Algemene Voorwaarden Data Quality Audit Dienst

Onderstaande algemene voorwaarden zijn van toepassing vanaf 1 januari 2026.

Inhoudsopgave

1. **Inleiding** ... 2
2. **Definities** ... 2
3. **Voorwerp van deze algemene voorwaarden en van de dienst** ... 3
4. **Werking van de dienst** ... 3
   - 4.1. Algemeen ... 3
   - 4.2. Audit ... 3
   - 4.3. Opkuis ... 3
5. **Doeleinden en gebruik van de uitgeleverde gegevens na een opkuis in het kader van de dienst** ... 3
6. **Intellectuele eigendomsrechten** ... 4
7. **Bescherming van persoonsgegevens** ... 4
   - 7.1. Algemeen ... 4
   - 7.2. Link met de Persoonsgegevens ... 4
   - 7.3. Technische en organisatorische maatregelen ... 5
   - 7.4. Bescherming van de Persoonsgegevens van personeelsleden van de Klant ... 6
   - 7.5. Bescherming door bpost van de door de Klant verstrekte Klantgegevens ... 7
   - 7.6. Bescherming door de Klant van de Uitgeleverde Gegevens ... 9
   - 7.7. Beschrijving van de verwerking ... 9
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 dochterondernemingen 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 Quality Dienst ontwikkeld met het oog op een verbetering van haar postactiviteiten en om haar Klanten te helpen bij het behouden van een Eigen Database met consumenteninformatie (B2C) die geverifieerd en geactualiseerd is. Deze Dienst bestaat uit verschillende stappen die nader uitgelegd worden in artikel 4.

Om deze Dienst te kunnen aanbieden heeft bpost een Referentie Databank gebouwd die bestaat uit volgende Bronnen met bijhorende geldige rechtsgronden:

- Movers databank: Bron van bpost waarbij volgens artikel 38 van het Koninklijk besluit van 24 April 2014, de aanbieder van de universele dienst, met het oog op een verbetering van de postactiviteiten, verplicht is om de verzamelde adreswijzigingen te melden aan de derden die hem daarom verzoeken tenzij de betrokken consument zich hier op voorhand schriftelijk heeft tegen verzet;
- Overlijdensregister: Bron van partner waar er geen geldige rechtsgrond van toepassing is daar het om informatie van overledenen gaat;
- Referentie bestanden met name de ROMA databank van bpost die alle gekende adressen van bpost bevat.

Deze dienst wordt aangeboden op grond van art. 38 van het Koninklijk Besluit van 24 April 2014, waarbij de Klant tegen betaling een verbetering kan krijgen van adresgegevens die deel uitmaken van hun database met het oog op het verbeteren van de postactiviteiten.

2. Definities

- **AV of Algemene Voorwaarden**: onderhavige Algemene Voorwaarden m.b.t. het opkuisen van een Eigen Database et het gebruiken van deze Uitgeleverde Gegevens;

- **Basisprijs**: de prijs van bpost die geldig is op het moment dat een getekende Bestelbon wordt ontvangen;

- **Bestelbon**: het document ondertekend door de Klant, met detail van de bewerkingen die in het kader van de Data Quality Dienst dienen te gebeuren alsook de bijhorende prijsofferte;

- **Bron(nen)**: is de data, de verzameling van Persoonsgegevens die vergaard en samengesteld worden in de Referentie Databank en waarvan bpost of een partner van bpost de Verantwoordelijke voor de Verwerking is;

- **(Data Quality) Dienst**: omvat alle Data Quality bewerkingen die uitgevoerd kunnen worden door bpost op vraag van de Klant via de nodige Bestelbon en onder deze AV;

- **Eigen Database**: 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). De Eigen Database is het bestand dat door de Klant geleverd is aan bpost om een Audit of Opkuis uit te voeren;

- **Audit**: is een gestandaardiseerd statistisch overzicht van de Eigen Database dat wordt aangeleverd door de Klant en van de Verwerkingen die door bpost kunnen worden uitgevoerd in het kader van deze Dienst;

- **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 aanbieding van producten en diensten en die zijn Eigen Database wenst te updaten met het oog op het verbeteren van de postactiviteiten;

- **Klantgegevens**: gegevens die zijn opgenomen in de Eigen Database van de Klant;

- **Opkuis**: procedure dat een Eigen Database formatteert, postadressen standaardiseert, een verhuizerscheck en overleden check uitvoert en de adressen van personen eventueel aanpast, de Robinsons identificeert en dubbels identificeert;

- **Persoonsgegevens**: 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";

