen volgend op de factuurdatum, op de rekening van bpost die op de facturen vermeld wordt.

6.2. Betwisting van de 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 Recievable – Dienst facturering – Muntcentrum – 1000 Brussel.

6.3. 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.

6.4. 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.

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

- (a) De datum van inwerkingtreding van het Contract wordt bepaald in de Overeenkomst.
- (b) De Overeenkomst bepaalt ook de duur van het Contract.
- (c) Naast de opzeggingsmogelijkheden die bepaald zijn in de Overeenkomst - en onverminderd haar andere rechten - heeft elke Partij het recht om het Contract van rechtswege (dus zonder gerechtelijke tussenkomst) en met onmiddellijke ingang op te zeggen via een aangetekende brief met bericht van ontvangst indien:
 - (i) de andere Partij het Contract opzettelijk overtreedt, zich schuldig maakt aan fraude of de wet op de handelspraktijken 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 duidelijke 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);
 - (vi) een situatie van Overmacht meer dan dertig (30) dagen duurt.
- (d) De Partijen kunnen het Contract te allen tijde eenzijdig opzeggen via een aangetekende brief met bericht van ontvangst, 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 dertig (30) Werkdagen voor het einde van het Contract geen Bestanden meer te bezorgen. De Bestanden die na die datum nog aan bpost worden bezorgd, zullen niet meer worden verwerkt.

8. Aansprakelijkheid

8.1. Algemeen

- (a) bpost kan enkel aansprakelijk worden gesteld voor eigen zware fouten of bedrog.
- (b) bpost kan in geen geval om welke reden dan ook aansprakelijk worden gesteld voor fouten, tekortkomingen of vertragingen in de uitvoering van de Dienst die toe te schrijven zijn aan een fout, een vergissing, een tekortkoming of een vertraging die te wijten is aan de Klant.
- (c) De financiële aansprakelijkheid van bpost - om welke reden dan ook - is beperkt tot het herstellen van de rechtstreekse schade die voortvloeit uit zijn zware fout of bedrog en kan niet hoger zijn dan 50 % van het bedrag dat aan de Klant gefactureerd werd en door de Klant betaald werd in de loop van de laatste 12 voorbije maanden of in de loop van de voorbije periode.

8.2. Fouten, tekortkomingen of vertragingen in de uitvoering van de Dienst

- (a) In geval van fouten, tekortkomingen of vertragingen in de uitvoering van de Dienst is de Klant verplicht om dat binnen de acht (8) dagen vanaf de datum waarop de Klant kennis genomen heeft van de feiten, aan bpost te melden via een aangetekende brief met bericht van ontvangst waarin hij - op straffe van verval - de vergissingen, tekortkomingen of vertragingen duidelijk vermeldt.
- (b) Indien bpost vaststelt dat die fouten, tekortkomingen of vertragingen niet verholpen kunnen worden door een situatie van Overmacht, of als het van oordeel is dat de vergissing, tekortkoming of vertraging niet aan bpost toe te schrijven is, dan brengt bpost de Klant daar hoogstens acht (8) dagen na ontvangst van de kennisgeving van de Klant van op de hoogte.
- (c) In geval van een fout of tekortkoming in de uitvoering van de Dienst die niet voortvloeit uit een situatie van Overmacht en die aan bpost toe te schrijven valt, dan gaat bpost over tot de herstelling in natura van de door de Klant geleden schade, door de fout of de tekortkoming recht te zetten. Enkel indien de fout of tekortkoming niet in natura kan worden hersteld, kan bpost ertoe verplicht worden een schadevergoeding te betalen binnen de beperkingen uit artikel 8.1 van deze Algemene Voorwaarden.
- (d) In geval van een vertraging in de uitvoering van de Dienst die niet voortvloeit uit een situatie van Overmacht en die niet toe te schrijven is aan de Postoperator betaalt bpost een forfaitaire schadevergoeding aan de Klant, naar rato van 10 % van de prijs voor de maandelijkse prestatie waarin de vertraging zich voordeed, zoals gefactureerd door bpost, met uitsluiting van elke andere herstelling, compensatie of schadevergoeding, ongeacht de reden ervan.

