

# Algemene Voorwaarden Data Analysis

Onderstaande algemene voorwaarden zijn van toepassing vanaf 1 januari 2025.

## Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	2
2. Definities .....	2
3. Voorwerp van deze algemene voorwaarden en van de dienst.....	2
4. Werking van de dienst .....	3
5. Doeleinden en gebruik van de resultaten van analyses .....	3
6. Intellectuele eigendomsrechten .....	4
7. Bescherming van persoonsgegevens .....	4
8. Duur .....	10
9. Prijs van de dienst.....	10
10. Facturering en betaling .....	10
11. Controles en audits.....	11
12. Aansprakelijkheid van de partijen .....	11
13. Opschorting en beëindiging.....	12
14. Overdraagbaarheid .....	12
15. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken .....	12
16. Andere bepalingen.....	12

## 1. Inleiding

Het maatschappelijk doel van bpost en haar dochter-ondernemingen bestaat niet alleen in het leveren van “postdiensten” en “financiële postdiensten”, maar ook in de ontwikkeling van alle activiteiten, ongeacht hun aard, om rechtstreeks of onrechtstreeks haar diensten te bevorderen of een optimale benutting van haar infrastructuur mogelijk te maken.

Zo heeft bpost een Data Analysis Dienst ontwikkeld met het oog om haar Klanten te helpen bij het optimaliseren van hun marketing campagnes en van hun beste audience groep. Deze Dienst bestaat uit verschillende oplossingen die nader uitgelegd worden in artikel 4.3.

Om deze Dienst te kunnen aanbieden gebruikt bpost verschillende Bronnen met bijhorende geldige rechtsgronden:

- **SelectPost databank:** Bron van bpost waarbij bpost, via zijn enquêtes, Persoonsgegevens verzamelt met toestemming om deze Gegevens te commercialiseren en te gebruiken voor zijn Data Analysis Dienst;
- **Statbel gegevens:** open source van Statbel, het Belgische statistiekbureau. Deze bron bevat geen Persoonsgegevens maar enkel statistische gegevens en is daarom niet onderworpen aan de AVG;

## 2. Definities

- **AV of Algemene Voorwaarden:** onderhavige algemene voorwaarden m.b.t. de Analyses en het gebruik van de Resultaten van deze Analyse(s);
- **Basisprijs:** de prijs van bpost die geldig is op het moment dat een Bestelbon wordt ontvangen;
- **Bestelbon:** het document ondertekend door de Klant, met detail over de uit te voeren Analyse(s) en de prijsopbouw in het kader van de Dienst;
- **(Data Analysis) Dienst:** het uitvoeren van alle Analyses die uitgevoerd kunnen worden door bpost op vraag van de Klant via de nodige Bestelbon en onder deze AV;
- **Analyse:** omvat alle Analyses die uitgevoerd kunnen worden door bpost op vraag van de Klant onder deze AVV, namelijk, Analyses op Maat, Penetratiegraad berekening, Profiling en Scoring;
- **Penetratiegraad:** analyse om een graad te berekenen die de marktdekking van een Doelgroep meet op basis van een Klantgegevens of een andere Bron;
- **Profiling:** analyse van bestaande gegevens (die van verschillende bronnen kunnen komen zoals Klantgegevens of een bpost Bron) en daaruit criteria halen die een standaardprofiel kunnen bepalen;

- **Scoring:** formule die een score toekent op basis van de verkregen Resultaten van de Profiling en die een beter responspercentage beoogt voor hoge scores;
- **Analyse op maat:** beschrijft een andere niet standaard Analyse uitgevoerd door bpost op vraag van de Klant;
- **Doelgroep:** groep van mensen met gemeenschappelijke interesses;
- **Bron(nen):** gegevens die vergaard en/of gebruikt worden door bpost om zo de Data Analysis Dienst te kunnen uitvoeren;
- **Klantgegevens:** gegevens die zijn opgenomen in de Eigen Database van de Klant;
- **Eigen Database van de Klant:** de database van de Klant waarvan de Klant als enige verantwoordelijk voor is en aan bpost garandeert dat het gebruik van de erin vervatte gegevens voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming 679/2016 (“AVG”) en met name steunt op een geldige rechtsgrond (artikel 6 van de bovengenoemde Verordening);
- **Klant:** Rechtspersoon of natuurlijke persoon die optreedt in het kader van zijn beroepsactiviteit in de zin van het Wetboek Economisch Recht, die actief is in de verkoop of publieke aanbidding van producten en diensten en die een Analyse wenst te bestellen om zijn marketing communicatie over zijn producten en diensten te optimaliseren;
- **(Persoons)Gegevens:** heeft dezelfde betekenis als die welke eraan wordt gegeven in de toepasselijke regelgeving inzake gegevensbescherming, met inbegrip van de Algemene Verordening Gegevensbescherming 679/2016 of “AVG”;
- **Resultaat:** alle leveringen van gegevens en/of documenten aan de Klant die voortvloeien uit een Analyse die uitgevoerd werd door bpost;
- **Bussen:** postbussen waar het mogelijk is om ongeadresseerde post te verdelen en dus niet de brievenbussen met zelfklevers of andere vermeldingen die weergeven dat de bewoners geen reclame en/of gratis drukwerk wensen te ontvangen (zonder onderscheid te maken tussen de verschillende bestaande vermeldingen);

## 3. Voorwerp van deze algemene voorwaarden en van de dienst

- 3.1. De AV zijn van toepassing op alle bestellingen voor Analyses uitgevoerd door bpost en in het algemeen op de Data Analysis Dienst;
- 3.2. In geval er Klantgegevens geleverd worden, zullen deze minstens volgende Gegevens bevatten:

- Naam
- Voornaam
- Volledig postadres – straatnaam, huisnummer, busnummer, postcode, gemeente

3.3. Indien deze gegevens beschikbaar zijn voor verwerking in het kader van de Dienst, zullen de Klantgegevens ook volgende Gegevens bevatten:

- Landcode
- Taalcode
- Geslachtscode (of aansprekingstitel)
- Geboortedatum
- bpost kan, afhankelijk van het uit te voeren type Analyse, andere informatie vereisen, waarvan de verplichte of vrijwillige aard in de Bestelbon zullen worden gespecificeerd

3.4. De Klant zal ook bijkomende informatie meedelen:

- De geldige rechtsgrond op basis waarvan de Klantgegevens uit de Eigen Database verzameld zijn;
- Uitleg van de geleverde velden van de Klantgegevens
- Aangeven wat het verwachte objectief van de Analyse is voor de Klant

3.5. In het kader van het voorwerp van deze Dienst, zijn deze AV van toepassing.

## 4. Werking van de dienst

### 4.1. Algemeen

bpost behoudt zich het recht voor een bestelling van de Klant te weigeren, en dit op basis van een gegronde reden en dit op elk moment van het bestelproces zonder dat dit aanleiding kan geven aan de ondervraging van de verantwoordelijkheid en de daaropvolgende toekenning van schadevergoeding

### 4.2. Bestelling Analyses

4.2.1 Indien de Klant beroep wenst te doen op de Analyses van bpost, zal bpost een voorstel maken van het type Analyse die uitgevoerd dient te worden alsook de bijhorende Bestelbon voorleggen.

4.2.2 Wenst de Klant het Resultaat van de Analyse te ontvangen, dan bevestigt hij zijn bestelling schriftelijk aan bpost via de nodige Bestelbon.

4.2.3 De Klant levert de nodige informatie (eventuele Klantgegevens en componenten overeenkomstig artikel 3 OF de definitie van de Doelgroep die geanalyseerd dient te worden) aan bpost om zo de gevraagde Analyse(s) uit te voeren.

