

Algemene Voorwaarden van de Verhuisdienst

Laatst herzien op 10/2024.

Inhoudstafel

1. Definities	2
2. Toepassingsgebied en aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden.....	3
3. Totstandkoming, wijziging, verlenging, beëindiging en opschorting van de Overeenkomst.	3
4. Kenmerken van de Verhuisdienst	6
5. Verplichtingen en aansprakelijkheden van de partijen.....	8
6. Tarieven	8
7. Gebruik door bpost van de persoonlijke gegevens van de Klant.....	8
8. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden.....	9
9. Klachten.....	9

1. Definities

In het kader van deze Algemene Voorwaarden hebben de onderstaande begrippen de volgende betekenis:

- **Aanvrager:** elke derde persoon die, op vertoon van de vereiste vertegenwoordigingsdocumenten (volmacht), in naam en voor rekening van de Bewoner(s) het Verhuisformulier invult en afgeeft/valideert en die verantwoordelijk is voor het sluiten van de Overeenkomst, de wijziging en de verlenging ervan.
- **Algemene Voorwaarden:** onderhavige Algemene Voorwaarden van de Verhuisdienst, zoals die regelmatig worden bijgewerkt. • **Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening door bpost:** de Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening door bpost, beschikbaar op de website van bpost, zoals die regelmatig worden bijgewerkt. • **Overeenkomst:** de overeenkomst met betrekking tot de Verhuisdienst die wordt gesloten tussen de Klant en bpost. • **Startdatum:** de Startdatum van het Doorsturen van de Briefwisseling door bpost.
- **Bewoner:** elke natuurlijke persoon van wie de familienaam en de voornaam zijn vermeld op het Verhuisformulier, inclusief de Hoofdbewoner, en voor wie het Doorsturen van geadresseerde Briefwisseling naar het nieuwe adres wordt aangevraagd.
- **bpost:** naamloze vennootschap van publiek recht, met maatschappelijke zetel te Anspachlaan 1 bus 1, 1000 Brussel, ingeschreven in het rechtspersonenregister onder het nummer 0214.596.464.
- **Charter voor de persoonlijke levenssfeer:** het 'Charter voor de persoonlijke levenssfeer' zoals opgenomen in het Verhuisformulier.
- **Datum van Aanvraag:** de datum waarop de Klant een of meerdere onderdelen van de Verhuisdienst aanvraagt.
- **Hoofdbewoner:** de Bewoner die in naam en voor rekening van de Klant het Verhuisformulier invult en afgeeft/valideert en die verantwoordelijk is voor het sluiten van de Overeenkomst, de wijziging en de verlenging ervan, behoudens indien het verzoek tot Doorsturen gebeurt door een Aanvrager.
- **itsme:** de applicatie met digitale identificatie die Klanten op hun persoonlijke toestel installeren voor identificatiedoeleinden en die wordt aangeboden door Belgian Mobile ID nv met hoofdkantoor aan het Markiesstraat 1, 1000 Brussel, België en met ondernemingsnummer 541.659.084. De applicatie is onderworpen aan de algemene voorwaarden van Belgian Mobile ID nv.
- **Klant:** de Bewoners voor wie de Verhuisdienst van toepassing is.
- **Leverancier(s):** de dienstverlener(s), zoals door de Klant op het Verhuisformulier geselecteerd, waaraan bpost, op verzoek van de Klant, de Verhuisgerelateerde Gegevens van de Bewoners overmaakt om deze leverancier op de hoogte te stellen van de verhuizing of om nuttige informatie aan te vragen bij deze leverancier.
- **Nieuw adres:** het postadres of de postbus waarnaar alle briefwisseling zoals gedefinieerd in artikel 4.1.3 geadresseerd aan een of meerdere Bewoners wordt doorgestuurd in het kader van de dienst Doorsturen van de Briefwisseling.
- **Oude adres:** het postadres (met uitsluiting van elke postbus) van waar de aan de Klant geadresseerde briefwisseling in het kader van de dienst Doorsturen van de Briefwisseling naar het Nieuwe Adres wordt doorgestuurd.
- **Pakket:** een zending die ofwel voldoet aan minstens één van deze drie voorwaarden: (1) de afmetingen overschrijden 350 mm lengte x 230 mm breedte x 30 mm hoogte, of (2) het pakket weegt meer dan 2 kg, of (3) de zending wordt in rolvorm verzonden, ofwel door de afzender werd gefrankeerd met frankeermiddelen die voor pakketten zijn voorbehouden (bpack-etiketten bijvoorbeeld)

- **Partners:** de ondernemingen – zoals vermeld in het Charter voor de persoonlijke levenssfeer – waaraan bpost, mits de klant zijn akkoord geeft, de Verhuisgerelateerde Gegevens van de meerderjarige Bewoners kan doorgeven.
- **Verhuisdienst:** de door bpost aangeboden dienst die uit volgende drie onderdelen bestaat waarbij de laatste twee onderdelen facultatief zijn: (i) Doorsturen van de Briefwisseling: bpost stuurt de briefwisseling (zoals gedefinieerd in artikel 4.1.3) van de Bewoners door van het Oude Adres naar het Nieuwe Adres; (ii) Bericht van Adreswijzing: bpost geeft de Verhuisgerelateerde Gegevens van de Bewoners door aan de Leveranciers waarvan zij wensen dat zij op de hoogte worden gebracht van hun adreswijziging; en (iii) Kortingsbonnen: tenzij de Klant zich hiertegen verzet, stuurt bpost kortingsbonnen met betrekking tot producten van diverse commerciële partners.
- **Verhuisformulier:** het formulier waarmee de Klant een of meerdere onderdelen van de Verhuisdienst aan bpost aanvraagt. Bij de aanvraag in het Postkantoor is het Verhuisformulier een papieren formulier. Bij de onlineaanvraag is het Verhuisformulier een elektronisch formulier.
- **Verhuisgerelateerde Gegevens:** de persoonsgegevens zoals vermeld in het Charter voor de persoonlijke levenssfeer.