8.3. Overmacht

- (a) Geen enkele Partij kan aansprakelijk worden gesteld indien één of meer van haar verplichtingen in het kader van het Contract niet kan worden uitgevoerd als gevolg van een situatie van Overmacht.
- (b) In geval van Overmacht kunnen de Partijen van rechtswege de uitvoering van hun verplichting(en) opschorten. De uitvoeringstermijnen voor die verplichting(en) worden dan verlengd met een termijn die gelijk is aan de duur van de gebeurtenis die aan de oorsprong van de situatie van Overmacht ligt.
- (c) Indien de situatie van Overmacht meer dan dertig (30) dagen duurt, dan kan elke Partij het Contract opzeggen overeenkomstig artikel 7 (c) (vi) van deze Algemene Voorwaarden.

9. Verklaringen van de Klant

- (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.

10. Kennisgevingen

- (a) Behalve indien uitdrukkelijk anders bepaald, moeten de kennisgevingen in het kader van het Contract via een aangetekende brief met bericht van ontvangst gebeuren aan de persoon en op het adres die in de Overeenkomst zijn bepaald. De kennisgeving wordt geacht op de dag van de bezorging ervan opgesteld te zijn.
- (b) In dringende gevallen kunnen de kennisgevingen in het kader van het Contract - in afwijking van artikel 11 (a) - gebeuren via fax of e-mail naar het faxnummer of het e-mailadres dat vermeld is in de Overeenkomst, gevolgd door een bevestiging via een aangetekende brief met bericht van ontvangst naar de persoon en het adres die in de Overeenkomst vermeld zijn. De kennisgeving wordt dan geacht te zijn opgesteld op de dag van de ontvangst van de fax of de e-mail.
- (c) De Partijen kunnen wijzigingen aan de contactgegevens die bepaald zijn in de Overeenkomst, meedelen overeenkomstig artikel 11 (a) en (b).

11. Overige contractuele bepalingen

11.1. Wijziging van het Contract

- (a) Behoudens uitdrukkelijke andersluidende bepaling kan het Contract enkel gewijzigd worden als de Partijen dat schriftelijk overeengekomen zijn.
- (b) In geval van een wijziging van de toepasselijke wetgeving of in geval van een besluit, een vonnis, een verordening, een administratieve beslissing of een andere dwingende tussenkomst van een bevoegde autoriteit, kan bpost het Contract evenwel aanpassen op basis van die wijziging. bpost dient de Klant schriftelijk op de hoogte te brengen van de voornoemde wijzigingen en dat minstens één maand voor ze in werking treden. 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*.

11.2. 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 bpost hebben vervangen.

11.3. 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.

11.4. 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 vertrouwelijke karakter behoudt, zelfs na het einde van het Contract.

11.5. Onafhankelijkheid van de Partijen

Het Contract mag in geen geval geïnterpreteerd worden als zou het een partnerschap, een participatiemaatschappij of een andere vereniging tot stand brengen tussen de Partijen. Geen enkele Partij kan beschouwd worden als een medewerker of werknemer van de andere Partij.

11.6. Afstand doen van rechten

Als een Partij eraan verzaakt een recht te laten gelden krachtens het Contract of een tekortkoming van de andere, of als ze dat recht te 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.

11.7. 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.

11.8. Deelbaarheid

De nietigheid of onafwendbaarheid 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. In dat geval zullen de Partijen erop toezien dat de clausules in kwestie worden vervangen door een nieuwe bepaling, zodat het beoogde economische evenwicht bewaard blijft.

11.9. Toepasselijk recht en regeling van de geschillen

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

12. 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 of in wezen 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 in functie van het contract en/of de Algemene Voorwaarden.

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.