

# Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening door bpost

Onderstaande algemene voorwaarden zijn van toepassing vanaf 1 januari 2025

## Inhoudsopgave

<b>Deel 1: Algemeen Deel</b> .....	<b>2</b>
1.1. Definities .....	2
1.2. Toepassingsgebied .....	3
1.3. Tarieven en operationele regels.....	3
1.4. Publicatie voorwaarden, operationele regels en tarieven .....	3
1.5. Ontstaan van een overeenkomst en wijzigingen .....	3
1.6. Procedure voor het indienen van een klacht .....	4
1.7. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken .....	4
1.8. Buitencontractuele- en contractuele vorderingen .....	5
1.9. Bescherming en behandeling van persoonsgegevens.....	5
<b>Deel 2: Uitgesloten Zendingen</b> .....	<b>5</b>
2.1. Verplichtingen van de klant.....	5
2.2. Verboden Zendingen en Gevaarlijke Zendingen.....	5
2.3. Niet-conforme Zendingen .....	7
2.4. Bederfbare goederen .....	8
2.5. Waardevolle goederen.....	8
<b>Deel 3: Onbestelbare Zendingen</b> .....	<b>8</b>
3.1. Nationale en internationale uitgaande Zendingen .....	8
3.2. Internationale binnenkomende Zendingen.....	8
<b>Deel 4: Brievenpost</b> .....	<b>8</b>
4.1. Verplichtingen van bpost.....	8
4.2. Verplichtingen van de Klant .....	9
4.3. Verbod op gebruik plastic verpakking in Wallonië .....	9
4.4. Aansprakelijkheid van bpost.....	10
4.5. Aansprakelijkheid van de Klant.....	10
<b>Deel 5: Aangetekende Zendingen en Zendingen met Aangegeven Waarde</b> .....	<b>11</b>
5.1. Verplichtingen van bpost.....	11
5.2. Verplichtingen van de Klant .....	11
5.3. Aansprakelijkheid van bpost.....	12
5.4. Aansprakelijkheid van de Klant.....	13
<b>Deel 6: Pakjes</b> .....	<b>13</b>
6.1. Garantie.....	13
6.2. Bijzondere uitreikingsvoorwaarden voor pakjes .....	13
6.3. Verplichtingen van bpost.....	14
6.4. Verplichtingen van de Klant .....	15
6.5. Aansprakelijkheid van bpost.....	15
6.6. Aansprakelijkheid van de Klant.....	17
<b>Deel 7: Tijdschriften</b> .....	<b>17</b>
7.1. Verplichtingen van bpost.....	17
7.2. Verplichtingen van de Klant .....	17
7.3. Aansprakelijkheid van bpost.....	18
7.4. Aansprakelijkheid van de Klant.....	18

## Deel 1: Algemeen Deel

### 1.1. Definities

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

**Aangetekende Zending:** een dienst die op forfaitaire basis tegen de risico's van verlies, diefstal of beschadiging waarborgt, waarbij de afzender, in voorkomend geval op zijn verzoek, een bewijs ontvangt van de datum van afgifte of van de bestelling van de postzending aan de geadresseerde;

**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. Wanneer de Klant een pakje afgeeft in een Afgifteplaats waar de Klant géén kasticket ontvangt, ontvangt de Klant géén Afgiftewijs. Het bewijs van aanneming door bpost wordt gegenereerd op het moment van effectieve aanneming van het pakje. Dit bewijs is zichtbaar in de online opvolginstool van bpost;

**Afgifteplaats:** naargelang het geval, de brievenbussen van bpost, het loket van een Postaal Servicepunt, een pakjesbus van een Selfpost, een Pakjesautomaat, of iedere andere plek waar bpost de afgifte van Zendingen aanvaardt, zoals een pakjesbus, drop-off box of een Selfservice;

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

**Autoriteiten:** eender welke Belgische of buitenlandse overheidsinstanties of semioverheidsinstanties, multinationale organisaties, hoven en rechtbanken, commissies, zelfregulerende instanties en elke andere administratieve dienst die op de een of de andere manier met de overheid is gelinkt;

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

**bpost:** de naamloze vennootschap van publiek recht met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Anspachlaan 1 bus 1, RPR Brussel BTW BE 0214.596.464;

**Brievenpost:** een op een fysieke drager aangebrachte schriftelijke mededeling die wordt vervoerd en besteld op het door de afzender op de zending zelf of op de enveloppe daarvan vermelde adres, met uitzondering van boeken, catalogi, kranten en tijdschriften;

**Dag van Afgifte** of **"D"**: de dag van afgifte van een Zending, als volgt bepaald:

- Voor Zendingen die per individueel stuk worden afgegeven stemt "D" 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 lichting plaatsvindt, voor zover dat geen feestdag(en) is (zijn). Het nuttige uur is het uur van de laatste lichting vermeld op of in de Afgifteplaatsen. Indien een Zending

in een brievenbus, een pakjesbus van een Selfpost of in een Pakjesautomaat 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.

- Voor Zendingen gedeponneerd in grote volumes stemt "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.

**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 als afzender;

**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](http://www.bpost.be).

**Postaal Servicepunt:** een postkantoor of een postpunt;

**Postwetgeving:** de wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten, de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en de wet van 6 juli 1971 betreffende de oprichting van bpost en bepaalde postdiensten en hun respectieve uitvoeringsbesluiten, zoals van tijd tot tijd gewijzigd. Postwetgeving omvat eveneens de internationale postregelgeving zoals bijvoorbeeld vervat in de Wereldpostconventie en zijn Reglementen en de overige bepalingen van de Wereldpostvereniging;

**Tijdschrift:** revues, magazines en berichten die voor onbepaalde tijd verschijnen met vooraf bepaalde tussenpozen die drie maanden niet overschrijden, en ten minste vier keer per jaar verschijnen. Zij bevatten meerdere artikelen van algemene informatie die minstens 30 procent van hun oppervlakte dekken, zonder bijvoegsels. Zij moeten voldoen aan de overige voorwaarden opgelegd aan tijdschriften door de Postwetgeving, als dusdanig zijn erkend door bpost en de toegelaten maximumafmetingen van 230 mm x 350 mm x 30 mm en het maximumgewicht van 2 kg niet overschrijden;

**Toelatingen:** vergunningen, toestemmingen, goedkeuringen, toelatingen, licenties, certificaten, kwalificaties, registraties en/of andere machtigingen van Autoriteiten;

**Uitgesloten Zending:** elke Zending waarvan de inhoud verboden goederen of gevaarlijke goederen omvat of niet-conforme Zendingen, zoals uiteengezet in Deel 2 van deze Algemene Voorwaarden;

**Werkdag:** elke kalenderdag, behalve zaterdag, zondag, alle wettelijke feestdagen en de dagen vanaangepaste dienstverlening die door bpost zouden worden bepaald en bekendgemaakt op de website van bpost [www.bpost.be](http://www.bpost.be);

**Wet(ten):** elke nationale of internationale wet, met inbegrip van de Postwetgeving, decreet, besluit, verordening, voorschrift, aanbeveling, richtsnoeren, gebruik, vonnis, arrest, of elke andere voorschriften van een Autoriteit (met inbegrip van de juridische en administratieve interpretatie daarvan) dat van kracht is of geweest;

**Zending:** elke nationale of internationale geadresseerde postzending, met inbegrip van Brievenpost, Aangetekende Zendingen, Zendingen met Aangegeven Waarde, Tijdschriften, alsook de volgende pakjes aan enkelstuktarief: nationale Standaard pakjes geleverd op een adres (inclusief brievenbuspakjes), op een Afhaalpunt of in een Pakjesautomaat, nationale pakjes met Garantie en nationale pakjes met Betaling door de Bestemming en de internationale pakjes Economy, Standard en Express. De behandeling van pakjes aangeboden aan contractuele klanten is niet inbegrepen. Deze is onderworpen aan de Algemene Voorwaarden Pakketten, beschikbaar op [www.bpost.be](http://www.bpost.be). De behandeling van nationale niet-geadresseerde Zendingen is eveneens niet inbegrepen. Deze is onderworpen aan de Algemene Voorwaarden Distripost, beschikbaar op [www.bpost.be](http://www.bpost.be); en

**Zending met Aangegeven Waarde:** een dienst die bestaat in de verzekering van de postzending voor de door de afzender aangegeven waarde tegen verlies, diefstal of beschadiging. Voor internationale Zendingen is deze dienst niet beschikbaar voor alle landen van bestemming. Ook het maximaal te verzekeren bedrag kan van land tot land verschillen. Voor meer informatie kan de Klant terecht in zijn postkantoor of bij de klantendienst van bpost.

## 1.2. Toepassingsgebied

1. Deze Algemene Voorwaarden treden in werking 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. Postdiensten zijn gereguleerd door de Postwetgeving, onder meer op het vlak van prijszetting en dienstverlening. In een sector die wordt gekenmerkt door veranderingen inzake vraag en aanbod zal bpost haar diensten en operationele processen zo trachten aan te passen dat zij op een duurzame wijze kwaliteitsvolle postdiensten kan blijven aanbieden.

3. De in deze Algemene Voorwaarden voorziene omvang van dienstverlening en aansprakelijkheid houdt rekening met de bepalingen van de Postwetgeving en de internationale postregelgeving.

## 1.3. Tarieven en operationele regels

1. De Operationele Handleidingen bestaan onder meer uit (i) de technische en operationele regels van toepassing op de Behandeling van Zendingen door bpost en (ii) de geldende tarieven voor de Diensten. Deze Operationele Handleidingen maken integraal deel uit van deze Algemene Voorwaarden.

Bij tegenstrijdigheid tussen de Operationele Handleidingen en tarieven enerzijds en de Algemene Voorwaarden anderzijds, primeren deze Algemene Voorwaarden.

2. 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 Autoriteit 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.

## 1.4. Publicatie voorwaarden, operationele regels en tarieven

1. De geldende Algemene Voorwaarden, Operationele Handleidingen en de geldende tarieven zijn gratis beschikbaar en kunnen worden verkregen of geconsulteerd:

- op de website van bpost [www.bpost.be](http://www.bpost.be);
- in de Postale Servicepunten en in voorkomend geval op andere plaatsen aangeduid door bpost volgens het aangeboden producten en dienstengamma;
- bij het Klantendienst van bpost op het nummer 02 201 11 11 (enkel voor Business klanten); of
- via elk ander communicatiemiddel dat bpost nuttig acht.

