

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Dienstleistungsangebote von bpost

Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen treten am 1. Januar 2020

I. Definitionen

Zwecks Anwendung der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten die folgenden Begriffe:

bpost: die Aktiengesellschaft öffentlichen Rechts mit Gesellschaftssitz in 1000 Brüssel, Centre Monnaie, RJP Brüssel, BE 0214.596.464;

Kunde: alle natürlichen oder juristischen Personen, die die Dienstleistungen von bpost zum Versand von Sendungen in Anspruch nehmen; Allgemeine Geschäftsbedingungen: diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen in Bezug auf die Dienstleistungen von bpost gemäß den gelegentlichen Abänderungen;

Sendung: alle adressierten Sendungen oder Pakete für das In- oder Ausland, einschließlich Einschreiben, Sendungen mit Wertangabe und folgende Bpack-Paketversanddienste: Bpack 24h, Bpack Mini, Bpack Maxi, Bpack Pay@home, Bpack Pay@home Maxi, Bpack Secur, Bpack@bpost, Bpack 24/7, Bpack World Light, Bpack World.

Die Bearbeitung von Bpack-Paketen von Vertragskunden und die Bearbeitung von Bpack World Express unterliegen den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Pakete, die auf der Website www.bpost.be einsehbar sind.

Die Bearbeitung der nichtadressierten Inlandssendungen unterliegt den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Distripost, die auf der Website www.bpost.be einsehbar sind.

Geöffnet: an allen Kalendertagen, außer am Samstag, Sonntag, an den legalen Feiertagen oder ein Tag der Inaktivität, der von bpost festgelegt und auf der Website von bpost www.bpost.be veröffentlicht wurde;

Postalische Gesetzgebung: das Gesetz vom 26. Januar 2018 über Postdienste, das Gesetz vom 21. März 1991 über die Reform bestimmter öffentlicher Wirtschaftsunternehmen und das Gesetz vom 6. Juli 1971 über die Gründung von bpost und über einige Postdienste sowie die jeweiligen Ausführungserlasse, die regelmäßig modifiziert und geändert werden;

Abgabeort: je nachdem die Briefkästen von bpost, die Schalter der Postservicestellen, die Paketbox eines Selfpost, die Paketautomaten oder alle anderen Orte, an denen bpost die Aufgabe von Postsendungen erlaubt;

Betriebshandbücher: die Betriebshandbücher sowie alle anderen Broschüren, Handbücher oder technischen

Anweisungen, die von bpost insbesondere (I) in Bezug auf technische und operationelle Vorschriften für die Bearbeitung von Sendungen durch bpost sowie in (II) in Bezug auf die Tarife für die Dienstleistungen gelten und abgeändert werden können. Diese sind insbesondere auf www.bpost.be erhältlich.

Postservicestelle: ein Postamt oder ein Postgeschäft (PostPunkt);

Abgabebestätigung: Der Beleg, den bpost dem Kunden aushändigt, wenn dieser eine Sendung bei bpost zur Bearbeitung am Schalter einer Postservicestelle abgibt. Der Kunde erhält keine Abgabebestätigung, wenn dieser sein Bpack-Paket in einen Paketautomaten ohne Ausgabe eines Kassenzettels ablegt. Wird das Bpack-Paket in einem solchen Paketautomaten aufgegeben, wird die Annahmestätigung erstellt, wenn das Paket effektiv angenommen wird. Diese Bestätigung wird online im Track-&-Trace-System von bpost angezeigt.

Dienstleistungen: die von bpost angebotenen Dienstleistungen im Rahmen der Bearbeitung der Sendungen, die den Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen;

Bearbeitung: abholung, Sortierung, Transport und Zustellung von Sendungen durch bpost.

II. Anwendungsbereich

1. Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen treten am oben genannten Datum in Kraft und gelten für alle von bpost im Rahmen der Bearbeitung von Sendungen angebotenen Dienstleistungen. Sollten Sondergeschäftsbedingungen gelten oder sollte die postalische Gesetzgebung Sondervorschriften für bestimmte Dienste vorschreiben, gelten diese Vorschriften ebenfalls für das Angebot und die Ausführung dieser Dienstleistungen. Die Allgemeinen oder Sonderbedingungen des Kunden oder anderer Parteien als bpost gelten unter keinen Umständen für die Bearbeitung von Sendungen.

2. Die geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Tarife sind einsehbar oder abrufbar:

- auf der Website von bpost: www.bpost.be;
- in den Postservicestellen und gegebenenfalls anderen Verkaufsstellen, die bpost bestimmt;
- beim Kundendienst von bpost unter der

Telefonnummer 022/011111 (nur für Geschäftskunden); oder

- über alle anderen Kommunikationsmittel, die bpost.

3. Für zusätzliche Informationen oder alle anderen Fragen zu den Dienstleistungen kann der Kunde den Kundendienst von bpost unter der Telefonnummer 022/011111 kontaktieren oder die Website www.bpost.be aufsuchen. Der Kunde kann ebenfalls Informationen bei den Postämtern oder allen anderen Orten einholen, die von bpost für alle zusätzlichen Informationen über das komplette Angebot der Produkte und Dienstleistungen von bpost bestimmt werden.

III. Tarife und operationelle Vorschriften

Die Betriebshandbücher, insbesondere über (i) die technischen und operationellen Vorschriften für die Bearbeitung der Sendungen durch bpost sowie über (ii) die Tarife, die für die Dienstleistungen gelten, auf die die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen zutreffen. Diese Betriebshandbücher und Tarife sind kostenlos in den Postämtern, auf der Website www.bpost.be und an anderen von bpost bestimmten Orten, abhängig vom jeweiligen Produkt- und Dienstleistungsangebot, verfügbar. Die wichtigsten geltenden Tarife werden im Belgischen Staatsblatt veröffentlicht und in den Postservicestellen oder anderen von bpost bestimmten Orten ausgehängt. Im Fall eines Widerspruchs zwischen den Betriebshandbüchern und Tarifen einerseits und den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen haben die Allgemeinen Geschäftsbedingungen Vorrang.

Alle Tarife sind aussch. MwSt., außer bei ausdrücklicher Angabe eines Tarifs „einschl. MwSt.“ Die MwSt. sowie alle anderen Beiträge, Steuern und Abgaben jeder Art (mit Ausnahme der Steuern auf Einkommen und Gewinne), die gegenwärtig oder in Zukunft von einer befugten Behörde oder aufgrund der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen erhoben werden können, gehen stets zu Lasten des Kunden, werden gegebenenfalls zum Preis hinzu berechnet und sind, zusammen mit dem Preis, einforderbar.

IV. Annahme dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Zustandekommen des Vertrags

Wenn der Kunde bei bpost eine Sendung zwecks Bearbeitung abgibt, erklärt er sich ohne Vorbehalt mit allen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen einverstanden, die er spätestens bei der Abgabe zur Kenntnis genommen hat. Die Hinterlegung einer Sendung begründet automatisch einen Vertrag zwischen dem Kunden und bpost zu den in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen angegebenen Bestimmungen und gegebenenfalls zu den Sonderbedingungen, die für das Produkt oder die Dienstleistung gelten, außer

wenn bpost im Vorfeld ihre ausdrückliche und schriftliche Zustimmung erteilt hat, von diesen abweichen zu dürfen. Es ist bpost jederzeit und ohne vorhergehende Bekanntgabe gestattet, die Dienstleistungen und die sich darauf beziehenden Tarife auszusetzen oder zu ändern, unter der Voraussetzung, dass die Änderungen unverzüglich und von Rechts wegen gültig sind und keinen Einfluss auf zuvor bei bpost abgegebene Sendungen haben. Gleichermaßen ist es bpost gestattet, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen abzuändern.

