

# Algemene Voorwaarden First Service

## 1. Definities

**bpost:** naamloze vennootschap van publiek recht met hoofdzetel in het Muntcentrum, 1000 Brussel, ingeschreven in het register van rechtspersonen van Brussel met het nummer 0214.596.464.

**De Klant:** elke rechtspersoon die wil gebruik maken van de “First Service” dienst van bpost en die het aanvraagformulier voor “First Service” dienst van bpost aan bpost overmaakt op de website van bpost ([www.bpost.be/firstservice](http://www.bpost.be/firstservice)).

**De “First Service” dienst van bpost:** de dienst voor vroege bestelling (vóór 9 uur) van bpost die deel uitmaakt van deze overeenkomst.

**De Overeenkomst:** de overeenkomst tussen de Klant en bpost aangaande de “First Service” dienst van bpost.

**Het Forfait:** het maandelijkse bedrag dat de Klant aan bpost betaalt voor de “First Service” dienst van bpost.

De definities die terug te vinden zijn in de Algemene Voorwaarden aangaande de diensten van bpost zijn ook in deze overeenkomst van toepassing.

## 2. Toepassingsdomein en startdatum

Deze Algemene Voorwaarden aangaande de “First Service” dienst van bpost, alsook bepaalde voorwaarden zoals bepaald in de Algemene Voorwaarden aangaande de diensten van bpost, die uitdrukkelijk vermeld worden, maken integraal deel uit van de Overeenkomst die gesloten wordt tussen de Klant en bpost. Deze Algemene Voorwaarden bepalen vanaf 1 april 2011 de betalende en gegarandeerde dienst van vroege postbedeling, genaamd “First Service” van bpost.

## 3. Omschrijving van de “First Service” dienst van bpost

De “First Service” dienst van bpost garandeert de Klant ‘s morgens op postbedelingsdagen zoals die vermeld staan dat vernoemd wordt op het aanvraagformulier vóór 9 uur ‘s morgens op postbedelingsdagen zoals die vermeld staan in de Algemene Voorwaarden aangaande de diensten van bpost (van maandag tot vrijdag, uitgezonderd nationale feestdagen, stakingsdagen, enz.). Deze bedeling verloopt conform de Algemene Voorwaarden aangaande de diensten van bpost.

## 4. Contractuele relatie

Het afsluiten van de Overeenkomst impliceert een contractuele relatie tussen de Klant en bpost, op voorwaarde dat het aanvraagformulier compleet en correct ingevuld werd door de Klant en teruggestuurd werd naar bpost. De Klant vult het onlineformulier in en valideert op [www.bpost.be/firstservice](http://www.bpost.be/firstservice). De “First Service” dienst van bpost is enkel beschikbaar voor Klanten met een Belgisch adres. Het aanvraagformulier wordt ingevuld door de Klant en is diens volledige verantwoordelijkheid. Eens de Overeenkomst in werking treedt kan de klant niet meer aanvragen deze te annuleren.

## 5. Duur van de overeenkomst

De Overeenkomst treedt in werking zodra bpost het aanvraagformulier ontvangt en na verificatie dat de Klant aan alle solvabiliteitscriteria voldoet. De Overeenkomst wordt voor een onbepaalde duur afgesloten. bpost start met de vroege postbedeling op de eerste maandag van de maand die volgt op de maand van aanvraag, voor aanvragen die tenminste de laatste dinsdag van de maand worden ingediend. Voor aanvragen die na deze datum worden ingediend, is het mogelijk dat de Overeenkomst slechts in werking treedt op de eerste maandag van de tweede maand die volgt op de maand van aanvraag. Als de Klant uitdrukkelijk vraagt om de “First Service” dienst van bpost te activeren op een latere datum, zal de “First Service” dienst van bpost geactiveerd worden op de eerste maandag van de maand waarop de Klant de dienst wenst te activeren. De Klant kan deze Overeenkomst beëindigen via een aangetekend schrijven en wanneer hij een opzeg van één maand respecteert. bpost behoudt het recht deze Overeenkomst te beëindigen:

- als de Klant de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden niet respecteert na een aanmaningsbrief aangaande het niet respecteren van de voorwaarden en deze niet binnen een termijn van tien (10) werkdagen rechtzet, met een opzeg van minstens tien werkdagen;
- op elk moment dat bpost beslist (gedeeltelijk of totaal) te stoppen met de “First Service” dienst van bpost, met een opzeg van één maand;
- als de Klant schuldig is aan fraude of elke vorm van gedrag dat niet conform is met commerciële gebruiken.