### 4.3. Resultaat Analyses

4.3.1. In het geval van een Profiling met interpretatie van de Resultaten door een data expert, deelt bpost de Klant binnen een streeftermijn van 5 werkdagen/segment, tenzij anders overeengekomen in de Bestelbon, mee (i) het Resultaat van de Profiling (zoals aangegeven in de Bestelbon).

4.3.2. In het geval van een Scoring, deelt bpost de Klant binnen een streeftermijn van 5 werkdagen na het finaliseren van de nodige Profiling analyse, tenzij anders overeengekomen in de Bestelbon, mee (i) de telling van het beschikbaar aantal gescoorde SelectPost postadressen per ranking voor het verzenden van geadresseerde communicaties alsook (ii) de Data Supply Bestelbon voor het huren van deze gescoorde Gegevens.

4.3.3. In het geval van een Penetratiegraad berekening, deelt bpost de Klant binnen een streeftermijn van 5 werkdagen, tenzij anders overeengekomen in de Bestelbon, mee (i) het beschikbaar aantal Bussen naargelang de berekende waarde van de Penetratiegraad (zoals aangegeven in de Bestelbon).

4.3.4. In het geval van een Analyse op Maat, zal bpost zowel een planning als een overzicht van de te leveren Resultaten voorleggen op basis van de initiële vraag van de Klant.

## 5. Doeleinden gebruik van de resultaten van analyses

5.1. Het doel is de Klant te helpen door middel van een Analyse om de selectie van doelgroepen voor hun postcommunicatie te optimaliseren.

5.2. De Klant verbindt zich ertoe de Resultaten van de Analyse alleen voor zijn eigen intern gebruik/zijn eigen behoeften te gebruiken en de Resultaten van de Analyse niet openbaar te maken. Ieder ander gebruik van de Resultaten door de Klant is verboden. Het is met name verboden om Resultaten via welk middel dan ook mee te delen aan derden.

5.3. De Klant verklaart alle nodige maatregelen te treffen om een onrechtmatige verspreiding of gebruik van de Resultaten van de Analyse te voorkomen.

5.4. De Klant verbindt zich ertoe om bpost onmiddellijk op de hoogte te brengen van elke bekendmaking aan derden of het gebruik door derden van de Resultaten van Analyse waarvan hij kennis zou nemen.

5.5. bpost behoudt zich het recht voor om de toegang van de Klant tot de Dienst op te schorten als zij ondervindt dat het gebruik van de Resultaten door de Klant:

- niet beantwoordt aan de Doelinden beschreven in dit artikel 5;
- in strijd is met de toepasselijke bepalingen van de Belgische of Europese regelgeving betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer of de verwerking van persoonsgegevens;
- bestemd is voor zendingen die aan de buitenzijde vermeldingen dragen die duidelijk in strijd zijn met de goede zeden of de openbare orde.

5.6. In het geval een SelectPost adressenbestand geleverd zou worden door bpost, verbindt de Klant zich ertoe om de een Data Supply Bestelbon te ondertekenen en akkoord te gaan met de bijhorende Algemene Voorwaarden.

## 6. Intellectuele eigendomsrechten

6.1. De intellectuele eigendomsrechten op de Bronnen, met inbegrip van de rechten toegekend aan de producent van een databank krachtens de wet van 19 april 2014 houdende invoeging van boek XI, "Intellectuele eigendom" in het Wetboek van economisch recht, en houdende invoeging van bepalingen eigen aan boek XI in de boeken I, XV en XVII van hetzelfde Wetboek, zijn en blijven de exclusieve eigendom van bpost of van Statbel.

6.2. De intellectuele eigendomsrechten op de Eigen Database (en dus de Klantgegevens), met inbegrip van de rechten toegekend aan de producent van een databank krachtens de wet van 19 april 2014 houdende invoeging van boek XI, "Intellectuele eigendom" in het Wetboek van economisch recht, en houdende invoeging van bepalingen eigen aan boek XI in de boeken I, XV en XVII van hetzelfde Wetboek, zijn en blijven de exclusieve eigendom van de Klant.

6.3. Bij een klacht of een eis van een derde op basis van een schending door bpost van zijn eigendomsrechten op de Resultaten, behoudt bpost zich het recht voor om haar belangen te beschermen en te verdedigen in een rechtszaak aangespannen door die derde. Ingeval dergelijke eis wordt gesteld, heeft de Klant niet het recht een compromis te sluiten zonder de uitdrukkelijke, voorafgaande en schriftelijke toestemming van bpost. De Klant verleent bpost alle medewerking die noodzakelijk of nuttig is voor haar verweer tegen dergelijke eis.

6.4. De Klant mag geen gebruik maken van de merken, logo's, namen, handelsnamen of andere onderscheidende kenmerken die door bpost werden geregistreerd en/of worden gebruikt.

6.5. De Klant verbindt zich ertoe bpost zo snel mogelijk op de hoogte te brengen van elke inbreuk op de eigendomsrechten van bpost door derden, waarvan hij zelf op de hoogte zou zijn.

6.6. bpost verbindt zich ertoe de Klant zo snel mogelijk op de hoogte te brengen van elke inbreuk op de

eigendomsrechten van de Klant door derden, waarvan hij zelf op de hoogte zou zijn.

## 7. Bescherming van persoonsgegevens

### 7.1. Algemeen

In deze AV, hebben de termen "Verwerkingsverantwoordelijke", "Verwerker", "Betrokkene", "Persoonsgegevens", "Inbreuk in verband met persoonsgegevens" en "Verwerking" (of "Verwerken") dezelfde betekenis als die welke eraan wordt gegeven in de toepasselijke regelgeving inzake gegevensbescherming, met inbegrip van de Algemene Verordening Gegevensbescherming 679/2016 of "AVG", hierna de "Privacyregelgeving" genoemd.

Als onderdeel van de Dienst stelt bpost de Klant een Data Analysis Dienst ter beschikking om hem in staat te stellen zijn postcampagnes te optimaliseren. De Resultaten van deze Analyses bevatten geen Persoonsgegevens en vallen daarom niet onder de AVG.

Persoonsgegevens waarvoor de Klant optreedt als Verwerkingsverantwoordelijke, worden hierna "Klantgegevens" genoemd.

### 7.2. Link met de Persoonsgegevens

Als onderdeel van de Dienst kan het nodig zijn dat de Klant Klantgegevens deelt die nodig zijn voor de Analyse. Het doel van artikel 7 van deze AV is om de Verwerking van deze Klantgegevens te dekken.

bpost heeft de hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke wat betreft:

- de Verwerkingen die ze verricht op de Bronnen.
- de Verwerkingen die ze verricht op de Persoonsgegevens van de personeelsleden van de Klant.

bpost heeft de hoedanigheid van Verwerker wat betreft:

- de eventuele Verwerking van Klantgegevens om de gevraagde Analyse uit te kunnen voeren.
- de levering van de Resultaten van de in deze AV beschreven Dienst.
- ontvangst, opslag en vernietiging van Klantgegevens en dit ten laatste 3 maanden na ontvangst ervan.

De Klant heeft de hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke wat betreft:

- de Verwerking van de Klantgegevens afkomstig van zijn Eigen Database
- de Verwerking van de Resultaten die door bpost worden verzonden ingevolge de uitgevoerde Analyse in het kader van de Dienst.