V. Verpflichtungen der Parteien

1. Verpflichtungen von bpost

1.1. Allgemeines

bpost verpflichtet sich:

- die Sendungen an den Abgabestellen, Tagen und Uhrzeiten, die auf diesen angegeben sind, abzuholen, mit Ausnahme an den Sonn- und Feiertagen;
- die Sendungen an ihrer Bestimmungsadresse zuzustellen, wobei für die Zustellung im Briefkasten vorausgesetzt wird, dass dieser sich in Belgien befindet und den Bestimmungen der postalischen Gesetzgebung entspricht, und wobei für die Zustellung von Einschreiben und Sendungen mit Wertangabe gilt, dass diese an eine der Personen, deren Namen und Vornamen auf der Sendung angegeben sind, oder an deren Bevollmächtigten gegen Unterschrift und nach Überprüfung ihres Ausweises und, im Falle des Bevollmächtigten, seiner Vollmacht, zugestellt werden.
- die geltende Gesetzgebung über die Bearbeitung von personenbezogenen Daten einzuhalten (Siehe Abschnitt 2.4 Datenschutzerklärung unter VII Haftung der Parteien) und, ab dem 25. Mai 2018, die allgemeine Datenschutz-Grundverordnung.
- keine gesetzlich nicht gerechtfertigte Diskriminierung zwischen den Kunden auszuüben, insbesondere auf Grund von religiösen, politischen oder ideologischen Überzeugungen.

1.2. Zustellungsfristen für Sendungen mit Ausnahme von Paketen

a. Inlandssendungen

bpost verpflichtet sich verpflichtet sich, alles Mögliche zu unternehmen, um die folgenden Zustellfristen einzuhalten (außer wenn die postalische Gesetzgebung, Sonderbedingungen oder Broschüren über eine spezifische Dienstleistung eine andere Zustellfrist vorsehen):

- Zustellung am ersten Werktag nach dem Tag der Abgabe (T+1) für:
 - adressierte Sendungen bis 2 kg, die zum „PRIOR“-Tarif frankiert sind;
 - die Pakete Bpack 24h, Bpack Mini, Bpack Maxi, Bpack

Pay@home, Bpack Pay@home Maxi, Bpack Secur,
Bpack@bpost und Bpack 24/7;

- Einschreiben und Sendungen mit Wertangabe.
- Zustellung innerhalb von drei Werktagen nach dem Tag der Abgabe für:
 - adressierte Sendungen bis 2 kg, die zum „NON-PRIOR“-Tarif frankiert sind
 - Empfängersendungen, die zum bevorzugten DM Easy-Tarif im Voraus bezahlt sind und in einem akkreditierten Büro geliefert werden (konsultieren Sie die Broschüre „Zugangskriterien für die Direct Mail-Tarife von bpost“ auf der Website www.post.de. bpost.be/directmail);

b. Ausgehende Auslandssendungen

bpost verpflichtet sich, die ihr anvertrauten Sendungen nach bestem Vermögen zu behandeln, um die in internationalen Abkommen festgelegten Qualitätszielsetzungen zu erreichen. Zwecks Information sind diese Zielsetzungen folgendermaßen festgelegt:

- Paketsendungen (einschl. Bpack World Light), die zum Priortarif frankiert sind und das Etikett „A PRIOR“ tragen; „A PRIOR“;
- Europazone: Länder der Europäischen Union: 3 Werktage (T+3), andere Länder des geographischen Europas: 4 Werktage (T+4),
- Zone Restliche Welt: Die Frist hängt vom Bestimmungsland ab.
- Sendungen (einschließlich Paketsendungen Bpack World Light), die zum Prior- oder Non-Prior-Tarif frankiert sind: Die Frist hängt vom Bestimmungsland ab.
- Bpack World (ausgenommen Paketsendungen Bpack World Light): Die Frist hängt vom Bestimmungsland ab.

Ausgehende internationale Einschreiben werden im Bestimmungsland gemäß den dort geltenden Vorschriften zugestellt.

c. Für die nationale Sendungen und ausgehende internationale Sendungen wird „T“ (Abgabetag) wie folgt definiert:

- Adressierte Sendungen, die einzeln aufgegeben werden: „T“ entspricht dem Abgabetag an einem Abgabeort an einem angegebenen Tag vor der angegebenen Uhrzeit. Der (die) Abgabetag(e) ist (sind) der (die) in oder an den Abgabeorten angekündigte(n) Tag(e), d. h. der (die) Tag(e) der Leerung, sofern es sich dabei nicht um einen Feiertag handelt. Die angegebene Uhrzeit ist die Uhrzeit der letzten Abholung, die an den Abgabeorten angekündigt wird. Wenn eine Sendung nach der angegebenen Uhrzeit in einen Briefkasten, eine Paketbox eines Selfpost oder in einen Paketautomaten eingeworfen wird, entspricht „T“ dem ersten Werktag nach dem Tag der Abgabe. Wenn eine Sendung nach der angegebenen Uhrzeit am Schalter einer Postservicestelle abgegeben wird, entspricht „T“ dem ersten Werktag nach dem Tag der Abgabe, an dem die Postservicestelle für die Öffentlichkeit geöffnet ist.
- Mengenabgaben: „T“ entspricht dem Tag der Abgabe, sofern die Abgabe gemäß den in den Betriebshandbüchern

und Allgemeinen oder Sonderbedingungen aufgeführten Bestimmungen erfolgt, die für Mengenabgaben vor der in diesen Dokumenten festgelegten Uhrzeit vorgesehen sind.

1.3 Zustellung der Bpack-Pakete

Die Zustellung des Pakets umfasst dessen Lieferung an die vom Kunden in der elektronischen Datei oder auf dem Paketetikett angegebenen Adresse. Der Zustellungsort muss hindernisfrei und auch für bestimmte Transportmittel zugänglich sein. Wenn der Kunde oder ein Empfänger zusätzliche Angaben zum gewünschten Zustellungsort gemacht hat, ist bpost vertraglich nicht verpflichtet, sich an diese Angaben zu halten.

bpost ist nicht verpflichtet, das Paket persönlich an die angegebene Adresse abzuliefern. Sofern sich an der angegebenen Adresse ein Empfänger oder eine Annahmestelle befindet, kann das Paket an diesem Empfang oder an dieser Annahmestelle abgegeben werden. Wenn die Zustellung in einem Mehrfamilienhaus erfolgt, darf bpost das Paket am Eingang hinterlassen.

Wenn es sich bei der Adresse um die Kennungsdaten eines Paketautomaten oder einer Pick-up-Box handelt, wird das Paket in eines der Fächer des Paketautomaten oder einer Pick-up-Box abgelegt. Dort kann es nach Eingabe oder Scannen eines einmaligen Codes abgeholt werden. In diesem Fall endet die Zustellung durch bpost ab dem Zeitpunkt, an dem das Paket in ein Fach des Paketautomaten oder in eine Pick-up-Box hinterlegt wurde.

