

## 1. Definities

In het kader van deze Algemene Voorwaarden hebben de hieronder opgesomde begrippen de volgende betekenis:

- **Brochure:** het door bpost uitgegeven en regelmatig bijgewerkt document waarin de dienst Afhaling ten Huize wordt beschreven en waarin de tarieven voor deze dienstverlening staan vermeld.
- **Klant:** elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die met bpost een overeenkomst aangaande de dienst Afhaling ten Huize heeft afgesloten
- **Algemene Voorwaarden:** onderhavige algemene voorwaarden die de voorwaarden en modaliteiten omschrijven die van toepassing zijn op de dienst Afhaling ten Huize.
- **Overeenkomst:** de overeenkomst afgesloten tussen bpost en de Klant aangaande de dienst Afhaling ten Huize.
- **Zendingen:** de brieven en pakjes die aanvaard worden door bpost in het kader van de dienst Afhaling ten Huize, zoals omschreven in de Gebruikersgids.
- **Gebruikershandleiding:** het(de) door bpost uitgegeven en regelmatig bijgewerkt(e) document(en) waarin wordt omschreven welke voorbereidingen de Klant moet treffen in het kader van de dienst Afhaling ten Huize.
- **Werkdag:** alle kalenderdagen met uitzondering van zaterdag, zondagen en wettelijke feestdagen.
- **bpost:** naamloze vennootschap van publiek recht met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Muntcentrum, ingeschreven onder het ondernemingsnummer 0214.596.464.
- **Partij(en):** de Klant en/of bpost.
- **Dienst Afhaling ten Huize:** de dienst waarbij bpost de gefrankeerde Zendingen van de Klant komt ophalen, ofwel op regelmatige basis en op het adres, de werkdagen en de tijdstippen vastgelegd in de Overeenkomst, ofwel occasioneel en op aanvraag van de Klant, en die Zendingen in het postcircuit introduceert.

## 2. Algemeenheden

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de dienst Afhaling ten Huize van Bpost. De algemene voorwaarden van de Klant zijn niet van toepassing.

Deze Algemene Voorwaarden zijn niet van toepassing op de diensten voor het verzenden en uitreiken van de Zendingen door bpost, waarvoor aparte algemene voorwaarden gelden (Algemene voorwaarden inzake de Dienstverlening door bpost, gepubliceerd in het Belgische Staatsblad en beschikbaar op de website van bpost, Algemene voorwaarden voor Taxipost-pakketten van bpost).

## 3. Tarieven

De tarieven die van toepassing zijn op de dienst Afhaling ten Huize worden vermeld in de Brochure die op het moment van het afsluiten van de Overeenkomst van kracht is. Deze tarieven verschillen al naargelang het om een regelmatige afhaling gaat -dan geldt een maandelijks forfait, bepaald in functie van de regelmaat en het uur van afhaling - of om een occasionele afhaling - dan geldt een forfaitair bedrag per afhaling.

bpost heeft het recht om deze tarieven te wijzigen. In geval van een tariefwijziging zijn de nieuwe tarieven van toepassing ten vroegste op de eerste dag van de maand volgend op de aankondiging van de nieuwe Tarieven aan de Klant door bpost, met een minimum van twintig (20) dagen. De Klant die de nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, kan de Overeenkomst opzeggen zoals aangegeven in artikel 14.

De opgegeven prijzen zijn exclusief BTW. De BTW, alle andere indirecte belastingen en alle huidige of toekomstige taksen, rechten en heffingen van welke aard ook (met uitzondering van de belastingen op inkomsten en winst) die door een overheid zouden worden opgelegd naar aanleiding of in uitvoering van deze Overeenkomst, zijn altijd voor rekening van de Klant en in voorkomend geval bovenop de prijs aanrekenbaar.

## 4. Verbintenissen van de partijen

### bpost verbindt zich ertoe om:

- De Zendingen van de Klant op te halen op de manier die voorzien werd in de Overeenkomst.
- De Zendingen op de dag zelf dat ze werden opgehaald in het postcircuit te introduceren.
- De Klant zo vlug mogelijk te verwittigen indien een door de Overeenkomst voorziene ophaling niet kan plaatshebben.

