



Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening door bpost

Onderstaande algemene voorwaarden zijn van toepassing vanaf 1 januari 2012

I. Definities

Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden hebben onderstaande begrippen de volgende betekenis:

Afgiftewijs: het bewijs dat bpost aan de Klant overhandigt wanneer deze een Zending afgeeft aan het loket van een Postaal Servicepunt van bpost met het oog op de Behandeling ervan. Er wordt geen Afgiftewijs overhandigd wanneer de Klant een Bpack Pakket afgeeft in een pakketenbus van een Selfpost. Wanneer de Klant een Bpack Pakket afgeeft in een pakketautomaat, wordt het Afgiftewijs gegenereerd op het moment van effectieve inontvangstname van het Pakket door de aangestelde van bpost die de lichterij vericht van het pakketautomaat.

Afgifteplaats: naargelang het geval, de brievenbussen van bpost, het loket van een Postaal Servicepunt, een pakketenbus van een Selfpost, een pakketautomaat, of iedere andere plek waar bpost de afgifte van Zendingen aanvaardt.

Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden inzake de dienstverlening door bpost zoals van tijd tot tijd gewijzigd;

Behandeling: het ophalen, sorteren, vervoeren en uitreiken van Zendingen door bpost;

bpost: de naamloze vennootschap van publiek recht met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Muntcentrum, RPR Brussel BTW BE 0214.596.464;

Diensten: de diensten die bpost aanbiedt in het kader van de Behandeling van Zendingen die onderworpen zijn aan onderhavige Algemene Voorwaarden;

Klant: elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die een beroep doet op de Diensten van bpost voor de Behandeling van Zendingen;

Postaal Servicepunt: een postkantoor, een posthalte of een postwinkel (PostPunt);

Postwetgeving: de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en de wet van 6 december 1971 betreffende de oprichting van bpost en bepaalde postdiensten en hun respectieve uitvoeringsbesluiten, zoals van tijd tot tijd gewijzigd;

Werkdag: elke kalenderdag, behalve zaterdag, zondag en alle wettelijke feestdagen;

Zending: elke nationale of internationale geadresseerde Zending of pakket, met inbegrip aangetekende Zendingen, Zendingen met aangegeven waarde alsook volgende pakketten: Bpack 24h, Bpack 24h, Bpack LLS, Bpack 24h Mini, Bpack Maxi, Bpack Pay@home, Bpack Pay@home Maxi, Bpack Secur, Bpack World Light, Bpack World.

De behandeling van andere Bpack Pakketten aangeboden aan contractuele klanten, alsook de behandeling van Bpack World Express Pakketten zijn onderworpen aan de Algemene Voorwaarden Pakketten, beschikbaar op www.bpost.be.

De behandeling van nationale niet-geadresseerde Zendingen is onderworpen aan de Algemene Voorwaarden Distripost, beschikbaar op www.bpost.be

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, zoals van tijd tot tijd gewijzigd en beschikbaar op www.bpost.be.

nische 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, zoals van tijd tot tijd gewijzigd en beschikbaar op www.bpost.be.

II. Toepassingsgebied

1. Deze Algemene Voorwaarden worden van kracht op bovenstaande datum en zijn van toepassing op alle Diensten die bpost aanbiedt in het kader van de Behandeling van Zendingen. Indien bijzondere voorwaarden of Postwetgeving specifieke regels voorzien voor bepaalde Diensten, zijn die regels eveneens van toepassing op het aanbieden en verlenen van die Diensten. In geen geval zijn de algemene of bijzondere voorwaarden van de Klant of van andere partijen dan bpost van toepassing op de Behandeling van Zendingen.

2. De geldende Algemene Voorwaarden en de geldende tarieven kunnen worden verkregen of geconsulteerd:

- bij de Klantendienst van bpost op het nummer 022.012345;
- in de Postale Servicepunten en in voorkomend geval op andere plaatsen aangeduid door bpost;
- op de website van bpost www.bpost.be; of
- via elk ander communicatiemiddel dat bpost nuttig acht.

3. Voor alle bijkomende inlichtingen en alle vragen over de Diensten kan de Klant met de Klantendienst van bpost contact opnemen op het nummer 022.012345 of de website www.bpost.be raadplegen. De Klant kan ook terecht bij de postkantoren of de andere plaatsen aangeduid door bpost voor alle bijkomende informatie over de complete producten- en dienstengamma aangeboden door.