De voornaamste geldende tarieven worden eveneens geafficheerd in de Postale Servicepunten of op andere plaatsen aangeduid door bpost.

2. Voor alle bijkomende inlichtingen en alle vragen over de Diensten kan de Klant met de Klantendienst van bpost contact opnemen op het nummer 02 201 23 45 of de website [www.bpost.be](http://www.bpost.be) raadplegen. De Klant kan ook terecht bij de postkantoren of de andere plaatsen aangeduid door bpost voor alle bijkomende informatie over het complete producten- en dienstengamma aangeboden door bpost.

## 1.5. Ontstaan van een overeenkomst en wijzigingen

1. De afgifte van een Zending op een Afgifteplaats 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.

2. 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. De Klant dient kennis te hebben genomen van de Algemene Voorwaarden uiterlijk op het moment dat hij zijn Zending aan bpost afgeeft op een mogelijke Afgifteplaats.

3. Het is bpost op elk moment en zonder voorafgaande kennisgeving toegestaan om de Diensten en de daarop betrekking hebbende operationele regels en 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 en de Operationele Handleidingen aan te passen. Dergelijke aanpassingen kunnen nodig zijn om in te spelen op veranderingen in de sector voor postdiensten welke gereguleerd is, onder meer op het vlak van prijszetting en dienstverlening.

## 1.6. 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:

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

Klachten met betrekking tot Tijdschriften kunnen door Klanten eveneens worden ingediend via de specifieke kanalen ter beschikking gesteld van Klanten van het aanbod Tijdschriften. Met het oog op de vlotte opvolging van klachten, wordt de bestemming van een Tijdschrift gevraagd klachten over de uitreiking van een Tijdschrift te richten tot de Klant / Uitgever.

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.

Om bpost de mogelijkheid te geven nuttige controles uit te voeren, wordt voor klachten omtrent de uitreiking van Tijdschriften gevraagd dat de Klant bpost informeert over de klachten van abonnees van de Klant ten laatste 15 Werkdagen nadat het feit dat aanleiding gaf tot de klacht, zich heeft voorgedaan.

## 4. Bijlagen – stukken

De klacht is vergezeld van alle inlichtingen en documenten die het onderzoekswerk kunnen vergemakkelijken en die de vereiste bewijzen aandragen. Voor Aangetekende zendingen, Zendingen met Aangegeven Waarde, Tijdschriften en pakjes moet het Afgiftewijs steeds worden voorgelegd. Indien de klacht een pakje betreft die verzonden werd via een Afgifteplaats zonder overhandiging van een kasticket, moet steeds de streepjescode van het pakje worden voorgelegd. Klachten m.b.t. nationale pakjes Met Garantie, internationale Standard en Express pakjes Met Warranty, en pakjes met Betaling door de Bestemming moeten daarnaast vergezeld zijn van een bewijsstuk dat de waarde van de inhoud van het pakje op de datum van aankoop staft.

bpost behoudt zich eveneens het recht om op elk moment een bewijs van de waarde van de inhoud van de Zending met Aangegeven Waarde te eisen.

## 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. 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)  
Koning Albert II-laan, 8 bus 4 1000 Brussel  
[www.omps.be](http://www.omps.be)  
Tel: 02 221 02 20  
Fax: 02 221 02 44

## 1.7. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

1. Onverminderd de internationale postregelgeving, 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.

2. Partijen verbinden zich ertoe, alvorens zich tot de gerechtelijke instanties te wenden, alle mogelijkheden aan te wenden om het geschil in der minne te regelen bij de instanties van bpost (zie hoger artikel 1.6).

3. Indien een van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden nietig of niet afdwingbaar zou worden bevonden, dan zal die bepaling geacht worden nooit geschreven te zijn, terwijl de andere bepalingen toch van toepassing blijven. Het deel van de bepaling dat nietig of niet afdwingbaar zou worden bevonden, wordt door bpost aangepast met het mi-

nimum dat nodig is zodat de betrokken bepaling niet langer nietig of niet afdwingbaar zou zijn. bpost ziet er daarbij op toe dat het initieel in de tekst beoogde economische evenwicht wordt gehandhaafd.

### 1.8. Buitencontractuele- en contractuele vorderingen

Binnen de grenzen van de wet, komen bpost en de klant overeen dat (i) het herstel van schade veroorzaakt door een fout in hoofde van of de niet-nakoming van een contractuele verbintenis door een partij of een hulppersoon van een partij (met inbegrip van personeelsleden, werknemers, bestuurders, functionarissen, agenten, vertegenwoordigers, consultants, leveranciers, (onder)aannemers, opvolgers en rechtverkrijgenden van die partij) uitsluitend kan plaatsvinden op basis van een contractuele vordering tegen de betrokken partij in overeenstemming met de aansprakelijkheidsbepalingen van deze Algemene Voorwaarden, en (ii) noch de partij die de schade lijdt noch enige derde waarmee een partij contracteert recht heeft op een buitencontractuele vordering tegen de schadeverwekkende partij of zijn hulppersonen, zelfs niet wanneer de gebeurtenis die aan de oorsprong ligt van de schade ook een onrechtmatige daad vormt.

De klant levert redelijke inspanningen om in de overeenkomsten met zijn klanten die betrekking hebben op of verband houden met de ontvangst van diensten een bepaling op te nemen die overeenstemt met voorgaande paragraaf zodat ook deze klanten in geen geval bpost of zijn hulppersonen buitencontractueel kunnen aanspreken. Wanneer de klant geen dergelijke bepaling opneemt of wanneer bpost of zijn hulppersonen alsnog zouden worden aangesproken door een klant van de klant voor schade ontstaan naar aanleiding van het verlenen van diensten, zal de klant op eigen kosten bpost en zijn hulppersonen schadeloosstellen, vrijwaren en verdedigen tegen dergelijke buitencontractuele vordering.

### 1.9. Bescherming en behandeling van persoonsgegevens

Voor alle informatie met betrekking tot de bescherming van de persoonsgegevens, verwijzen wij naar bpost algemeen privacybeleid en het specifiek privacybeleid met betrekking tot onze Dienstverlening door bpost dat beschikbaar is op onze site [www.bpost.be](http://www.bpost.be).

## Deel 2: Uitgesloten Zendingen

### 2.1. Verplichtingen van de Klant

1. De Klant is verantwoordelijk (i) om te bepalen of er voor zijn Zendingen specifieke Toelatingen nodig zijn om de Diensten mogelijk te maken en (ii) om bpost daarvan schriftelijk op de hoogte te stellen.

2. Alvorens Zendingen aan bpost te overhandigen, dient de Klant na te gaan of deze Zendingen niet verboden zijn of aan restricties onderworpen zijn krachtens een Wet, met inbegrip van Postwetgeving en ICAO/IATA voor luchtvracht, deze Algemene Voorwaarden en de Operationele Handleidingen.

De Klant dient eveneens na te gaan of Toelatingen vereist zijn, rekening houdend met de vervoersmiddelen en de Diensten van bpost en de bestemming van de Zendingen.

3. De Klant verbindt zich ertoe om geen verboden Zendingen, gevaarlijke Zendingen of niet-conforme Zendingen door bpost te laten vervoeren.

### 2.2. Verboden Zendingen en Gevaarlijke Zendingen

1. Verboden Zendingen zijn Zendingen waarvan de inhoud onder de geldende Wetten, met inbegrip van de Postwetgeving, verboden zijn. Hieronder volgt een niet-exhaustieve lijst:

<b>Drugs en bedwelmende middelen</b>	o.a. verdovende middelen en psychotrope stoffen (bv. geneesmiddelen zoals bepaalde slaap- en kalmeringsmiddelen, sterke pijnstillers, middelen voor de behandeling van ADHD, ...), softdrugs (bv. cannabis, cbd-olie, cbd-pasta en qat), harddrugs (bv. cocaïne en ecstasy).
<b>Chemische producten</b>	o.a. ontplofbare, ontvlambare of radioactieve stoffen of andere gevaarlijke substanties, koolzuurgas in vaste vorm (koolzuursneeuw), gassen onder druk, giftige of bijtende stoffen, brandstoffen en organische peroxides.
<b>Wapens en onderdelen ervan</b>	o.a. vuurwapens, nepwapens, (ballistische) messen, boksbeugels, stroomstootwapens, pepperspray, munitie, namaak wapens.
<b>Pornografisch materiaal</b>	o.a. video's en drukwerk en voorwerpen waarop vermeldingen te zien zijn die indruisen tegen de openbare orde of de goede zeden.
<b>Accijnsgoederen</b>	Tabaksproducten, of andere producten waarop accijnzen worden geheven.
<b>Waarden</b>	o.a. geld (muntstukken, bankbiljetten, ...) of waarden aan toonder. Deze waarden zijn evenwel toegelaten wanneer ze worden verstuurd in een gesloten enveloppe als Zending met Aangegeven Waarde. Ze mogen slechts in internationale Aangetekende Zendingen met Aangegeven Waarde worden gestopt als het land van bestemming deelneemt aan die dienst.

<b>Juwelen, kostbare materialen en waardevolle goederen</b>	o.a. juwelen, kunstvoorwerpen en verzamelwerken of andere kostbare materialen, met inbegrip van dierenpels. Fantasiejuwelen zijn niet verboden wanneer hun waarde niet hoger is dan 500 EUR en zij géén kostbare materialen bevatten zoals bijvoorbeeld goud, zilver en edelstenen. Deze goederen zijn evenwel toegelaten wanneer ze worden verstuurd in een gesloten enveloppe als Zending met Aangegeven Waarde. Ze mogen slechts in internationale Aangetekende Zendingen met Aangegeven Waarde worden gestopt als het land van bestemming deelneemt aan die dienst.
<b>Stoffen</b>	o.a. bederfelijke biologische en/of besmettelijke stoffen, bevroren en gekoelde voedingswaren en voedingswaren die niet voldoen aan de productcode PR52 (voorverpakt en te bewaren op kamertemperatuur), lichaamsdelen, menselijke resten, en producten uit tabak of andere producten waarop accijnzen worden geheven. Afwijkingen zijn mogelijk op basis van de in de Postwetgeving voorziene afwijkingen.
<b>Dieren</b>	o.a. levende of dode dieren, organismen, parasieten. Uitzonderlijk worden de hierna vermelde dieren toegelaten in postzendingen: 1° bijen, bloedzuigers en zijdwormen gesloten in doosjes die zo gemaakt zijn dat alle gevaar uitgesloten is; 2° parasieten en verdelgers van schadelijke insecten, bestemd voor de bestrijding van die insecten en verzonden tussen officieel erkende instellingen; 3° vliegen van de familie van de drosophilidae, die gebruikt worden voor biomedisch onderzoek, uitgewisseld onder officieel erkende instellingen.
<b>Temperatuurgevoelige goederen</b>	Eender welk goed dat een vervoer onder gecontroleerde temperaturen vereist.
<b>Zendingen waarvan de waarde meer dan 25.000 EUR bedraagt</b>	Opgelet! De maximale waarde die bpost garandeert bij een binnenlandse Zending met Aangegeven Waarde bedraagt slechts 7.500 euro. bpost raadt dan ook aan om géén zendingen met een hogere waarde te verzenden.