De Klant is als enige verantwoordelijk en garandeert aan bpost dat het gebruik van de Persoonsgegevens vervat in zijn Eigen Database(s), conform is met de Algemene Verordening Gegevensbescherming 679/2016 ("AVG") en met name berust op een wettige rechtsgrond (artikel 6 van de genoemde verordening).

### 7.3. Technische en organisatorische maatregelen

#### Algemene vereisten en verplichtingen

1. Zowel bpost als de Klant verbinden zich ertoe om elkaar onverwijld in te lichten in geval van manifeste of vermoedelijke inbreuken op de Regelgeving inzake Gegevensbescherming en/of inbreuken op deze AV. In alle dergelijke gevallen zullen beide partijen elkaar bijstaan om deze op te lossen.
2. bpost zal steeds een gepast gecontroleerde veiligheidsomgeving handhaven, teneinde de informatiebeveiliging te bepalen, in te voeren, uit te oefenen, te monitoren, te evalueren, te behouden en te verbeteren.

#### Veiligheid van de organisatie en de informatie

3. bpost zal:
  - a. een volledig bijgewerkte, gedocumenteerde en goedgekeurde policy voor informatiebeveiliging voorleggen op vraag van de Klant, om aan te tonen dat zijn management aan informatiebeveiliging werkt en ondersteunt.
  - b. ervoor zorgen dat er een efficiënt informatiebeveiligingsbeheersysteem is om de goede organisatie van de informatiebeveiligingsverantwoordelijkheden te garanderen en ervoor te zorgen dat er regelmatig een beveiligingsrisicobeoordeling wordt uitgevoerd (minstens één keer per jaar) teneinde de identificatie van nieuwe of veranderde risico's te garanderen.

#### Organisatie en informatiebeveiliging

4. bpost zal de middelen toewijzen met de nodige expertise om de veiligheid van de Persoonsgegevens die worden verwerkt onder deze AV te garanderen.

#### Sécurité des Ressources Humaines

5. bpost en de Klant moeten ervoor zorgen dat hun werknemers steeds op de hoogte zijn van de beveiligingsvereisten en -politiciën en van de ontwikkelingen op het vlak van informatiebeveiliging en deze naleven. Elk van hen heeft de volle verantwoordelijkheid voor het gedrag van zijn werknemers.

#### Beheer van middelen

6. bpost moet ervoor zorgen dat er gepaste beveiliging is van alle middelen die Klantgegevens bevatten die werden verstrekt in het kader van deze Bestelbon en de

bijhorende AV (bv. eigendom van middelen, aanvaardbaar gebruik, inventaris, classificatie, etikettering en verwerking enz.).

#### Toegangscontrole

7. bpost moet de "least-privileged" en "need-to-know"-concepten toepassen en zorgen voor een scheiding van verantwoordelijkheden. bpost moet zorgen voor passende procedures om nieuwe gebruikers/bijkomende toegangsrechten te registreren en om gebruikers te deregistreren. bpost moet ervoor zorgen dat het privilegebeheer nauwgezet wordt gemonitord en gebaseerd is op een regelmatige herziening van de toegangsrechten, minstens twee keer per jaar, waarbij de toegangsrechten die niet meer nodig zijn, worden ingetrokken. Beveiligingstokens en andere beveiligingsmechanismen voor authenticatie mogen nooit worden megedeeld aan andere personen, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk werd vastgelegd.

#### Naleving

8. bpost moet ervoor zorgen dat logs en alarmen beschikbaar zijn om abnormale activiteiten op te sporen en te ontdekken. bpost moet (1) de gepaste beveiliging en beschikbaarheid van deze logs garanderen. Logs zullen ten minste 12 maanden worden bewaard; (2) gepaste monitoring uitvoeren van de logs om ongeoorloofde activiteiten te ontdekken; (3) garanderen dat kwetsbaarheden die kunnen leiden tot een denial-of-service tot een strikt minimum worden beperkt.

#### Fysieke beveiliging en beveiliging van de omgeving

9. bpost zal zorgen dat er controles worden uitgevoerd op het binnenkomen (de toegang) van fysieke personen, teneinde onbevoegde personen te beletten om toegang te krijgen tot de middelen die de krachtens deze Bestelbon en AV verleende diensten ondersteunen, en om deze te beschadigen of te verstoren.
10. Om verlies, beschadiging, diefstal of compromittering te voorkomen, zal bpost op het vlak van omgevingscontroles zorgen voor een passende bescherming van alle middelen die de krachtens deze Bestelbon en AV verleende diensten ondersteunen.
11. bpost zal ervoor zorgen dat er gepaste en strikte procedures in voege zijn met betrekking tot het verwijderen, afhandelen en hergebruik van middelen en de bescherming van middelen buiten het bedrijf om te garanderen dat er geen inbreuk wordt gepleegd op de vertrouwelijkheidsverplichtingen door hun afhandeling.

#### Beveiliging van communicatie & operaties

12. bpost zal zorgen voor een passende en tijdige capaciteit om het passende veiligheidsniveau voor de krachtens deze Bestelbon en AV verleende diensten aan te houden.

13. bpost zal ervoor zorgen dat de ICT-infrastructuur die de geleverde Dienst ondersteunt die in deze AV wordt beschreven, gehard is en bestand is tegen aanvallen.
  14. bpost garandeert dat Persoonsgegevens zonder autorisatie niet mogen worden gelezen, gekopieerd, veranderd of verwijderd tijdens de elektronische overdracht of tijdens hun transport of opslag op gegevensdragers zonder voorafgaande goedkeuring.
  15. bpost zal controles houden om kwaadwillige software op te sporen en om er zich tegen te beschermen, en zal ervoor zorgen dat er passende bewustwordingscampagnes voor gebruikers worden ingevoerd.
  16. bpost zal garanderen dat de ontwikkelings-, test- en productieomgevingen die gebruikt worden en waarvoor ze op alle vlakken verantwoordelijk voor is, correct gesegmenteerd zijn om het risico op ongeoorloofde toegang van één omgeving naar een andere te controleren.
  17. bpost zal redelijke en passende veiligheidsmaatregelen invoeren om de Persoonsgegevens te beschermen tegen ongeoorloofde of kwaadwillige software.
- c. zich ertoe verbinden om op verzoek zijn organisatie bij noodgevallen en crisissituaties te demonstreren en wanneer nodig gepaste interfaces te creëren met het crisismanagement van bpost. Waar nodig in het geval van een crisis, kan de Klant als een speciale eenheid van de bpost-crisisorganisatie worden geïntegreerd.
21. bpost dient jaarlijks met succes een proces van zelf-certificering te doorlopen, teneinde te garanderen dat alle veiligheidsgerelateerde policy's en procedures nog steeds worden toegepast.

#### **Vertrouwelijkheid**

22. bpost garandeert dat Persoonsgegevens enkel toegankelijk zullen zijn in de productieomgeving. Ontwikkelings-, Unit Testing-, User Acceptance Test-omgevingen zullen geen kopie bevatten van Persoonsgegevens zonder de uitdrukkelijke autorisatie van de eigenaar van de database zoals meegedeeld in artikel 6.

#### **7.4. Bescherming van de Persoonsgegevens van personeelsleden van de Klant**

De Persoonsgegevens (naam en voornaam, adres, gsm-nummer of e-mailadres, functie) betreffende de personeelsleden van de Klant zoals door de Klant aan bpost meegedeeld in het kader van deze Bestelbon en AV, zullen worden verwerkt door bpost (Anspachlaan 1 bus 1, 1000 Brussel), de Verwerkingsverantwoordelijke van deze Persoonsgegevens, met het oog op het verlenen van de in deze AV bedoelde Dienst (met inbegrip van het beheer van de contractuele relatie, het opnemen van contact in geval van problemen, de controle van de verrichtingen en de preventie van fraude en misbruik).

bpost mag die Persoonsgegevens eveneens gebruiken om contact op te nemen met bepaalde personeelsleden van de Klant in het kader van marktstudies of tevredenheidsenquêtes met het oog op het verbeteren van haar dienst.