III. Tarieven en operationele regels

De Operationele Handleidingen die onder meer betrekking hebben op (i) de technische en operationele regels van toepassing op de Behandeling van Zendingen door bpost en (ii) de geldende tarieven voor de Diensten maken integraal deel uit van deze Algemene Voorwaarden. De Operationele Handleidingen en de tarieven zijn gratis beschikbaar in de postkantoren, op de website www.bpost.be en op andere plaatsen aangeduid door bpost volgens het aangeboden producten en dienstengamma. De voornaamste geldende tarieven worden gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad en geafficheerd in de Postale Servicepunten of andere plaatsen aangeduid door bpost. Bij tegenstrijdigheid tussen die Operationele Handleidingen en tarieven en de Algemene Voorwaarden, primeren deze Algemene Voorwaarden.

Alle tarieven zijn exclusief BTW, tenzij wanneer uitdrukkelijk wordt bepaald dat een tarief "inclusief BTW" is. De BTW, alle andere belastingen, taksen en heffingen van welke aard ook (met uitsluiting van belastingen op inkomen en winst) die momenteel en in de toekomst door gelijk welke overheid 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 bovenop de prijs.

IV. Aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden en het ontstaan van de overeenkomst

Wanneer de Klant een Zending aan bpost afgeeft met het oog op de Behandeling ervan, gaat hij zonder voorbehoud akkoord met alle bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, waarvan hij verondersteld wordt kennis te hebben genomen uiterlijk op het moment dat hij zijn Zending aan bpost afgeeft. De afgifte van een Zending doet automatisch een overeenkomst ontstaan tussen de Klant en bpost onder de voorwaarden vermeld in deze Algemene Voorwaarden en in voorkomend geval volgens de bepalingen van de bijzondere voorwaarden betreffende het product of de dienst in kwestie, tenzij bpost vooraf haar uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming heeft gegeven om daarvan af te wijken. Het is bpost op elk moment en zonder voorafgaande kennisgeving toegestaan om de Diensten en de daarop betrekking hebbende tarieven op te schorten of te wijzigen, met dien verstande dat die wijzigingen onmiddellijk en van rechtswege van toepassing zijn en geen invloed hebben op de eerder aan bpost toevertrouwde Zendingen. Op dezelfde manier is het bpost toegestaan om deze Algemene Voorwaarden aan te passen.

V. Verbintenissen van de partijen

1. Verplichtingen van bpost

1.1. Algemeenheden

bpost verbindt zich ertoe om:

- de lichte te verrichten van de Zendingen in de Afgifteplaatsen op de daarop vermelde dagen en tijdstippen, met uitzondering van zon- en feestdagen;
- de Zendingen één keer per Werkdag op het adres van bestemming te bestellen, voor zover de brievenbus ervan in België gelegen is en voldoet aan de voorschriften van de Postwetgeving, met dien verstande dat de bestelling van aangetekende Zendingen en van Zendingen met aangegeven waarde verricht wordt aan de perso(o)n(en) waarvan de naam en voornaam vermeld is op de Zending, of aan diens lasthebber;
- de van kracht zijnde reglementering en wetgeving inzake de verwerking van persoonsgegevens te eerbiedigen, met inbegrip van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens; en
- haar Klanten niet te discrimineren wanneer dat wettelijk niet verantwoord is, meer bepaald op basis van godsdienstige, politieke of ideologische overtuigingen.

1.2. Uitreikingstermijnen van Zendingen andere dan Pakketen

a) Nationale zendingen

bpost verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om de volgende uitreikingstermijnen toe te passen (behalve indien de Postwetgeving, bijzondere voorwaarden of brochures betreffende een specifiek product of specifieke dienst een andere uitreikingstermijn voorzien):

- Uitreiking op de eerste Werkdag na de dag van afgifte (D+1) voor:
 - geadresseerde Zendingen tot 2 kg gefrankeerd tegen het «Prior-tarief»;
 - Bpack 24h, Bpack 24h Mini, Bpack Maxi, Bpack Pay@home, Bpack Pay@home Maxi en Bpack Secur Pakketen
 - aangetekende Zendingen en Zendingen met aangegeven waarde.
- Uitreiking uiterlijk op de tweede Werkdag na de dag van afgifte (D+2) voor:
 - geadresseerde Zendingen tot 2 kg gefrankeerd tegen het “Non prior”-tarief, waarbij deze optie is voorbehouden aan Zendingen die anders dan met postzegels gefrankeerd zijn;

- Bpack LLS- Pakketen.