<b>Andere uitgesloten goederen</b>	o.a. namaakgoederen en voorwerpen, geschriften of substanties in het algemeen waarvan de invoer, de uitvoer, de productie, de omloop, de verspreiding, het gebruik, het bezit, de verkoop of het vervoer ervan bij wet verboden is; o.a. zendingen die volgens het handelsrecht verboden bestemmingen vermelden of verboden goederen bevatten; o.a. eender welk goed dat verboden is krachtens de Wetten of de reglementeringen van enige Autoriteit van een land waar de goederen of zendingen zullen passeren. Voor internationale zendingen in het bijzonder kunnen bijzondere beperkingen gelden met betrekking tot de inhoud van een zending en de totale waarde van dergelijke inhoud.
------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. Gevaarlijke Zendingen zijn Zendingen die door hun inhoud, vorm, aard of verpakking een gevaar kunnen vormen voor personen, het milieu of schade kunnen aanbrengen aan andere Zendingen, de uitrusting van bpost of goederen van derden.

Het gaat hierbij onder meer over goederen en stoffen die als gevaarlijke goederen worden beschouwd omdat het vervoer en/of de behandeling het voorwerp uitmaakt van regels van ICAO (Internationale Burgerluchtvaartorganisatie) en/of IATA (Internationale Luchtvaartorganisatie) omtrent het internationaal vervoer van gevaarlijke goederen, ADR regels ('Accord Dangereux Routier'), Europese Overeenkomst betreffende het Internationaal Vervoer van Gevaarlijke Goederen over de Weg en andere relevante Wetten waardoor deze niet kunnen afgegeven worden bij bpost voor vervoer.

Worden onder meer als gevaarlijk beschouwd:

<b>Ontploffbare stoffen en voorwerpen</b>	o.a. vuurwerk, munitie, buskruit, airbags,...
<b>Gas (brandbaar en niet-brandbaar)</b>	o.a. spuitbussen (bv. deodorant, luchtverfrissers, haarspray en slagroom), kampeergas, aanstekers, brandblusapparaten, duikflessen, koolstofmonoxide, chloor,...
<b>Brandbare vloeistoffen en stoffen</b>	o.a. alcoholhoudende dranken met een alcoholpercentage boven 24%, handgels, parfums en aftershave, (nagel)lak, vernis en verf, benzine en spiritus, lijm en kleefstof, verwijderingsmiddelen of verdunners voor verf, lak en vernis, lucifers, fosfor, natrium,...
<b>Oxiderende stoffen</b>	o.a. ontsmettingsmiddelen, bleekmiddel, haar- en textielverf,...
<b>Giftige en besmettelijke stoffen</b>	o.a. pesticiden en bestrijdingsmiddelen, infectueuze organismen (bv. bacteriën, virussen, parasieten), medische monsters en onderzoeksmonsters,...

<b>Radioactieve stoffen</b>	o.a. beschermende kleding, handschoenen en gereedschappen die zijn besmet met kleine hoeveelheden radioactieve stoffen.
<b>Bijtende stoffen</b>	o.a. schoonmaakvloeistoffen, stoffen voor roestverwijdering- en preventie, kwik, gallium, accu's met loodzuur,...
<b>Afvalstoffen</b>	o.a. medische afvalstoffen,...
<b>Batterijen <sup>(1)</sup></b>	o.a. losse of afzonderlijk verpakte lithiumbatterijen, gebruikte batterijen en oliën, magneten, in een toestel geplaatste lithium-ion batterijen boven de 100 Wh, elektrische fietsen, steps of hoverboards, laptop met externe batterij, elektrische rolstoel, powerbank, kleine inhouse stroomgenerator automatische externe defibrillator,...

(1) Sommige lithiumbatterijen geplaatst in een toestel zijn wel toegelaten. Lees de voorwaarden voor het verzenden van lithiumbatterijen geplaatst in een toestel hier: [https://www.bpost.be/sites/default/files/migrate/OnepagerDG\\_NL.PDF](https://www.bpost.be/sites/default/files/migrate/OnepagerDG_NL.PDF)

Voor verboden of gevaarlijke Zendingen, kan bpost:

- de afgifte ervan weigeren;
- de Behandeling ervan op schorten;
- indien toegelaten, de Zending via een andere transportmiddel vervoeren dan deze overeengekomen zonder de Klant hieromtrent op voorhand te verwittigen;
- deze onmiddellijk vernietigen indien deze gevaarlijk zijn voor personen en zaken; en/of
- deze naar de afzender terug 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 volgens de procedures voor onbestelbare Zendingen. De terugzendings- en bewaarkosten en alle andere kosten zijn in voorkomend geval voor rekening van de Klant.

bpost behoudt zich ook het recht voor om in voorkomend geval de bevoegde instanties te verwittigen.

3. De Klant is aansprakelijk voor alle schade aan zijn Zending, aan Zendingen van derde partijen en aan bpost of de uitrusting van bpost veroorzaakt door een Zendingen met gevaarlijke of verboden goederen. Indien bpost deze Zendingen toch behandelt, ontslaat dat de Klant niet van zijn aansprakelijkheid. De Klant verbindt zich er zich in elk geval toe bpost te vrijwaren tegen alle vorderingen, met inbegrip van vorderingen van de Autoriteiten en/of andere derde partijen die verband houden met, of voortvloeien uit deze Zendingen, zelfs als deze vorderingen voortvloeien uit of verband houden met handelingen of tekortkomingen van de bestemming.

## 2.3. Niet-conforme Zendingen

1. Niet-conforme Zendingen zijn Zendingen (andere dan deze vermeld in artikel 2.2 hierboven) die niet voldoen aan de voorwaarden vermeld in deze Algemene Voorwaarden, in Operationele Handleidingen, in andere specifieke documenten van toepassing op de Behandeling van Zendingen, in de Postwetgeving of in andere Wetten. Hieronder volgt een niet-exhaustieve lijst van dergelijke niet-conforme Zendingen:

- niet of onvoldoende gefrankeerde Zendingen;
- Zendingen waar het adres van bestemming ontbreekt, onvolledig, onduidelijk of onleesbaar is, of niet conform de adresseringsregels opgenomen in de Operationele Handleidingen;
- Zendingen die niet voldoen aan de geldende technische en operationele regels (onder meer met betrekking tot gewicht en afmetingen);
- Zendingen waarvoor de nodige gegevens niet elektronisch werden geregistreerd (onder meer Zendingen met goederen naar een land buiten de Europese Unie);
- Zendingen waarvoor de nodige douaneformaliteiten niet werden vervuld;
- Zendingen die niet correct zijn verpakt of waarvan de verpakking niet geschikt is voor de inhoud van de Zending; of
- Zendingen die niet voldoen aan de vereiste Toelatingen of de daarin opgelegde voorwaarden.

2. Voor niet-conforme Zendingen kan bpost:

- de afgifte ervan weigeren;
- de Behandeling ervan op schorten;
- als het gaat om onvoldoende of niet gefrankeerde Zendingen:
  - de afzender 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 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 indien de Zending niet wordt opgevraagd binnen de termijn opgelegd door bpost, deze Zending behandelen volgens de procedures voor onbestelbare Zendingen;
- 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 internationale postregelgeving (in het bijzonder de bepalingen van de Wereldpostvereniging);
- als het gaat om voldoende gefrankeerde Zendingen die om enige andere reden niet conform zijn:
  - de Zending naar de afzender terug sturen indien zijn adres op de Zending vermeld staat;
  - De Zending te behandelen volgens de procedures voor onbestelbare Zendingen, als het adres van de afzender niet op de Zending vermeld staat.

De Klant is aansprakelijk voor alle schade aan zijn Zending, aan Zendingen van derde partijen en aan bpost of de uitrusting van bpost veroorzaakt door een niet-conforme Zending. Indien bpost de niet-conforme Zendingen toch behandelt, ontslaat dat de Klant niet van zijn aansprakelijkheid. De Klant verbindt zich er zich in elk geval toe bpost te vrijwaren tegen alle vorderingen, met inbegrip van vorderingen van de Autoriteiten en/of andere derde partijen die verband houden met, of voortvloeien uit deze Zendingen, zelfs als deze vorderingen voortvloeien uit of verband houden met handelingen of tekortkomingen van de bestemming.

#### 2.4. Bederfbare goederen

Zonder afbreuk aan hetgeen hierboven bepaald is in verband met verboden of gevaarlijke goederen, wijst bpost er op dat bederfbare goederen in Zendingen steeds op uitsluitend risico van de Klant worden behandeld en dit zonder enige aansprakelijkheid voor bpost in geval van schade veroorzaakt aan of door deze Zendingen.

#### 2.5. Waardevolle goederen

Zonder afbreuk aan hetgeen hierboven bepaald is in verband met verboden goederen, 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 garantieregeling af te sluiten voor de waarde van de inhoud. bpost behoudt zich evenwel het recht om op elk moment een bewijs van de waarde van de inhoud van de Zending te eisen.

### Deel 3: Onbestelbare Zendingen

#### 3.1. Nationale en internationale uitgaande Zendingen

1. Behalve indien anders bepaald in de Postwetgeving, de internationale postregelgeving 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 het 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 paragrafen 2 en 3 hieronder.

2. 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.

3. 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.

#### 3.2. Internationale binnenkomende Zendingen

1. Behalve indien anders bepaald in de Postwetgeving, de internationale postregelgeving 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.

