

# Algemene voorwaarden **MaxiResponse**

## Inhoudsopgave

<b>1. Toepassingsgebied</b> .....	<b>2</b>
1.1. Definities.....	2
<b>2. Aanmaak van de MaxiResponse Zendingen</b> .....	<b>2</b>
<b>3. Uitreiking van de MaxiResponse Zendingen</b> .....	<b>2</b>
3.1. Voorwaarden.....	2
3.2. Leveringstermijn.....	3
3.3. Elektronische borderel.....	3
<b>4. Tarieven</b> .....	<b>3</b>
<b>5. Betaal- en facturatievoorwaarden</b> .....	<b>3</b>
<b>6. Aansprakelijkheid</b> .....	<b>4</b>
<b>7. Bescherming van de Persoonsgegevens</b> .....	<b>4</b>
<b>8. Ontbinding van de Overeenkomst</b> .....	<b>5</b>
<b>9. Intellectuele eigendom</b> .....	<b>5</b>
<b>10. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting</b> .....	<b>6</b>

# 1. Toepassingsgebied

Deze Algemene Voorwaarden MaxiResponse zijn van toepassing op de MaxiResponse Zendingen die teruggestuurd worden naar de Bestemming in het kader van een specifieke Overeenkomst tussen de Klant en bpost inzake de MaxiResponse Zendingen. Deze Algemene Voorwaarden MaxiResponse zijn niet van toepassing op de oorspronkelijke zending die de naar de Bestemming terug te sturen MaxiResponse Zending bevat, en die beheerst wordt door de specifieke voorwaarden die gelden voor deze zending.

Alle aspecten die niet expliciet geregeld worden door deze Algemene Voorwaarden MaxiResponse of in de Overeenkomst, zijn onderworpen aan de Algemene Voorwaarden Postale Dienstverlening die gelden op het moment van de terugsturing van de MaxiResponse Zending. In het kader van de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden MaxiResponse wordt enkel de Klant beschouwd als "Klant" in de zin van de Algemene Voorwaarden Postale Dienstverlening.

Eenzijdige wijzigingen 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, en welke wordt gekenmerkt door veranderingen inzake vraag en aanbod. De diensten en operationele processen van bpost kunnen bijgevolg evolueren in functie van de wijzigende omstandigheden.

In geen geval zijn de algemene of bijzondere voorwaarden van de Klant of van andere partijen dan bpost van toepassing.

bpost opereert in een gereguleerde sector die wordt gekenmerkt door veranderingen inzake vraag en aanbod. De diensten en operationele processen van bpost kunnen bijgevolg evolueren in functie van de wijzigende omstandigheden.

## 1.1 Definities

In het kader van deze Algemene Voorwaarden MaxiResponse wordt verstaan onder:

- **Algemene Voorwaarden MaxiResponse:** deze algemene voorwaarden met betrekking tot MaxiResponse Zendingen, zoals van tijd tot tijd gewijzigd en verkrijgbaar op de website [www.bpost.be](http://www.bpost.be);
- **Algemene Voorwaarden Postale Dienstverlening:** de algemene voorwaarden inzake de dienstverlening door bpost, zoals van tijd tot tijd gewijzigd en verkrijgbaar, op de website [www.bpost.be](http://www.bpost.be);
- **Bestemming:** de rechtspersoon die aangeduid is op de MaxiResponse Zending als unieke bestemming in het kader van een zekere campagne;
- **Klant:** de natuurlijke persoon die zelfstandig een beroepsactiviteit uitoefent of de rechtspersoon die als klant is aangeduid in de Overeenkomst. Natuurlijke personen die handelen in hun hoedanigheid van consument in zin van het Wetboek van economisch recht van 28 februari 2013 (dat wil zeggen die de dienst aanschaffen of gebruiken voor doeleinden die geen enkel professioneel karakter hebben) mogen geen gebruikmaken van de Dienst;