Sofern niemand an der angegebenen Adresse anwesend ist, behält bpost sich das Recht vor, das Paket an einem sicheren Ort der angegebenen Adresse abzugeben. bpost informiert den Empfänger diesbezüglich schriftlich.

Der Empfänger kann über einen von bpost gewählten Kommunikationskanal zudem seine Zustimmung geben, Pakete an einem anderen Ort abzugeben (wenn niemand beim Empfänger anwesend ist), sofern dieser Service von bpost angeboten wird.

Es kann sich um folgende Orte handeln:

(i) Ein Nachbar: Ein bestimmter, vom Empfänger gewählter oder beliebiger Nachbar, d. h. eine Person, die im selben Gebäude oder in einem Gebäude in der Nachbarschaft - maximal 50 m von der auf dem Paket angegebenen Adresse - anwesend ist.

(ii) Ein sicherer Ort: Ein vom Empfänger gewählter Ort, der sich an der auf dem Paket angegebenen Adresse befindet. Der Empfänger wird gebeten, einen zugänglichen Ort zu wählen, der trocken bleibt und vom öffentlichen Weg nicht sichtbar ist.

(iii) Eine Abholstelle: d. h. (1) ein Postamt oder (2) ein Postpunkt

oder (3) ein Karibool-Ort oder (4) ein Paketautomat Cubee. Der Empfänger kann sich dafür entscheiden, das Paket direkt an eine Abholstelle liefern zu lassen, ohne dass bpost den Versuch unternehmen muss, das Paket an die auf dem Paket angegebene Adresse zu liefern.

bpost behält sich das Recht vor, das Paket direkt an eine Abholstelle zuzustellen, wenn bpost findet, dass diese Änderung im Sinne des Empfängers geschieht. bpost informiert den Empfänger dann per E-Mail.

Bestimmte Pakettransportservices umfassen (automatisch oder als zahlende Option) einen zweiten Zustellversuch an der angegebenen Adresse am folgenden Werktag, wenn das Paket, wie in den oben stehenden Bestimmungen angegeben, beim ersten Versuch nicht zugestellt werden konnte.

Wenn das Paket bei dieser ersten oder ggf. zweiten Zustellung nicht abgeliefert werden kann, wird ein Bericht an die Adresse des Empfängers hinterlassen.

Wenn das Paket an einen Paketautomaten von bpost zugestellt wird, wird das Paket 5 Kalendertage (Zustelltag nicht inbegriffen) aufbewahrt, bevor es an den Absender zurückgesendet wird.

Wenn das Paket an eine Abholstelle von bpost zugestellt wird, wird das Paket 15 Kalendertage (Zustelltag nicht inbegriffen) aufbewahrt, bevor es an den Absender zurückgesendet wird. Der Kunde erklärt sich mit den Folgen (insbesondere mit dem Eintreten der Rücktrittsfrist im Versandhandel an einen Verbraucher) einer möglichen Zustellung des Pakets während dieser maximal 15 Kalendertage dauernden Frist einverstanden.

Ein Paket, das beim Zustellungsversuch verweigert oder das während der oben genannten Aufbewahrungsfrist nicht abgeholt wird, wird nach dem Zustellversuch an die belgische Adresse des Absenders oder an die auf dem Paket angegebene Rücksendeadresse zurückgesendet. bpost behält sich das Recht vor, ggf. einen Zuschlag zu verlangen.

Wenn es bpost nicht gelingt, das Paket an den Absender (oder an die angegebene Rücksendeadresse) zurückzusenden oder wenn die Adresse des Absenders (oder die Rücksendeadresse) sich im Ausland befindet, behält bpost sich das Recht vor, das Paket nach freiem Ermessen zu vernichten oder zu verkaufen. Das Ergebnis eines solchen Verkaufs wird in erster Linie aufgewendet, um die Transportkosten sowie andere nicht bezahlte Kosten oder Ausgaben, die durch das Paket entstanden sind, zu decken.

Ein Paket wird nicht in einen Briefkasten zugestellt. Wenn Sie mehr über die Bedingungen erfahren möchten, lesen Sie die Allgemeinen Servicebedingungen für die Anmietung von Postfächern auf <http://www.bpost.be/nl/terms-and-conditions>.

2. Pflichten des Kunden

2.1. Der Kunde verpflichtet sich, die exakte und vollständige Bestimmungsadresse auf deutlich lesbare Art und Weise auf der Sendung anzugeben (Name, Straße, Hausnummer, eventuell Briefkastenummer, Postleitzahl, Gemeinde oder Stadt und, auf den internationalen Sendungen, das Bestimmungsland). bpost empfiehlt ebenfalls, die Adresse des Absenders (oder die Retouradresse) auf der Sendung, entweder in der linken oberen Ecke auf der Vorderseite oder auf der Rückseite, anzugeben.

2.2. Der Kunde verpflichtet sich, die Sendung in eine homogene, geeignete und angemessene Art und Weise zu verpacken, damit diese:

- den Nachteilen und Risiken der Bearbeitung standhält (ggf. achtet der Kunde bei einer Sendung aus verschiedenen Teilen darauf, dass diese sich nicht voneinander lösen können).
- unter keinen Umständen eine Gefährdung des Postbetriebs darstellen kann.
- die Auflagen an Gewicht, Format und Abmessungen erfüllt, die in den Betriebshandbüchern oder in den Sonderbedingungen des Produkts oder der Dienstleistung vorgeschrieben sind.
- den Anforderungen der Postgesetzgebung entspricht.

2.3. Der Kunde verpflichtet sich, den Preis des Tarifs zu zahlen, der zum Zeitpunkt der Abgabe der Sendung und für die gewählte Dienstleistung (und eventuelle Optionen) gilt. Die Kosten müssen spätestens zum Zeitpunkt der Abgabe der Sendung bezahlt werden.

2.4. Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung aller Frankierungs- und Abgabebedingungen sowie aller Auflagen für Verpackung, Zustellung und Inhalt, die in den (i) Betriebshandbüchern in den Postämtern und auf der Website www.bpost.be sowie (ii) in der postalischen Gesetzgebung, sofern deren Auflagen für den Kunden gelten, enthalten sind.

2.5. Bei internationalen Sendungen verpflichtet sich der Kunde, alle erforderlichen Dokumente zur Erfüllung der Zollformalitäten vorzulegen.