2. De Zendingen die niet worden teruggestuurd zullen worden vernietigd na een termijn van zes maanden.

### Deel 4: Brievenpost

#### 4.1. Verplichtingen van bpost

bpost verbindt zich ertoe om:

(i) de lichte te verrichten van de Zendingen in de Afgifteplaatsen op de daarop vermelde dagen en tijdstippen, met uitzondering van zon- en feestdagen en de dagen van aangepaste dienstverlening;

(ii) de Zendingen uit te reiken op het adres van bestemming voor zover dat, bij uitreiking in de brievenbus, die brievenbus in België staat en conform is met de voorschriften van de Postwetgeving.

(iii) zich naar best vermogen in te spannen om de volgende uitreikingstermijnen toe te passen (behalve indien de Postwetgeving, bijzondere voorwaarden of brochures betreffende een specifieke dienst een andere uitreikingstermijn zouden voorzien:

a. Nationale Brievenpost:

- Uitreiking op de eerste Werkdag na de dag van afgifte (D+1) voor brievenpost tot 2 kg gefrankeerd tegen het "Prior-tarief";
- Uitreiking binnen de drie Werkdagen na de dag van afgifte (D+3) voor:
  - brievenpost tot 2 kg gefrankeerd tegen het "non prior"-tarief;
  - brievenpost 'Direct Mail' gefrankeerd tegen het voorkeurtarief DM Easy en afgegeven in een erkend kantoor (zie de brochure "Toegangscriteria voor de Direct Mail tarieven van bpost" op de website [www.bpost.be/directmail](http://www.bpost.be/directmail)).



- b. Internationale Brievenpost (overeenkomstig internationale postreggeving):
- Zendingen gefrankeerd tegen “prior”- tarief en met “A PRIOR”-etiket:
    - zone Europa:
      - landen van de Europese Unie: 3 Werkdagen na de dag van afgifte (D+3)
      - andere landen van geografisch Europa: 4 Werkdagen na de dag van afgifte (D+4)
    - zone rest van de wereld: afhankelijk van het land van bestemming.
  - Zendingen gefrankeerd tegen prioritair of non prioritair tarief: afhankelijk van het land van bestemming.
- (iv) de van kracht zijnde reglementering en wetgeving inzake de verwerking van persoonsgegevens te eerbiedigen en in het bijzonder de algemene reglementering rond de bescherming van persoonsgegevens (zie artikel 1.8 hierboven); en
- (v) haar Klanten niet te discrimineren wanneer dat wettelijk niet verantwoord is, meer bepaald op basis van godsdienstige, politieke of ideologische overtuigingen.

#### 4.2. Verplichtingen van de Klant

1. De Klant verbindt zich ertoe om:

- (i) 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 vraagt om ook het adres van de afzender (of retouradres) op de Zending te vermelden in de linkerbovenhoek of op de keerzijde.
- (ii) Zending op een homogene, geschikte en gepaste manier te verpakken, zodat die:
- de ongemakken en risico's van het vervoer doorstaat, bestand zijn tegen wijzigende klimatologische omstandigheden, geen schade kan veroorzaken aan bpost of derden, rekening houdend met de wijze van vervoer, en beschadiging, lekkage en accidentele blootstelling aan (gevaarlijke) goederen voorkomen;
  - 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 door de Postwetgeving en andere Wetten (zie het verbod op het gebruik van plastic verpakking in Wallonië in artikel 4.3).
- (iii) de prijs te betalen die overeenstemt met het toepasselijke tarief van kracht op het moment van afgifte en met de gekozen Zending (en de eventuele opties). Die kosten moeten uiterlijk op het moment van afgifte van de Zending worden betaald.

- (iv) alle frankering- en afgiftevoorwaarden en alle vorm-, presentatie en inhoudsvoorwaarden na te leven zoals vermeld in de Operationele Handleidingen en de Postwetgeving.
- (v) met betrekking tot internationale Zendingen alle vereiste documenten en (elektronische) gegevens te verstrekken voor het vervullen van de douaneformaliteiten. Voor alle Zendingen die goederen bevatten, bestemd voor een land buiten de Europese Unie, dienen de gegevens met betrekking tot de afzender en bestemming (verplicht : naam, voornaam, volledig adres ; sterk aanbevolen : e-mail of telefoonnummer), alsook de gegevens betreffende de inhoud van de zending, elektronisch te worden verstrekt. Deze gegevens worden uitsluitend gebruikt om de douaneformaliteiten te vergemakkelijken en de distributiekwaliteit te verbeteren. Deze gegevens kunnen bij afgifte aan het loket van een Postaal Servicepunt geregistreerd worden. De Klant verklaart en garandeert dat alle verstrekte informatie en documenten volledig, nauwkeuring, correct en voldoende zijn om de door de Wet vereiste douaneformaliteiten te vervullen. bpost is niet verplicht de volledigheid, authenticiteit, nauwkeurigheid en correctheid van de verstrekte informatie en documenten te onderzoeken. De Klant zal bpost in elk geval onmiddellijk verwittigen indien hij er kennis van krijgt dat bepaalde informatie en/of een bepaald document niet correct, niet nauwkeurig, foutief of frauduleus is. Wanneer deze gegevens ontbreken, kan bpost de Zending aanvaarden. De Klant blijft evenwel ten allen tijde verantwoordelijk voor de mogelijke gevolgen van het ontbreken van de gegevens, zoals, bijvoorbeeld, een retour van zijn Zending, een langere behandelingstermijn of bijkomende kosten voor rekening van de bestemming.

#### 4.3. Verbod op gebruik plastic verpakking in Wallonië

Sinds 8 mei 2020 is, conform het Besluit van de Waalse regering van 23 april 2020 ter vervanging van het Besluit van de Waalse regering van 28 februari 2019 ter bevordering van de preventie van bepaalde afvalsoorten en van de openbare netheid, de afgifte van Brievenpost in plasticfolie met een adres van bestemming in Wallonië verboden, met uitzondering van de publicaties uitgereikt in Brievenpost die vóór 8 mei 2020 reeds in plasticfolie werd uitgereikt.

Opdat bpost de verplichtingen krachtens dit Besluit kan naleven, mag bpost aan de Klanten die zich willen beroepen op de bovenvermelde uitzondering vragen om (i) aan te tonen aan bpost dat deze Brievenpost met een adres van bestemming in Wallonië reeds in plasticfolie werd uitgereikt vóór 8 mei 2020, (ii) zich ertoe te verbinden de hoeveelheid plasticfolie die wordt gebruikt voor deze Brievenpost terug te dringen met meer dan 50 % in vergelijking met 2017 (of 2018 indien deze gegevens niet beschikbaar zijn), en (iii) mee te delen aan bpost hoeveel plasticfolie (uitgedrukt in kilogram) er werd gebruikt voor deze Brievenpost in 2017 (of 2018 indien deze gegevens niet beschikbaar zijn), alsook uiterlijk op 15 april, 15 juli, 15 oktober en 15 januari, hoeveel plasticfolie

(uitgedrukt in kilogram) er gebruikt werd voor deze Brievenpost in de loop van het afgelopen trimester.

Vanaf 1 januari 2023 is, conform het bovenvermelde Besluit van de Waalse regering van 23 april 2020, de afgifte van Brievenpost met een adres van bestemming in Wallonië in plasticfolie zonder uitzondering verboden.

Opdat bpost de verplichtingen krachtens het bovenvermelde Besluit kan naleven, behoudt bpost zich het recht voor om op het moment van de afgifte, of a posteriori, Brievenpost verpakt in plasticfolie te controleren op adressen met bestemming in Wallonië.

Indien bpost bij een controle een of meer brieven identificeert met een bestemmingsadres in Wallonië en verpakt in plastic folie, dan kan bpost de afgifte van de brieven geheel of gedeeltelijk weigeren. Indien de Klant niet in staat is om de geweigerde Zendingen onmiddellijk af te halen, kan bpost de geweigerde Zendingen, afhankelijk van de opslagcapaciteit van de Afgifteplaats, gedurende maximum vijf (5) werkdagen bewaren. Indien de Afgifteplaats geen opslag toelaat of indien de termijn van vijf (5) werkdagen verstreken is, kan bpost de Zendingen vernietigen. bpost behoudt zich het recht voor om de Klant, in voorkomend geval, de opslag- en/of vernietigingskosten aan te rekenen.

Vanaf 1 januari 2023 dient een administratieve boete ten belope van 50 euro te worden betaald per Zending met een adres van bestemming in Wallonië die verpakt is in plasticfolie. Deze administratieve boete is bedoeld om bpost forfaitair schadeloos te stellen van elke vergoeding ingevolge een klacht, rechtsvordering, procedure of verzoek van een bevoegde overheidsinstantie met betrekking tot de uitreiking van een of meer Zendingen met een adres van bestemming in Wallonië die in plasticfolie is/zijn verpakt.

#### 4.4. Aansprakelijkheid van bpost

1. bpost kan door de Klant alleen aansprakelijk gesteld worden voor de rechtstreekse, werkelijk geleden schade die de Klant kan aantonen en die het gevolg is van het verlies, de diefstal of de beschadiging van **nationale Brievenpost** of de laattijdige uitreiking ervan door bpost.

2. De aansprakelijkheid van bpost is steeds beperkt tot een maximum bedrag gelijk aan het frankeerbedrag dat door de Klant werd betaald voor de Brievenpost. Mogelijke kosten voor aantekening, waardeangifte, rembours of andere kosten worden niet meegerekend.

3. De aansprakelijkheid van bpost blijft beperkt tot voormelde gevallen en slaat alleen op de rechtstreekse schade van de Klant. bpost kan niet aansprakelijk gesteld worden voor enige onrechtstreekse schade, waaronder de productief- of drukkosten, winstderving, inkomstderving, verlies van gegevens, verlies van een kans, afbreuk aan het imago of de reputatie van de Klant, enz.

4. bpost kan slechts aansprakelijk worden gesteld voor schade die het gevolg is van het verlies, de diefstal of de beschadiging van Brievenpost die zich zou hebben voorgedaan na de effectieve inontvangstneming van de Zending door bpost. Voor Brievenpost die wordt afgegeven aan het loket van een Postaal Servicepunt, stemt het moment van inontvangstname overeen met het moment van afgifte aan het loket. Voor brievenpost die wordt afgegeven in de brievenbussen van bpost, stemt het moment van inontvangstname overeen met het moment van de effectieve lichte van deze brievenpost door bpost.