b) Uitgaande internationale zendingen

bpost verbindt zich ertoe de haar toevertrouwde Zendingen naar best vermogen te behandelen om de kwaliteitsdoelstellingen te bereiken zoals bepaald in internationale akkoorden. Ter informatie, deze doelstellingen zijn als volgt vastgelegd:

- Zendingen (inclusief de Bpack World Light Pakketen) gefrankeerd tegen “Prior”- tarief en met «A PRIOR «-etiket:
 - zone Europa: landen van de Europese Unie: 3 Werkdagen (D+3), de andere landen van geografisch Europa: 4 Werkdagen (D+4),
 - zone rest van de wereld: afhankelijk van het land van bestemming.
- Zendingen (inclusief de de Bpack World Light Pakketen) gefrankeerd tegen prioritair of non prioritair tarief: afhankelijk van het land van bestemming.
- Bpack World Pakketen (met uitzondering van de Bpack World Light v): afhankelijk van het land van bestemming.

c) Voor nationale en uitgaande internationale Zendingen wordt het begrip “D” (dag van afgifte) als volgt gedefinieerd:

- Geadresseerde Zendingen die per individueel stuk worden afgegeven: “D” stemt overeen met de dag van afgifte in een Afgifteplaats op een nuttige dag vóór het nuttige uur. De nuttige dag(en) is (zijn) de dag(en) die vermeld wordt(en) op of in de Afgifteplaatsen als zijnde de dag(en) waarop de lichte plaatsvindt, voorzover dat geen feestdag(en) is (zijn). Het nuttige uur is het uur van de laatste lichte vermeld op of in de Afgifteplaatsen. Indien een Zending in een brievenbus, een pakketenbus van een Selfpost of in een Pakkenautomaat wordt afgegeven na het nuttige uur, stemt “D” overeen met de eerste Werkdag na de dag van afgifte. Indien een Zending aan het loket van een Postaal servicepunt wordt afgegeven na het nuttige uur, stemt “D” overeen met de eerste Werkdag waarop het Postaal servicepunt open is voor het publiek, na de dag van afgifte.
- Zendingen gedeponeerd in grote volumes: “D” stemt overeen met de dag van de afgifte, voor zover de afgifte gebeurt volgens de voorwaarden vermeld in de Operationele Handleidingen en algemene of bijzondere voorwaarden van toepassing op Zendingen in grote volumes en vóór het uiterste tijdstip aangeduid in deze documenten.

1.3 Uitreiking van Bpack Pakketen.

De uitreiking van Bpack Pakketen gebeurt door afgifte ervan op het adres van levering. Er is geen verplichting in hoofde van bpost om de Bpack Pakketen aan de bestemming persoonlijk te overhandigen. In het geval dat een leveradres beschikt over een onthaal of receptie (zoals bij onder meer vennootschappen, overheidsbedrijven, hotels, enz.), dan mag de uitreiking bij dit onthaal of deze receptie gebeuren.

Een Bpack Pakket wordt slechts één maal ter uitreiking aangeboden. Indien bij de aanbieding geen uitreiking mogelijk is, wordt een bericht op het leveradres achtergelaten. Het Bpack Pakket wordt vervolgens gedurende 15 dagen (dag van aanbieding niet meegerekend) ter beschikking gehouden.

2. Verplichtingen van de Klant

2.1. De Klant verbindt zich ertoe om het exacte en complete adres van bestemming op een duidelijke en leesbare manier op de Zending te vermelden (naam, straat, huisnummer, eventueel busnummer, postcode, gemeente of stad en – op internationale Zendingen – het land van bestemming). bpost raadt aan om ook het adres van de afzender (of retouradres) op de Zending te vermelden in de linkerbovenhoek of op de keerzijde.

2.2. De Klant verbindt zich ertoe de Zending op een homogene, geschikte en gepaste manier te verpakken, zodat die:

- de ongemakken en risico's van het vervoer doorstaat (en desgeval-

- lend zorgt de Klant ervoor dat, indien zijn Zending uit verschillende delen bestaat, deze zich niet los van elkaar kunnen maken);
- in geen geval een gevaar kan vormen voor de goede werking van het postcircuit;
 - voldoet aan de eisen inzake gewicht, afmetingen en formaat vermeld in de Operationele Handleidingen of bijzondere voorwaarden van het product of de Dienst in kwestie;
 - voldoet aan de eisen opgelegd in de Postwetgeving.