De Klant garandeert dat zijn personeelsleden op de hoogte werden gebracht van de bovengenoemde Verwerkingen van hun Persoonsgegevens door bpost.

De Persoonsgegevens van de personeelsleden van de Klant die de Klant ons meedeelt, zullen na het einde van het contract nog gedurende 3 jaar worden bewaard en dan worden gewist.

Bovendien kunnen de Persoonsgegevens van de personeelsleden van de Klant toegankelijk worden gemaakt voor onze IT-dienstverleners, van wie sommigen zich buiten de Europese Economische Ruimte bevinden. Deze leveranciers zijn onderworpen aan alle maatregelen vermeld in de Europese modelcontractbepalingen.

#### **Informatiebeveiliging incidentbeheer**

18. bpost zal de Klant-contactpersoon voor de veiligheid onmiddellijk op de hoogte brengen van elk veiligheidsgerelateerd incident in verband met de Verwerking van Klantgegevens, waaronder de beschermingsmaatregelen die worden genomen om de impact van het incident te verkleinen, de preventieve maatregelen die worden voorgesteld om het incident in de toekomst te voorkomen en een schatting van de impact ingevolge het incident.
19. bpost verbindt zich ertoe om de Klant onmiddellijk op de hoogte te brengen van alle beveiliging gerelateerde zwakke punten in zijn producten, voor zover dit impact heeft op de Klantgegevens, alsook van de geplande maatregelen om deze beveiliging gerelateerde zwakke punten op te lossen, met inbegrip van roadmaps, beschikbare patches en upgrades enz. voordat deze informatie aan het publiek wordt verstrekt (niet voor algemeen verkrijgbare standaardsoftware).

#### **Informatiebeveiligingsaspecten van Business Continuity Management**

20. bpost zal:
  - a. ervoor zorgen dat kennis en expertise worden verspreid om te garanderen dat er bekwame mensen beschikbaar zijn zelfs in het geval van een ramp.
  - b. de vereiste documentatie voor de voorbereiding van herstelplannen verstrekken. Dit moet op zijn minst omvatten hoe een nieuwe installatie, inclusief het herstellen van back-ups, mogelijk is.

Onder bepaalde voorwaarden kunnen de personeelsleden van de Klant hun Persoonsgegevens ook inkijken en indien nodig laten verbeteren of laten wissen, en vragen om ze slechts beperkt te verwerken of om ze over te dragen door een gedateerd en ondertekend schriftelijk verzoek, samen met een bewijs van hun identiteit, naar volgende adres te verzenden: bpost, Data Protection Office, Anspachlaan 1 Bus 1, 1000 Brussel, of online via de link naar het webformulier dat beschikbaar is in ons Privacy Charter: <https://www.bpost.be/nl/privacy>. Tot slot is het mogelijk om een klacht in te dienen bij de overheid die in België ter zake bevoegd is indien een dergelijk vraag zonder gevolg blijft: <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be>.

7.5. Bescherming door bpost van de door de Klant verstrekte Klantgegevens Voor zover bpost, in het kader van de uitvoering van de Dienst zoals beschreven in deze Bestelbon en AV, andere Persoonsgegevens verwerkt dan die betreffende de personeelsleden van de Klant, treedt bpost op als Verwerker voor rekening van de Klant, die de hoedanigheid heeft van Verwerkingsverantwoordelijke. De Persoonsgegevens waarvoor de Klant de Verwerkingsverantwoordelijke is, worden hierna de "Klantgegevens" genoemd.

De Klant garandeert dat (i) de Klantgegevens legaal werden verkregen bij de Betrokkenen overeenkomstig de Privacyregelgeving en legaal aan bpost werden bezorgd; (ii) wanneer de Klant aan bpost Klantgegevens bezorgt met het oog op de uitvoering van de Dienst, hij Klantgegevens bezorgt die zo up-to-date en relevant mogelijk zijn voor en aangepast zijn aan de doeleinden die in deze Algemene voorwaarden worden omschreven; (iii) hij aan de Betrokkenen alle nodige informatie heeft bezorgd over de Verwerking van de Klantgegevens, zoals vereist door de Privacyregelgeving; (iv) de Verwerking geen afbreuk doet aan de rechten van welke derden ook; (v) de vereiste veiligheidsmaatregelen werden genomen voor de verzending van de Klantgegevens naar bpost als die verzending niet gebeurt via de door bpost meegeleverde SFTP link.

De Klant dient bpost te vrijwaren en schadeloos te stellen in geval van schade ingevolge vorderingen, rechtshandelingen of juridische procedures die door een bevoegde overheidsinstantie, een Betrokkene en/of een derde tegen bpost werden aangespannen in verband met een inbreuk of schade die voortvloeit uit de Verwerking in het kader van deze AV als de reden voor de klacht betrekking heeft op een overtreding door de Klant van een van zijn hierboven genoemde verplichtingen.

In hoedanigheid van Verwerker verbindt bpost zich toe om:

a) De Klantgegevens enkel te verwerken volgens de in artikel 7.7 gedocumenteerde instructies van de Klant, behalve wanneer bpost de Klantgegevens moet verwerken krachtens regelgeving waaraan ze is onderworpen. In dergelijk geval dient bpost de Klant van deze wettelijke verplichting op de hoogte te brengen alvorens de Klantgegevens te verwerken, tenzij de regelgeving het

verstrekken van dergelijke informatie verbiedt om redenen van algemeen belang. Deze Bestelbon en AV gelden als volledige en definitieve instructies van de Klant ten aanzien van bpost met betrekking tot de Verwerking van de Klantgegevens, tenzij anders overeengekomen tussen de partijen in afzonderlijke schriftelijke instructies. Indien bpost van oordeel is dat een instructie van de Klant een inbreuk op de reglementering vormt, dan moet bpost de Klant daar zo snel mogelijk van op de hoogte brengen;

- b) Erop toe te zien dat de medewerkers die gemachtigd zijn om de Klantgegevens te verwerken, gebonden zijn door een geheimhoudingsplicht en dat toegang tot Klantgegevens strikt beperkt is tot werknemers die toegang moeten hebben tot relevante Klantgegevens voor de uitvoering van hun taken en plichten;
- c) De gepaste technische, fysieke en organisatorische beveiligingsmaatregelen in acht te nemen, rekening houdend met de stand van de techniek, de kosten van de uitvoering en de aard, de reikwijdte, de context en de doeleinden van de Verwerking, alsmede de risico's, met name het risico op verschillende waarschijnlijkheid en ernst voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, om een veiligheidsniveau te waarborgen dat geschikt is voor het risico en om de Klantgegevens te beschermen tegen vernietiging of ongeoorloofde toegang, zoals uiteengezet in artikel 7.3;
- d) Op voorwaarde dat de Klant bpost om bijstand heeft gevraagd via schriftelijke instructies en de Klant bpost vergoedt voor de redelijke kosten die voortvloeien uit deze bijstand en rekening houdend met de aard van de Verwerking en de informatie die bpost ter beschikking wordt gesteld, (i) de Klant binnen vijf (5) werkdagen te helpen bij het nakomen van diens verplichting om te antwoorden op verzoeken van de Betrokkenen en (ii) de Klant snel en passend te helpen bij het nakomen van diens verplichtingen inzake beveiliging van de Verwerking, melding van Inbreuken in verband met Persoonsgegevens en effectbeoordelingen en (iii) de Klant alle informatie verstrekken die nodig is om de naleving van de verplichtingen waarnaar in dit artikel wordt verwezen, te bewijzen;
- e) De Klant op de hoogte te brengen wanneer: (i) ze een verzoek, een dagvaarding of een aanvraag ontvangt voor een inspectie of audit van een bevoegde overheidsinstantie die betrekking heeft op de Verwerking van de Klantgegevens, tenzij bpost wettelijk verhindert zou zijn om die informatie te verstrekken; (ii) ze voornemens is om de Klantgegevens aan een bevoegde overheidsinstantie bekend te maken; of (iii) ze op de hoogte werd gebracht van een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens.
- f) De Verwerking van de Klantgegevens zo spoedig mogelijk stop te zetten na het beëindigen van de uitvoering van de Dienst en, naar keuze van de Klant, de