## 6. Forfait en facturering

Er wordt een maandelijkse factuur gestuurd die de Klant uitnodigt zijn Forfait te betalen. De eerste factuur wordt

gestuurd in de loop van de maand waarin de “First Service” dienst van bpost geactiveerd werd. De Klant betaalt zijn maandelijks Forfait binnen een maximale termijn van dertig (30) kalenderdagen na het ontvangen van de betreffende maandelijks factuur. bpost behoudt het recht het bedrag van het Forfait aan te passen mits de Klant hier voo-  
rafgaandelijk van op de hoogte te stellen, minimum twee (2) maanden voor de aanpassing van het tarief. In dat geval kan de Klant bpost via aangetekend schrijven, dat minstens één (1) maand volgend op de datum van het schrijven van bpost wordt verstuurd, op de hoogte brengen de Overeenkomst op de dag dat de tariefaanpassing van start gaat te willen stopzetten.

## **7. Verplichtingen en verantwoordelijkheden van de Klant**

De Klant verklaart dat alle informatie die hij aan bpost overmaakt via het aanvraagformulier correct is. De Klant is verantwoordelijk voor elke vorm van schade die bpost zou kunnen ondervinden tengevolge van het niet naleven van de Algemene Voorwaarden, toewijsbaar aan de Klant, en in het bijzonder schade die het gevolg zou zijn van een valse verklaring of het doorgeven van incorrecte informatie. De Klant staat in voor alle aanspraken die bpost van derden zou ontvangen aangaande schade die het gevolg zou kunnen zijn van een fout van de Klant in het kader van deze Overeenkomst. In het geval de Klant verhuist of zijn factureringsadres wijzigt, verbindt de Klant er zich toe bpost minstens twee (2) maanden op voorhand te verwittigen via een schrijven aan bpost, Contracting Dienst – 2<sup>de</sup> verdieping, Munt Centrum, 1000 Brussels of bij e-mail aan [contract@bpost.be](mailto:contract@bpost.be), zodat bpost de nodige operationele veranderingen kan doorvoeren.

## **8. Verplichtingen en verantwoordelijkheden van bpost**

Garantie en verantwoordelijkheid betreffende de bestelling vóór 9 uur. bpost engageert zich bpost geadresseerd aan de Klant op het adres dat door de Klant werd ingevuld op het aanvraagformulier vóór 9 uur te bedelen, op bedelingdagen zoals die werden bepaald in de Algemene Voorwaarden aangaande diensten van BPO bpost (van maandag tot vrijdag, uitgezonderd nationale feestdagen, stakingsdagen, enz.). bpost kan niet verantwoordelijk worden gesteld in het geval van een gebeurtenis die niet onder haar wil of controle valt (heerkracht), waaronder in het bijzonder volgende gevallen van heerkracht vallen: een verkeersongeval dat niet toe te schrijven is aan bpost en waarbij bpost be-  
diende betrokken is, een abnormale verkeerssituatie, in het bijzonder te wijten aan slechte weersomstandigheden (wintersituatie met risico op sneeuw en/of vriezen, die onder de categorie ROOD vallen volgens Meteowing), ongelukken,