- **MaxiResponse Zending:** een nationale genormaliseerde of niet-genormaliseerde zending waarvan de portkosten betaald moeten worden door de Klant;
- **Member Gets Member (MGM):** deze speciale vorm van MaxiResponse laat de correspondent toe om zelf het adres van de bestemming te kiezen op een voorgedrukte MGM kaart. Dit type vereist een specifieke DA code die nodig is om het MGM product te kunnen gebruiken.
- **Overeenkomst:** de bijzondere overeenkomst die afgesloten is tussen bpost en de Klant betreffende de MaxiResponse Zendingen, met inbegrip van deze Algemene Voorwaarden MaxiResponse en de technische fiches en operationele handleidingen inzake de MaxiResponse Zendingen;
- **Werkdag:** elke kalenderdag, behalve zaterdag, zondag, alle wettelijke feestdagen en de dagen van inactiviteit die door bpost zouden worden bepaald en bekendgemaakt op de website van bpost [www.bpost.be](http://www.bpost.be).

"Verwerkingsverantwoordelijke", "Subverwerker", "Betrokkene", "Persoonsgegevens", "Inbreuk in verband met persoonsgegevens" en "Verwerking" (en "Verwerken") hebben dezelfde betekenis als die die eraan wordt gegeven in de toepasselijke regelgeving inzake gegevensbescherming (met inbegrip van de Algemene Verordening Gegevensbescherming 679/2016 of de "GDPR", hierna de "Reglementering Persoonlijke Levenssfeer genoemd").

## 2. Aanmaak van de MaxiResponse Zendingen

Om door bpost aanvaard te worden, moeten de MaxiResponse Zendingen beantwoorden aan alle specifieke eisen en kenmerken die vermeld staan in de technische fiches en operationele handleidingen die van toepassing zijn op de MaxiResponse Zendingen, met inbegrip van de voorschriften inzake afmetingen, gewicht, barcodes, volledige adres enz. Deze technische fiches en operationele handleidingen zijn verkrijgbaar op de website [www.bpost.be](http://www.bpost.be). Een MGM kaart moet steeds door bpost worden gevalideerd. Dit kan door contact op te nemen met de account manager of met het contact center.

## 3. Uitreiking van de MaxiResponse Zendingen

### 3.1. Voorwaarden

MaxiResponse zendingen moeten voldoen aan alle vormvereisten om een correcte verwerking en uitreiking te garanderen. Het niet naleven van de vormvereisten die voorzien zijn in de technische fiches kan er toe leiden dat de zendingen niet of niet correct worden verwerkt. De portkosten zullen ook in deze gevallen steeds verschuldigd zijn.

#### 3.1.1 DA code en barcode

De DA code en barcode zijn essentieel op de zending. Het ontbreken van één van beide of een ongeoorloofd of verkeerd gebruik van een DA code of barcode kan ertoe leiden dat zendingen niet of niet correct worden verwerkt. De portkosten zullen ook in deze gevallen steeds verschuldigd zijn.

3.1.2 MaxiResponse zendingen worden uitgereikt op het adres dat wordt vermeld op de zending. Dit adres moet steeds gelijk zijn aan het adres dat als uitreikingsadres in het contract is opgenomen. In geval van een verschil tussen beide adressen of indien een volledig adres ontbreekt op de zending, dan kan een correcte uitreiking niet worden gegarandeerd. Niettemin zullen de portkosten steeds verschuldigd zijn. Deze paragraaf 3.1.2 is niet van toepassing op MGM zendingen.

3.1.3 MGM zendingen worden uitgereikt op het adres dat de bestemming op de kaart heeft aangebracht. Indien dit adres onvolledig of incorrect zou zijn dat wordt de kaart als onbestelbaar beschouwd en vernietigd. Ook in dit geval zijn de portkosten verschuldigd.

### 3.2. Leveringstermijn

3.2.1. Als alle toepasselijke voorwaarden en verplichtingen voor de MaxiResponse Zendingen zijn nageleefd, zal bpost alles in het werk stellen om te zorgen voor een uitreiking van de MaxiResponse Zendingen in D+1 (Werkdag na afgifte door de gebruiker van de MaxiResponse Zending).