5. Voor **internationale Brievenpost** is de aansprakelijkheid van bpost beperkt tot de gevallen die uitdrukkelijk zijn bepaald door de geldende internationale postregelgeving. Overeenkomstig deze internationale postregelgeving kan bpost niet aansprakelijk worden gesteld voor verlies, diefstal, beschadiging of laattijdige uitreiking van internationale Brievenpost.

6. bpost is niet aansprakelijk voor douaneangiften, in welke vorm ook, noch voor beslissingen van de douanediens nadat ze de voorgelegde Zendingen controleerden.

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

- beschikkingen van hoger hand (bv. controles, embargo's en inbeslagnames door bevoegde overheden);
- nationale, internationale of lokale ontregelingen van het lucht- of wegverkeer, mechanische problemen aan vervoermiddelen of machines;
- 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, met name gebeurtenissen die aan haar wil en redelijk controle ontsnappen, zoals bijvoorbeeld natuurrampen (overstroming, brand enz.), ongevallen, epidemieën of pandemieën, stakingen, oorlogsfeiten, luchtvaartgevaar, embargo's, gewapende conflicten, opvoering door een Autoriteit.

#### 4.5. Aansprakelijkheid van de Klant

De Klant is aansprakelijk voor alle gevolgen die kunnen resulteren uit de niet-naleving van zijn verplichtingen onder deze Algemene Voorwaarden, de geldende Wetten (waaronder Postwetgeving en de internationale postregelgeving), alle andere bijzondere voorwaarden of overeenkomsten en onder de toepasselijke technische en operationele regels zoals vermeld in de Operationele Handleidingen.

Deze aansprakelijkheid geldt onder meer voor schade (bijvoorbeeld door een ongepaste verpakking of inhoud) aan de Zending van de Klant, aan Zendingen van derde partijen, aan bpost, aan aangestelden, gevolmachtigden, uitrusting en goederen van bpost of aan andere transporteurs of postoperatoren.

De Klant verbindt zich er zich in elk geval toe bpost te vrijwaren tegen alle vorderingen, met inbegrip van vorderingen van de Autoriteiten en/of andere derde partijen die verband houden met, of voortvloeien uit deze Zendingen, zelfs als deze vorderingen voortvloeien uit of verband houden met handelingen of tekortkomingen van de bestemming.

De behandeling door bpost van dergelijke Zendingen waarbij de Klant zijn verplichtingen niet naleeft, ontslaat de Klant niet van zijn aansprakelijkheid.

## Deel 5: Aangetekende Zendingen en Zendingen met Aangegeven Waarde

### 5.1. Verplichtingen van bpost

1. bpost verbindt zich ertoe om:

- (i) de lichte te verrichten van de Zendingen in de Afgifteplaatsen op de daarop vermelde dagen en tijdstippen, met uitzondering van zon- en feestdagen en de dagen van aangepaste dienstverlening;
- (ii) de Aangetekende Zendingen en de Zendingen met Aangegeven Waarde uit te reiken aan de persoon of één van de personen van wie de namen en de voornamen op de Zending staan of aan zijn/hun lasthebbers tegen aftekening en na controle van zijn/ hun identiteit en in het geval van een afgifte aan een lasthebber, nadat bovendien zijn volmacht is nagekeken;
- (iii) zich naar best vermogen in te spannen om de volgende uitreikingstermijnen toe te passen (behalve indien de Postwetgeving, bijzondere voorwaarden of brochures betreffende een specifieke dienst een andere uitreikingstermijn voorzien):
  - Nationale Zendingen: uitreiking op de eerste Werkdag na de dag van afgifte (D+1).
  - Internationale Zendingen (overeenkomstig internationale postregelgeving): uitreiking in het land van bestemming overeenkomstig de regels die in dat land gelden.
- (iv) de van kracht zijnde reglementering en wetgeving inzake de verwerking van persoonsgegevens te eerbiedigen en in het bijzonder de algemene reglementering rond de bescherming van persoonsgegevens zie artikel 1.8 hierboven); en
- (v) haar Klanten niet te discrimineren wanneer dat wettelijk niet verantwoord is, meer bepaald op basis van godsdienstige, politieke of ideologische overtuigingen.

### 5.2. Verplichtingen van de Klant

1. De Klant verbindt zich ertoe om:

- (i) 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.
- (ii) Zending op een homogene, geschikte en gepaste manier te verpakken, zodat die:
  - de ongemakken en risico's van het vervoer doorstaat, bestand zijn tegen wijzigende klimatologische omstandigheden, geen schade kan veroorzaken aan bpost of derden, rekening houdend met de wijze van vervoer, en beschadiging, lekkage en accidentele blootstelling aan (gevaarlijke) goederen voorkomen;
  - 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.
- (iii) de prijs te betalen die overeenstemt met het toepasselijke tarief van kracht op het moment van afgifte en met de gekozen Zending (en de eventuele opties). Die kosten moeten uiterlijk op het moment van afgifte van de Zending worden betaald.
- (iv) alle frankering- en afgiftevoorwaarden en alle vorm-, presentatie en inhoudsvoorwaarden na te leven zoals vermeld in de Operationele Handleidingen en in de Postwetgeving.
  - met betrekking tot internationale Zendingen alle vereiste documenten en (elektronische) gegevens te verstrekken voor het vervullen van de douaneformaliteiten. Voor alle Zendingen die goederen bevatten, bestemd voor een land buiten de Europese Unie, dienen de gegevens met betrekking tot de afzender en bestemming (verplicht : naam, voornaam, volledig adres ; sterk aanbevolen : e-mail of telefoonnummer), alsook de gegevens betreffende de inhoud van de zending, elektronisch te worden verstrekt. Deze gegevens worden uitsluitend gebruikt om de douaneformaliteiten te vergemakkelijken en de distributiekwaliteit te verbeteren. Deze gegevens kunnen bij afgifte aan het loket van een Postaal Servicepunt geregistreerd worden. Wanneer deze gegevens ontbreken, kan bpost de Zending aanvaarden. De Klant blijft evenwel ten allen tijde verantwoordelijk voor de mogelijke gevolgen van het ontbreken van de gegevens, zoals, bijvoorbeeld, een retour van zijn Zending, een langere behandelingstermijn of bijkomende kosten voor rekening van de bestemming.

### 5.3. Aansprakelijkheid van bpost

1. bpost kan door de Klant alleen aansprakelijk gesteld worden in één van de volgende gevallen en dit voor de rechtstreekse, werkelijk geleden schade die de Klant kan aantonen:

#### (i) verlies, diefstal of beschadiging van een nationale Zending

**Aangetekende Zending:** De aansprakelijkheid van bpost bij verlies, de diefstal of de beschadiging van een nationale Aangetekende Zending is beperkt tot maximaal € 39,00. Voor administratieve aangetekende Zendingen (R.P.) wordt het bedrag van de vergoeding vastgesteld op maximaal € 26,00. De frankeerkost wordt niet afzonderlijk vergoed.

**Zending met Aangegeven Waarde:** De aansprakelijkheid van bpost bij verlies, de diefstal of de beschadiging van een Zending met Aangegeven waarde is beperkt tot de werkelijke, rechtstreeks geleden schade met een maximum dat gelijk is aan het bedrag van de aangegeven waarde, door middel van een bewijs van de werkelijke waarde van de inhoud van de Zending.

#### (ii) verlies, diefstal of beschadiging van een internationale Zending

**Speciaal Trekkingsrecht:** De door bpost verschuldigde vergoeding wordt overeenkomstig de internationale postregelgeving uitgedrukt in 'STR' of "Speciaal trekkingsrecht". Dit is een rekeneenheid die gebruikt wordt in de internationale handel en waarvan de waarde telkens voor een jaar wordt bepaald. Ter informatie, voor 2024 werd de wisselkoers van de STR op ongeveer 1,25 EUR vastgelegd.

**Aangetekende Zending:** De aansprakelijkheid van bpost bij verlies, de diefstal of de beschadiging van een internationale Aangetekende Zending is beperkt tot de werkelijke, rechtstreeks geleden schade met een maximum bedrag dat overeenstemt met 30 STR, vermeerderd met de frankeerkosten en de betaalde rechten, met uitzondering van de kosten voor aantekening.

**Zending met Aangegeven Waarde:** De aansprakelijkheid van bpost bij verlies, de diefstal of de beschadiging van een internationale Zending met Aangegeven Waarde is beperkt tot de werkelijke, rechtstreeks geleden schade met een maximum dat gelijk is aan het bedrag van de aangegeven waarde, vermeerderd met de frankeerkosten, door middel van een bewijs van de werkelijke waarde van de inhoud van de Zending.

#### (iii) laattijdige uitreiking van een nationale Zending

De aansprakelijkheid van bpost bij laattijdige uitreiking van een nationale Zending is steeds beperkt tot een maximum bedrag gelijk aan het frankeerbedrag dat door de Klant werd betaald voor de Zending. Mogelijke kosten voor aantekening, waardeangifte of andere kosten worden niet meegerekend. Bij laattijdige uitreiking van een internationale Zending is bpost overeenkomstig de geldende internationale postregelgeving géén vergoeding verschuldigd.

2. De aansprakelijkheid van bpost blijft beperkt tot voormelde gevallen en slaat alleen op de rechtstreekse schade van de Klant. bpost kan niet aansprakelijk gesteld worden voor enige onrechtstreekse schade, waaronder de productief- of drukkosten, winstderving, inkomstderving, verlies van gegevens, verlies van een kans, afbreuk aan het imago of de reputatie van de Klant, enz.

3. 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. bpost behoudt zich evenwel het recht om op elk moment een bewijs van de waarde van de inhoud van de Zending met aangegeven waarde te eisen.

4. Wanneer de inhoud van een Aangetekende Zending of een Zending met Aangegeven Waarde beschadigd werd of verdwenen is, behoort het vergoedingsrecht toe aan de afzender of aan de bestemming, voorzover de afzender schriftelijk afstand deed van dit recht in het voordeel van de bestemming nadat de bestemming de Zending heeft aanvaard. De bestemming kan zijn rechten op vergoeding eventueel overdragen aan de afzender. In geen enkel geval kan een vergoeding aan beiden betaald worden.

5. bpost is niet aansprakelijk voor douaneaangiftes, in welke vorm ook, noch voor beslissingen van de douanediens ten nadat ze de voorgelegde Zendingen controleerden.

6. bpost kan slechts aansprakelijk worden gesteld voor schade die het gevolg is van het verlies, de diefstal of de beschadiging van zendingen die zich zou hebben voorgedaan na de effectieve inontvangstneming 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 stemt het moment van inontvangstname overeen met het moment van de effectieve lichting van deze Zendingen door bpost.