VI. Verbotene, nicht konforme oder nicht zustellbare Sendungen

1. Verbotene und nicht konforme Sendungen

1.1. Gemäß der geltenden postalischen Gesetzgebung ist der Versand oder Transport bestimmter Sendungen verboten. Dieses Verbot betrifft insbesondere:

- a. Gefahrenstoffe, chemische Produkte, Sprengstoffe, brennbare oder radioaktive Stoffe, biologische und/oder

verderbliche Stoffe, Nahrungsmittel, pflanzliche Produkte usw. ausgenommen in der postalischen Gesetzgebung vorgesehene Ausnahmen und Einschränkungen;

- b. Drogen, betäubende Mittel und psychotrope Stoffe;
- c. Waffen, einschließlich Messer, Dolche und alle anderen spitzen oder schneidenden Gegenstände;
- d. Lebende Tiere und Parasiten, vorbehaltlich der in der Postgesetzgebung festgelegten Ausnahmen und Einschränkungen;
- e. Sendungen, auf deren Außenseite sich Aufzeichnungen befinden, die gegen die guten Sitten oder die öffentliche Ordnung verstoßen;
- f. Gegenstände, Schriftstücke oder Stoffe im Allgemeinen, deren Import, Export, Verbreitung, Umlauf, Verwendung oder Besitz aufgrund von Gesetzen oder Vorschriften verboten ist;
- g. Gegenstände, die durch ihre Form, Art oder Verpackung für andere Personen gefährlich sein können, andere Sendungen verunreinigen oder beschädigen können, Postinfrastruktur oder Güter, die Dritten gehören;
- h. Inhaberwertpapiere, Münzen, Banknoten, Schmuck (ausgenommen Modeschmuck mit einem Wert von weniger als 500 EUR) oder andere kostbare Materialien, außer wenn diese in geschlossenen Umschlägen wie bei Sendungen mit Wertangabe versendet werden. Sie können mit internationalen Einschreiben mit Wertangaben versendet werden, wenn das Bestimmungsland die Dienstleistung die Sendung mit Wertangabe anbietet;
- i. Sendungen, die unter den Geltungsbereich des Strafrechts fallen oder unter strafrechtliche Bestimmungen, die Verstöße gegen besondere Gesetze sanktionieren;
- j. Druckgase, toxische oder ätzende Substanzen sowie organische Brennstoffe und Peroxyde.

1.2. Unbeschadet von Artikel VII.2 und der Möglichkeit von bpost gegebenenfalls die zuständigen Instanzen zu informieren, behält bpost sich in Bezug auf die unter 1.1 erfassten verbotenen Sendungen das Recht vor:

- deren Abgabe zu verweigern;
- deren Bearbeitung auszusetzen;
- sie unverzüglich zu zerstören, falls sie für Personen oder Gegenstände eine Gefahr darstellen; und/oder
- sie an den Absender zurückzusenden, wenn seine Adresse auf der Sendung angegeben ist. Wenn die Adresse des Absenders nicht auf der Sendung angegeben ist, kann bpost die Sendungen gemäß den Bestimmungen unter 2.1 b) und c) bearbeiten. Die Rücksende- und Aufbewahrungskosten sowie alle anderen Kosten gehen gegebenenfalls zu Lasten des Kunden.

1.3. Zusätzlich zu den Sendungen mit verbotenen Inhalten behält bpost sich das Recht vor, die Bearbeitung von Sendungen (andere als die unter 1.1 aufgeführten

Sendungen) zu verweigern oder zu unterbrechen, wenn sie nicht den in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Betriebshandbüchern, Sonderbedingungen und anderen geltenden Dokumenten enthaltenen Bedingungen sowie den anwendbaren Bestimmungen der postalischen Gesetzgebung für die Bearbeitung der Sendungen entsprechen.

Es betrifft unter anderem Sendungen:

- die nicht oder unzureichend frankiert sind;
- bei denen die Bestimmungsadresse fehlt, unvollständig, undeutlich, unleserlich ist oder gegen die von bpost in den Betriebshandbüchern vorgeschriebene Adressierung verstößt;
- die nicht den geltenden technischen und operationellen Vorschriften entsprechen (insbesondere in Bezug auf Gewicht und Abmessungen) oder
- die nicht korrekt verpackt sind oder in einer Verpackung stecken, die für den Inhalt der Sendung ungeeignet ist.

1.4. Verderbliche Güter in den Sendungen oder Bpack-Paketsendungen

Sendungen oder Bpack-Pakete, die verderbliche Waren enthalten, werden ausschließlich auf Risiko des Kunden befördert, ohne dass bpost für den Schaden, der an oder von diesen Sendungen verursacht wird, zur Haftung herangezogen werden.

1.5. Unbeschadet von Artikel VII.2 behält bpost sich bezüglich der unter 1.3 aufgeführten nicht konformen Sendungen das Recht vor:

- deren Abgabe zu verweigern;
- deren Bearbeitung auszusetzen;
- bei unzureichend oder nicht frankierten Sendungen:
 - Den Absender, sofern seine Adresse auf der Sendung angegeben ist und diese sich in Belgien befindet, aufzufordern, die Frankierungs- und zusätzlichen Kosten zu bezahlen, die sich aus der fehlenden oder unzureichenden Frankierung ergeben;
 - Sofern die Adresse des Absenders nicht auf der Sendung angegeben ist oder diese sich nicht in Belgien befindet, eine Mitteilung an die Bestimmungsadresse mit der Aufforderung zu senden, die Frankierungs- und zusätzlichen Kosten zu bezahlen, wenn die Bestimmungsadresse sich in Belgien befindet;
 - Bei Nichtzahlung der Frankierungs- und zusätzlichen Kosten infolge dieser Mitteilung oder sofern die Sendung nicht innerhalb der von bpost auferlegten Frist angefordert wird, diese Sendung gemäß den unter 2.1 b) und c) festgelegten Bestimmungen zu bearbeiten;
 - Sofern die Adresse des Absenders nicht auf der Sendung angegeben ist und die Bestimmungsadresse sich nicht in Belgien befindet, die Sendung gemäß den vorschriftsmäßigen Bestimmungen des Weltpostvereins

zu bearbeiten.

- Wenn es sich aus jedwedem anderen Grund (als die Tatsache, dass sie nicht oder unzureichend frankiert ist) um nicht konforme Sendungen handelt:
 - Sie an den Absender zurückzusenden, wenn seine Adresse auf der Sendung angegeben ist.
 - Wenn die Adresse des Absenders nicht auf der Sendung angegeben ist, die Sendungen gemäß den Bestimmungen unter 2.1 b) und c) bearbeiten.

1.6. Die Bearbeitung der unter 1.1 und 1.3 aufgeführten Sendungen durch bpost entbindet den Kunden nicht von seiner Haftung.

2. Nicht zustellbare Sendungen

2.1. Nationale und ausgehende internationale Sendungen

- a. Vorbehaltlich gegensätzlicher Bestimmungen in der postalischen Gesetzgebung oder in den Sonderbedingungen werden die nationalen und ausgehenden internationalen Sendungen, die an der Bestimmungsadresse nicht zugestellt werden konnten, an den Absender zurückgesendet, sofern seine Adresse auf der Sendung angegeben ist. Wenn die Adresse des Absenders nicht auf der Sendung angegeben ist, kann bpost die Sendung gemäß den Bestimmungen unter b) und c) bearbeiten.
- a. bpost ist berechtigt, die Sendungen, die nicht an der Bestimmungsadresse zugestellt werden konnten und auf denen die Adresse des Absenders nicht angegeben ist, unverzüglich zu öffnen.
- a. Wenn die Sendung, nachdem sie geöffnet wurde, an der Bestimmungsadresse noch stets nicht zustellbar ist, kann sie nach Ablauf einer Frist vernichtet werden, die ab der Abgabe bei bpost läuft und wie folgt festliegt:
 - sechs Monate für Einschreiben und Sendungen mit Wertangabe; und
 - drei Monate für die anderen Sendungen.

Nach dieser Frist gehen die Wertgegenstände und -Dokumente aus den Sendungen in das Eigentum der belgischen Staatskasse über.