3.2.2. Als MaxiResponse Zendingen deel uitmaken van een doorzending naar een nieuw adres - via de Verhuisdienst of de Doorzenddienst van bpost – dan dient de levertijd verhoogd te worden met de tijd nodig om de zendingen te behandelen en om te leiden naar het nieuwe adres. Elke nieuwe MaxiResponse campagne zal steeds meteen refereren naar het nieuwe adres.

3.2.3. MaxiResponse Zendingen geadresseerd op een postbus moeten in deze postbus afgehaald worden.

### 3.3. Elektronische borderel

3.3.1. De uitreiking van de MaxiResponse Zendingen aan de Bestemming vindt plaats samen met de gewone uitreiking van bpost. De Bestemming ontvangt een elektronische borderel dat een overzicht biedt van de getelde MaxiResponse Zendingen de Werkdag er vóór. Een samenvatting van deze borderellen zal bij de naar de Klant gestuurde factuur gevoegd worden.

3.3.2. Het kan zijn dat het aantal MaxiResponse Zendingen dat op de elektronische borderel wordt vermeld, verschilt van het aantal MaxiResponse Zendingen dat tijdens de Werkdag wordt uitgereikt. Inderdaad, het kan zijn dat om operationele redenen sommige MaxiResponse Zendingen met vertraging worden verwerkt. Deze vertraging, noch het telverschil dat hieruit voortvloeit, kan in geen geval aanleiding geven tot een schadevergoeding of een betwisting van het gefactureerde aantal zendingen.

## 4. Tarieven

4.1. De tarieven die gelden voor de MaxiResponse Zendingen zijn de tarieven die gelden op het moment van het terugsturen naar de Bestemming van de MaxiResponse Zendingen. Deze tarieven kunnen van tijd tot tijd gewijzigd

worden en zijn op ieder moment verkrijgbaar op de website [www.bpost.be](http://www.bpost.be). Tarieven kunnen bijvoorbeeld wijzigen in functie van een toename van kosten zoals (zonder daartoe te zijn beperkt) frankeerkosten, arbeidskosten, brandstofkosten en transportkosten.

4.2. Alle huidige en toekomstige belastingen, taksen, rechten en heffingen die door een overheid naar aanleiding van of in verband met de Overeenkomst of de uitvoering ervan zouden worden geheven (met uitzondering van de vennootschapsbelasting die ten laste van bpost is), zijn steeds ten laste van de Klant en worden in voorkomend geval toegevoegd aan en zijn opeisbaar met de prijs.

4.3. De Klant dient alle MaxiResponse Zendingen die hem worden teruggestuurd te betalen, ook ingeval (i) de campagne waar de MaxiResponse Zendingen aan beantwoorden ten einde is gekomen of (ii) de Overeenkomst ten einde is gekomen om welke reden ook.

## 5. Betaal- en facturatievoorwaarden

5.1. bpost stuurt elke maand een factuur naar de Klant betreffende de tijdens de afgelopen maand naar de Bestemming(en) teruggestuurde MaxiResponse Zendingen. Deze factuur wordt opgesteld op basis van de elektronische borderellen. Een samenvatting van deze borderellen (per bestemmingsadres) zal bij de factuur gevoegd worden.

5.2. bpost kan op ieder moment de Klant verzoeken een waarborg te verstrekken (regeling van een domiciliëring, verlenen van een bankwaarborg of storting van een renteloze provisie) als voorwaarde voor het blijvend verlenen van de diensten van bpost in het kader van de Overeenkomst.

5.3. Elke factuur is volledig en in één maal betaalbaar ofwel per domiciliëring bij de bank van de Klant ofwel binnen dertig (30) kalenderdagen volgend op de factuurdatum, op de rekening met nummer IBAN BE50 0004 0000 0718, BIC BPOTBEB1 van bpost HQ - Accounts Receivable - Anspachlaan 1 bus 1 - 1000 Brussel.