2.3. De Klant verbindt zich ertoe de prijs te betalen die overeen stemt met het toepasselijke tarief van kracht op het moment van afgifte en met de gekozen Dienst (en de eventuele opties). Die kosten moeten uiterlijk op het moment van afgifte van de Zending betaald worden.

2.4. De Klant verbindt zich tot de naleving van alle frankering- en afgiftevoorwaarden en alle vorm-, presentatie en inhoudsvoorwaarden zoals vermeld in (i) de Operationele Handleidingen beschikbaar in de postkantoren en op de website www.bpost.be en (ii) in de Postwetgeving (voorzover deze Postwetgeving verplichtingen oplegt aan de Klant).

2.5. Met betrekking tot internationale Zendingen verbindt de Klant zich ertoe om alle vereiste documenten te verstrekken voor het vervullen van de douaneformaliteiten.

VI. Verboden, niet-conforme of onbestelbare zendingen

1. Verboden en niet-conforme zendingen

1.1. Overeenkomstig de geldende Postwetgeving is de verzending of het transport van bepaalde Zendingen verboden. Het betreft onder meer:

- a. gevaarlijke stoffen, chemische producten, ontplofbare, ontvlambare of radioactieve stoffen, bederfelijke biologische stoffen enz., behoudens de uitzonderingen en beperkingen voorzien in de Postwetgeving;
- b. drugs, verdovende middelen en psychotrope stoffen;
- c. wapens met inbegrip van messen, dolken en elk ander scherp of snijdend voorwerp;
- d. levende dieren en parasieten, behoudens uitzonderingen en beperkingen vastgesteld in de Postwetgeving;
- e. Zendingen waarop op de buitenkant aantekeningen staan die tegen de goede zeden of de openbare orde indruisen;
- f. voorwerpen, geschriften of stoffen in het algemeen waarvan de invoer, uitvoer, verspreiding, omloop, het gebruik of bezit verboden is bij wet;
- g. voorwerpen die door hun vorm, aard of verpakking gevaarlijk kunnen zijn voor personen, of andere zendingen, het materiaal van bpost of goederen van derden kunnen vervuilen of beschadigen;
- h. waarden aan toonder, muntstukken, bankbiljetten, juwelen (behoudens fantasiejuwelen waarvan de waarde 500 EUR niet overschrijdt) of andere kostbare materialen, tenzij ze worden verstuurd in een gesloten enveloppe als Zending met aangegeven waarde of als aangetekende Zending; ze mogen echter enkel in internationale aangetekende zendingen verstuurd worden op voorwaarde dat het land van bestemming deelneemt aan de dienst zendingen met aangegeven waarde;
- i. Zendingen die onder toepassing van het strafrecht ressorteren of onder strafrechtelijke bepalingen die inbreuken op bijzondere wetten sanctioneren.

1.2. Onverminderd artikel VII .2 en de mogelijkheid voor bpost om in voorkomend geval de bevoegde instanties te verwittigen, behoudt bpost zich het recht voor om met betrekking tot de verboden Zendingen vermeld in bovenstaand punt 1.1:

- de afgifte ervan te weigeren;
- de Behandeling ervan op te schorten;

- ze onmiddellijk te vernietigen indien ze gevaarlijk zijn voor personen en zaken; en/of
- ze naar de afzender terug te 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 conform de bepalingen in de punten 2.1 b) en c) hieronder. De terugzendings- en bewaarkosten en alle andere kosten zijn in voorkomend geval voor rekening van de Klant.

1.3. Naast de verboden Zendingen behoudt bpost zich het recht voor om de Behandeling van Zendingen (andere Zendingen dan die vermeld in bovenstaand punt 1.1) te weigeren of op te schorten indien ze niet voldoen aan de voorwaarden vermeld in deze Algemene Voorwaarden, Operationele Handleidingen, de bijzondere voorwaarden en andere documenten van toepassing op de Behandeling van Zendingen, net als aan de toepasselijke bepalingen van de Postwetgeving. Het betreft onder meer Zendingen:

- die niet of onvoldoende gefrankeerd zijn;
- waarvan het adres van bestemming ontbreekt, onvolledig, onduidelijk of onleesbaar is, of niet conform de adresseringsregels opgenomen in de Operationele Handleidingen;
- die niet voldoen aan de geldende technische en operationele regels (onder meer met betrekking tot gewicht en afmetingen); of
- die niet correct zijn verpakt of waarvan de verpakking niet geschikt is voor de inhoud van de Zending.

