

Algemene voorwaarden met betrekking tot de online Track and Trace-dienst

Versie van 06/02/2024

1. Inleiding en toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de onlinedienst voor de opvolging van sommige zendingen (de zogenaamde “Track and Trace”-dienst) die wordt aangeboden door bpost nv van publiek recht, met maatschappelijke zetel in Anspachlaan 1 bus 1 in 1000 Brussel (“bpost”), ingeschreven in het Rechtspersonenregister onder nummer 0214.596.464 en met btw-nummer BE 214 596 464.

Deze algemene voorwaarden treden in werking vanaf de hierboven vermelde datum en zijn van toepassing op elk gebruik door de Klant van de online “Track and Trace”-dienst vanaf die datum. De Klant is zowel een natuurlijk persoon als een bedrijf die / dat voor de opvolging van zijn zending een beroep doet op de “Track and Trace”-dienst.

Het gebruik van de “Track and Trace”-dienst houdt in dat de Klant kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de online “Track and Trace”-dienst en dat hij ze zonder voorbehoud aanvaardt.

Bepalingen die tegenstrijdig zijn met deze algemene voorwaarden worden enkel toegepast mits bpost daarvoor zijn uitdrukkelijke en schriftelijke goedkeuring verleent. De algemene voorwaarden van de Klant zijn in geen geval van toepassing.

Deze algemene voorwaarden zijn niet van toepassing op de andere diensten, producten en activiteiten van bpost (met inbegrip van zijn postuitreikingsdienst of zijn onlinediensten zoals de aankoop van producten), waarop specifieke algemene voorwaarden integraal van toepassing zijn.

De uitreiking van de zendingen die met de “Track and Trace”-dienst kunnen worden opgevolgd, blijft onderworpen aan de algemene voorwaarden van bpost die op die dienst van toepassing zijn.

2. Voorwerp, gebruik en werking van de online “Track and Trace”-dienst

Met de “Track and Trace”-dienst, die toegankelijk is via de URL www.bpost.be/track, kan elke Klant informatie opvragen over de status van de levering van zijn zendingen, op voorwaarde dat deze voorzien zijn van een streepjescode aan de hand waarvan ze in de systemen van bpost kunnen worden opgespoord (de “Zendingen”).

De online “Track and Trace”-dienst wordt gratis ter beschikking van de Klant gesteld; de kosten voor de internetverbinding en voor het gebruik of de aanschaf van het noodzakelijke informaticamateriaal zijn voor rekening van de Klant.

bpost biedt de “Track and Trace”-dienst aan zijn Klanten aan in vier talen:

- Frans
- Nederlands
- Duits
- Engels

De “Track and Trace”-dienst functioneert met behulp van een scanningtechniek; de scanning wordt uitgevoerd door de medewerkers die instaan voor de uitreiking van de Zendingen, zij scannen een streepjescode die zich bevindt op een etiket dat op één van de buitenzijden van de Zending moet worden aangebracht (de “streepjescodes”).

De streepjescodes worden afgedrukt per klant (onder voorwaarden) of worden door bpost kosteloos aan de Klant verstrekt tijdens de voorbereiding, de afgifte of het afdrucken van de etiketten door de Klant zelf. De klant kan geen gebruik maken van de “Track and Trace”-dienst als er geen streepjescode op de Zending is aangebracht.

De “Track and Trace”-dienst geeft informatie over de uitreikingsstatus van de bij bpost afgegeven Zendingen vanaf de 2de werkdag en tot de 90ste kalenderdag na deze afgifte.

Om de “Track and Trace”-dienst te gebruiken:

- surft u naar www.bpost.be/track;
- kiest u uw taal;
- voert u de streepjescodes van uw Zending(en) in het daarvoor voorziene kader in (door gebruik te maken van het icoontje “Toevoegen” kunt u maximaal 10 streepjescodes toevoegen) of voert u uw klantenreferentie in (als u een referentie heeft ingevoerd toen u uw etiketten aanmaakte);
- start u het zoeken:
- u krijgt nu de status en de historiek van uw Zending te zien of u krijgt de melding dat die informatie niet kan worden meegedeeld.