### De Klant verbindt zich ertoe om:

- Aan bpost geen Zendingen toe te vertrouwen die verboden zijn door de Algemene voorwaarden inzake de Dienstverlening door De Post en de Algemene voorwaarden voor Taxipost-pakketten van bpost
- De werkingsprocedures beschreven in de Gebruikershandleiding nauwgezet te respecteren.
- De Zendingen op een gepaste manier te verpakken, zodat de inhoud ervan het personeel van bpost niet kan kwetsen, noch haar infrastructuur of andere zendingen die door derden aan bpost werden toevertrouwd, kan beschadigen.
- In de Overeenkomst een plaats voor ophaling te vermelden die makkelijk bereikbaar en zonder formaliteiten toegankelijk is (zonder badge of verplichting om zich aan te melden bijvoorbeeld). Indien de ophaling op een verdieping plaatsheeft, moeten er bovendien een parkeerzone in de directe omgeving van de ingang en een lift aanwezig zijn.
- De Zendingen minstens 15 minuten vóór het in de Overeenkomst voorziene tijdstip van ophaling klaar te houden.
- Enkel eigen Zendingen klaar te zetten.
- Elke wijziging in de gegevens van de Klant (benaming, adres, plaats van ophaling, enz.) schriftelijk te melden aan bpost (op het in de Overeenkomst opgegeven adres).

## 5. Aansprakelijkheid van de partijen

De Zendingen die wachten om opgehaald te worden, vallen onder de verantwoordelijkheid van de Klant. bpost kan pas aansprakelijk gesteld worden vanaf het moment dat ze in het bezit is van de Zendingen.

bpost kan enkel aansprakelijk gesteld worden voor directe schade bij het niet respecteren van de verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst. Indirecte schade zoals bijvoorbeeld verlies van tijd, van klanten, van inkomsten, van winst, verstoring van de handelsactiviteit, reputatieschade of verlies van kansen wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

bpost is niet aansprakelijk voor de daden, nalatigheden of fouten van de Klant of van derden. De Klant draagt alle gevolgen die voortvloeien uit het niet respecteren door hemzelf van de Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst. Zijn aansprakelijkheid omvat ook de beschadiging van zijn eigen Zending ten gevolge van een ongepaste verpakking en de schade die een dergelijke Zending aan bpost of aan derden berokkent.

Het feit dat bpost Zendingen ophaalt die niet aan de Algemene Voorwaarden beantwoorden ontslaat de Klant niet van zijn aansprakelijkheid.

## 6. Klachten

Klachten over de dienst Afhaling ten Huize dienen schriftelijk te worden gericht aan: bpost, Service Centre, Muntcentrum, 1000 Brussel. Klachten dienen zo snel mogelijk na de feiten te worden ingediend en op straffe van onontvankelijkheid ten laatste binnen de 6 dagen na het gebeuren.

## 7. Schadeloosstelling

Enkel de Klant die een klacht indient en die de fout van bpost, de geleden directe schade en het oorzakelijk verband tussen beide bewijst, kan aanspraak maken op schadeloosstelling. De schadevergoeding zal gelijk zijn aan de directe schade die werkelijk werd geleden, met een maximum van:

- het bedrag van de maandelijkse factuur verstuurd door bpost wanneer het gaat om een regelmatige afhaling.
- het tarief van toepassing op een afhaling wanneer het gaat om een occasionele afhaling.

## 8. Uitvoeringsvoorwaarden

De klantspecifieke uitvoeringsvoorwaarden van de dienst Afhaling ten Huize worden vermeld in de Overeenkomst.

Voor de afhaling ten huize op regelmatige basis behoudt bpost zich het recht voor om in het kader van een reorganisatie (lokaal, regionaal of nationaal) een nieuw ophalingstijdstip te bepalen, op voorwaarde dat de Klant minstens één maand voor de inwerkingtreding op de hoogte wordt gebracht van de wijziging.

## 9. Occasionele afhaling - aanvraag

Aanvragen voor een occasionele afhaling van een Zending gebeuren bij het Service Centre van bpost op het nummer 022.011.011.

Om in aanmerking te komen, dient de aanvraag ten laatste op de dag vóór de afhaling vóór 12 uur te gebeuren.

Het tijdstip waarop de occasionele afhaling plaatsvindt, wordt bij de aanvraag door bpost aan de Klant meegedeeld. Het tijdstip kan variëren in functie van de operationele beschikbaarheid van bpost.