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

- beschikkingen van hoger hand (bv. controles, embargo's en inbeslagnames door bevoegde overheden);
- nationale of lokale ontregelingen van het lucht- of wegverkeer, mechanische problemen aan vervoermiddelen of machines;

- 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, met name gebeurtenissen die aan haar wil en redelijk controle ontsnappen, zoals bijvoorbeeld natuurrampen (overstroming, brand enz.), ongevallen, epidemieën of pandemieën, stakingen, oorlogsfeiten, luchtvaartgevaar, embargo's, gewapende conflicten, opvoering door een Autoriteit.

#### 5.4. Aansprakelijkheid van de Klant

De Klant is aansprakelijk voor alle gevolgen die kunnen resulteren uit de niet-naleving van zijn verplichtingen onder deze Algemene Voorwaarden, de geldende wettelijke bepalingen (waaronder Postwetgeving en de internationale postregelgeving), alle andere bijzondere voorwaarden of overeenkomsten en onder de toepasselijke technische en operationele regels zoals vermeld in de Operationele Handleidingen.

Deze aansprakelijkheid geldt onder meer voor schade (bijvoorbeeld door een ongepaste verpakking of inhoud) aan de Zending van de Klant, aan Zendingen van derde partijen, aan bpost, aan aangestelden, gevolmachtigden, uitrusting en goederen van bpost of aan andere transporteurs of postoperatoren.

De Klant verbindt zich er zich in elk geval toe bpost te vrijwaren tegen alle vorderingen, met inbegrip van vorderingen van de Autoriteiten en/of andere derde partijen die verband houden met, of voortvloeien uit deze Zendingen, zelfs als deze vorderingen voortvloeien uit of verband houden met handelingen of tekortkomingen van de bestemming.

De behandeling door bpost van dergelijke Zendingen waarbij de Klant zijn verplichtingen niet naleeft, ontslaat de Klant niet van zijn aansprakelijkheid.

## Deel 6: Pakjes

### 6.1. Garantie

bpost raadt haar Klanten aan om een garantie te nemen als bescherming tegen verlies of schade aan pakjes met een bijzondere inhoud en/of waarde. De garantie kan zowel voor nationale als internationale pakjes worden genomen.

De garantie is onderworpen aan de volgende beperkingen:

- De garantie geldt alleen bij verlies, diefstal of beschadiging van pakjes.
- De maximale vergoeding voor pakjes die documenten bevatten, bedraagt € 15. De maximale vergoeding voor pakjes die goederen bevatten, bedraagt € 500.
- Met de garantie wordt de rechtstreekse, werkelijk geleden schade vergoed tot de hierboven vermelde maximum bedragen. De schade wordt berekend op basis van de werkelijk bewezen waarde van de inhoud van het pakje. De afzender is gehouden om het bewijs te leveren van de aanschafwaarde van de inhoud van het pakje (bijvoorbeeld

door middel van een aankoopfactuur). Ook de werkelijke waarde van de inhoud van het pakje op datum van afgifte ervan aan bpost dient door de afzender te worden bewezen. 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 garantie geldt niet:
  - voor onrechtstreekse schade, zoals winstderving, inkomstderving, verlies van gegevens, verlies van een kans, afbreuk aan imago of reputatie van de Klant, enz.
  - voor vertragingen bij de levering van een pakje;
  - voor uitgaven in verband met de reconstructie van films, rapporten, computerprogramma's en dergelijke, andere dan eenvoudige herkopieerkosten.
  - voor intrinsieke gebreken aan goederen, noch in geval van overmacht, cybernetische of terroristische aanvallen of aanraking door luchtvaartuigen.
- Er kan ook geen garantie verkregen worden voor de uitreiking van Verboden of Gevaarlijke Zendingen, vermeld in artikel 2.1.
- bpost kan beschadigde goederen, waarvan de Klant de terugbetaling vraagt onder garantie, opvragen, en dit voorafgaand aan de regeling van het shadedossier. bpost mag alsdan over deze goederen beschikken, teneinde het schadebedrag proberen te reduceren. Indien deze goederen niet langer beschikbaar zijn via de Klant, vervalt de gehoudenheid tot vergoeding in hoofde van bpost.

### 6.2. Bijzondere uitreikingsvoorwaarden voor pakjes

1. De levering van het pakje bestaat uit de aflevering ervan op het adres digitaal aangeleverd door de Klant aan bpost, tenzij de ontvanger van het pakje aangeeft het pakje op een ander adres te willen ontvangen (bijvoorbeeld omwille van een fout in het digitaal aangeleverde adres). Indien géén digitaal aangeleverd adres beschikbaar is of dit niet tijdig beschikbaar is, of indien het door bpost niet herkend wordt als een bestaand adres, dan voorziet bpost de levering op het adres vermeld op het verzendetiket van het pakje.

2. De plaats van levering moet vrij toegankelijk zijn zonder obstakels en moet toegankelijk zijn met behulp van bepaalde transportmiddelen.

3. Als de Klant of een bestemming bijkomende informatie aanduidt over de gewenste leveringsplaats, is bpost contractueel niet verplicht om die vermelding na te leven. bpost is ook niet verplicht om het pakje persoonlijk aan de bestemming af te geven op het vermelde adres. Ingeval er op het vermelde adres een onthaal of receptie aanwezig is, kan de levering bij dat onthaal of die receptie gebeuren. Ingeval de levering in een appartementsgebouw is, kan bpost de levering van het pakje aan de ingang van het gebouw laten plaatsvinden.

4. Ingeval het vermelde adres de identificatiegegevens van een Pakjesautomaat of een Pick-up box bevat, wordt het pakje in een van de vakjes van de Pakjesautomaat of de Pick-up box geplaatst, waar het kan opgehaald worden mits het ingeven of scannen van een unieke code. In dat geval is de levering door bpost voltooid zodra het pakje in een vakje van de Pakjesautomaat of een Pick-up box gelegd werd.

5. Ingeval er op het vermelde adres niemand aanwezig is, behoudt bpost zich het recht om het pakje te leveren op een veilige plaats op het opgegeven adres. De bestemming zal hierover schriftelijk ingelicht worden door bpost.

6. De bestemming van een pakje kan, via een door bpost gekozen communicatiemethode en wanneer deze dienst door bpost aangeboden wordt, de toelating geven om pakjes te leveren op een andere locatie (wanneer er niemand op het vermelde adres aanwezig is). Een andere locatie kan zijn:

(i) een buur, gedefinieerd als één welbepaalde buur, gekozen door de bestemming of een willekeurige buur, gedefinieerd als één persoon die aanwezig is in hetzelfde of naburige gebouw, op max. 50 meter van het oorspronkelijke adres vermeld op het pakje;

(ii) een veilige plaats, zijnde een plaats gekozen door de bestemming en gelegen op het oorspronkelijke adres vermeld op het pakje. De bestemming wordt gevraagd een Veilige plaats te kiezen die toegankelijk, droog en niet zichtbaar is vanop de openbare weg;

(iii) een Afhaalpunt, wat betekent (1) een postkantoor, of (2) een PostPunt of (3) een Pakjespunt of (4) een Pakjesautomaat. De bestemming kan kiezen om het pakje meteen te laten leveren in een Afhaalpunt zonder dat bpost eerst een poging moet doen om het pakje te leveren op het adres dat is aangeduid op het pakje.

7. bpost behoudt zich het recht voor om over te gaan tot een rechtstreekse levering in een Afhaalpunt indien bpost deze wijziging in het belang van de bestemming acht in welk geval bpost de bestemming hiervan per e-mail op de hoogte zal brengen.

8. Bepaalde pakjes diensten voorzien (automatisch of tegen betaling van een optie) in een tweede aanbieding op het vermelde adres op de volgende Werkdag als het pakje niet bij de eerste aanbieding kon geleverd worden, zoals vermeld in bovenstaande artikels. Indien het pakje niet geleverd kan worden bij die eerste of – indien van toepassing - tweede aanbieding, wordt een bericht achtergelaten op het bestemmingsadres.

9. Ingeval het pakje in een Pakjesautomaat geleverd werd, zal het daar 5 kalenderdagen (dag van aanbieding niet meegerekend) lang bewaard worden, voordat het teruggestuurd wordt naar de afzender.

10. Ingeval het pakje in een Afhaalpunt (ander dan een Pakjesautomaat) geleverd werd, zal het daar maximum 15 kalenderdagen (dag van aanbieding niet meegerekend) lang bewaard worden, voordat het teruggestuurd wordt naar de

afzender. De Klant erkent dat hij de gevolgen van een eventuele afgifte van het pakje tijdens die - maximum - 15 kalenderdagen aanvaardt (met name op het startpunt van de verzakingstermijn in geval van een verkoop op afstand aan een consument).

11. Een pakje dat bij de aanbieding geweigerd wordt of dat niet wordt opgehaald gedurende de voormelde periode van bewaring, wordt na de leveringspoging teruggestuurd naar het Belgische adres van de afzender of het retouradres vermeld op het pakje. bpost behoudt zich het recht toe om hiervoor een tarief toeslag aan te rekenen. Indien bpost er niet in slaagt om het pakje naar de afzender of naar het vermelde retouradres terug te zenden of als het adres van de afzender of het retouradres in het buitenland is gelegen, behoudt bpost zich het recht voor om, naar eigen keuze, het pakje te vernietigen of te verkopen. De opbrengst van die verkoop zal eerst worden aangewend ter dekking van de vervoerkosten en de overige onbetaalde kosten of uitgaven met betrekking tot het pakje.

12. Een pakje wordt niet uitgereikt in een postbus. Voor de verdere voorwaarden rond het gebruik van postbussen, zie de Algemene Voorwaarden van de Dienst voor de Verhuring van Postbussen te vinden op de website van bpost.