werken, wegomleidingen, schade aan het wegnnet, acties of tekortkomingen van de overheid, een panne in het sorteercentrum of pannes van de voertuigen van bpost enzo-  
voort, nationale, regionale of lokale stakingen van het hele of gedeeltelijke personeel van bpost, overstromingen, brand, bliksem, explosies, aardbevingen, alle acties of tekortkomingen van een persoon of entiteit die niet door bpost gecontroleerd wordt enzovoort. In dergelijke gevallen wordt bpost bedeld eens de betreffende situatie is opge-  
lost. Als de Klant gedurende een beperkte periode een aan-  
zienlijke hoeveelheid post verwacht, wordt hij verzocht bpost hiervan op de hoogte te stellen zodat bpost de no-  
dige operationele aanpassingen kan doorvoeren. De aans-  
prakelijkheidsbeperkingen van bpost zoals uiteengezet in de tweede paragraaf van dit artikel 8, zijn ook hier van toepas-  
sing. Andere bepalingen aangaande de verantwoordelijkheid van bpost kan niet verantwoordelijk worden gesteld in het geval van misbruik, inbraak, fouten, onachtzaamheden door de Klant of derden. De Klant zal bpost schadeloos stellen voor de schade die hij ondervindt tengevolge van een klacht of een actie door derden die het gevolg is van een fout van de Klant, inclusief het leveren van incorrecte infor-  
matie aan bpost bij het inschrijven in de dienst “First Ser-  
vice” van bpost. bpost is exclusief verantwoordelijk voor di-  
recte schade (uitgezonderd elke vorm van indirecte schade zoals het verlies van inkomsten, gevolgen voor het imago of de reputatie van de Klant enzovoort) die het gevolg zou zijn van het niet-uitvoeren van de Overeenkomst door bpost. In het geval bpost verantwoordelijk wordt gesteld, zal de Klant enkel aanspraak kunnen maken op een bedrag dat niet hoger ligt dan het maandelijks Forfait dat door de Klant betaald wordt. De verantwoordelijkheid van bpost be-  
perkt zich tot de gevallen en bedragen hierboven vermeld. bpost kan in geen enkel geval verantwoordelijk worden gesteld als er sprake is van een schade tengevolge van een fout door bpost die niet verbonden is aan het niet bedelen van de aan de Klant geadresseerde post vóór 9 uur, conform de Algemene Voorwaarden (diefstal, verlies, te laat bedelen enzovoort). De Klant kan meer bepaald in geen enkel geval bpost aansprakelijk stellen wegens een fout in verband met het niet uitvoeren van de algemene voorwaar-  
den inzake de aanbieding van diensten van bpost, behalve wanneer daar uitdrukkelijk zou naar worden verwezen in het kader van onderhavige Algemene Voorwaarden (uitrei-  
kingsdagen enz.). bpost kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het niet bedelen van post in postbussen die niet conform zijn aan de legale bepalingen of die niet toe-  
gankelijk zijn. Hetzelfde geldt in het geval van het niet be-  
delen van post die niet conform is, verboden is of niet be-  
deeld kan worden, zoals dit bepaald is in de Algemene Voorwaarden aangaande de diensten van bpost.

## **9. Klachten van de Klant**

Elk bezwaarschrift of elke klacht van de Klant moet binnen

de drie (3) werkdagen, te rekenen vanaf de datum van de gebeurtenis waarop de klacht of het bezwaarschrift betrekking heeft, geadresseerd worden aan bpost. Een klacht kan telefonisch gemeld worden aan het Service Centre op het nummer 02 201 11 11 of per post naar Service Center op het volgende adres Muntcentrum, 2<sup>de</sup> verdieping, 1000 Brussel. Elke klacht krijgt een referentienummer dat aan de Klant wordt meegedeeld. Op aanvraag ontvangt de Klant een gratis ontvangstbewijs. Door de referentie te gebruiken bij correspondentie of conversaties met bpost zal de Klant de behandeling van zijn klacht vereenvoudigen en de oplossing ervan bespoedigen.

Beroep bij de Ombudsdienst voor de postsector: een klant die niet tevreden is over de manier waarop zijn klacht door het bedrijf werd behandeld, of over het resultaat ervan, kan gratis in beroep gaan bij de Ombudsdienst voor postsector, die werd opgericht door de wet van 21 maart 1991. Ombudsdienst voor de postsector (OMPS): Koningsstraat 97 bus 15, 1000 Brussel [www.omps.be](http://www.omps.be).

## 10. Beperkingen van de garantie

De garantie van bpost omvat niet het bedelen van pakjes, kranten, magazines, aangetekende brieven of niet-geadresseerde zendingen die deel uitmaken of die het onderwerp kunnen zijn van een afzonderlijke bedeling. De garantie van bpost betreft enkel en alleen het bedelingsuur van bpost die onder deze Algemene Voorwaarden valt. bpost bedeeft vóór 9 uur de post die door het sorteercentrum werd behandeld op het moment dat de postbode aan zijn postronde begint. De post die op dat moment nog niet behandeld werd, zal de volgende dag bedeeft worden vóór 9 uur. Toch is het mogelijk dat u nog dezelfde dag deze post ontvangt, als bpost erin slaagt deze deel te laten uitmaken van een latere postronde (bijvoorbeeld bij het bedelen van aangetekende zendingen).