2.2. Eingehende internationale Sendungen

- a. Vorbehaltlich gegensätzlicher Bestimmungen in der postalischen Gesetzgebung oder in den Sonderbedingungen werden die eingehenden internationalen Sendungen, die an der Bestimmungsadresse nicht zugestellt werden konnten, an den ausländischen Postbetrieb, der bpost die Sendung übertragen hat, zurückgesendet. Ausnahmen gelten für Postkarten und Drucksachen, die nur dann zurückgesendet werden, wenn der Absender ausdrücklich

auf der Sendung angegeben hat, dass er dies wünscht.

- b. Sendungen, die nicht gemäß den Bestimmungen unter a) zurückgesendet werden, werden nach Ablauf einer Frist von sechs Monaten vernichtet.

VII. Haftung der Parteien

1. Haftung von bpost

1.1. Inlandssendungen

- a. bpost kann zur Haftung herangezogen werden, wenn ihr Fehler oder der von einem ihrer Angestellten, Zulieferer oder Bevollmächtigten begangene Fehler dem Absender einen direkten Schaden aufgrund des Verlusts, des Diebstahls oder der Beschädigung seiner Sendung oder der verspäteten Zustellung der Sendung innerhalb der im nachstehenden Abschnitt IX definierten Grenzen zugefügt hat. Die Haftung von bpost ist auf die nachstehenden angegebenen Fälle begrenzt und bezieht sich ausschließlich auf direkten Schaden. bpost kann nicht zur Haftung für indirekte Schäden herangezogen werden, einschließlich Produktions- oder Druckkosten, Gewinnausfall, Datenverlust, verpasste Gelegenheiten, Einkommensausfall, Beeinträchtigung des Images oder der Reputation des Kunden usw.
- b. Im Falle von Verlust, Diebstahl oder Beschädigung eines Einschreibens oder einer Sendung mit Wertangabe kann der Absender seinen Anspruch auf Entschädigung zugunsten des Empfängers abtreten. bpost behält sich das Recht vor, einen Beleg für den Wert des Inhalts der Sendung mit Wertangabe zu verlangen.
- c. bpost haftet nicht für den Verlust oder die Beschädigung, wenn das Paket an einen gesicherten und vom Empfänger angegebenen Ort an dessen Adresse abgelegt wird.

1.2. (Eingehende und ausgehende) internationale Sendungen

- a. Die Haftung von bpost beschränkt sich ausdrücklich auf die von der geltenden internationalen Gesetzgebung vorgesehenen Begrenzungen sowie auf die unter IX definierten Begrenzungen. Ihre Haftung kann unter allen Umständen nur herangezogen werden, wenn der Kunde beweisen kann, dass er aufgrund eines Fehlers von bpost oder eines ihrer Angestellten oder Bevollmächtigten einen direkten Schaden erlitten hat infolge von:
 - Verlust, Diebstahl oder Beschädigung eines Einschreibens, einer Sendung mit Wertangabe oder einer Paketsendung Bpack World (mit Ausnahme der Pakete Bpack World Light);
 - Zustellung einer Nachnahmesendung ohne Einforderung des Betrages oder gegen einen Betrag, der niedriger ist als der vom Absender festgelegte

Nachnahmebetrag.

bpost kann nicht zur Haftung für indirekte Schäden herangezogen werden, einschließlich Produktions- oder Druckkosten, Gewinnausfall, Datenverlust, verpasste Gelegenheiten, Einkommensausfall, Beeinträchtigung des Images oder der Reputation des Kunden usw.

- b. Im Falle von Verlust, Diebstahl oder Beschädigung eines Einschreibens oder einer Sendung mit Wertangabe kann der Absender seinen Anspruch auf Entschädigung zugunsten des Empfängers abtreten.
- c. Bezüglich der Einschreiben oder Sendungen mit Wertangabe, deren Inhalt beschädigt wurde oder verloren gegangen ist, kommt der unter IX definierte Anspruch auf Entschädigung dem Empfänger zu, nachdem dieser die Sendung angenommen hat. Der Empfänger kann seinen Entschädigungsanspruch jedoch auf den Absender übertragen.
- d. bpost haftet weder für die unter welcher Form auch immer abgegebenen Zollerklärungen noch für die von den Zollbehörden getroffenen Entscheidungen, nachdem sie die unter ihrer Kontrolle fallenden Sendungen überprüft haben.

1.3. Nationale und internationale Sendungen

Die Haftung von bpost kann erst ab dem Zeitpunkt geltend gemacht werden, an dem die Sendung tatsächlich von bpost angenommen wurde. Für Sendungen, die am Schalter einer Postservicestelle abgegeben werden, entspricht die Annahme dem Zeitpunkt, an dem die Sendungen am Schalter abgegeben werden. Für die Sendungen, die in einen Briefkasten von bpost, in die Paketbox eines Selfpost oder in einen Paketautomaten eingeworfen werden, entspricht die Annahme dem Zeitpunkt, der tatsächlichen Abholung der Sendungen durch bpost.

bpost haftet keinesfalls, wenn der Schaden aus folgendem resultiert:

- Versäumnisse oder Irrtümer des Kunden oder von Dritten oder die absichtliche oder unabsichtliche Nichteinhaltung der Pflichten, die sich direkt oder indirekt aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergeben;
- höhere Gewalt, wie beispielsweise Naturkatastrophen (Überschwemmungen, Brände, ...), kriegerische Handlungen, bewaffnete Konflikte, Beschlagnahmung durch eine Behörde.

2. Haftung des Kunden:

2.1. Der Kunde haftet für alle Folgen, die aus der Nichteinhaltung der geltenden gesetzlichen Bestimmungen (insbesondere die postalische Gesetzgebung), dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, aller anderen geltenden

Allgemeinen oder Sondergeschäftsbedingungen oder geltenden technischen und operationellen Vorschriften resultieren. Er haftet ebenso für die Beschädigung seiner eigenen Sendung aufgrund beispielsweise einer unangemessenen Verpackung, genauso wie für Schäden, die Angestellten, Bevollmächtigten und Anlagen von bpost, allen anderen Transportunternehmen oder Postverwaltungen oder an anderen Anlagen oder Sendungen entstehen.

2.2. Unbeschadet der Bestimmungen in Artikel VI.1.1 empfiehlt bpost ihren Kunden, einen ihrer spezialisierten Versanddienste zu wählen und ggf. eine Garantieregelung, die dem Wert des Inhalts entspricht, für Sendungen mit einem besonderen und/oder wertvollen Inhalt oder für Sendungen, bei denen der Zustellungsbeweis oder die Zustellungsfrist von wesentlicher Bedeutung ist, abzuschließen. bpost behält sich das Recht vor, jederzeit einen Beleg für den Wert des Inhalts der Sendung zu fordern.

Bei Inanspruchnahme einer Garantie von bpost für den Verlust oder die Beschädigung eines Pakets mit Dokumenten beträgt der maximale Schadenersatz 15 €.