Klantgegevens ofwel terug te geven of op een veilige manier te wissen uit haar systemen en alle bestaande kopieën ervan te verwijderen en dit uiterlijk binnen drie (3) maanden na het einde van de Verwerking. Op verzoek van de Klant zal bpost schriftelijk bevestigen dat deze verplichting volledig is vervuld;

- g) een register van de verwerkingsactiviteiten van de Persoonsgegevens aanleggen en bijhouden, overeenkomstig artikel 30 (2) van de AVG;
- h) alle nodige maatregelen nemen om te garanderen dat wordt voldaan aan de beginselen van gegevensbescherming door ontwerp en door standaardinstellingen, overeenkomstig de AVG (met inbegrip van artikel 25);
- i) In het algemeen bpost machtigen om sub-Verwerkers of andere onderaannemers te gebruiken om Klantgegevens te verwerken in het kader van deze Dienst. De door bpost aangestelde onderaannemer(s) moet(en) minimaal voldoen aan soortgelijke bepalingen als deze uiteengezet in deze AGV. De onderaannemers die bpost gebruikt zijn:

Beschrijving van de activiteiten	Onderaannemers	Plaats van verwerking
Beheer en onderhoud van de toepassingen	TCS	India
Beheer van de servers	Infosys	België/India

bpost is gemachtigd om de hierboven vermelde bestaande onderaannemers te vervangen op voorwaarde dat:

- a. Het doel waarvoor de nieuwe sub-Verwerker wordt ingezet vergelijkbaar is met het doel waarvoor de subverwerker wiens vervanging wordt voorgesteld, werd ingezet;
- b. Het niveau van informatiebeveiliging gelijk blijft.

De Klant zal bpost informeren indien hij zich verzet tegen de vervanging vermeld in het vorige paragraaf binnen de 10 werkdagen na ontvangst van de informatie door bpost van de vervanging van een onderaannemer. Dit verzet moet gebaseerd zijn op objectieve criteria (bijvoorbeeld het beveiligingsniveau, de locatie van de verwerking, het ontbreken van informatie over de onderaannemer, enz.). In geval van betwisting verbindt bpost zich ertoe om rekening te houden met de opmerkingen van de Klant en, indien nodig, de keuze van onderaannemer te wijzigen.

In geval van overdracht van Klantgegevens naar een onderaannemer buiten de Europese Economische Ruimte of Zwitserland, zal bpost alleen onderaannemers kiezen op basis van de volgende criteria:

- a. De overdracht vindt plaats naar een rechtsgebied dat volgens de Europese Commissie een passend beschermingsniveau heeft;
  - b. De overdracht wordt uitgevoerd in overeenstemming met een kader dat door de Europese Commissie als adequaat wordt beschouwd en is goedgekeurd; of
  - c. De overdracht is onderworpen aan contractuele bepalingen die zijn goedgekeurd door de Europese Commissie, zoals bijvoorbeeld de modelcontractbepalingen die zijn gepubliceerd door de Europese Commissie.
- j) de Klant onmiddellijk informeren en in ieder geval binnen achtenveertig (48) uur na de ontdekking of het redelijke vermoeden van een inbreuk op Klantgegevens, een dergelijke melding zal op zijn minst het volgende vermelden:
- (i) de aard van de inbreuk, de categorieën en het aantal Betrokkenen en de categorieën en hoeveelheden van de betrokken bestanden met Persoonsgegevens;
  - (ii) de naam en contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming of ander relevant contactpunt waar meer informatie kan worden verkregen; (iii) de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk op de Klantgegevens; (iv) de maatregelen die zijn genomen of worden voorgesteld om de inbreuk op de Klantgegevens te verhelpen. bpost zal samenwerken met de Klant en de nodige stappen ondernemen om de Klant te helpen in het kader van het onderzoek, het minimaliseren van de gevolgen en het bieden van oplossingen ingevolge de inbreuk op Klantgegevens. In voorkomend geval, zal bpost, op eigen kosten en na overleg met de Klant, alle nodige maatregelen nemen om een einde te maken aan de mogelijke schadelijke gevolgen van een dergelijke Inbreuk op de Persoonsgegevens en deze tot een minimum te beperken;
- k) geen Klantgegevens overdragen aan welke dochteronderneming of derde ook die gevestigd is in gelijk welk land buiten de Europese Economische Ruimte, en de Klantgegevens niet toegankelijk maken vanuit een dergelijk land zonder de voorafgaande en uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Klant met uitzondering van het bepaalde in punt i van artikel 7.5 van deze AV;
- l) hun volle medewerking en bijstand verlenen aan de Klant om de naleving te garanderen van de Regelgeving inzake bescherming van de Klantgegevens, inclusief de verplichtingen krachtens de artikelen 32 tot 36 van de AVG. bpost zal op verzoek alle informatie en documentatie verstrekken om aan te tonen dat bpost voldoet aan de Regelgeving inzake bescherming van persoonsgegevens en zal de audits en inspecties die door de Klant of voor zijn rekening door auditors worden verricht toelaten en eraan meewerken. In het geval van



een audit heeft de auditor om privacy redenen geen directe toegang op eigen initiatief tot de faciliteiten en systemen van de gecontroleerde partij, maar wordt hij gedurende de gehele periode bijgestaan door een aangewezen medewerker van de gecontroleerde Partij voor de ganse duur van de audit.

- m) een persoon aanwijzen en identificeren als aanspreekpunt voor de Klant in het kader van ieder mogelijk onderzoek door de Klant in verband met de Klantgegevens.

Klantgegevens zullen niet rechtstreeks toegankelijk zijn voor een Subverwerker van bpost, aangezien de Verwerking in het kader van de Dienst zal worden uitgevoerd binnen het data-team van bpost. Echter, aangezien de Klantgegevens gekopieerd zullen worden naar de bpost-server voor de duur van de Verwerking en aangezien de ICT-afdeling van bpost gedeeltelijk is toevertrouwd aan een Subverwerker, moet bpost deze leverancier vermelden.

bpost doet een beroep op dienstverleners en geeft mogelijks Klantgegevens door aan organisaties die deel uitmaken van de bpost groep die gevestigd zijn buiten de Europese Economische Ruimte (EER). Een lijst van de namen van deze dienstverleners, de landen van waaruit ze opereren en de diensten die ze namens bpost leveren, is beschikbaar op [www.bpost.be/site/nl/privacy/datatransfer](http://www.bpost.be/site/nl/privacy/datatransfer), en zal van tijd tot tijd worden bijgewerkt. bpost zal passende waarborgen nemen die, afhankelijk van het geval, kunnen bestaan uit (i) een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie voor het land waarnaar gegevens worden doorgegeven (artikel 45 AVG), (ii) of een contract dat de standaardbepalingen inzake gegevensbescherming bevat van de Europese Commissie of een andere bevoegde autoriteit (artikel 46.2 AVG).

