



## Algemene voorwaarden e-Masspost

### I. Algemeen

Deze bijzondere voorwaarden betreffende de dienst e-Mass Post van bpost en het Postal Business Contract waarop deze voorwaarden aansluiten, vormen, samen met de Algemene Voorwaarden inzake dienstverlening van bpost en de Algemene en Bijzondere Voorwaarden die gelden voor de Bijzondere Overeenkomsten Mail, het algemene kader van de contractuele relatie tussen bpost en de gebruikers van de Dienst e-Mass Post.

De Algemene Voorwaarden inzake dienstverlening van bpost, de bijzondere voorwaarden van de dienst e-Mass Post, de Algemene en Bijzondere Voorwaarden die gelden voor de Bijzondere Overeenkomsten Mail en het Postal Business Contract, gesloten tussen de Klant en bpost, worden hierna de "Overeenkomst" genoemd.

Deze Bijzondere Voorwaarden regelen de Dienst e-Mass Post die door bpost wordt aangeboden vanaf 01/10/2003.

Deze Bijzondere Voorwaarden wijken af van de Algemene Voorwaarden inzake dienstverlening van bpost en van de Algemene en Bijzondere Voorwaarden die gelden voor de Bijzondere Overeenkomsten Mail, voor alle bepalingen die er strijdig mee zijn. Bij tegenstrijdigheid tussen deze Bijzondere Voorwaarden en de Algemene Voorwaarden inzake dienstverlening van bpost, hebben de bepalingen van deze Bijzondere Voorwaarden voorrang in het kader van de uitvoering van de Dienst e-Mass Post. Voor het overige zijn de Algemene Voorwaarden inzake dienstverlening van bpost en de Bijzondere Voorwaarden die gelden voor de Bijzondere Overeenkomsten Mail van toepassing.

Ingeval een bepaling van de Overeenkomst strijdig zou zijn met een wets- of reglementsbepaling betreffende de bescherming van een categorie van personen, moet de andersluidende bepaling beschouwd worden als niet van toepassing zijnde op die personen. In geval van vermoeden van ongeldigheid of van verklaring van ongeldigheid van één of meerdere bepalingen van deze Overeenkomst krachtens de wet, een reglement of een definitief vonnis van een bevoegde rechtbank, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. De ongeldige bepaling wordt vervangen door een nieuwe bepaling aan de hand waarvan de initiële doelstellingen van de ongeldig verklaarde bepaling zoveel mogelijk kunnen worden verwezenlijkt.

Door gebruik te maken van de Dienst e-Mass Post, aanvaardt de Klant uitdrukkelijk dat de bepalingen van de Overeenkomst van toepassing zijn op de prestaties van deze dienst.

### II. Definities

In het kader van deze Bijzondere Voorwaarden hebben de begrippen en bewoordingen de hierna vermelde betekenis, behalve in geval van tegenstrijdigheid met de context of de wil van de Partijen. De begrippen en bewoordingen die hierna niet worden omschreven, hebben dezelfde betekenis als die welke bepaald is in de Algemene Voorwaarden inzake dienstverlening van bpost en in de Bijzondere Voorwaarden die gelden voor de Bijzondere Overeenkomsten Mail:

- **De Klant:** iedere natuurlijke of rechtspersoon die een beroep doet op de dienst e-Mass Post om zendingen af te geven die moeten worden verzonden in één van de Mass Post-(hyper)centra
- **De Beheerder:** de tot het personeel van de Klant behorende persoon met het profiel "Beheerder" in het kader van de uitvoering van deze voorwaarden. Deze vertrouwenspersoon zal, overeenkomstig de [Procedures], belast worden met de administratie (registratie, aanmaak, beheer en schrapping) van de accounts die door de Klant zijn toegekend aan zijn interne gebruikers en aan de door de Klant gekozen tussenpersonen, evenals met het goede beheer van de toepassing.
- **Mass Post Center:** een door bpost erkend Mass Post Center of Hyper Center dat zendingen ontvangt die moeten worden verstuurd volgens postale richtlijnen.
- **Business Center:** de telefonisch bereikbare Klantendienst van bpost voor bedrijven.
- **Dienst e-Mass Post:** de dienst van bpost waarmee de Klant on line, vanaf de website, de gegevens kan registreren betreffende de zendingen die overeenkomstig postale richtlijnen verzonden moeten worden in één van de erkende Mass Post Hyper Centers.
- **Diensten:** alle diensten die door bpost worden geleverd in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst;
- **Terminal:** de hardware (computer, modem, laserprinter, ...) waarmee de Klant zich kan aansluiten en gebruik kan maken van de Dienst e-Mass Post via een telecommunicatienetwerk.
- **Afgifteverklaring:** verklaring door de Klant waarin de informatie en de kenmerken van de te versturen zendingen zijn verrat en waarin de Klant zich ertoe verbindt ware en oprechte gegevens over te maken. Die verklaring is in geen geval een bewijs van de afgifte en evenmin een **bewijs van de goedkeuring** ervan. De door de Klant meegedeelde

gegevens kunnen, in voorkomend geval en ingevolge de in een Mass Post Center uitgevoerde controles, door bpost worden gewijzigd.

- **Gebruikersnaam:** exclusieve en persoonlijke identificatie, die samen met het wachtwoord, toegang verschaft tot de e-Mass Post-toepassing en tot het gebruik ervan door de Klant in het kader van de aan zijn account verbonden rechten.
- **Wachtwoord:** de persoonlijke, exclusieve en strikt vertrouwelijke code die, samen met de gebruikersnaam, de door een contract verbonden Klant de mogelijkheid biedt gebruik te maken van de Dienst e-Mass Post.
- **Postal Business Contract:** overeenkomst waarin de contractuele relatie tussen bpost en de Klant wordt geregeld.

### III. Diensten e-Mass Post en garanties

#### 3.1 Diensten

De Dienst e-Mass Post is een via de website beschikbare toepassing waarmee de Klant elektronisch alle nuttige informatie kan verschaffen betreffende de te versturen zendingen die in een Mass Post Center zijn afgegeven en hij on line kan beschikken over een opvolging en over rapporten waarin de essentiële gegevens over zijn afgiften zijn vermeld.

Na validatie moet deze verklaring door de Klant worden afgedrukt en bij de zendingen die in het Mass Post Center worden afgegeven gevoegd worden.

Naast een Handleiding voor de gebruiker, beschikt de Klant eveneens over on-line assistentie en over een FAQ-lijst (vaak gestelde vragen). Voor het gebruik van e-Mass Post kan hij eveneens het Business Center van bpost raadplegen.

#### 3.2 Garanties

bpost besteedt de nodige zorg aan de uitwerking van de programma's die worden aangewend voor de toegang tot en het gebruik van de Dienst e-Mass Post.

bpost dient de nodige inspanningen te leveren om het systeem te verbeteren wanneer dit nodig blijkt.

Behoudens andersluidende bepaling, kan bpost evenwel niet garanderen dat de Dienst e-Mass Post aan de verwachtingen of aan de behoeften van de Klant zal beantwoorden.

#### 3.3 Onderhoud

bpost kan de beschikbaarheid van de Dienst e-Mass Post onderbreken, zonder schadevergoeding te moeten betalen, onder meer om onderhoudsredenen of wanneer de Dienst e-Mass Post wijzigingen ondergaat. Zo'n onderbreking zal worden aangekondigd op de wijze die bpost gepast acht. Deze onderbreking kan in geen geval de aansprakelijkheid van bpost met zich meebrengen of enig recht op schadevergoeding doen ontstaan. Dergelijke onderbrekingen mogen evenwel niet meer dan een redelijk aanvaardbare tijd in beslag nemen en ze dienen plaats te hebben op tijdstippen die voor de Klant redelijkerwijs aanvaardbaar zijn.