Voor meer uitleg over elke status kunt u klikken op de link “Help”.

3. Beperkingen

De Klant kan de Dienst enkel gebruiken voor zijn eigen Zendingen.

De Dienst heeft als doel om u informatie te geven over de status van uw Zendingen, als dergelijke informatie beschikbaar is.

De Dienst heeft niet als doel, noch als gevolg, om aan de Klant het recht toe te kennen om de uitreiking van de Zendingen te onderbreken.

De werking van de “Track and Trace”-dienst is erg afhankelijk van externe factoren die te maken hebben met de voorbereiding, de afgifte, de verwerking, de uitreiking en de ontvangst van uw Zendingen. Een verkeerd of onduidelijk geschreven adres, een ontoereikende frankering, een ontbrekende of beschadigde streepjescode, een werkonderbreking of de inontvangstneming door iemand anders dan de bestemming zijn allemaal elementen die de werking van de “Track and Trace”-dienst en / of de juistheid van de verstrekte informatie kunnen beïnvloeden.

Als het gaat om een uitreiking in het buitenland, dan is het systeem eveneens afhankelijk van de beschikbaarheid van de door de buitenlandse operatoren verstrekte informatie. De door de “Track and Trace”-dienst verstrekte informatie is derhalve steeds louter indicatief en vormt geen garantie met betrekking tot de reële status van uw Zendingen, noch met betrekking tot de data en het tijdstip van de uitreiking. Die informatie kan trouwens niet worden gebruikt t.o.v. derden om de status van uw zendingen te bepalen.

Door de “Track and Trace”-dienst te gebruiken, erkent en aanvaardt u dat de informatie enkel ter informatie wordt gegeven en verzaakt u aan het indienen tegen bpost van klachten of vorderingen, met name rechtsvorderingen, die gebaseerd zijn op het onjuiste, onvolledige of laattijdige karakter van de verkregen informatie. Behoudens andersluidende contractuele bepaling, kan deze informatie, in het kader van een vordering aangaande de uitreiking van uw Zendingen door bpost, in geen geval als bewijsmiddel worden aangevoerd.

Behoudens in geval van bedrog, kan bpost in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor indirecte of incidentele schade (met inbegrip van winstderving, verlies van rente of van opportuniteiten, gegevensverlies, inactiviteit of personeelskosten) die door de Klant of derden zou worden geleden ingevolge het gebruik van de Dienst (met name in geval van virussen, hacking of andere computermisdrijven, verkeerde informatie ...). bpost kan overigens evenmin aansprakelijk worden gesteld voor dergelijke schade in geval van onbeschikbaarheid, opschorting of onderbreking van de Dienst, met name ingevolge toegangsbeperkingen op het internet, een tijdelijk defect aan het materiaal of onderhoud.

Aangezien de Dienst een bijkomende dienst is die bpost bij het verlenen van een hoofddienst verstrekt als bijdienst, zal de aansprakelijkheid van bpost in geval van directe schade (zoals verlies, beschadiging, vertraging en andere) hoe dan ook beperkt zijn tot het maximumbedrag dat is voorzien in de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de betrokken hoofddienst, zonder enige bijkomende schadevergoeding.

4. Fraude en manipulaties

De Klant verbindt zich ertoe om het aan de “Track and Trace”-dienst gewijde gedeelte van de website van bpost niet te gebruiken voor illegale of schadelijke doeleinden, om de toegang ertoe niet te verhinderen of te verstoren, om er geen wijzigingen aan aan te brengen of de werkzaamheid ervan te verminderen, om er geen schade aan te veroorzaken of om geen schade te berokkenen aan bpost of aan derden en om het niet te gebruiken om computervirussen of schadelijke of illegale informatie te verspreiden of door te sturen. bpost behoudt zich het recht voor om elke klant die deze algemene voorwaarden of de toepasselijke reglementering overtreedt, de toegang tot zijn website tijdelijk te onttrekken.