In het laatste geval verleent de Klant in dit verband een volmacht aan bpost met het oog op de goedkeuring, ondertekening en uitvoering van de standaard contractbepalingen (CE-besluit 2010/87/EU) “van Verwerkingsverantwoordelijke tot Verwerker” in naam en voor rekening van de Klant bij de betreffende Subverwerker in het kader van deze AV. De bijlagen bij deze contractuele instrumenten bevatten (in wezen) dezelfde informatie als die vervat in artikel 7.7 (Beschrijving van de verwerking) en artikel 7.3 (Technische en organisatorische maatregelen) van deze AV.

bpost zal nagaan of haar Subverwerker die handelt namens bpost, voldoet aan de verplichtingen van artikel 7.7. bpost vergewist zich dat deze leverancier de Klantgegevens op passende wijze beveiligd door het opleggen van dezelfde (of in essentie dezelfde) verplichtingen als die welke krachtens deze Bestelbon en AV rusten op bpost. bpost blijft overigens ten volle aansprakelijk ten aanzien van de Klant in geval de Subverwerker van bpost deze verplichtingen niet zou nakomen, onverminderd de in deze AV voorziene beperkingen.

bpost zal alle van de Klant afkomstige gegevens als vertrouwelijk beschouwen en ze niet aan derden bekendmaken,

voor zover ze niet tot het openbaar domein behoren of niet gewoonlijk toegankelijk zijn of op wettige wijze door bpost werden verkregen vóór hun bekendmaking door de Klant. De door de Klant verstrekte gegevens blijven zijn eigendom.

Aansprakelijkheid en schade die voortvloeien uit het niet naleven van deze verplichtingen door bpost worden uiteengezet in de artikelen 12.3 en 12.4 van deze AV.

## 7.6. Bescherming door de Klant van de Resultaten

In het kader van de Dienst zoals beschreven in deze Bestelbon en AV, krijgt de Klant toegang tot het Resultaat van de gevraagde Analyse, die geen enkele Persoonsgegevens bevat en dat bpost ter beschikking stelt tot de Klant in het kader van de Dienst.

bpost garandeert dat (i) de gebruikte Bronnen voor dit Resultaat legaal werden verkregen bij de Betrokkenen overeenkomstig de Privacyregelgeving en legaal aan de Klant werden bezorgd; (ii) zij aan de Betrokkenen alle nodige informatie heeft bezorgd over de verwerking van de Bronnen, zoals vereist door de Privacyregelgeving; (iii) de Verwerking geen afbreuk doet aan de rechten van welke derden ook.

bpost dient de Klant te vrijwaren en schadeloos te stellen in geval van schade ingevolge vorderingen, rechtshandelingen of juridische procedures die door een bevoegde overheidsinstantie, een Betrokkene en/of een derde tegen de Klant werden aangespannen in verband met een inbreuk of schade die voortvloeit uit de Verwerking in het kader van deze AV als de reden voor de klacht betrekking heeft op een overtreding door bpost van een van zijn hierboven genoemde verplichtingen.

De Klant heeft de hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke voor zijn eigen gebruik van het Resultaat die door bpost worden verstrekt. In zijn hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke verbindt de Klant zich ertoe de Resultaten enkel te gebruiken voor de doeleinden beschreven in artikel 5 van deze AV.

Aansprakelijkheid en schade als gevolg van het niet naleven van deze verplichtingen door de Klant worden uiteengezet in Artikelen 12.5 en 12.6 van deze AV.

## 7.7. Beschrijving van de Verwerking:

### Onderwerp van de Verwerking

Het doel van de Verwerking van Persoonsgegevens (Klantgegevens) is om de Dienst te verlenen zoals aangegeven in de Bestelbon en deze AV. De Dienst omvat de uitvoering door bpost van Gegevensverwerking om het Resultaat van de gevraagde Analyse te bereiken.

De Verwerking omvat alle handelingen die bpost uitvoert met het oog op het leveren van de Dienst die onder deze AV valt, tijdens de duur van het Bestelformulier.

Deze Verwerkingen bestaan uit:

#### PENETRATIEGRAAD

- een dekkingsgraad bereken van Klantgegevens in verhouding tot het aantal Bussen, voor een specifiek geografisch gebied.
- Ontvangst, opslag en vernietiging van Klantgegevens

#### PROFILING (+ EVENTUELE SCORING)

- een match zoeken tussen Klantgegevens en de SelectPost database.
- In het geval van een geïdentificeerde match, het Klantgegeven dan fictief verrijken met informatie uit de SelectPost Database om zo een profiel te kunnen identificeren voor elke gematchte Klantgegeven.
- op basis van deze fictieve verrijking een typisch profiel van alle gematchte Klantgegevens uit te tekenen.
- op basis van dit typerende profiel eventueel een scoring uitvoeren op de SelectPost database met het oog op verhuur van de gescoorde data in het kader van de Data Supply Dienst
- Ontvangst, opslag en vernietiging van Klantgegevens

#### ANALYSE OP MAAT

- In dit geval moeten de Verwerkingen in de Bestelbon worden gedefinieerd op basis van de specifieke vraag van de Klant.
- Ontvangst, opslag en vernietiging van Klantgegevens

#### Aard en doel van de Verwerking

bpost Verwerkt Persoonsgegevens van consumenten zoals deze gekend zijn in de Eigen Database van de Klant, in het kader van de uitvoering van de Dienst aan de Klant. De Klantgegevens zullen niet voor commerciële doeleinden door bpost worden gebruikt.

#### Types persoonsgegevens

bpost Verwerkt de volgende types Persoonsgegevens:

- Lijst van Gegevens die minstens Verwerkt worden = Voornaam of initiaal, familienaam, straatnaam, huisnummer, busnummer indien van toepassing, postcode, gemeente.
- bpost kan, om de matchingsgraad met de Bronnen te verhogen, andere type Klantgegevens vereisen, waarvan de verplichte of vrijwillige aard gespecificeerd worden in artikel 3 van deze AV.

De Persoonsgegevens die worden verwerkt hebben betrekking op de volgende categorieën van Betrokkenen: bpost Verwerkt de Persoonsgegevens van consumenten aangeleverd door de Klant vanuit zijn Eigen Database.

## 8. Duur

8.1. Als de Klant de Dienst slechts één keer wenst te gebruiken, wordt de Dienst beschreven in de Bestelbon en de bijbehorende AV van kracht op de datum van ondertekening en stopt deze zodra het Resultaat van de Dienst is geleverd.

8.2. Als de Klant de Dienst op terugkerende basis wenst te gebruiken, dan treedt de Dienst beschreven in de Bestelbon en de bijbehorende AV in werking op de datum van ondertekening en eindigt de Dienst op 31 december van dat zelfde jaar. Indien beide Partijen het wensen, zal bpost in de loop van de maand november een nieuw voorstel indienen bij de Klant.

## 9. Prijs van de dienst

9.1. De door de Klant te betalen prijs voor de uitvoering van de Dienst wordt bepaald op basis van de Basisprijs en meegedeeld in de nodige Bestelbon.

9.2. De uitvoering van de Dienst aan de Klant wordt toegezegd tegen betaling door de Klant van de bepaalde prijs die meegedeeld en gevalideerd is overeenkomstig de getekende Bestelbon.