- **Referentie Databank**: de geregeld bijgewerkte databank waarin bpost de Persoonsgegevens invoert die bpost inzamelt op verschillende manieren ten einde de Data Quality Dienst te kunnen aanbieden;

- **Uitgeleverde Gegevens(types)**: is alle nieuwe en/of bijkomende informatie over consumenten die geleverd werd door bpost naar aanleiding van het uitvoeren van de Data Quality Dienst;

- **Robinson**: De Robinsonlijst is een lijst van mensen die geen reclame per post meer willen ontvangen. Een Robinson is dus een persoon die op deze lijst staat. ingeschreven;

- **User Interface**: Webinterface ontwikkeld door bpost waarmee de Klant de Dienst kan aanvragen en zijn Eigen Database kan leveren die de Klant wenst te auditeren of op te kuisen;

3. Voorwerp van deze algemene voorwaarden en van de dienst

3.1. De AV zijn van toepassing op alle bestellingen voor een Audit of een Opkuis van een specifieke Eigen Database door de Klant geleverd aan bpost en in het algemeen op de Data Quality Dienst.

3.2. De geleverde Eigen Database zal minstens volgende Klantgegevens bevatten:
- Naam
- Voornaam
- Volledig postadres – straatnaam, huisnummer, busnummer, postcode, gemeente
- Taalcode
- Geslachtscode (of aansprekingstitel)
- Uniek identificatienummer

3.3. Indien de Klant bijkomende gegevens kan leveren (die verworven zijn in overeenstemming met alle toepasbare wettelijke bepalingen inzake gegevensbescherming), kan de geleverde Eigen Database ook volgende gegevens bevatten:
- Landcode
- Geboortedatum
- Datum van laatste update of datum van verzameling van het gegeven
- Elk ander informatie die pertinent is voor de bestelling (telefoonnummer, emailadres, …)

3.4. De Klant zal ook bijkomende informatie meedelen:
- De geldige rechtsgrond op basis waarvan de Klantgegevens uit de Eigen Database verzameld zijn;
- Datum van inzameling en/of de datum van de laatste wijziging van de Klantgegevens;
- Uitleg van de geleverde velden in de Eigen Database via de mapping in de User Interface;
- Welke bewerkingen van de Opkuis de Klant aan bpost vraagt uit te voeren en die de Klant via de User Interface & via deze Bestelbon bevestigt.

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. Audit

4.2.1. De Klant tekent de nodige Bestelbon om zijn Audit aanvraag te formaliseren.

4.2.2. De Klant levert de nodige informatie aan bpost via de User Interface, om de standaard Audit uit te voeren.

4.2.3. bpost deelt de Klant binnen een streeftermijn van 1 à 3 werkdagen, tenzij anders overeengekomen in de Bestelbon, mee (i) de resultaten van de Audit alsook (ii) de prijsschatting voor het uitvoeren van de Opkuis op basis van de resultaten in de Audit.

4.3. Opkuis

4.3.1. Wenst de Klant de Opkuis uit te voeren en te ontvangen zoals deze in de Audit werd voorgelegd, dan bevestigt hij zijn bestelling schriftelijk aan bpost aan de hand van de Bestelbon.

4.3.2. De Klant bevestigt zijn aanvraag van Opkuis ook via de User Interface en volgt de nodige procedure om de Dienst op te starten.

4.3.3. bpost deelt de Klant binnen een streeftermijn van 1 à 3 werkdagen, tenzij anders overeengekomen in de Bestelbon, mee (i) de levering van de opgekuiste Eigen Database en de Uitgeleverde Gegevens en (iii) met de nodige uitleg over de geleverde velden in de opgekuiste Eigen Database.

5. Doeleinden en gebruik van de uitgeleverde gegevens na een opkuis in het kader van de dienst

5.1. Het doel is om de Klantgegevens bij te werken voor de verbetering van de postactiviteiten bij het verzenden van hun post.

5.2. De Klant verbindt zich ertoe om de te zijner beschikking gestelde Uitgeleverde Gegevens uitsluitend te gebruiken voor de bijwerking van zijn Eigen Database(s). De Klant blijft vrij om zijn Eigen Database te gebruiken.

5.3. Ieder ander gebruik van de Uitgeleverde Gegevens door de Klant is verboden. Het is met name verboden om Uitgeleverde Gegevens via welk middel dan ook mee te delen aan derden, of op welke wijze ook te gebruiken om databases van derden bij te werken.

5.4. 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 Uitgeleverde Gegevens door de Klant:
- niet beantwoordt aan de Doeleinden 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.