Indien de Klant een factuur niet betaalt op de vervaldatum of indien onbetaalde of eenzijdig herroepen domiciliëringen worden teruggestuurd naar bpost, behoudt bpost zich het recht voor de uitreiking van de MaxiResponse Zendingen te staken en de bewaarkosten hiervoor in rekening aan de Klant te brengen.

5.4. Indien een factuur of een onderdeel ervan door de Klant wordt betwist, dan dient de Klant de factuur te betwisten binnen een termijn van tien (10) Werkdagen volgend op de factuurdatum. In dit bezwaar moeten de datum en het nummer van de factuur vermeld worden, het moet bovendien vergezeld gaan van de samenvatting van de borderellen, met opgave van de betwiste borderel(len); en het moet gericht worden aan bpost HQ - Accounts Receivable - Anspachlaan 1 bus 1 - 1000 Brussel. Eens deze termijn van tien (10) Werkdagen verstreken is, wordt de factuur geacht aanvaard te zijn door de Klant.

Indien de Klant alleen een deel van de factuur betwist en niet de volledige factuur, dan blijft zijn betaalverplichting onbeperkt van toepassing op het onbetwiste deel van de factuur.

5.5. Wordt er een factuur betwist, dan zal bpost de betwistingsbrief onderzoeken.

Indien de aangevraagde wijziging (weze het om inhoudelijke dan wel vormelijke redenen) gegrond is, dan maakt bpost éénmalig en kosteloos een correctie op voor de desbetreffende factuur. Als de gevraagde aanpassing niet gegrond is, dan deelt bpost dit mee aan de Klant, die onmiddellijk de factuur dient te betalen.

5.6. Indien nadat een factuur door bpost is rechtgezet, deze nogmaals door de Klant wordt betwist om (een) andere (weze het inhoudelijke dan wel vormelijke) reden(en), dan zal bpost twaalf euro veertig cent (€ 12,40) administratiekosten aanrekenen voor elke dergelijke bijkomend aangevraagde correctie. Deze bepaling doet geen afbreuk aan de vervaltermijn vermeld in artikel 5.4.

5.7. Op ieder bedrag dat niet op de vervaldag betaald is, zal van rechtswege en zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling vanaf de vervaldag tot de datum van volledige betaling een interest aangerekend worden van zeven procent (7%) per jaar tot de dag van volledige betaling. bpost behoudt zich bovendien het recht voor om, zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling, een forfaitaire vergoeding van vijftien procent (15%) van het gefactureerde bedrag met een minimum van vijfenzeftig euro (€ 65) te vorderen. Het feit dat er geen interest of forfaitaire schadeloosstelling wordt vermeld in de eventuele ingebrekestelling door bpost, betekent in geen geval dat deze afziet van het recht om nog interesten en/of een forfaitaire schadeloosstelling te vragen.

De Klant kan ten opzichte van bpost geen enkele vergoeding eisen of retentierecht doen gelden.

5.8. Voor elk duplicaat van facturen, overeenkomsten, borderellen enz. dat de Klant vraagt, worden er vaste administratieve kosten van zeven euro vijftig cent (€ 7,50) in rekening gebracht.

## 6. Aansprakelijkheid

6.1. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, wordt de aansprakelijkheid van de partijen in het kader van de Overeenkomst geregeld door de Algemene Voorwaarden Postale Dienstverlening.

6.2. De Klant is verantwoordelijk voor het naleven door de verzenders van MaxiResponse Zendingen van de Algemene Voorwaarden Postale Dienstverlening wanneer zij MaxiResponse Zendingen terugsturen.

6.3. De Klant staat er borg voor dat hij de uitdrukkelijke toestemming heeft verkregen van de Bestemming om Bestemming van MaxiResponse Zendingen te zijn in het kader van de Overeenkomst.

6.4. De Klant zal bpost volledig schadeloos stellen voor alle schade die voortvloeit uit een klacht tegen of een gerechtelijke vordering op bpost door een verzender of een Bestemming van MaxiResponse Zendingen.