## 10. Materiaal

Om de Zendingen voor te bereiden dient de Klant het daarvoor bestemde materiaal van bpost te gebruiken (zakken, sluitingen, bakken, ontvangstbewijzen voor aangetekende zendingen, enz.). Dit materiaal wordt bij de eerste afhaling gratis door bpost ter beschikking gesteld aan de Klant. De Klant kan gratis materiaal bijbestellen volgens de instructies in de Gebruikershandleiding.

Het materiaal blijft eigendom van bpost en zal door de Klant worden teruggegeven op het einde van de Overeenkomst.

## 11. Facturatie - betalingsvoorwaarden

bpost stuurt op het einde van elke maand een factuur naar de Klant, of de Afhaling ten Huize nu regelmatig plaatsvindt of occasioneel.

De factuur vermeldt het nummer van de Overeenkomst en een omschrijving van de geleverde diensten.

Elke factuur is betaalbaar binnen 30 (dertig) kalenderdagen volgend op de factuurdatum door overschrijving op het rekeningnummer 000-4000007-18 (IBAN : BE50 0004 0000 0718 / BIC : BPOTBEB1) van bpost met vermelding van de referenties van de factuur; na deze betalingstermijn wordt de betaling als laattijdig beschouwd.

Op elke factuur die niet op de vervaldag betaald is, zal van rechtswege en zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling vanaf de vervaldag tot de datum van volledige betaling een nalatigheidsintrest van 7% per jaar aangerekend worden. bpost behoudt zich bovendien het recht voor om zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling een forfaitaire vergoeding te vragen voor de interne kosten voor de invordering van de schuld (zoals personeels- en administratiekosten, beheer en opvolging van het dossier, invloed op het financieel beheer, enz.) ten bedrage van 15% van het factuurbedrag met een minimum van € 65,00, en dat zonder afbreuk te doen aan de eventuele invorderingskosten, gerechtskosten en andere uitvoeringskosten die ten laste vallen van de schuldenaar. Het feit dat er geen intrest of forfaitaire schade-loosstelling wordt vermeld in de eventuele ingebrekestelling door bpost, betekent in geen geval dat deze afziet van het recht om nog intresten en/of een forfaitaire schadeloosstelling te eisen.

Elke betwisting van een factuur moet binnen de 15 werkdagen volgend op de factuurdatum per aangetekend schrijven worden gericht aan bpost - SERVICE CENTRE - MUNTCENTRUM - 1000 BRUSSEL. In dit bezwaar moeten de datum en het nummer van de factuur vermeld worden. Eens de boven vermelde termijn verstreken is, wordt de factuur geacht aanvaard te zijn door de Klant.

Wanneer een factuur niet op de vervaldag betaald is, heeft bpost bovendien het recht de dienstverlening op te schorten tot de volledige betaling van alle vervallen facturen.

## 12. Bescherming van de persoonlijke gegevens

De persoonsgegevens (zoals bedoeld door de wet van 8 december 1992, de zogenaamde 'wet tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer') van de personeelsleden van de Klant die hij aan bpost in het kader van de Overeenkomst meedeelt, zullen door bpost, die verantwoordelijk is voor de verwerking van de gegevens, gebruikt worden met het oog op het beheer van de contractuele relatie, de controle van de activiteiten, de preventie van fraude en misbruik, de samenstelling van statistieken en, behoudens verzet van hun kant, om deze personen later informatie te sturen in verband met producten en diensten die geleverd en/of verdeeld worden door bpost.

Behoudens verzet van deze personen kunnen hun persoonsgegevens ook meegedeeld worden aan bedrijven die deel uitmaken van de groep van bpost met het oog op het geven van informatie over hun eigen producten en diensten. De Klant garandeert dat zijn personeelsleden ermee instemmen dat bpost en de bedrijven die met haar verbonden zijn hun persoonsgegevens verwerken met het oog op commerciële promotie en dat hun gegevens aan de voornoemde bedrijven met hetzelfde doel worden doorgegeven. De Klant garandeert ook dat hij die personen op de hoogte heeft gebracht van hun recht om zich tegen het verwerken en/of doorgeven te verzetten.