### 6.3. Verplichtingen van bpost

bpost verbindt zich ertoe om:

- (i) de lichte te verrichten van de pakjes in de Afgifteplaatsen op de daarop vermelde dagen en tijdstippen, met uitzondering van zon- en feestdagen en de dagen van aangepaste dienstverlening;
- (ii) de pakjes uit te reiken op het adres van bestemming overeenkomstig de uitreikingsvoorwaarden voorzien in artikel 6.2 hierboven;
- (iii) zich naar best vermogen in te spannen om de volgende uitreikingstermijnen voor pakjes toe te passen (behalve indien de Postwetgeving, bijzondere voorwaarden of brochures betreffende een specifieke dienst een andere uitreikingstermijn voorzien):
  - Nationale pakjes (Standaard, Met Garantie en met Betaling door de Bestemming) verwachte uitreiking op de eerste Werkdag na de Dag van Afgifte (D+1).
  - Internationale Economy pakjes gefrankeerd tegen prioritair of non prioritair tarief: afhankelijk van het land van bestemming.
  - Internationale Standard pakjes: afhankelijk van het land van bestemming.
- (iv) de van kracht zijnde reglementering en wetgeving inzake de verwerking van persoonsgegevens te eerbiedigen en in het bijzonder de algemene reglementering rond de bescherming van persoonsgegevens (zie de sectie 1.8 hierboven);
- (v) haar Klanten niet te discrimineren wanneer dat wettelijk niet verantwoord is, meer bepaald op basis van godsdienstige, politieke of ideologische overtuigingen.

## 6.4. Verplichtingen van de Klant

1. De Klant verbindt zich ertoe om:

- (i) het exacte en complete adres van bestemming op een duidelijke en leesbare manier op het pakje te vermelden (naam, straat, huisnummer, eventueel busnummer, postcode, gemeente of stad en – op internationale Zendingen – het land van bestemming). bpost vraagt om ook het adres van de afzender (of retouradres) op de Zending te vermelden in de linkerbovenhoek of op de keerzijde.
- (ii) pakjes op een homogene, geschikte en gepaste manier te verpakken, zodat die:
  - de ongemakken en risico's van het vervoer doorstaan, bestand zijn tegen wijzigende klimatologische omstandigheden, geen schade kunnen veroorzaken aan bpost of derden, rekening houdend met de wijze van vervoer, en beschadiging, lekkage en accidentele blootstelling aan (gevaarlijke) goederen voorkomen;
  - in geen geval een gevaar kunnen vormen voor de goede werking van het postcircuit en géén schade kunnen veroorzaken aan bpost of derde partijen;
  - voldoen aan de eisen inzake gewicht, afmetingen en formaat vermeld in de Operationele Handleidingen of bijzondere voorwaarden van pakjes;
  - voldoen aan de eisen opgelegd in de Postwetgeving.
- (iii) de prijs te betalen die overeenstemt met het toepasselijke tarief van kracht op het moment van afgifte en met het gekozen pakje (en de eventuele opties). Die kosten moeten uiterlijk op het moment van afgifte van het pakje betaald worden.
- (iv) alle frankering- en afgiftevoorwaarden en alle vorm-, presentatie en inhoudsvoorwaarden zoals vermeld in de Operationele Handleidingen en in de Postwetgeving worden opgelegd.
- (v) met betrekking tot internationale pakjes alle vereiste documenten te verstrekken voor het vervullen van de douaneformaliteiten. Voor alle pakjes dienen de gegevens met betrekking tot de afzender en bestemming (verplicht : naam, voornaam, volledige adres ; sterk aanbevolen : e-mail of telefoonnummer) elektronisch te worden verstrekt. Voor pakjes bestemd voor een land buiten de Europese Unie, moeten daar bovenop ook gegevens betreffend de inhoud van het pakje elektronisch te worden geregistreerd. Deze gegevens worden uitsluitend gebruikt om de distributiekwaliteit te verbeteren en de douaneformaliteiten te vergemakkelijken. De gegevens kunnen online worden verstrekt bij de creatie van het verzendetiket (<https://parcel.bpost.be>) of, ten laatste, bij afgifte van het pakje aan het loket van een Postaal Servicepunt. De Klant verklaart en garandeert dat alle verstrekte informatie en documenten volledig, nauwkeuring, correct en voldoende zijn om de door de Wet vereiste douaneformaliteiten te vervullen. bpost is niet verplicht zijn de volledigheid, authenticiteit, nauwkeurigheid en correctheid van de verstrekte informatie en documenten te onderzoeken. De Klant zal bpost in elk geval onmiddellijk verwittigen indien hij er kennis van krijgt dat bepaalde informatie en/of een bepaald

document niet correct, niet nauwkeurig, foutief of frauduleus is. Wanneer deze gegevens ontbreken, kan bpost het pakje aanvaarden. De Klant blijft evenwel ten allen tijde verantwoordelijk voor de mogelijke gevolgen van het ontbreken van de gegevens, zoals, bijvoorbeeld, een retour van zijn pakje, een langere behandelingstermijn of bijkomende kosten voor rekening van de bestemming.

## 6.5. Aansprakelijkheid van bpost

1. bpost kan door de Klant alleen aansprakelijk gesteld worden in één van de volgende gevallen en dit voor de rechtstreekse, werkelijk geleden schade die de Klant kan aantonen:

### (i) verlies, diefstal of beschadiging van een nationaal pakje

**Standaard pakje:** De aansprakelijkheid van bpost bij verlies, de diefstal of de beschadiging van een nationaal Standaard pakje (inclusief brievenbuspakjes) is beperkt tot de werkelijke, rechtstreeks geleden schade met een maximum gelijk aan het frankiebedrag.

### Met Garantie / Betaling bij levering door de ontvanger:

De aansprakelijkheid van bpost bij verlies, de diefstal of de beschadiging van een nationaal pakjes Met Garantie of met Betaling bij levering door de ontvanger is beperkt tot de werkelijke rechtstreeks geleden schade, met een maximum gelijk aan de maximumgarantie, zijnde €500 voor een pakje dat goederen bevat of €15 voor een pakje dat documenten bevat. De werkelijk geleden schade wordt berekend op basis van de bewezen waarde van de inhoud van het pakje. De afzender moet het bewijs leveren van de aanschafwaarde van de inhoud van het pakje (bijvoorbeeld via een aankoopfactuur). Ook de werkelijke waarde van de inhoud van het pakje op datum van afgifte ervan aan bpost dient door de afzender te worden bewezen. Deze waarde mag in geen geval hoger zijn dan de bewezen aanschafwaarde verminderd met 15% per jaar (waarbij elk begonnen kalender jaar telt als een volledig jaar) en vermeerderd met de verzendingskosten.

### (ii) verlies, diefstal of beschadiging van een Standard internationaal pakje

**Speciaal Trekkingsrecht:** De door bpost verschuldigde vergoeding wordt overeenkomstig de internationale postregelgeving uitgedrukt in 'STR' of "Speciaal trekkingsrecht". Dit 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 2023 was één STR ongeveer 1,26 euro waard.

**Standard:** De aansprakelijkheid van bpost bij verlies, de diefstal of de beschadiging van een internationaal Standard pakje (en dus niet een internationale Economy pakjes) is beperkt tot 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/kg en vermeerderd met de frankieerkosten.

**Standard Met Garantie:** De aansprakelijkheid van bpost bij verlies, diefstal of beschadiging van een internationaal Standard pakjes met Warranty, is beperkt tot de werkelijke rechtstreeks geleden schade, met een maximum van €500 voor een pakje dat goederen bevat of €15 voor een pakje dat documenten bevat. De werkelijk geleden schade wordt berekend op basis van de bewezen waarde van de inhoud van het pakje. De afzender moet het bewijs leveren van de aanschafwaarde van de inhoud van het pakje (bijvoorbeeld via een aankoopfactuur). Ook de werkelijke waarde van de inhoud van het pakje op datum van afgifte ervan aan bpost dient door de afzender te worden bewezen. Deze waarde mag in geen geval hoger zijn dan de bewezen aanschafwaarde verminderd met 15% per jaar (waarbij elk begonnen kalender jaar telt als een volledig jaar) en vermeerderd met de verzendingskosten.

### **(iii) laattijdige uitreiking van een nationaal pakje**

De aansprakelijkheid van bpost bij laattijdige uitreiking van een nationaal pakje is steeds beperkt tot een maximum bedrag gelijk aan het frankeerbedrag dat door de Klant werd betaald voor het pakje. Mogelijke kosten voor aantekening, waardeaangifte, rembours of andere kosten worden niet meegerekend.

Bij laattijdige uitreiking van een internationaal pakje is bpost overeenkomstig de geldende internationale postregelgeving géén vergoeding verschuldigd.

### **(iv) uitreiking door bpost van een pakje met Betaling bij levering door de ontvanger zonder inning van de betaling door de ontvanger of tegen een som die lager ligt dan de som die door de afzender werd bepaald.**

De aansprakelijkheid van bpost bij levering van een pakje met Betaling bij levering door de ontvanger zonder inning van de betaling door de ontvanger of tegen een som die lager ligt dan de som die door de afzender werd bepaald, is beperkt tot de werkelijk geleden schade met een maximum ten belope van de som die door de afzender werd bepaald.

2. De aansprakelijkheid van bpost blijft beperkt tot voormelde gevallen en slaat alleen op de rechtstreekse schade van de Klant. bpost kan niet aansprakelijk gesteld worden voor enige onrechtstreekse schade, waaronder de productie- of drukkosten, winstderving, inkomstenderving, verlies van gegevens, verlies van een kans, afbreuk aan het imago of de reputatie van de Klant, enz.

3. In alle andere gevallen en voor alle andere pakjes dan die vermeld in de voorgaande punten (en in het bijzonder de internationale Economy pakjes) is bpost géén vergoeding verschuldigd.

4. bpost kan niet aansprakelijk worden gesteld ingeval van verlies of beschadiging als een pakje wordt geleverd op een door de bestemming gekozen veilige plaats, op het adres van de bestemming.

5. bpost is niet aansprakelijk voor douaneaangiftes, in welke vorm ook, noch voor beslissingen van de douanediens ten nadat ze de voorgelegde pakjes controleerden.

6. Bij verlies, diefstal of beschadiging van een pakje, kan de afzender zijn rechten op vergoeding overdragen aan de bestemming. bpost behoudt zich evenwel het recht om op elk moment een bewijs van de waarde van de inhoud van het pakje te eisen.

7. Wat betreft pakjes waarvan de inhoud beschadigd werd of verdwenen is, behoort het vergoedingsrecht toe aan de afzender of aan de bestemming, indien de afzender schriftelijk afstand deed van dit recht in het voordeel van de bestemming nadat de bestemming het pakje heeft aanvaard. De bestemming kan zijn rechten op vergoeding eventueel overdragen aan de afzender. In geen enkel geval kan een vergoeding aan beiden worden betaald.