1.4. Bederfbare goederen in Zendingen of in Bpack Pakketen

Zendingen of Bpack Pakketen die bederfbare goederen bevatten worden op uitsluitend risico van de Klant getransporteerd en zonder enige aansprakelijkheid van bpost, in geval van schade veroorzaakt aan of door deze Zendingen of Bpack Pakketen.

1.5. Onverminderd artikel VII.2, behoudt bpost zich het recht voor om met betrekking tot de niet conforme Zendingen vermeld in bovenstaand punt 1.3:

- de afgifte ervan te weigeren;
- de Behandeling ervan op te schorten;
- als het gaat om onvoldoende of niet gefrankeerde Zendingen:
- de afzender te 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 te 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 indiende Zending niet wordt opgevraagd binnen de termijn opgelegd door bpost, deze Zending te behandelen conform de bepalingen in de punten 2.1 b) en c) hieronder;
- 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 bepalingen van de Wereldpostvereniging;
- als het gaat om Zendingen die om enige andere reden (dan omdat ze niet of onvoldoende gefrankeerd zijn) niet conform zijn:
- ze naar de afzender terug te sturen indien zijn adres op de Zending vermeld staat;
- als het adres van de afzender niet op de Zending vermeld staat, de Zending te behandelen conform de bepalingen in de punten 2.1 b) en c) hieronder.

1.6. Indien bpost de Zendingen vermeld onder bovenstaande punten 1.1 en 1.3 toch behandelt, ontslaat dat de Klant niet van zijn aansprakelijkheid.

2. Onbestelbare zendingen

2.1. Nationale en internationale uitgaande Zendingen

a) Behalve indien anders bepaald in de Postwetgeving of in bijzondere voorwaarden, worden de nationale en internationale uitgaande

Zendingen die niet konden worden uitgereikt op het adres van bestemming, naar de afzender teruggestuurd indien adres op de Zending staat aangeduid. Indien het adres van de afzender niet op de Zending vermeld staat, mag bpost de Zending behandelen conform de punten 2.1 b) en c) hieronder.

b) bpost is gemachtigd om onmiddellijk Zendingen open te maken die niet op het adres van bestemming konden worden uitgereikt, en indien het adres van de afzender niet op de Zending staat.

c) Indien de Zending na opening nog steeds niet aan de afzender kon worden bezorgd, mag de Zending vernietigd worden na een termijn die ingaat vanaf de afgifte bij bpost en vastgesteld is op:

- zes maanden voor aangetekende Zendingen en Zendingen met aangegeven waarde; en
- drie maanden voor andere Zendingen.

Na die termijn zijn de voorwerpen en documenten van waarde uit die Zendingen eigendom van de Belgische Schatkist.

2.2. Internationale binnenkomende zendingen

a) Behalve indien anders bepaald in de Postwetgeving of in bijzondere voorwaarden, worden de internationale binnenkomende Zendingen die niet op het adres van bestemming konden worden uitgereikt, teruggestuurd naar de buitenlandse postale operator die de Zending aan bpost heeft toevertrouwd, met uitzondering van postkaarten en drukwerken, die enkel worden teruggestuurd indien de afzender uitdrukkelijk op de Zending heeft vermeld dat hij dat wenste.

b) De Zendingen die niet worden teruggestuurd conform punt a) zullen worden vernietigd na een termijn van zes maanden.

VII. Aansprakelijkheid van de partijen

1. Aansprakelijkheid van bpost

1.1. Nationale Zendingen

a) bpost kan aansprakelijk gesteld worden indien haar fout of de fout van een van haar aangestelde, onderaannemer of gevolmachtigden een rechtstreeks nadeel berokkent aan de afzender om reden van het verlies, de diefstal of de beschadiging van zijn Zending of door de laattijdige uitreiking ervan en dat binnen de beperkingen omschreven in punt IX hieronder. De aansprakelijkheid van bpost blijft beperkt tot voormelde gevallen en slaat alleen op de rechtstreekse schade.

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.

b) Bij verlies, diefstal of beschadiging van een aangetekende Zending of een Zending met aangegeven waarde, kan de afzender zijn rechten op vergoeding overdragen aan de bestemming.