6. Intellectuele eigendomsrechten

6.1. De intellectuele eigendomsrechten op de Referentie Databank, 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.

6.2. De intellectuele eigendomsrechten op de Eigen Database, 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 Uitgeleverde Gegevens, 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.

In het kader van de Dienst, levert bpost aan de Klant een Data Quality Dienst, zodat hij zijn Eigen Databases kan bijwerken zonder andere toevoeging of wijziging van de Klantgegevens.

7.2. Link met de Persoonsgegevens

In het kader van de Dienst,
- Levert de Klant zijn Eigen Database aan bpost.
- Matcht bpost de Klantgegevens met haar Referentie Database
- Levert bpost aan de Klant de opgekuiste Eigen Database met bijkomende Uitgeleverde Gegevens.

bpost heeft de hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke wat betreft:
- de Verwerkingen die ze verricht op de Referentie Databank.
- de Verwerkingen die ze verricht op de Persoonsgegevens van de personeelsleden van de Klant.

bpost heeft de hoedanigheid van Verwerker wat betreft:
- de match tussen de Klantgegevens en de Referentie Database.
- de levering van de resultaten van de in deze AV beschreven Dienst.
- ontvangst, opslag en vernietiging van Klantgegevens

De Klant heeft de hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke wat betreft:
- de Verwerking van de Klantgegevens afkomstig van zijn Eigen Database
- de Verwerking van de Uitgeleverde Gegevens die door bpost (of haar leverancier) worden verzonden ingevolge de Opkuis van zijn Eigen Database 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 aldus bijgewerkte 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).

Het is uitdrukkelijk overeengekomen dat, in het geval deze Algemene Voorwaarden worden gesloten met de Klant die optreedt als verwerker namens een verwerkingsverantwoordelijke, de bepalingen in deze voorwaarden volledig van toepassing blijven. De Klant wordt dan geacht op te treden voor en namens de verwerkingsverantwoordelijke, binnen het kader van de verwerkingsovereenkomst die hem door laatstgenoemde is toevertrouwd.

In dit kader dienen alle verwijzingen naar de "Verwerkingsverantwoordelijke" in deze Algemene Voorwaarden te worden opgevat als verwijzingen naar de Klant die in die hoedanigheid optreedt, zonder dat dit de aard van de verantwoordelijkheden en verplichtingen onder AVG beïnvloedt of wijzigt.

Er wordt gepreciseerd dat de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG in ieder geval de natuurlijke of rechtspersoon blijft die oorspronkelijk de doeleinden en middelen van de verwerking heeft bepaald. Deze Algemene Voorwaarden maken aldus deel uit van een verwerkingsketen die in overeenstemming is met artikel 28 van de 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 dit Contract. In alle dergelijke gevallen zullen beide partijen elkaar bijstaan om deze op te lossen.

2. bpost en de Klant zullen 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.

3. De Klant moet ISO 27001-gecertifieerd zijn of moet de normen van de ISO 27001-certificering of op daarop afgestemde beveiligingspolicies naleven en/of streven naar ISO 27001- certificering of een gelijkwaardige veiligheidsnorm.

Veiligheidsbeleid

4. bpost en de Klant zullen:

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

Organisatie en informatiebeveiliging

5. Beiden moeten de middelen en werknemers toekennen die de nodige expertise hebben om elke specifieke taak uit te voeren en om de veiligheid van de Persoonsgegevens die worden verwerkt onder deze AV te garanderen.

HR-beveiliging

6. Beiden moeten ervoor zorgen dat hun werknemers steeds op de hoogte zijn van de beveiligingsvereisten en -policies van bpost 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

7. bpost en de Klant moeten ervoor zorgen dat er gepaste beveiliging is van alle middelen die Klantgegevens of Uitgeleverde Gegevens bevatten die werden verstrekt in het kader van deze Dienst (bv. eigendom van middelen, aanvaardbaar gebruik, inventaris, classificatie, etikettering en verwerking enz.).

Toegangscontrole

8. Beiden passen de "least privileged" en de "need-to-know"- concepten toe zorgen voor een scheiding van verantwoordelijkheden. Beiden moeten zorgen voor passende procedures om nieuwe gebruikers/bijkomende toegangsrechten te registreren en om gebruikers te deregistreren. Beiden moeten 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 beveiligingsmechanismes voor authenticatie mogen nooit worden meegedeeld aan andere personen, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk werd vastgelegd.