Bei Inanspruchnahme einer Garantie von bpost für den Verlust oder die Beschädigung eines Pakets mit Gegenständen beträgt der maximale Schadenersatz 500 €. Der tatsächlich erlittene direkte Schaden wird aufgrund des tatsächlichen und belegten Wertes des Paketinhalts berechnet. Der Absender hat einen Beleg für den Wert des Inhalts beim Erwerb (zum Beispiel die Kaufrechnung) vorzulegen. Der tatsächliche Wert des Paketinhalts am Abgabedatum muss vom Absender belegt werden können. Er darf unter keinen Umständen über dem belegten Anschaffungswert liegen, vermindert um 15 % pro Jahr (jedes angefangene Jahr zählt für ein ganzes Jahr), zuzüglich der Versandkosten.

Die Garantie gilt nur für einfache Kopierkosten, nicht aber für Ausgaben, die sich aus der Wiederherstellung von u. a. Filmmaterial, Berichten, Computerprogrammen ergeben.

Die Garantie gilt auch nicht für indirekte Schäden und für Lieferverzögerungen.

Die Garantie kann nicht für den Versand verbotener Sendungen, wie in Artikel VI.1.1. beschrieben, in Anspruch genommen werden.

Die Garantie gilt weder für u. a. wesentliche Mängel an den Waren noch in Fällen höherer Gewalt, bei Cyber- oder Terrorattacken oder bei einem Zusammenstoß mit Flugzeugen.

bpost hat das Recht, beschädigte Güter, für die der Kunde eine Rückzahlung verlangt, anzufordern und zwar vor der Regelung des Schadensfalls. bpost darf über diese Güter verfügen, mit dem Zweck, die Höhe des Schadenersatzes zu reduzieren. Sofern der Kunde diese Güter nicht mehr bereitstellen kann, verfällt die Schadenersatzpflicht von bpost.

2.3. Die Bearbeitung durch bpost von Sendungen, die diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, anderen geltenden Allgemeinen oder Sondergeschäftsbedingungen oder technischen und operationellen Vorschriften nicht entsprechen, entbindet den Kunden nicht von seiner Haftung.

VIII. Verfahren zum Einreichen einer Beschwerde

1. Prinzip

Kunden, die eine Beschwerde einreichen möchten, richten sich in erster Linie an bpost.

2. Wie kann man eine Beschwerde bei bpost einreichen?

Es gibt mehrere Möglichkeiten, Beschwerde einzureichen:

- über die Website www.bpost.be;
- mit einem einfachen nicht frankierten Brief an bpost Kundendienst BP 5000 - 1000 Brüssel;
- telefonisch beim Kundendienst: 022/011111 (nur für Geschäftskunden).

Jeder Beschwerde wird eine Referenznummer zugeteilt, die dem Kunden mitgeteilt wird. Auf Anfrage wird eine Empfangsbestätigung kostenlos an den Kunden übermittelt.

Indem der Kunde seine Referenznummer in seiner Korrespondenz oder bei Gesprächen mit den Dienststellen von bpost angibt, vereinfacht und beschleunigt der Kunde die Bearbeitung seiner Beschwerde. bpost behält sich das Recht vor, einen Beleg für den Wert des Inhalts einer Sendung mit Wertangabe zu verlangen.

3. Frist für die Einreichung von Beschwerden

Es gilt eine Verjährungsfrist von einem (1) Jahr für die Einreichung einer Beschwerde, zu rechnen ab dem Tag der Abgabe der bestrittenen Sendung bei bpost.

4. Anlagen - Beweisstücke

Der Beschwerde sind alle Informationen und Dokumente beigelegt, die die Nachforschungen erleichtern und die die erforderlichen Beweise erbringen können. Für Einschreiben,

Wertsendungen sowie Bpack 24h, Bpack 24h, Bpack@bpost, Bpack 24/7, Bpack Mini und die Pakete von Bpack World muss die Abgabebestätigung stets beigelegt werden. Betrifft die Beschwerde den Versand eines Bpack-Pakets, das in einem Paketautomaten ohne Ausgabe eines Kassenzettels abgegeben wurde, gilt der Barcode der Sendung. Beschwerden über Bpack Pay@ home, Bpack Pay@home Maxi, Bpack Maxi und Bpack Secur Paketsendungen muss ein Beleg für den Wert des Inhalts bei seiner Anschaffung beigelegen.

5. Frist für die Behandlung einer Beschwerde

bpost verpflichtet sich, alles Mögliche zu unternehmen, um die Beschwerde innerhalb folgender Fristen zu behandeln und abzuschließen:

- 30 Tage für nationale Sendungen;
- 40 Tage für Sendungen innerhalb von Westeuropa.
- 3 Monate für Sendungen in andere Länder, jeweils ab der Einreichung der Beschwerde.

6. Anmerkung

Berufung beim Ombudsdienst für den Postsektor: Ein Kunde, der mit der Art und Weise, in der seine Beschwerde durch bpost behandelt wurde oder mit deren Ergebnis nicht zufrieden ist, kann sich kostenlos an den Ombudsdienst für den Postsektor wenden, der vom Gesetz vom 21. März 1991 eingerichtet worden ist.

Boulevard du Roi Albert II, Nr. 8, Briefkasten 4

1000 Brüssel

Telefon: 02 221 02 30

Fax: 02 221 02 44

IX. Garantie

1. Prinzip

Nur der Absender einer Sendung - oder ihr Empfänger unter Anwendung von Punkt VII.1.2.c - der eine Beschwerde einreicht und den Fehler von bpost, den erlittenen Schaden und den ursächlichen Zusammenhang zwischen beiden nachweisen kann, erhält auf seine Anfrage eine Entschädigung.

2. Umfang der Entschädigung

2.1 Nationale Sendungen

a. Verspätete Zustellung

Bei einer verspäteten Zustellung zahlt bpost eine Entschädigung, für den tatsächlichen, direkt erlittenen Schaden mit einem Maximum, das dem bezahlten Frankierbetrag für die verspätet zugestellte(n) Sendung(en) entspricht. Die Kosten für das

1 SZR („Sonderziehungsrecht“) ist eine Recheneinheit im internationalen Handel, deren Wert jeweils zum 1. Januar eines Jahres festgelegt wird. Zur Information: Am 2. Januar 2019 wies 1 SZR einen Wert von ungefähr 1,22 Euro auf.

Einschreiben, die Wertangabe oder die Nachnahme werden jedoch nicht rückerstattet.