6.5. bpost kan in geen geval aansprakelijk gesteld worden voor het incorrecte gebruik of het foutieve of frauduleuze gebruik door derden van de codes en/of adressen aangebracht op de MaxiResponse Zendingen. bpost is bovendien niet aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit het incorrect of onvolledig afdrukken van de codes en/of adressen op de MaxiResponse Zendingen of voor de wijziging door bpost van deze codes indien dit nodig was voor de correcte behandeling van de zendingen.

## 7. Bescherming van de Persoonsgegevens

7.1. De Persoonsgegevens (naam en voornaam, adres, telefoon-/gsm-nummer of e-mailadres en functie) van bepaalde personeelsleden van de Klant, zoals deze door de Klant worden meegedeeld aan bpost in het kader van de afsluiting van een Contract of ter uitvoering van de door het Contract beoogde diensten, zullen worden verwerkt door bpost, die zal optreden als Verwerkingsverantwoordelijke van deze Gegevens, met het oog op het verlenen van de overeengekomen diensten (met inbegrip van het beheer van de contractuele relatie, contact opnemen in geval van problemen, controle van de verrichtingen en preventie van fraude en misbruik).

7.2. bpost behoudt zich het recht voor om deze Gegevens eveneens te gebruiken om informatie te verstrekken over gelijkaardige diensten die door bpost worden aangeboden aan deze personeelsleden, met name in het kader van het gerechtvaardigde belang van bpost om deze diensten bij zijn klanten te promoten, onder meer via de post, e-mail of via telefoon.

7.3 bpost kan deze gegevens ook gebruiken om uw werknemers te contacteren in verband met marktstudies of tevredenheidsenquêtes om deze diensten te verbeteren.

7.4. De klant garandeert dat zijn personeelsleden op de hoogte werden gebracht van de voormelde verwerking van hun persoonsgegevens door bpost.

7.5. Deze Persoonsgegevens zullen toegankelijk zijn voor onze leveranciers van informaticadiensten waar aan de modelcontractbepalingen van de Europese Commissie werden opgelegd indien ze buiten de Europese Economische Ruimte zijn gevestigd.

7.6. De Persoonsgegevens die u ons meedeelt, worden bewaard tot drie (3) jaar na de ontbinding van de overeenkomst, waarna ze zullen worden gewist.

7.7. Onder bepaalde voorwaarden kunnen de personeelsleden van de Klant hun Persoonsgegevens inzien en indien nodig laten verbeteren, laten verwijderen, de verwerking ervan beperken of de overdracht ervan vragen door een gedateerde en ondertekende schriftelijke aanvraag, samen met een bewijs van hun identiteit, op te sturen naar het volgende adres: bpost HQ, Data protection office, Anspachlaan 1 bus 1, 1000 Brussel of door online het online formulier, dat beschikbaar is in ons charter persoonlijke levenssfeer via onderstaande link, in te vullen: [www.bpost.be/site/nl/privacy](http://www.bpost.be/site/nl/privacy). Tot slot kan er een klacht worden ingediend bij de bevoegde overheidsinstantie in België indien een dergelijke vraag zonder gevolg blijft: [www.gegevensbeschermingsautoriteit.be](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be).

## 8. Ontbinding van de Overeenkomst

8.1. De Overeenkomst wordt voor onbepaalde duur gesloten. Elke partij heeft het recht om ze op ieder ogenblik op te zeggen, met inachtneming van een opzeggingstermijn van drie (3) maanden, aan de andere partij betekend via aangetekend schrijven. De Klant verbindt zich ertoe gedurende deze opzeggingstermijn geen nieuwe naar de Bestemming terug te sturen MaxiResponse Zendingen meer in het postcircuit te brengen. Zendingen die na deze periode van 3 maanden in het postcircuit komen zullen niet worden uitgereikt bij de klant maar onmiddellijk worden vernietigd. De klant geeft uitdrukkelijk zijn toestemming hiervoor bij het opzeggen van zijn contract.