1.2. Internationale Zendingen (binnenkomende en uitgaande Zendingen)

a) De aansprakelijkheid van bpost is beperkt tot de gevallen die uitdrukkelijk zijn bepaald door de geldende internationale wetgeving en binnen de beperkingen omschreven in punt IX hieronder. Deze aansprakelijkheid kan slechts worden ingeroepen indien de Klant aantoonbaar dat hij rechtstreekse schade heeft geleden die veroorzaakt werd door een fout van bpost of de fout van een van haar aangestelden of gevolmachtigden en die leidt tot:

- het verlies, de diefstal of de beschadiging van een aangetekende Zending, een Zending met aangegeven waarde of een Bpack World Pakket (met uitzondering van de Bpack World Light Pakketen);
- de uitreiking van een verrekenzending zonder invordering van het bedrag of tegen invordering van een bedrag dat kleiner is dan het remboursbedrag vastgesteld door de afzender.

bpost kan niet aansprakelijk gesteld worden voor enige onrecht-

streekse 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.

b) Bij verlies, diefstal of beschadiging van een aangetekende Zending of een Zending met aangegeven waarde, kan de afzender zijn rechten op vergoeding overdragen aan de bestemming.

c) Wat betreft de aangetekende Zendingen en Zendingen met aangegeven waarde waarvan de inhoud beschadigd werd of verdwenen is, behoort het onder punt IX gedefinieerde vergoedingsrecht toe aan de bestemming nadat hij de Zending heeft aanvaard. De bestemming kan zijn rechten op vergoeding evenwel overdragen aan de afzender.

d) bpost is niet aansprakelijk voor douaneaangiftes, in welke vorm ook, noch voor beslissingen van de douanediensdiensten nadat ze de voorgelegde Zendingen controleerden.

1.3. Nationale en internationale Zendingen

De aansprakelijkheid van bpost kan slechts worden ingeroepen vanaf het moment van de effectieve inontvangstname van de Zending door bpost. Voor Zendingen die worden afgegeven aan het loket van een Postaal Servicepunt, stemt het moment van inontvangstname overeen met het moment van afgifte aan het loket. Voor Zendingen die worden afgegeven in de brievenbussen van bpost, in een pakketenbus van een Selfpost of in een Pakketautomaat, stemt het moment van in ontvangstname overeen met het moment van de effectieve lichting van deze Zendingen door bpost.

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

- 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, zoals bijvoorbeeld natuurrampen (overstroming, brand enz.), oorlogsfeiten, gewapende conflicten, opvordering door een overheid.

2. Aansprakelijkheid van de Klant

2.1. De Klant is aansprakelijk voor alle gevolgen die kunnen resulteren uit zijn niet naleving van de geldende wettelijke bepalingen (waaronder die van postwetgeving), deze Algemene Voorwaarden, alle andere algemene voorwaarden of bijzondere overeenkomsten, of toepasselijke technische en operationele regels. Hij is eveneens aansprakelijk voor de beschadiging van zijn eigen Zending vanwege, bijvoorbeeld, een ongepaste verpakking, alsook voor de schade veroorzaakt aan de aangestelden, gevolmachtigden en goederen van bpost, aan andere transporteurs of postadministraties of nog, aan andere goederen of Zendingen.

2.2. Zonder afbreuk aan hetgeen bepaald is in artikel VI.1.1, 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 verzekeringsdekking af te sluiten, voor de waarde van de inhoud.

Indien beroep wordt gedaan op een verzekeringsoplossing van bpost voor verlies of schade van pakketen die documenten bevatten, bedraagt de maximale verzekeringsdekking 15 €.

Indien beroep wordt gedaan op een verzekeringsoplossing van bpost voor verlies of schade van pakketen die goederen bevatten, bedraagt de maximale verzekeringsdekking 500 €. De werkelijk direct geleden schade wordt berekend op basis van de werkelijk bewezen waarde van de inhoud van het Pakket. De afzender is gehouden om het bewijs te leveren van de aanschafwaarde van de inhoud van het Pakket (bijvoorbeeld door middel van een aankoopfactuur). De werkelijke waarde van de inhoud van het Pakket op datum van afgifte ervan aan bpost dient door de afzender bewezen te worden.

Deze waarde mag in geen geval hoger zijn dan de werkelijk bewezen aanschafwaarde verminderd met 15% per jaar (waarbij elk begonnen kalender jaar telt als een volledig jaar) en vermeerderd met de verzendingskosten.