## 11. Intellectuele eigendom

bpost behoudt alle rechten inzake intellectuele eigendom aangaande de “First Service” dienst van bpost. De Klant mag het “First Service” formulier van bpost niet voor commerciële doeleinden gebruiken. In het bijzonder is de Klant niet toegestaan het merk of het logo van de “First Service” dienst van bpost of andere merken of logo's van bpost te gebruiken. bpost is niet verantwoordelijk voor de pertinentie of exactheid van de informatie die op het “First Service” formulier van bpost vermeld wordt.

## 12. Confidentialiteit van de persoonlijke gegevens van de Klant – privéleven

De persoonlijke gegevens die de Klant doorgeeft, worden

verondersteld correct te zijn. bpost behandelt (ontvangt en bewaart) de gegevens met een persoonlijk karakter (te weten de naam en voornaam, het adres, het mobiele nummer of het e-mailadres) van de Klant als fysieke persoon, de agenten of mandatarissen van de Klant als rechtspersoon voor de doelstellingen van de “First Service” dienst van bpost, voor contactneming in geval van problemen of in het kader van de commerciële promotie van de producten en diensten uitgegeven en/of gedistribueerd door bpost. Behalve wanneer de betreffende fysieke persoon dit anders aangeeft, kunnen deze gegevens gecommuniceerd worden voor bovenstaande doelstellingen aan bedrijven die verbonden zijn met bpost zoals omschreven in artikel 11 van de gedragscode voor ondernemingen. De betreffende fysieke persoon heeft toegang tot de gegevens die op hem of haar betrekking hebben en kan vragen deze recht te zetten of zich verzetten tegen later gebruik van de gegevens in het kader van direct marketing. Dit kan hij of zij doen door een schriftelijk schrijven, vergezeld van een kopie van de identiteitskaart, aan bpost Privacy Service, PB 5000, 1000 Brussel.

## 13. Aanpassingen

Deze Algemene Voorwaarden kunnen op elk moment door bpost aangepast worden. De aangepaste Algemene Voorwaarden zullen van toepassing zijn en zullen voor beide partijen bindend zijn vanaf de eerste dag van de maand die volgt op de melding van de aanpassing door bpost aan de Klant. Wanneer bpost er door een wet, verordening of beslissing van een Belgische of supranationale overheid zou toe worden verplicht de vergoeding voor, of de kenmerken of specificaties van de “First Service” dienst van bpost of de inhoud van de Algemene Voorwaarden te wijzigen of de Overeenkomst te ontbinden, zal bpost de Klant daar op een gepaste wijze over inlichten. In beide gevallen kan de Klant bpost via aangetekend schrijven, verstuurd binnen de vijftien (15) dagen, te rekenen vanaf de melding van de aanpassing, inlichten de Overeenkomst op de dag van de aanpassing te willen stopzetten. In dergelijke gevallen zijn beide partijen akkoord dat de Klant geen enkele vorm van schade-loosstelling kan eisen.

## 14. Andere bepalingen

Als een van de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden tengevolge van een wettelijke bepaling van de openbare orde of een bepaling van gebiedend recht nietig wordt verklaard of niet opponeerbaar zou zijn aan de Klant, zal deze clausule geacht worden niet geschreven te zijn. Alle andere clausules blijven echter van toepassing. Deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst vallen onder het Belgisch recht. Elk bezwaar tegen deze Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst die niet minnelijk geschikt kan

worden, zal enkel en alleen door hoven en rechtbanken van het wettelijk arrondissement Brussel opgelost kunnen worden. De Klant kan geen afstand doen van deze Overeenkomst zonder de voorafgaandelijk schriftelijke toestemming van bpost. bpost mag deze Overeenkomst op elk moment afstaan aan bedrijven die volgens artikel 11 van de gedragscode voor ondernemingen met bpost verbonden zijn. bpost behoudt het recht onderaannemers aan te trekken voor het uitvoeren van deze Overeenkomst. Vragen of klachten dienen gericht te worden aan het Service Centre per telefoon op het nummer 02 201 11 11 of per post op het volgende adres Muntcentrum, 2<sup>de</sup> verdieping, 1000 Brussel.