9. Beiden moeten ervoor zorgen dat logs en alarmen beschikbaar zijn om abnormale activiteiten op te sporen en te ontdekken. Beiden moeten (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

10. Beiden zullen 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 Overeenkomst verleende diensten ondersteunen, en om deze te beschadigen of te verstoren.

11. Om verlies, beschadiging, diefstal of compromittering te voorkomen, zullen beiden op het vlak van omgevingscontroles zorgen voor een passende bescherming van alle middelen die de krachtens dit Contract verleende diensten ondersteunen.

12. Beiden zullen 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 de communicaties en operaties

13. Beiden zullen zorgen voor een passende en tijdige capaciteit om het passende veiligheidsniveau voor de krachtens deze AV verleende diensten aan te houden.

14. Beiden zullen ervoor zorgen dat de krachtens deze AV verleende diensten indien nodig zullen worden versterkt en bestand zullen worden gemaakt tegen aanvallen.

15. Beiden garanderen dat persoonsgegevens zonder autorisatie niet mogen worden gelezen, gekopieerd, veranderd of verwijderd tijdens de elektronische overdracht of tijdens hun transport of opslag op gegevensdragers.

16. Beiden zullen controles houden om kwaadwillige software op te sporen en om er zich tegen te beschermen, en zullen ervoor zorgen dat er passende bewustwordingscampagnes voor gebruikers worden ingevoerd.

17. Beiden zullen garanderen dat de ontwikkelings-, test- en productieomgevingen die gebruikt worden en waarvoor ze elk apart op alle vlakken verantwoordelijk voor zijn, correct gesegmenteerd zijn om het risico op ongeoorloofde toegang van één omgeving naar een andere te controleren.

18. Beiden zullen redelijke en passende veiligheidsmaatregelen invoeren om de persoonsgegevens te beschermen tegen ongeoorloofde of kwaadwillige software.

Informatieveiligheid Incidentbeheer

19. De Klant zal de bpost-contactpersoon voor de veiligheid onmiddellijk op de hoogte brengen van elk veiligheidsgerelateerd incident in verband met de verwerking van de Uitgeleverde Gegevens, 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.

20. bpost en de Klant verbinden zich ertoe om elkaar onmiddellijk op de hoogte te brengen van alle beveiliging gerelateerde zwakke punten in zijn producten, voor zover dit impact heeft op de Klantgegevens of de Uitgeleverde Gegevens, 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

21. bpost en de Klant zullen:

    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.
    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.

Naleving

22. bpost en de Klant dienen jaarlijks met succes een proces van zelfcertificering te doorlopen, teneinde te garanderen dat alle veiligheidsgerelateerde policy's en procedures nog steeds worden toegepast.

Vertrouwelijkheid

23. bpost en de Klant garanderen 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 1/1, 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.

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 1/1, 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 meegedeelde beveiligde 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.

bpost verbindt er 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 verhinderd 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.

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 Uitgeleverde Gegevens

In het kader van de Dienst zoals beschreven in deze Bestelbon en AV, krijgt de Klant toegang tot gegevens die in de Referentie Databank verzamelt zijn en die bpost aan de Klant ter beschikking stelt in het kader van deze Dienst overeenkomstig de geldige rechtsgronden van de verschillende Bronnen.

bpost garandeert dat (i) de Uitgeleverde Gegevens legaal werden verkregen bij de Betrokkenen overeenkomstig de Privacyregelgeving en legaal aan de Klant werden bezorgd; (ii) wanneer bpost aan de Klant Uitgeleverde Gegevens bezorgt met het oog op de uitvoering van de Dienst, hij Uitgeleverde Gegevens bezorgt die zo up-to-date en relevant mogelijk zijn en aangepast aan de in deze AV beschreven doeleinden; (iii) hij aan de Betrokkenen alle nodige informatie heeft bezorgd over de verwerking van de Uitgeleverde Gegevens, 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 gegevens naar de Klant als die verzending niet gebeurt via een beveiligd platform van de Klant.

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 de Persoonsgegevens die door bpost worden verstrekt (Uitgeleverde Gegevens). In zijn hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke verbindt de Klant zich ertoe:

- De Uitgeleverde Gegevens enkel te gebruiken voor de doeleinden beschreven in artikel 5 van deze AV.
- De technische en organisatorische maatregelen te nemen zoals beschreven in artikel 7.3.

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 onderwerp van de Verwerking van Persoonsgegevens is het verlenen van de Dienst zoals die wordt vermeld in de Bestelbon en AV. De Dienst omvat het uitvoeren door bpost van de Audit en/of Opkuis van de geleverde Eigen Database op vraag van de Klant.