De verzekering geldt niet voor indirecte schade noch voor vertragingen. Bovendien kan de verzekering niet genomen worden voor verboden Zendingen, vermeld in artikel VI.1.1; bijgevolg zal de Klant geen recht hebben op schadevergoeding in geval van verlies of schade betreffende verboden Zendingen

2.3. De behandeling van bpost van Zendingen die niet voldoen aan deze Algemene Voorwaarden, andere toepasselijke algemene voorwaarden of bijzondere overeenkomsten, of de technische en operationele regels, ontslaat de Klant niet van zijn aansprakelijkheid.

VIII. Procedure voor het indienen van een klacht

1. Principe

De Klant die een klacht wil indienen richt zich in eerste instantie tot bpost.

2. Hoe een klacht indienen bij bpost?

Een klacht kan worden ingediend:

- per telefoon, bij de Klantendienst: 022 012345;
- middels een gewone, ongefrankeerde brief gericht aan bpost, Klantendienst PB 5000 – 1000 Brussel;
- via de website www.bpost.be.

Elke klacht krijgt een referentienummer dat aan de Klant wordt meegedeeld. Op aanvraag wordt een bericht van ontvangst gratis bezorgd aan de Klant. De klant wordt verzocht het referentienummer te vermelden in zijn verdere correspondentie of gesprekken met de diensten van bpost, zodat bpost zijn klacht makkelijker en vlotter kan beheren.

3. Termijn voor het indienen van klachten

Er geldt een verjaringstermijn van één (1) jaar voor het indienen van een klacht, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de betwiste Zending door bpost.

4. Bijlagen – stukken

De klacht dient vergezeld te gaan van alle inlichtingen en documenten ter staving en ter vergemakkelijking van het onderzoekwerk. Voor aangetekende Zendingen, Zendingen met Aangegeven Waarde, Bpack 24h Pakketen, Bpack 24h Mini-Pakketen en Bpack World Pakketen moet het afgiftebewijs steeds worden voorgelegd. Klachten m.b.t. Bpack Pay@home, Bpack Pay@home Maxi, Bpack Maxi en Bpack Secur Pakketen moeten vergezeld zijn van alle documenten ter staving van de aanschafwaarde van de inhoud van de Zendingen.

5. Termijn voor het behandelen van klachten

bpost verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om de klacht te behandelen en af te sluiten binnen een termijn van:

- 30 dagen voor nationale Zendingen;
 - 40 dagen voor Zendingen uit/naar West-Europa;
 - 3 maanden voor de andere landen;
- en dat vanaf de datum van indiening.

6. Noot

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
Tel: 02 221 02 20
Fax: 02 221 02 44

IX. Schadeloosstelling

1. Principe

Alleen de afzender van een Zending - of zijn bestemming in toepassing van punt VII .1.2.c - die een klacht indient en de schuld van bpost, de geleden schade en het oorzakelijk verband tussen beide kan bewijzen, kan op zijn aanvraag een schadeloosstelling krijgen.

2. Omvang van de vergoeding

2.1 Nationale Zendingen

a) Laattijdige uitreiking

In geval van laattijdige uitreiking, stemt de vergoeding overeen met de werkelijke rechtstreekse schade met een maximum gelijk aan het frankeerbedrag dat werd betaald voor de laattijdig uitgereikte Zending(en). De kosten voor de aantekening, waardeangifte of het remours worden echter niet terugbetaald.

b) Verlies, diefstal of beschadiging van een geadresseerde Zending

- Aangetekende Zending: vergoeding overeenstemmend met de werkelijke, rechtstreeks geleden schade met een maximum van € 39,00. Voor administratieve aangetekende zendingen (R.P.) wordt het maximumbedrag van de vergoeding vastgesteld op € 26,00.
- Zending met aangegeven waarde: vergoeding overeenstemmend met de werkelijke, rechtstreeks geleden schade met een maximum dat gelijk is aan het bedrag van de aangegeven waarde.
- Verrekenzending: vergoeding overeenstemmend met de werkelijke, rechtstreeks geleden schade met een maximum gelijk aan het remoursbedrag bepaald door de afzender.
- Bpack 24h, Bpack 24h Mini, Bpack LLS Pakketen: vergoeding overeenstemmend met de werkelijke, rechtstreeks geleden schade met een maximum gelijk aan het frankeerbedrag.
- Bpack Secur, Bpack Maxi, Bpack Pay@home et Bpack Pay@home Maxi: verzekeringsdekking overeenstemmend met de werkelijk direct geleden schade, met een maximum van 500 € in geval van verlies of schade van een pakket die goederen bevat. De werkelijk geleden schade wordt berekend op basis van de werkelijk bewezen waarde van de inhoud van het Pakket. De afzender is gehouden om het bewijs te leveren van de aanschafwaarde van de inhoud van het Pakket (bijvoorbeeld aankoopfactuur). De werkelijke waarde van de inhoud van het Pakket op datum van afgifte ervan aan bpost dient door de afzender bewezen te worden. Deze waarde mag in geen geval hoger zijn dan de werkelijk bewezen aanschafwaarde verminderd met 15% per jaar (waarbij elk begonnen kalender jaar telt als een volledig jaar) en vermeerderd met de verzendingskosten. In geval van verlies of beschadiging van pakketen die documenten bevatten stemt de maximale verzekeringsdekking overeen met 15 €. De verzekering geldt niet voor indirecte schade of vertragingen.