8.2. Elke partij heeft bovendien het recht de Overeenkomst van rechtswege op te zeggen (d.w.z. zonder gerechtelijke tussenkomst) mits kennisgeving via een aangetekend schrijven aan de andere partij indien deze laatste:

(i) een ernstige inbreuk pleegt op de Overeenkomst en deze inbreuk niet herstelbaar is;

(ii) een inbreuk pleegt op de Overeenkomst en de fout niet hersteld wordt binnen tien (10) Werkdagen na de ontvangst van de schriftelijke kennisgeving van die inbreuk; melding die bijzonderheden over de inbreuk beschrijft en het herstel ervan eist;

(iii) zich schuldig maakt aan een opzettelijke overtreding van de Overeenkomst, aan fraude of aan een met de wet op de handelsgebruiken strijdig gedrag; en/of

(iv) zijn activiteiten stopzet of dreigt stop te zetten.

8.3. Daarnaast heeft iedere partij het recht de Overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst te beëindigen door middel van een kennisgeving via aangetekende brief wanneer:

(i) een vereffenaar of beheerder wordt aangesteld om de eigendommen of activa van de andere partij te beheren;

(ii) de andere partij failliet verklaard wordt, duidelijk niet langer solvent is of zijn betalingen staakt;

(iii) de andere partij wordt vereffend (met uitzondering van een liquidatie wegens een reorganisatie die ervoor zorgt dat de solvete onderneming die daaruit voortvloeit gebonden blijft aan de verbintenissen die aan de andere partij zijn opgelegd in de Overeenkomst).

8.4. Daarnaast kan bpost op ieder ogenblik de Overeenkomst éézijdig beëindigen via een aangetekend schrijven, met onmiddellijke ingang, zonder voorafgaande ingebrekestelling en zonder de betaling van enige schadevergoeding, indien nieuwe wettelijke of reglementaire bepalingen zijn vastgesteld die de voortzetting van de uitvoering van de Overeenkomst zouden verhinderen.

8.5. bpost behoudt zich het recht voor de oorspronkelijk aan de Klant toegewezen codes aan derden toe te wijzen als de Klant deze codes niet gebruikt gedurende een termijn van één (1) jaar vanaf hun datum van toewijzing, na voorafgaande kennisgeving aan de Klant.

## 9. Intellectuele eigendom

9.1. De intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot o.a. tekeningen, modellen, literaire werken en/of documenten (opgeslagen op bestendige wijze of in machinetaal), rapporten, software en databanken, alsmede de methodes, knowhow, concepten en andere ontwikkelingen waarvan bpost eigenaar of licentiehouders is, zullen bpost als eigenaar of licentiehouders blijven toebehoren, en alle intellectuele eigendomsrechten die voortvloeien uit een wijziging of aanpassing van deze rechten, knowhow en ontwikkelingen behoren automatisch toe aan bpost.

9.2. Met uitzondering van de licentierechten die uitdrukkelijk door bpost aan de Klant zijn toegekend met het oog op het gebruik door de Klant van bepaalde computerprogramma's, dient de Klant zich ervan te onthouden de rechten, knowhow en ontwikkelingen van bpost op om het even welke wijze te gebruiken zonder de voorafgaande, schriftelijke en uitdrukkelijke toestemming van bpost. De Klant garandeert dat zijn werknemers, vertegenwoordigers en onderaannemers deze verplichtingen eveneens zullen naleven.

## 10. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

De Overeenkomst wordt beheerst door het Belgisch recht. De hoven en rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel zijn exclusief bevoegd om over elk geschil met betrekking tot de interpretatie of de uitvoering van de Overeenkomst een uitspraak te doen.

De nietigheid of niet-afdwingbaarheid van een deel van deze algemene voorwaarden, om welke reden ook, zal geen invloed hebben op de geldigheid en de afdwingbaarheid van de overige bepalingen. Het deel van deze voorwaarden dat nietig of niet-afdwingbaar zou worden verklaard, wordt door partijen aangepast met het minimum dat nodig is zodat de betrokken bepalingen niet langer nietig of niet-afdwingbaar zijn. Partijen zien er op toe dat het initieel beoogde economische evenwicht wordt gehandhaafd.