De Verwerking omvat alle handelingen die worden uitgevoerd door bpost om de Dienst te verlenen die onder deze AV valt, tijdens de duur van de Bestelbon.

Deze behandelingen bestaan uit:

- Opkuisen en normaliseren van de gegevens
- Match vinden tussen Klantgegevens en de Referentie Databank van de Dienst.
- In het geval van een geïdentificeerde match, en afhankelijk van het matchniveau alsook het gevraagde type Opkuis, retourneert bpost de informatie die beschikbaar is voor deze matchende Klantgegevens (flag verhuist of overleden, nieuw adres, standaardisatie van adres, enz.) De gedetailleerde uitleg van de Uitgeleverde Gegevens zal worden vermeld in het document “DQ delivery documentation”
- In het geval dat er geen match wordt gevonden, wordt er geen informatie teruggestuurd met betrekking tot deze niet gematchte Klantgegeven.
- Ontvangst, opslag en vernietiging van Klantgegevens. De Eigen Database van de Klant blijft maximum 30 dagen lang beschikbaar, het resultaat van de Dienst maximum 90 dagen.

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 data die minstens Verwerkt worden = Voornaam of initiaal, familienaam, straatnaam, huisnummer, busnummer indien van toepassing, postcode, gemeente.
- bpost kan, om de matchingsgraad met de Referentie Databank 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.

Contactgegevens DPO bpost
bpost SA
Emilie Demeyer, DPO
Anspachlaan, 1, bus 1
1000 Brussel
privacy@bpost.be

8. Duur

8.1. In het kader van een Audit wordt de Dienst, beschreven in deze Bestelbon en zijn AV, van kracht op de datum van de ondertekening en van een aanvraag gedaan via de User Interface en stopt hij uiterlijk 90 dagen nadat het resultaat van de Dienst (Audit) is geleverd.

9. Prijs van de dienst

9.1. De door de Klant te betalen prijs voor de uitvoering van de Data Quality Dienst wordt bepaald op basis van de Basisprijs en geschat op basis van de resultaten van de Audit. In het kader van een Audit wordt de prijs vastgesteld op € 0 aangezien dit deel van de Dienst gratis is.

9.2. De uitvoering van de Data Quality 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. 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. Sur chaque montant qui n'a pas été payé à l'échéance, l'intérêt légal - cfr le taux d'intérêt prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales - sera imputé de plein droit et sans mise en demeure préalable à partir du jour d'échéance jusqu'à la date du paiement intégral. bpost se réserve en outre le droit d'exiger, sans mise en demeure préalable, une indemnité forfaitaire de 15% du montant facturé, avec un minimum de 65 EUR. Le fait de ne pas avoir mentionné le taux d'intérêt ou l'indemnité forfaitaire dans la mise en demeure éventuelle n'implique en aucune manière une renonciation du droit, dans le chef de bpost, d'exiger les intérêts et/ou l'indemnité forfaitaire. Le client ne peut faire valoir aucune compensation ni aucun droit de rétention à l'égard de bpost.

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

10.4. 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 1/1 – 1000 Brussel.

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

10.6. 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.

10.7. 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 Uitgeleverde Gegevens 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. bpost behoudt zich met name het recht voor om in de Uitgeleverde Gegevens “controleadressen” op te nemen, namelijk controlegegevens die niet door een Gebruiker werden meegedeeld, maar die toch door bpost aan de Klant worden verstrekt om na te gaan of ze later niet door derden worden gebruikt.

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

11.5. 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 Uitgeleverde Gegevens die door bpost aan de Klant ter beschikking worden gesteld, worden meegedeeld zoals ze door de consumenten aan bpost werden verstrekt. bpost gaat geen enkele resultaatsverbintenis aan en aanvaardt dus geen enkele aansprakelijkheid wat betreft de relevantie, volledigheid, actualiteit of juistheid van de Uitgeleverde Gegevens. 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 Uitgeleverde Gegevens 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 in het kader van de Dienst, 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 of haar Subverwerker 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 in het kader 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 in het kader van Dienst, 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. Niettegenstaande de bepalingen van paragraaf 12.5 hierboven, kan de compensatie in dit geval hoger zijn dan het jaarlijkse gefactureerde bedrag in het kader 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.

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 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, Anspahlaan 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 clausule 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: 01/10/2025

bpost, naamloze vennootschap van publiek recht | Anspachlaan 1 bus 1, 1000 Brussel | BTW BE 0214.596.464, RPR Brussel | IBAN BE94 0000 0000 1414 | BIC GEBABEBB | Januari 2026