• Bpack Pay@home Pakketen: indien een Bpack Pay@home Pakket werd afgeleverd zonder inning van de betaling door de bestemming of tegen een som die lager ligt dan de som die door de afzender werd bepaald, stemt de vergoeding overeen met de werkelijk geleden schade met een maximum ten belope van de som die door de afzender werd bepaald.

• Andere Zendingen: de vergoeding stemt overeen met de werkelijke, rechtstreeks geleden en bewezen schade met een maximum dat gelijk is aan de frankeerkosten.

c) Uitreiking van een verrekenzending zonder invordering van het bedrag of tegen invordering van een bedrag dat kleiner is dan het remoursbedrag bepaald door de afzender: vergoeding overeenstemmend met de werkelijke, rechtstreeks geleden schade met een maximum gelijk aan het remoursbedrag bepaald door de afzender.

2.2. Internationale Zendingen

a) Verlies, diefstal of beschadiging

- Bpack World Pakketten (met uitzondering van de Bpack World Light Pakketten): vergoeding overeenstemmend met de werkelijke rechtstreeks geleden schade met een maximum dat gelijk is aan het bedrag gelijk aan het tarief van 40 STR per Zending, vermeerderd met 4,5 STR per kilogram en vermeerderd met de frankeerkosten.
 - Aangetekende Zending: vergoeding overeenstemmend met de werkelijke, rechtstreeks geleden schade met een maximum dat overeenstemt met een bedrag van 30 STR, vermeerderd met de frankeerkosten en de betaalde rechten, met uitzondering van de kosten voor aantekening.
 - Zending met aangegeven waarde: vergoeding overeenstemmend met de werkelijke, rechtstreeks geleden schade met een maximum dat gelijk is aan het bedrag van de aangegeven waarde, vermeerderd met de frankeerkosten.
 - Aangetekende M-zak: vergoeding overeenstemmend met de werkelijke rechtstreeks geleden schade met een maximum dat gelijk is aan het bedrag van 150 STR, vermeerderd met de frankeerkosten en de betaalde rechten, met uitzondering van de kosten voor aantekening.
- b) Uitreiking van een verrekenzending zonder invordering van het bedrag of tegen invordering van een bedrag dat kleiner is dan het remboursbedrag bepaald door de afzender: vergoeding overeenstemmend met de werkelijke, rechtstreeks geleden schade met een maximum gelijk aan het remboursbedrag bepaald door de afzender.
- c) In alle andere gevallen en voor alle andere Zendingen dan die vermeld in de voorgaande punten (inclusief de Bpack World Light Pakketten) wordt er geen vergoeding toegekend.

X. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

Onverminderd de internationale postwetgeving is alleen de Belgische wetgeving van toepassing op een geschil resulterend uit de interpretatie of de uitvoering van deze Algemene Voorwaarden en alleen de rechtbanken van het gerechtelijke arrondissement Brussel zijn hiervoor bevoegd. Niettemin verbinden de partijen zich ertoe, alvorens zich tot de gerechtelijke instanties te wenden, alle mogelijkheden voor het regelen van het geschil in der minne bij de instanties van bpost aan te wenden (zie hoger artikel VIII).

Indien krachtens een wettelijke bepaling van openbare orde of dwingend recht een van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden nietig zou zijn of niet afdwingbaar zou zijn ten opzichte van de Klant, zal die bepaling geacht worden nooit geschreven te zijn, terwijl de andere bepalingen toch van toepassing blijven.

¹ STR ("Speciaal trekkingsrecht") is een rekeneenheid die gebruikt wordt in de internationale handel en waarvan de waarde jaarlijks op 1 januari wordt bepaald. Ter informatie, op 1 januari 2011 was één STR 1,13 euro waard.