- b. Verlust, Diebstahl oder Beschädigung einer adressierten Sendung
- Einschreiben: Die Entschädigung entspricht dem tatsächlichen, direkt erlittenen Schaden, mit einem Maximum von € 39,00. Für administrative eingeschriebene Sendungen (R.P.) wird der Höchstbetrag der Entschädigung auf € 26,00 festgelegt.
 - Sendung mit Wertangabe: Die Entschädigung entspricht dem tatsächlichen, direkt erlittenen Schaden mit einem Maximum, das dem angegebenen Wertbetrag entspricht, sofern der tatsächliche Wert des Inhalts der Sendung belegt werden kann.
 - Sendung mit Wertangabe: Die Entschädigung entspricht dem tatsächlichen, direkt erlittenen Schaden mit einem Maximum, das dem vom Absender bestimmten Nachnahmewert entspricht.
 - Bpack 24h, Bpack Mini, Bpack@bpost, Bpack 24/7 Entschädigung entspricht dem tatsächlichen, direkt erlittenen Schaden, mit einem Maximum in Höhe der Frankierungskosten.
 - Paquets Bpack Secur, Bpack Maxi, Bpack Pay@home und Bpack Pay@home Maxi: Garantie entsprechend dem tatsächlichen, direkt erlittenen Schaden, mit einem Maximum von 500 Euro bei Verlust oder Beschädigung einer Paketsendung, die Gegenstände enthält. Der tatsächlich erlittene direkte Schaden wird aufgrund des tatsächlichen und belegten Wertes des Paketinhalts berechnet. Der Absender hat einen Beleg für den Wert des Inhalts beim Erwerb (zum Beispiel die Kaufrechnung) vorzulegen. Der tatsächliche Wert des Paketinhalts am Abgabedatum muss vom Absender belegt werden können. Er darf unter keinen Umständen über dem belegten Anschaffungswert liegen, vermindert um 15 % pro Jahr (jedes angefangene Jahr zählt für ein ganzes Jahr), zuzüglich der Versandkosten. Bei Verlust oder Beschädigung eines Pakets mit Dokumenten ist der maximal zahlbare Garantie auf 15 € begrenzt. Die Garantie deckt weder die indirekten Schäden noch die Verspätungen.
 - Pakete Bpack Pay@home: Bei Lieferung eines Pakets Bpack Pay@home ohne Einziehung der Zahlung durch den Empfänger oder gegen Einziehung eines Betrags, der niedriger ist als der vom Absender festgelegte Betrag, entspricht die Entschädigung dem tatsächlichen, direkt erlittenen Schaden, mit einem Maximum in Höhe des vom Absender festgelegten Betrags.
 - Andere Sendungen: Die Entschädigung entspricht dem tatsächlichen, direkt erlittenen und belegten Schaden, mit einem Maximum in Höhe der Frankierungskosten.
 - Lieferung ohne Einziehung des vom Absender

festgelegten Betrags oder gegen Einziehung eines geringeren Betrags als dem vom Absender festgelegten Betrag für Nachnahmesendungen: Die Entschädigung entspricht dem tatsächlichen, direkt erlittenen Schaden, mit einem Maximum in Höhe des vom Absender festgelegten Betrags.

2.2. Internationale Sendungen

- a. a. Verlust, Diebstahl oder Beschädigung
- Bpack World (mit Ausnahme von Bpack World Light): Die Entschädigung entspricht dem tatsächlichen, direkt erlittenen Schaden mit einem Maximum von 40 SZR je Sendung, zuzüglich 4,5 SZR pro Kilogramm, zuzüglich Frankierungskosten.
 - Einschreiben: Die Entschädigung entspricht dem tatsächlichen, direkt erlittenen Schaden mit einem Maximum von 30 SZR¹, zuzüglich Frankierungskosten und gezahlter Zölle mit Ausnahme der Einschreibegebühr.
 - Sendung mit Wertangabe: Die Entschädigung entspricht dem tatsächlichen, direkt erlittenen Schaden mit einem Maximum, der dem Betrag des angegebenen Werts entspricht, zuzüglich Frankierungskosten, sofern ein Beleg für den tatsächlichen Wert des Inhalts der Sendung vorgelegt werden kann.
 - M-Beutel per Einschreiben: Die Entschädigung entspricht dem tatsächlichen, direkt erlittenen Schaden, mit einem Maximum in Höhe von 150 SZR¹, zuzüglich Frankierungskosten und gezahlter Zölle mit Ausnahme der Einschreibegebühr.
- b. Zustellung ohne Einziehung des vom Absender festgelegten Betrags oder gegen Einziehung eines geringeren Betrags als dem vom Absender festgelegten Betrag für Nachnahmesendungen: Die Entschädigung entspricht dem tatsächlichen, direkt erlittenen Schaden, mit einem Maximum, das dem vom Absender festgelegten Betrag entspricht.
- c. In allen anderen Fällen und für alle anderen als unter den vorigen Punkten aufgeführten Sendungsarten (einschließliche Pakete Bpack World Light) wird keine Entschädigung genehmigt.

X. Geltendes Recht und Gerichtsstand

Unvermindert der internationalen Postgesetzgebung gilt für Streitigkeiten, die aus der Interpretation oder Ausführung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen resultieren, ausschließlich die belgische Gesetzgebung, und ausschließlich die Gerichte des Gerichtsbezirks Brüssel sind diesbezüglich zuständig. Dennoch verpflichten sich die Parteien, vor einer

Anrufung der gerichtlichen Instanzen, alle Möglichkeiten zu einer gütlichen Einigung bei den Instanzen von bpost (siehe Artikel VIII) auszuschöpfen, bevor sie vor Gericht gehen.

Falls eine der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen infolge einer gesetzlichen Bestimmung der öffentlichen Ordnung oder eines zwingenden Rechts, nichtig ist oder vom Kunden nicht eingefordert werden kann, wird diese Klausel als nichtgeschrieben betrachtet. Alle anderen Bestimmungen bleiben jedoch anwendbar.

XI. Schutz der personenbezogenen Daten

1. Definitionen: Im Rahmen der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen besitzen die Begriffe „Verarbeitungsverantwortlicher“, „Auftragsverarbeiter“, „betroffene Person“, „personenbezogene Daten“, „Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten“ und „Verarbeitung“ (und „Verarbeiten“) dieselbe Bedeutung wie jene, die sie in der geltenden Datenschutzgesetzgebung (einschließlich der Datenschutzgrundverordnung 679/2016 oder „DSGVO“, nachstehend die „Datenschutzbestimmungen“) innehaben.

2. Die personenbezogenen Daten (Name und Vorname, Adresse, Telefonnummer/Mobilfonnummer oder E-Mail-Adresse, Funktion) des Kunden oder bestimmter Mitarbeiter des Kunden (sofern der Kunde eine juristische Person ist), die der Kunde bpost im Rahmen des Vertragsabschlusses oder der Ausführung der vertraglichen Dienstleistungen mitgeteilt hat, werden von bpost, Verarbeitungsverantwortlicher zwecks Lieferung der in diesem Vertrag beschriebenen Dienstleistungen (einschließlich der Verwaltung der Vertragsbeziehung, der Kontaktaufnahme bei Problemen, der Beaufsichtigung der Operationen und der Vorbeugung von Betrug und Zuwiderhandlungen) bearbeitet.

3. bpost darf diese Daten auch verwenden, um Sie (oder bestimmte Mitarbeiter sofern eine juristische Person gemeint ist) im Rahmen von Marktstudien oder Zufriedenheitsumfragen zwecks Verbesserung ihrer Dienstleistungen zu kontaktieren.

4. Diese personenbezogenen Daten werden unseren Informatikdienstleistern, denen die Modellvertragsklauseln der Europäischen Kommission, sofern diese Dienstleister sich außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums befinden, auferlegt wurden, zugänglich sein.

5. Die personenbezogenen Daten, die Sie uns mitteilen, werden für eine Dauer von 13 Monaten aufbewahrt und anschließend gelöscht.

6. Unter bestimmten Bedingungen kann der Kunde oder können die Mitarbeiter des Kunden (juristische Person) seine bzw. ihre personenbezogenen Daten einsehen, korrigieren und ggf. löschen lassen, deren Verarbeitung einschränken oder die

Daten übertragen lassen, indem er bzw. sie einen schriftlichen, datierten und unterschriebenen Antrag, in Begleitung eines Identitätsnachweises, an folgende Adresse sendet/n: bpost, Data Protection Office, Centre Monnaie (14B), 1000 Brüssel oder online mit dem Link zum Formular in unseren Datenschutzbestimmungen <http://www.bpost.be/site/fr/privacy> versendet/n.