### IV. Gebruik van uw persoonsgegevens

De meegedeelde gegevens zullen worden verwerkt door bpost (Muntcentrum, 1000 Brussel), verantwoordelijke voor de verwerking, om uw vraag uit te voeren.

bpost kan deze persoonsgegevens ook gebruiken om u te contacteren in verband met marktstudies of tevredenheidsenquêtes om deze diensten te verbeteren.

Daartoe worden de persoonsgegevens die u ons meedeelt gedurende 3 jaren na onze laatste interactie bewaard.

Het is mogelijk dat deze gegevens beschikbaar zijn voor onze IT-providers die soms buiten de Europese Economische Ruimte zijn gevestigd.

Onder bepaalde voorwaarden kunt u uw gegevens inkijken en indien nodig laten verbeteren, ze laten wissen of de verwerking ervan beperken door een gedateerde en ondertekende schriftelijke aanvraag, samen met een bewijs van uw identiteit, te sturen naar bpost, DPO Office, Muntcentrum, 1000 Brussel. Dat kan ook online via: [www.bpost.be/site/nl/privacy](http://www.bpost.be/site/nl/privacy). Indien een dergelijke vraag zonder gevolg blijft, kunt u een klacht indienen bij de Overheid: [www.gegevensbeschermingsautoriteit.be](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be)

### V. Verplichtingen van de Klant

#### 5.1 Gebruik van de accounts

Het gebruik van de accounts is strikt persoonlijk en mag in geen geval worden overgedragen aan een derde, op welke manier dan ook.

De Klant en bpost erkennen dat elk met de persoonlijke Toegangscode verzonden gegeven beschouwd wordt als onweerlegbaar uitgaande van de Klant of van een door de Klant geïdentificeerde interne gebruiker.

## 5.2 Procedure

De Klant verbindt zich ertoe de op de website uiteengezette procedures en instructies die hem zijn meegedeeld of voor hem toegankelijk zijn, nauwgezet na te leven. De Klant dient de door bpost gevraagde gegevens correct en volledig in te vullen met het oog op de uitvoering van de Dienst e-Mass Post.

## 5.3 Te verstrekken gegevens

De Klant verklaart dat de aan bpost overgemaakte informatie correct is.

## 5.4 Uitrusting van de Klant

De Klant dient zich zelf te voorzien van de Terminal, zoals bepaald in onderhavige Bijzondere Voorwaarden.

## VI. Aansprakelijkheid van de Klant

De Klant is aansprakelijk voor elke schade die bpost zou kunnen ondervinden ingevolge de, aan de Klant toe te schrijven, niet-naleving van de verplichtingen van de Bijzondere Voorwaarden en met name een niet-naleving die voortvloeit uit een valse verklaring of uit het overmaken van onjuiste informatie. De Klant is eveneens aansprakelijk voor alle door hem aan bpost meegedeelde gegevens betreffende de bestemmingen van de zendingen. De Klant vrijwaart bpost tegen elke eis van een derde i.v.m. schade die zou kunnen optreden ingevolge een ongeoorloofd of onachtzaam gebruik, door de Klant, van de Dienst e-Mass Post.

## VII. Aansprakelijkheid van bpost

De Partijen erkennen dat, in het kader van deze Overeenkomst, alle verplichtingen van bpost worden gekwalificeerd als middelenverbintenissen.

bpost is jegens de Klant slechts aansprakelijk voor de door haar zware fout of haar bedrog in de uitvoering van de Overeenkomst rechtstreeks aan de Klant veroorzaakte schade.

De aansprakelijkheid van bpost jegens de Klant kan in geen geval aanleiding geven tot een vergoeding van de onrechtstreekse schade van financiële, commerciële of andere aard, zoals tijdverlies, verlies van cliënteel, winstderving, een stijging van de algemene kosten, de versterking van commerciële activiteiten, klachten van derden, verlies van gegevens, van bekendheid of van verwachte besparingen, die zich voordoet tijdens de uitvoering van de diensten.

bpost is niet aansprakelijk voor de producten van de Klant of voor producten en diensten van derden. bpost is niet aansprakelijk voor het niet-beschikbaar-zijn van infrastructuur (software of hardware) die niet volledig onder toezicht staat van bpost, noch voor enige wijziging, opschorting of onderbreking van de Dienst e-Mass Post, zoals bepaald in deze Overeenkomst.

bpost is niet aansprakelijk voor de gegevens die door de Klant zijn ingevuld met het oog op de uitvoering van de Dienst e-Mass Post.