8. bpost kan slechts aansprakelijk worden gesteld voor schade die het gevolg is van het verlies, de diefstal of de beschadiging van pakjes die zich zou hebben voorgedaan na de effectieve inontvangstneming van de Zending door bpost. Voor pakjes 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 pakjes die worden afgegeven in de brievenbussen van bpost, in een pakjesbus van een Selfpost of in een Pakjesautomaat, stemt het moment van inontvangstname overeen met het moment van de effectieve lichting van deze pakjes door bpost. Voor pakjes die in een andere Afgifteplaats worden afgegeven, stemt het moment van inontvangstname overeen met het moment van de effectieve lichting of verwerking van deze pakjes door bpost, waarover de klant wordt ingelicht via het communicatiekanaal dat bpost daarvoor geschikt acht.

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

- beschikkingen van hogerhand (bv. controles, embargo's en inbeslagnames door bevoegde overheden);
- nationale of lokale ontregelingen van het lucht- of wegverkeer, mechanische problemen aan vervoermiddelen of machines;
- daden, onachtzaamheden of vergissingen van de Klant of derden of de al dan niet moedwillige of frauduleuze niet naleving van de verplichtingen die rechtstreeks of onrechtstreeks voortvloeien uit deze Algemene Voorwaarden;
- gevallen van overmacht, met name gebeurtenissen die aan haar wil en redelijk controle ontsnappen, zoals bijvoorbeeld natuurrampen (overstroming, brand enz.), ongevallen, epidemieën of pandemieën, stakingen, oorlogsfeiten, luchtvaartgevaar, embargo's, gewapende conflicten, opvoering door een Autoriteit.



## 6.6. Aansprakelijkheid van de Klant

De Klant is aansprakelijk voor alle gevolgen die kunnen resulteren uit de niet-naleving van zijn verplichtingen onder deze Algemene Voorwaarden, de geldende Wetten (waaronder Postwetgeving en de internationale postregelgeving), alle andere bijzondere voorwaarden of overeenkomsten en onder de toepasselijke technische en operationele regels zoals vermeld in de Operationele Handleidingen.

Deze aansprakelijkheid geldt onder meer voor schade (bijvoorbeeld door een ongepaste verpakking of inhoud) aan de Zending van de Klant, aan Zendingen van derde partijen, aan bpost, aan aangestelden, gevolmachtigden, uitrusting en goederen van bpost of aan andere transporteurs of postoperatoren.

De Klant verbindt zich er zich in elk geval toe bpost te vrijwaren tegen alle vorderingen, met inbegrip van vorderingen van de Autoriteiten en/of andere derde partijen die verband houden met, of voortvloeien uit deze Zendingen, zelfs als deze vorderingen voortvloeien uit of verband houden met handelingen of tekortkomingen van de bestemming.

De behandeling door bpost van dergelijke Zendingen waarbij de Klant zijn verplichtingen niet naleeft, ontslaat de Klant niet van zijn aansprakelijkheid.

## Deel 7: Tijdschriften

### 7.1. Verplichtingen van bpost

bpost verbindt zich ertoe om:

- (i) de lichter te verrichten van de Tijdschriften in de Afgifteplaatsen op de daarop vermelde dagen en tijdstippen, met uitzondering van zon- en feestdagen en de dagen van aangepaste dienstverlening;
- (ii) voor te adresseren Tijdschriften die het voorwerp uitmaken van een postabonnement ('Tijdschriften Plus'), te voorzien in een dienst van abonnementenbeheer die toelaat dat Klanten adresgegevens overmaken aan bpost op basis waarvan bpost de betrokken Tijdschriften kan uitreiken;
- (iii) de Tijdschriften uit te reiken op het adres van bestemming voor zover dat, bij uitreiking in de brievenbus, die brievenbus in België staat en conform is met de voorwaarden van de Postwetgeving.
- (iv) zich naar best vermogen in te spannen om de volgende door de Klant gekozen uitreikingstermijnen toe te passen voor nationale Tijdschriften (behalve indien de Postwetgeving, bijzondere voorwaarden of Operationele Handleidingen een andere uitreikingstermijn zouden voorzien):
  - Uitreiking op de eerste Werkdag na de Dag van Afgifte (D+1) voor nationale Tijdschriften tegen het «Prior-tarief»;

- Uitreiking binnen de drie Werkdagen na de Dag van Afgifte (D+3) voor nationale Tijdschriften tegen het «Non Prior-tarief».
- (v) de van kracht zijnde reglementering en wetgeving inzake de verwerking van persoonsgegevens te eerbiedigen en in het bijzonder de algemene reglementering rond de bescherming van persoonsgegevens (zie artikel 1.8 hierboven); en
  - (vi) haar Klanten niet te discrimineren wanneer dat wettelijk niet verantwoord is, meer bepaald op basis van godsdienstige, politieke of ideologische overtuiging.

### 7.2. Verplichtingen van de Klant

1. De Klant verbindt zich ertoe om:

- (i) het exacte en complete adres van bestemming op een duidelijke en leesbare manier op geadresseerde Tijdschriften te vermelden (naam, straat, huisnummer, eventueel busnummer, postcode, gemeente of stad), of, voor te adresseren Tijdschriften die het voorwerp uitmaken van een postabonnement ('Tijdschriften Plus') tijdig en overeenkomstig de voorwaarden voorzien in de Operationele Handleidingen de complete en correcte adresgegevens betreffende abonnementen aan bpost te bezorgen;
- (ii) een retouradres op de Tijdschriften te vermelden;
- (iii) de titel, de periodiciteit, de verschijningsdatum of de periode waarop de periodiciteit betrekking heeft, de naam en het adres van de verantwoordelijke uitgever of van zijn vertegenwoordiger, het toelatingsnummer van het Tijdschrift, de naam van de Afgifteplaats op het Tijdschrift te vermelden;
- (iv) alle frankering- en afgiftevoorwaarden en alle vorm-, presentatie en inhoudsvoorwaarden na te leven zoals vermeld in bijzondere voorwaarden, de Operationele Handleidingen en de Postwetgeving;
- (v) Tijdschriften op een homogene, geschikte en gepaste manier te verpakken, zodat die:
  - de ongemakken en risico's van het vervoer doorstaat, bestand zijn tegen wijzigende klimatologische omstandigheden, geen schade kan veroorzaken aan bpost of derden, rekening houdend met de wijze van vervoer, en beschadiging, lekkage en accidentele blootstelling aan (gevaarlijke) goederen voorkomen;
  - 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 door de Postwetgeving en andere Wetten (zie het verbod op het gebruik van plastic verpakking in Wallonië in artikel 4.3);

- (vi) voor te adresseren Tijdschriften die het voorwerp uitmaken van een postabonnement ("Tijdschriften Plus") voldoende Tijdschriften af te geven om bpost toe te laten de Tijdschriften uit te reiken op de adressen meegedeeld door de Klant in het kader van de dienst abonnementen-beheer;
- (vii) de prijs te betalen die overeenstemt met het toepasselijke tarief van kracht op het moment van afgifte en met de gekozen categorie van Tijdschrift (en de eventuele opties). De prijs moet uiterlijk op het moment van afgifte van het Tijdschrift worden betaald.

### 7.3. Aansprakelijkheid van bpost

1. bpost kan door de Klant alleen aansprakelijk gesteld worden voor de rechtstreekse, werkelijk geleden schade die de Klant kan aantonen en die het gevolg is van het verlies, de diefstal of de beschadiging van een Tijdschrift of de laattijdige uitreiking ervan door bpost.
2. De contractuele en buitencontractuele aansprakelijkheid van bpost en zijn hulppersonen is steeds beperkt tot een maximum bedrag gelijk aan het frankiebedrag dat door de Klant werd betaald voor het Tijdschrift.
3. De aansprakelijkheid van bpost blijft beperkt tot voormelde gevallen en slaat alleen op de rechtstreekse schade van de Klant. 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.
4. bpost kan slechts aansprakelijk worden gesteld voor schade die het gevolg is van het verlies, de diefstal of de beschadiging van Tijdschriften die zich zou hebben voorgedaan na de effectieve inontvangstneming van het Tijdschrift door bpost.
5. bpost is in geen geval aansprakelijk wanneer schade het gevolg is van:
  - beschikkingen van hoger hand (bv. controles, embargo's en inbeslagnames door bevoegde overheden);
  - nationale, internationale of lokale ontregelingen van het lucht- of wegverkeer, mechanische problemen aan vervoermiddelen of machines;

- 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, met name gebeurtenissen die aan haar wil en redelijk controle ontsnappen, zoals bijvoorbeeld natuurrampen (overstroming, brand enz), ongevallen, epidemieën of pandemieën, stakingen, oorlogsfeiten, luchtvaartgevaar, embargo's, gewapende conflicten, opvoering door een Autoriteit.
6. De Klant verbindt zich er uitdrukkelijk toe afstand te doen van buitencontractuele vorderingen tegen werknemers en/of bestuurders van bpost, behoudens in de gevallen dat de Wet dergelijke afstand niet zou toelaten.

### 7.4. Aansprakelijkheid van de Klant

De Klant is aansprakelijk voor alle gevolgen die kunnen resulteren uit de niet-naleving van zijn verplichtingen onder deze Algemene Voorwaarden, de geldende wetten (waaronder Postwetgeving), alle andere bijzondere voorwaarden of overeenkomsten ende toepasselijke technische en operationele regels zoals vermeld in de Operationele Handleidingen.

Deze aansprakelijkheid geldt onder meer voor schade (bijvoorbeeld door een ongepaste verpakking of inhoud) aan het Tijdschrift van de Klant, aan zendingen van derde partijen, aan bpost, aan aangestelden, gevolmachtigden, uitrusting en goederen van bpost of aan andere transporteurs of postoperatoren.

De Klant verbindt zich er zich in elk geval toe bpost te vrijwaren tegen alle vorderingen, met inbegrip van vorderingen van Autoriteiten en/of andere derde partijen die verband houden met, of voortvloeien uit Tijdschriften, zelfs als deze vorderingen voortvloeien uit of verband houden met handelingen of tekortkomingen van de bestemming.

De behandeling door bpost van Tijdschriften waarbij de Klant zijn verplichtingen niet naleeft, ontslaat de Klant niet van zijn aansprakelijkheid.



Klantendienst + 32 (0)2 201 11 11 voor zakelijke klanten

+32 (0)2 201 23 45 voor particuliere klanten



service.center@bpost.be



www.bpost.be