7. Sie können eine Beschwerde bei der in Belgien zuständigen Behörde einreichen, sofern eine solche Anfrage nicht beantwortet wird: <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>.

XII. Verarbeitung der personenbezogenen Daten

1. Die in den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen beschriebenen von bpost gelieferten Dienstleistungen erfordern, dass der Kunde bpost die personenbezogenen Daten der Empfänger mitteilt. Sofern bpost diese personenbezogenen Daten zwecks Ausführung ihrer Dienstleistungen verarbeitet (und zwar für die Ausstellung von Abgabebelegen von Einschreiben, für die Zustellungsplanung und gegebenenfalls für die Verfolgung der Sendungen, die für die Nutzer von Mon Courier die Bereitstellung der Bilder der Vorderseite der Sendungen) vorsieht, tritt bpost als Verarbeitungsverantwortlicher der personenbezogenen Daten auf. bpost kontrolliert die Datenverarbeitungsvorgänge, die für die Verarbeitung und Zustellung der Sendung ausgeführt werden, entscheidet darüber, welche personenbezogenen Daten zur Qualitätsverbesserung bereitgestellt werden müssen und ob diese personenbezogenen Daten zu verarbeiten sind (durch optische Erkennung oder Abgleich mit anderen Datenserien), ob diese personenbezogenen Daten an Dritte weitergeleitet werden müssen (z. B. in ihrer Funktion als Auftragsverarbeiter für bpost), wie lange diese personenbezogenen Daten aufbewahrt werden, wer Zugriff auf diese personenbezogenen Daten hat, ob diese personenbezogenen Daten an Dritte (lokale Zusteller), die sich außerhalb des EWR befinden, weiterzuleiten sind und wenn ja, zu welchen vertraglichen Bedingungen, ob die Inanspruchnahme ihrer Zugriffs- oder anderer Rechte zulässig ist, welche technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Schutz der personenbezogenen Daten getroffen werden, ob die personenbezogenen Daten in operationelle Datenbestände zur Verbesserung der Adresserkennungsleistungen eingespeist werden

2. Der Kunde tritt als Verarbeitungsverantwortlicher für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten auf und legt die Verarbeitungszwecke und -mittel fest, einschließlich die Sammlung, die Eingabe, die Aufbewahrung, die Aktualisierung und die Übertragung der personenbezogenen Daten an bpost fest.

3. Der Kunde garantiert bpost, dass (i) die personenbezogenen Daten der betroffenen Personen auf legale Weise und laut den Datenschutzbestimmungen erfasst wurden und bpost gemäß dieser Datenschutzbestimmungen übermittelt worden sind; dass (ii) er bpost aktualisierte und relevante personenbezogene Daten im Rahmen der gesetzlichen und rechtmäßigen Zwecke, die in den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen; beschrieben sind, übermittelt; dass (iii) er den betroffenen Personen alle erforderlichen und relevanten Informationen über die Verarbeitung der personenbezogenen Daten entsprechend der Datenschutzbestimmungen mitgeteilt hat; und dass (iv) die Verarbeitung nicht gegen die Rechte Dritter verstößt.

4. bpost und der Kunde verbinden sich, alle Verpflichtungen, die für die Verantwortliche gemäß den Datenschutzbestimmungen über die Verarbeitung, für die sie verantwortlich sind, anfallen, einzuhalten.

5. bpost und der Kunde (sofern dieser eine juristische Person ist) verbinden sich zu allen Zeiten, während und nach der Ausführung der Dienstleistung, auf die sich die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen beziehen, die andere Partei zu entschädigen und vor jedem Schaden zu schützen, der sich aus einer Reklamation, einer Maßnahme, eines Verfahrens oder einer Frage einer befugten Behörde, einer betroffenen Person und/oder eines Dritten ergibt und sich auf die Verletzung oder vermutete Verletzung der Datenschutzbestimmungen bezieht und aus einer Datenverarbeitung aufgrund der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergibt, oder der daraus entsteht, dass der Kunde, bpost oder ihre Mitarbeiter seinen bzw. ihren aus den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen hervorgehenden Datenschutzverpflichtungen nicht nachgekommen ist bzw. sind. Im Rahmen der von den Datenschutzbestimmungen zulässigen Einschränkungen (1) haften der Kunde oder bpost gegenüber der anderen Partei nur für (i) die materiellen Schäden, die direkt von einem schwerwiegenden oder vorsätzlichen Fehler des Kunden oder von bpost oder ihrer Mitarbeiter verursacht werden, und (ii) für den Tod und Personenschäden, die eine natürliche Person erleidet und die durch eine Handlung oder ein Versäumnis des Kunden oder von bpost oder von ihren Mitarbeitern in der Ausübung ihrer Funktion verursacht werden, (2) haften der Kunde oder bpost nicht für die immateriellen oder indirekten Schäden, einschließlich Vermögensschäden, Gewinnverluste, Ruf- oder Imagebeschädigung der anderen Partei und (3) beschränkt sich die Haftung des Kunden oder von bpost auf die dem Kunden in Rechnung gestellte Summe.

6. Sofern diese Dienstleistungen die Zustellung einer Postsendung in ein Land außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums umfassen, werden die personenbezogenen Daten der Empfänger der bpost vom Kunden anvertrauten Sendungen (d. h. folgende Kategorien personenbezogener Daten: Vorname, Name und Zustelladresse) einem lokalen Operatoren, der mit der Zustellung der Sendung in diesem Land beauftragt ist und als Verarbeitungsverantwortlicher zwecks Zustellung der Sendung in diesem Land auftritt, mitgeteilt. Sofern dieser sich außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums befindet, wurden ihm die Modellvertragsklauseln der Europäischen Kommission auferlegt.

7. Der Kunde garantiert, dass die Empfänger über die oben beschriebenen Verarbeitungen ihrer personenbezogenen Daten durch bpost und diese externen Operatoren informiert worden sind.

8. Diese personenbezogenen Daten werden unseren Informatikdienstleistern, denen die Modellvertragsklauseln der Europäischen Kommission, sofern diese Dienstleister sich außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums befinden, auferlegt wurden, zugänglich sein.

9. Der Vorname, der Name, die Zustelladresse, das Zustelldatum und die Unterschrift des Empfängers eines Einschreibens oder eines Pakets werden von bpost auf ihre Track-and-Trace-Plattform heruntergeladen und sind während 3 Monaten sichtbar, damit der Absender über die Zustellung seiner Sendung informiert werden kann.

10. Diese personenbezogenen Daten sowie die Nummer des Ausweisdokuments der Person, der ein Einschreiben oder ein Paket zugestellt wird und die ihre Identität beweisen muss, oder ein Foto dieses Dokuments (und seiner Vollmacht, gegebenenfalls) werden von bpost zu Beweis Zwecken 13 Monate lang aufbewahrt. Die für die Verarbeitung dieser personenbezogenen Daten durch bpost geforderten Informationen werden der Person mitgeteilt, die das Einschreiben oder das Paket bei der Zustellung in Empfang nimmt.