9.3. Onder voorbehoud van artikel 9.4. bevatten de door bpost opgegeven prijzen alle kosten en uitgaven, met inbegrip van de leveringskosten voor het resultaat van de Dienst.

9.4. Vermelde prijzen worden opgegeven zonder BTW. De BTW, alle andere indirecte belastingen, alle bestaande of toekomstige rechten, taksen en belastingen van welke aard ook (behalve de inkomsten- en winstbelasting) die worden geheven door een andere instantie naar aanleiding of in toepassing van de Dienst, zijn altijd ten laste van de Klant en, in voorkomend geval, verschuldigd bovenop de bovengenoemde prijzen.

9.5. bpost verbindt zich ertoe om de Klant op de hoogte te brengen van wijzigingen aan prijzen en indexeringen bij de kennisgeving van elke nieuwe Bestelbon in geval van een éénmalig gebruik van de Dienst of in November, bij het communiceren van de nieuwe Bestelbon voor het nieuwe jaar, in geval van een regelmatig terugkerend gebruik van de Dienst.

9.6. In geval van terugkerend gebruik van de Dienst, wordt de facturatie maandelijks ingepland.

## 10. Facturering en betaling

10.1. De door bpost opgemaakte facturen zijn betaalbaar door de Klant binnen 30 (dertig) dagen vanaf de factuurdatum.

10.2. Bij niet-betaling van een factuur op de vervaldag, behoudt bpost zich het recht voor om, zonder voorafgaande ingebrekestelling, verwijlinteressen aan te rekenen van 12 (twaalf) procent op het totale onbetaalde bedrag. Deze interesten worden berekend vanaf de eerste dag na de vervaldatum van de factuur.

10.3. Bij niet-betaling van een factuur op de vervaldag, kan bpost ook forfaitaire kosten aanrekenen gelijk aan 15 % van het brutobedrag van de factuur met een minimum van € 125. Deze vergoeding kan gevorderd worden vanaf de eerste dag na de vervaldatum van de factuur.

10.4. Bij niet-betaling van een factuur op de vervaldag, zijn alle door de Klant verschuldigde facturen van rechtswege en zonder ingebrekestelling opeisbaar.

10.5. Iedere klacht betreffende een factuur moet aan bpost worden gericht en bpost moet de klacht hebben ontvangen binnen 7 (zeven) dagen na de factuurdatum. Deze klachten moeten per aangetekende brief worden verstuurd. Ze kunnen ook per e-mail worden verstuurd maar moeten dan bevestigd worden per aangetekende brief met dezelfde datum vanaf de factuurdatum. In de klacht moeten de factuurdatum en -nummer worden vermeld. Klachten moeten gericht worden aan bpost – Accounts Receivable – Dienst Facturatie – Anspachlaan 1 bus 1 – 1000 Brussel.

10.6. De betwisting van de factuur door de Klant schort de opeisbaarheid ervan niet op.

10.7. Indien de factuur niet wordt betwist binnen de bepaalde termijn, betekent dit dat de Klant het factuurbedrag en de vervaldag binnen de opgelegde termijn onvoorwaardelijk en definitief aanvaardt.

10.8. De Klant kan van bpost geen schadevergoeding eisen, noch een retentierecht doen gelden.

## 11. Controles en audits

11.1. Om na te gaan of de Klant zijn verplichtingen naleeft, met inbegrip van het verbod voor de Klant om de Resultaten aan derden mee te delen, kan bpost, op eigen kosten, controles en audits laten uitvoeren door een onafhankelijke gemachtigde van haar keuze mits voorafgaande kennisgeving van 4 weken. In het geval van een audit heeft de auditor om privacy redenen geen directe toegang op eigen initiatief tot de faciliteiten en systemen van de gecontroleerde partij, maar wordt hij gedurende de gehele periode bijgestaan door een aangewezen medewerker van de gecontroleerde Partij voor de ganse duur van de audit.

11.2. Om na te gaan of bpost haar verplichtingen naleeft, met inbegrip van het verbod om de Klantgegevens aan derden mee te delen, kan de Klant, op eigen kosten, controles en audits laten uitvoeren door een onafhankelijke gemachtigde van haar keuze mits voorafgaande kennisgeving van 4 weken. In het geval van een audit heeft de auditor om

privacy redenen geen directe toegang op eigen initiatief tot de faciliteiten en systemen van de gecontroleerde partij, maar wordt hij gedurende de gehele periode bijgestaan door een aangewezen medewerker van de gecontroleerde Partij voor de ganse duur van de audit.

11.3. De geauditeerde Partij dient zijn medewerking aan deze controles en audits te verlenen.

11.4. De Partij die de audit maakt garandeert de absolute vertrouwelijkheid van de gegevens die in het kader van deze controles aan haarzelf of aan haar gemachtigde worden meegedeeld.

## 12. Aansprakelijkheid van de partijen

12.1. De Resultaten die door bpost aan de Klant ter beschikking worden gesteld, worden uitgevoerd op basis van de informatie zoals ze door de consumenten of Statbel aan bpost werden verstrekt. bpost gaat geen enkele resultaatverbintenis aan en aanvaardt dus geen enkele aansprakelijkheid wat betreft de relevantie, volledigheid, actualiteit of juistheid van de Resultaten. bpost gaat een middelenverbintenis aan.

12.2. bpost kan bijgevolg in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor directe of indirecte schade die de Klant zou kunnen lijden ingevolge een fout, een weglating of een onduidelijkheid in de Resultaten die ter beschikking van de Klant worden gesteld.

12.3. Voor zover toegelaten door de geldende wetgeving, kan bpost enkel aansprakelijk worden gesteld ten aanzien van de Klant voor (i) materiële schade die rechtstreeks veroorzaakt is door een materiële of opzettelijke fout van bpost of haar medewerkers, (ii) het overlijden of lichamelijk letsel van een natuurlijke persoon veroorzaakt door een handeling of nalatigheid van bpost of haar medewerkers in de uitoefening van hun functie, en (iii) schade die het gevolg is van bedrog of oplichting. Indien de aansprakelijkheid van bpost om welke reden dan ook zou worden ingeroepen, kan de door bpost verschuldigde schadevergoeding in geen geval hoger zijn dan het jaarlijks aan de Klant gefactureerde bedrag tenzij een grotere schade kan worden aangetoond, voor zover toegestaan door de wet.

12.4. bpost zal de Klant vergoeden in geval van schade die voortvloeit uit een claim, actie of vervolging ingesteld door een bevoegde autoriteit, een Betrokkene en / of een derde partij ten opzichte van bpost met betrekking tot enige inbreuk of schade die voortvloeit uit de Verwerking uitgevoerd onder deze AV als de reden voor de klacht betrekking heeft op een Inbreuk door bpost van een van haar verplichtingen vermeld in artikel 7.5. Niettegenstaande de bepalingen van paragraaf 12.3 hierboven, kan de compensatie in dit geval hoger zijn dan het jaarlijkse gefactureerde bedrag als onderdeel van de Dienst in het geval dat wordt aangetoond dat de bepalingen van de AVG worden overtreden.

12.5. Voor zover toegelaten door de geldende wetgeving, kan de Klant enkel aansprakelijk worden gesteld ten aanzien van bpost voor (i) materiële schade die rechtstreeks veroorzaakt is door een materiële of opzettelijke fout van de Klant of haar medewerkers, (ii) het overlijden of lichamelijk letsel van een natuurlijke persoon veroorzaakt door een handeling of nalatigheid van de Klant of haar medewerkers in de uitoefening van hun functie, en (iii) schade die het gevolg is van bedrog of oplichting. Indien de aansprakelijkheid van de Klant om welke reden dan ook zou worden ingeroepen, kan de door de Klant verschuldigde schadevergoeding in geen geval hoger zijn dan het jaarlijks aan de Klant gefactureerde bedrag tenzij een grotere schade kan worden aangetoond, voor zover toegestaan door de wet.