De Klant verbindt er zich bovendien toe bpost volledig te vergoeden voor alle kosten en vergoedingen (redelijke honoraria van advocaten inbegrepen) die bpost ten laste worden gelegd en die voortkomen uit klachten en / of vorderingen door derden, waarbij die zich beroepen op de schending van hun rechten en / of nadeel dat zij zouden hebben geleden doordat de Klant de voorgaande voorwaarden met voeten zou hebben getreden.

bpost mag te allen tijde en zonder voorafgaande kennisgeving de "Track and Trace"-dienst opschorten of beëindigen of de gebruiksvoorwaarden van deze dienst wijzigen.

5. Intellectuele eigendomsrechten

De vorm en het ontwerp van het aan de "Track and Trace"-dienst gewijde gedeelte van de website van bpost en de inhoud ervan (afbeeldingen, teksten, illustraties ...), alsook de "Track and Trace"-toepassing (computerprogramma) zijn beschermd door het auteursrecht. Het kopiëren, downloaden, vertalen, wijzigen, gebruiken voor commerciële doeleinden, exploiteren of verspreiden ervan, hetzij geheel, hetzij gedeeltelijk, in welke vorm dan ook, is verboden, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van bpost. Elke inbreuk op dergelijke intellectuele rechten leidt tot burgerrechtelijke en strafrechtelijke vervolging.

Sommige merken waarnaar wordt verwezen in het gedeelte van de website van bpost dat aan de Dienst is gewijd, en met name de merken die sommige van zijn producten of diensten aanduiden, zijn geregistreerde merken die onder het intellectuele eigendomsrecht vallen, zodat de Klant er geen gebruik van mag maken.

6. Bescherming en behandeling van persoonsgegevens

Voor alle informatie met betrekking tot de bescherming van de persoonsgegevens, verwijzen wij naar bpost algemeen privacybeleid en het specifiek privacybeleid met betrekking tot onze dienst Track & Trace dat beschikbaar is op onze site www.bpost.be.

7. Allerlei

Indien krachtens een wettelijke bepaling van openbare orde of krachtens het dwingend recht één van de clausules van deze algemene voorwaarden nietig en / of niet-tegenstelbaar aan de Klant zou zijn, dan wordt deze clausule geacht niet te zijn geschreven. De andere clausules van deze voorwaarden blijven echter van toepassing.

Deze algemene voorwaarden vallen onder en worden geïnterpreteerd overeenkomstig het Belgische recht. Alleen de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel zijn bevoegd om uitspraak te doen over geschillen betreffende deze algemene voorwaarden en het gebruik van de "Track and Trace"-dienst.

Wanneer een partij zich niet beroept op een recht op grond van deze algemene voorwaarden of op een tekortkoming van de andere partij, of wanneer ze dit te laat doet, dan mag dit geenszins worden beschouwd als zou deze partij er definitief aan verzaken zich later te beroepen op elk ander recht of elke andere tekortkoming. Zo ook betekent het feit dat men een recht slechts gedeeltelijk uitoefent niet dat men zich later niet meer zal kunnen beroepen op een aanvullende uitoefening van dat recht of op de uitoefening van om het even welk ander recht. De rechten die zijn vastgelegd in deze algemene voorwaarden zijn cumulatief en sluiten elk ander recht dat is vastgelegd door de wetten en reglementen die van toepassing zijn op deze algemene voorwaarden geenszins uit.

bpost behoudt zich het recht voor onderhavige algemene voorwaarden zonder kennisgeving te wijzigen. De nieuwe gewijzigde algemene voorwaarden zijn onmiddellijk van toepassing.