## VIII. Overmacht

bpost kan, zonder voorafgaande kennisgeving, haar Diensten geheel of gedeeltelijk opschorten in geval van gebeurtenissen waarover bpost geen controle heeft en die het leveren van de Diensten gedeeltelijk of volledig onmogelijk maken. De onderbreking kan in geen geval leiden tot een recht op schadevergoeding. bpost zal trachten de Klanten binnen een redelijke termijn te informeren over de onderbrekingen, op de wijze die zij gepast acht, en zal eveneens trachten de tijdsduur van de onderbrekingen tot een minimum te beperken. Worden niet als gevallen van overmacht gekwalificeerd: de gevallen waarin de hardware, de software of de telecommunicatiemiddelen van de Klant slecht werken.

## IX. Recht van bpost om een afgifte te weigeren en het gebruik van de Dienst e-Mass Post te beëindigen.

bpost kan een door de Klant via de Dienst e-Mass Post ingediende afgifte weigeren in de volgende gevallen:

- bij ongeoorloofd of onachtzaam gebruik van de diensten die de goede werking van de Dienst e-Mass Post of van de andere door bpost aangeboden diensten verstoren
- bij misbruik of frauduleus of foutief gedrag dat tot gevolg heeft dat aan bpost en/of aan derden schade wordt berokkend
- wanneer de voor de uitvoering van de diensten aan bpost verschuldigde sommen niet worden betaald.

De toegang tot de dienst e-Mass Post wordt aan de klant toegekend voor onbepaalde duur.

bpost kan het gebruik van deze Dienst beëindigen in geval van niet-naleving van de verplichtingen opgelegd door de Overeenkomst, en in het bijzonder bij niet-betaling van de sommen die aan bpost verschuldigd zijn voor de dienstverlening.

## X. Bewijsvoering

Tussen de Klant en bpost zal de bestelling bewezen worden aan de hand van de logs (logboeken) en transactional records (transactieregistratie) die bijgehouden worden door bpost en die kunnen worden gematerialiseerd via een voor de klant toegankelijk papieren verslag, onverminderd het recht voor de partijen om andere bewijzen aan te voeren via de toegelaten wettelijke middelen.

## XI. Wijziging van de Bijzondere Voorwaarden

Deze Bijzondere Voorwaarden kunnen worden gewijzigd. bpost dient de Klant te informeren op de manier die zij gepast acht. De aldus gewijzigde Bijzondere Voorwaarden zullen van toepassing zijn op de Klant en hem binden vanaf de 10<sup>de</sup> dag volgend op de betekening, door bpost, van de wijziging.

Indien de Klant deze wijzigingen afwijst, wordt hij verzocht niet langer gebruik te maken van de dienst e-Mass Post van bpost.

bpost heeft, onder alle omstandigheden, en zonder voorafgaande kennisgeving, het recht om de kenmerken van de aan de Klant verleende Dienst te wijzigen, om deze aan te passen aan de evolutie van de technologie en de overeenkomstige Bijzondere Voorwaarden te wijzigen.

Mocht bpost, door een Belgische, Europese of buitenlandse wet, reglementering of rechtspraak verplicht worden de prijzen, de kenmerken of specificaties van de dienst of de inhoud van de Bijzondere Voorwaarden te wijzigen of de Overeenkomst te ontbinden, dan zal bpost de Klant hiervan op een andere gepaste wijze op de hoogte brengen. De partijen komen overeen dat in dergelijke gevallen geen schadevergoeding kan worden geëist.

## XII. Overige bepalingen

Elk verzoek om informatie of elke klacht moet gericht worden aan Het Business Contact Center van bpost, Muntcentrum te 1000 Brussel  
Tel. 02/201.11.11