12.6. De Klant zal bpost vergoeden in geval van schade die voortvloeit uit een claim, actie of vervolging ingesteld door een bevoegde autoriteit, een Betrokkene en / of een derde partij ten opzichte van de Klant met betrekking tot enige inbreuk of schade die voortvloeit uit de Verwerking uitgevoerd onder deze AV als de reden voor de klacht betrekking heeft op een Inbreuk door de Klant van een van zijn verplichtingen vermeld in artikel 7.6 of artikel 5. Niettegenstaande de bepalingen van paragraaf 12.5 hierboven, kan de compensatie in dit geval hoger zijn dan het jaarlijkse gefactureerde bedrag als onderdeel van de Dienst in het geval dat wordt aangetoond dat de bepalingen van de AVG worden overtreden.

12.7. Geen der Partijen zal aansprakelijk worden gesteld voor laattijdige of niet- uitvoering van haar verplichtingen als gevolg van gebeurtenissen die buiten haar controle vallen of die de personen beletten om hun opdracht voor een der Partijen uit te voeren, met inbegrip van staking, lock-out, werkonderbreking of enig ander collectief arbeidsgeschil, onderbreking in de levering van de nodige energiebronnen, overlijden, een epidemie of een pandemie.

12.8. Voor zover de wet toelaat, kan geen enkele Partij aansprakelijk worden gesteld voor immateriële of indirecte schade, met inbegrip van maar niet beperkt tot economische schade, winstderving en schade aan de reputatie of het imago van de andere Partij.

12.9. 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.j.

## 13. Opschorting en beëindiging

13.1. Indien uit een controle of audit in de zin van artikel 11 zou blijken dat de Klant zijn verplichtingen niet is nagekomen, heeft bpost het recht om, naar eigen goeddunken, ofwel de uitvoering van deze Bestelbon en bijhorende AV op te schorten door middel van een eenvoudige schriftelijke kennisgeving totdat de Klant de situatie heeft rechtgezet, of deze Bestelbon en bijhorende AV te beëindigen overeenkomstig artikel 13.3. De kennisgeving moet melding maken van de vastgestelde inbreuken.

13.2. Indien uit een controle of audit in de zin van artikel 11 zou blijken dat bpost of haar Subverwerker haar verplichtingen niet is nagekomen, heeft de Klant het recht om, naar eigen goeddunken, ofwel de uitvoering van deze Bestelbon en bijhorende AV op te schorten door middel van een eenvoudige schriftelijke kennisgeving totdat bpost de situatie heeft rechtgezet, of deze Bestelbon en bijhorende AV te beëindigen overeenkomstig artikel 13.3. De kennisgeving moet melding maken van de vastgestelde inbreuken.

13.3. Wanneer één der Partijen niet voldoet aan haar contractuele verplichtingen en nalaat daaraan te verhelpen binnen 10 (tien) dagen na verzending van een ingebrekestelling, kan de andere Partij de bestaande contractuele relatie beëindigen door een eenvoudig aangetekend schrijven, onverminderd de schadevergoeding die ze zou kunnen eisen.

## 14. Overdraagbaarheid

14.1. Het is bpost op elk moment toegestaan haar rechten en verplichtingen over te dragen aan een van haar dochterondernemingen of aan ondernemingen waarmee zijzelf of haar dochterondernemingen zijn verbonden.

14.2. De Klant kan zijn rechten en verplichtingen maar geheel of gedeeltelijk overdragen met het voorafgaande, uitdrukkelijke en schriftelijke akkoord van bpost.

## 15. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

15.1. Deze AV vallen onder het Belgisch recht en wordt volgens dat recht geïnterpreteerd.

15.2. Indien er een geschil zou rijzen, verbinden de Partijen zich ertoe een constructieve en billijke oplossing te zoeken om dat geschil te beëindigen. Indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt binnen ten hoogste een maand na het rijzen van een geschil, kan het door de meest gerede Partij worden voorgelegd aan de hoven en rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel, die als enige bevoegd zijn.

## 16. Andere bepalingen

16.1. Iedere wijziging of iedere aanpassing die wordt aangebracht aan een Bestelbon dat op grond van de onderhavige algemene voorwaarden is gesloten, moet schriftelijk worden vastgelegd en ondertekend door de naar behoren gemachtigde vertegenwoordigers van de Partijen. bpost behoudt evenwel het recht om deze AV te wijzigen bij een wijziging in de toepasselijke regelgeving of bij een overheidsbeslissing met mogelijke gevolgen voor haar verplichtingen krachtens deze AV. Een dergelijke wijziging gaat in één (1) maand na de kennisgeving ervan aan de Klant. In een dergelijk geval heeft de Klant het recht om aan bpost zijn wens kenbaar te maken om deze Bestelbon en bijhorende AV te beëindigen binnen 15 dagen na de kennisgeving van die wijziging.

16.2. Een op grond van deze algemene voorwaarden ondertekend Bestelbon kan in geen geval worden geïnterpreteerd als zou het een partnerschap tussen Partijen, een joint venture of enige andere vereniging tot stand brengen. Bijgevolg kan geen der Partijen worden beschouwd als vertegenwoordiger of werknemer van de andere Partij.


16.3. De kennisgevingen aan de Partijen zijn slechts geldig voor zover verzonden per aangetekende brief gericht, voor de Klant, aan het in de Bestelbon vermelde adres en, voor bpost, aan: bpost, Data Experts Team, Anspachlaan 1/1, 1000 Brussel. Iedere kennisgeving in het kader van deze AV gaat in op de eerste werkdag die volgt op de dag van verzending. Elke adreswijziging moet per aangetekend schrijven worden meegedeeld; het nieuwe adres wordt vanaf de vijftiende werkdag die volgt op de verzending van de kennisgevingsbrief beschouwd als het officiële adres in het kader van deze AV.

16.4. Indien één of meerdere bepalingen van deze AV nietig, onwettig of onuitvoerbaar zouden worden verklaard, dan heeft deze nietigheid, onwettigheid of onuitvoerbaarheid geen gevolgen voor de geldigheid van de andere bepalingen. Beide Partijen zullen hun best doen om onmiddellijk en te goeder trouw een geldige bepaling overeen te komen ter vervanging van de betwiste bepaling, voor zover vereist, zodat de betwiste clausele niet langer nietig, onwettig of niet-afdwingbaar is. De partijen zorgen ervoor dat het aanvankelijk geplande economische evenwicht behouden blijft.

16.5. Het feit dat een Partij zich niet of laattijdig beroept op een recht krachtens deze AV of een tekortkoming van de andere Partij, kan in geen geval worden beschouwd als, of de uitwerking hebben van, een definitieve afstand van de mogelijkheid voor die Partij om zich later op dat recht of enige tekortkoming te beroepen. Evenzo belet de gedeeltelijke uitoefening van een recht niet dat men zich later kan beroepen op een bijkomende uitoefening van dat recht of van enig ander recht. De rechten die zijn vastgelegd in deze AV zijn cumulatief en sluiten elk ander recht dat is vastgelegd door de wetten en reglementen die van toepassing zijn op deze AV geenszins uit.

Laatste update: 01/10/2024



Klantendienst + 32 (0)2 201 11 11 

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