Indien die personen zich wensen te verzetten tegen het feit dat hun persoonsgegevens worden gebruikt met het doel om informatie te verstrekken over de producten en diensten die geleverd en/of verdeeld worden door bpost en/of met het doel om ze aan bovenvermelde organisaties door te geven, kunnen zij dat op elk moment schriftelijk aan bpost laten weten door een schriftelijk, gedateerd en ondertekend verzoek samen met een kopie van hun identiteitsbewijs naar het volgende adres te sturen: bpost, dienst Privacy, PB 5000, 1000 Brussel. Deze personen hebben ook het recht om hun persoonsgegevens in te kijken en kunnen ze indien nodig laten corrigeren door een schriftelijk, gedateerd en ondertekend verzoek samen met een kopie van hun identiteitsbewijs naar hetzelfde adres te sturen.

## 13. Overmacht

bpost kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld in geval van overmacht of andere gebeurtenissen die buiten haar controle vallen, zoals stakingen, hold-ups, oorlog, opvoedingen, natuurrampen, onvermijdelijke ongevallen, embargo's, blokkades, wettelijke beperkingen, oproer, overheidsmaatregelen of onbeschikbaarheid van transportmiddelen, en die de Partij gedeeltelijk of geheel beletten om haar verplichtingen na te komen.

bpost kan zonder voorafgaandelijke kennisgeving de dienst Afhaling ten Huize gedeeltelijk of geheel opschorten in geval van onvoorziene gebeurtenissen waarover bpost geen controle heeft en die de dienstverlening geheel of gedeeltelijk onmogelijk maken of ernstig bemoeilijken. De opschorting kan in geen geval recht geven op een schadeloosstelling voor de Klant. bpost zal proberen de Klant binnen een redelijke termijn te informeren over de onderbrekingen en zal binnen redelijke grenzen alles in het werk stellen om de eventuele schade voor de Klanten te beperken.

## 14. Duur - ontbinding van de overeenkomst

De Overeenkomst aangaande de dienst Afhaling ten Huize wordt voor onbepaalde duur gesloten vanaf de datum vermeld in de Overeenkomst. Elke Partij kan de Overeenkomst per aangetekend schrijven opzeggen met inachtneming van een opzeggingstermijn van één maand die begint te lopen op de eerste dag die volgt op het versturen van de opzegging.

Onverminderd artikel 5 behoudt bpost zich bovendien het recht voor om de Overeenkomst zonder verwittiging of schadeloosstelling in de volgende gevallen op te zeggen:

- in geval van faillissement, gerechtelijk akkoord, vereffening of ontbinding van de Klant als rechtspersoon;
- in geval van overlijden van de Klant als natuurlijke persoon;
- in geval van fout of nalatig gebruik van de dienst Afhaling ten Huize door de Klant (zoals niet-naleving van de modaliteiten voor het voorbereiden van de Zendingen, aanbieden van niet-aanvaarde Zendingen, enz.) die de goede werking van deze dienstverlening of andere door bpost aangeboden diensten al dan niet in het gedrang brengt;
- in geval van misbruik of fraude door de Klant;
- in geval van betalingsachterstand of herhaaldelijke laattijdige betalingen.

## 15. Wijziging van de algemene voorwaarden en van de gebruikershandleiding

bpost behoudt zich het recht voor om de Algemene Voorwaarden en/of de Gebruikershandleiding aan te passen. In geval van wijziging van de Algemene Voorwaarden en/of de Gebruikershandleiding zullen de nieuwe bepalingen ten vroegste in werking treden op de eerste dag van de maand die volgt op de aankondiging van de nieuwe voorwaarden aan de Klant, met een minimum van twintig (20) dagen. De Klant die de nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, kan de Overeenkomst opzeggen zoals aangegeven in artikel 14.

bpost heeft het recht om in alle omstandigheden en zonder voorafgaande kennisgeving de technische karakteristieken van de dienstverlening aan de Klant te wijzigen om ze aan te passen aan de technologische vooruitgang.

## 16. Nietigheid

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 Algemene Voorwaarden blijven echter van toepassing.

## 17. Toepasselijk recht - bevoegde rechtbanken

Zowel deze Algemene Voorwaarden als de Overeenkomst worden geregeld door het Belgisch recht en moeten overeenkomstig dit recht worden geïnterpreteerd.

Onverminderd artikel 32, 20° van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken zijn alleen de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel bevoegd om uitspraak te doen over geschillen. De Partijen verbinden zich ertoe om alle mogelijkheden te benutten om het geschil in der minne bij de instanties van bpost te regelen vóór ze zich tot de gerechtelijke instanties wenden.