2. Toepassingsgebied en aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden regelen de Verhuisdienst vanaf 1 november 2022.
- 2.2. Deze Algemene Voorwaarden zijn enkel van toepassing op de dienst van bpost die aangevraagd wordt door natuurlijke personen met als doel hun briefwisseling in geval van een verhuizing, of een wijziging van de gegevens met betrekking tot het Oude Adres zonder verhuizing, te laten doorsturen.
- 2.3. Deze Algemene Voorwaarden, alsook de Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening door bpost, maken integraal deel uit van de Overeenkomst die wordt gesloten tussen de Klant en bpost. In geval van tegenstrijdigheid tussen voormelde teksten, hebben de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden voorrang.
- 2.4. Door het Verhuisformulier in te vullen en af te geven in het Postkantoor, dan wel in te vullen en te valideren op de website, bevestigt de Klant kennis te hebben genomen van deze Algemene Voorwaarden en ze onvoorwaardelijk te aanvaarden.
- 2.5. Indien krachtens een wettelijke bepaling van openbare orde of dwingend recht een van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden nietig zou zijn of niet afdwingbaar zou zijn ten opzichte van de Klant, zal deze bepaling geacht worden nooit geschreven te zijn. Alle andere bepalingen blijven echter van kracht. Het deel van deze voorwaarden dat nietig of niet afdwingbaar zou worden verklaard, wordt aangepast met het minimum dat nodig is zodat de betrokken bepalingen niet langer nietig of niet-afdwingbaar zijn. Partijen zien er op toe dat het initieel beoogde economische evenwicht wordt gehandhaafd.
- 2.6. Deze Algemene Voorwaarden worden geregeld door het Algemene Voorwaarden van de Verhuisdienst – 2024 I page 3 / 7 Belgische recht. Alle geschillen inzake de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden die niet in der minne geregeld kunnen worden, zullen uitsluitend voorgelegd worden aan de rechtbanken en hoven van het gerechtelijk arrondissement van Brussel.

3. Totstandkoming, wijziging, verlenging, beëindiging en opschorting van de Overeenkomst

- 3.1.1. De onderdelen van de Verhuisdienst kunnen worden aangevraagd in het Postkantoor door afgifte van het Verhuisformulier aan het loket. De Aanvraag kan slechts worden aanvaard

indien het Verhuisformulier volledig en naar behoren werd ingevuld en ondertekend door alle Bewoners van 15 jaar of ouder.

Voor alle Bewoners jonger dan 15 jaar moet een attest van gezinssamenstelling worden voorgelegd vooraleer zij kunnen worden opgenomen in de Overeenkomst.

De Hoofdbewoner en/of de Aanvrager dient minimum 18 jaar oud te zijn.

De identiteit van de Aanvrager, Hoofdbewoner en Bewoners vanaf 15 jaar wordt gecontroleerd aan het loket aan de hand van een origineel identiteitsbewijs, alsook een bewijs van woonst van de Aanvrager en de Hoofdbewoner.

Het identiteitsbewijs en het bewijs van woonst kunnen geleverd worden via een elektronisch identiteitsbewijs uitgegeven door de Belgische overheid (zoals bijvoorbeeld een Belgische e-ID of een elektronische vreemdelingenkaart).

Wanneer geen dergelijk elektronisch identiteitsbewijs voorhanden is of het Oude adres niet overeenstemt met het adres waarvoor de Verhuisdienst wordt aangevraagd, dienen de Aanvrager en de Hoofdbewoner een attest van woonst afgeleverd door de bevoegde gemeente of gelijkwaardig, voor te leggen.

Een attest van woonst moet bijvoorbeeld in de volgende situaties worden voorgelegd:

- De Hoofdbewoner (of de Aanvrager) legt de originele Belgische e-id kaart voor, waarbij het Oude adres niet overeenstemt met het adres vermeld op het Verhuisformulier;
- De Hoofdbewoner (of de Aanvrager) legt alleen het origineel van een buitenlandse identiteitskaart over;
- De Hoofdbewoner (of de Aanvrager) legt alleen het origineel van een buitenlandse identiteitskaart voor, met een kopie van Belgische e-IDs van de overige Bewoners vermeld op het Verhuisformulier;
- De Hoofdbewoner (of de Aanvrager) legt alleen het origineel van een buitenlandse identiteitskaart voor, met de originele Belgische e-IDs van de overige Bewoners vermeld op het Verhuisformulier;
- De Hoofdbewoner (of de Aanvrager) kan géén originele e-ID voorleggen omdat deze verloren of gestolen is.

Ten slotte, dient de Aanvrager steeds de nodige documenten van vertegenwoordiging (volmacht) over te maken indien hij in opdracht van de Hoofdbewoner optreedt (en dus niet zelf de Hoofdbewoner is).

3.1.2. De Overeenkomst zoals aangevraagd in het Postkantoor komt tot stand op het ogenblik dat op cumulatieve wijze aan volgende voorwaarden is voldaan: (i) bpost heeft de Klant een kasticket en een aanvaarding van de door de Klant ingediende aanvraag overhandigd; en (ii) bpost heeft de betaling van het tarief vermeld onder Artikel 6 ontvangen. Het kasticket vormt het bewijs van betaling. Als de Klant de gegevens op de bevestiging niet onmiddellijk betwist, wordt hij geacht ze onherroepelijk en onvoorwaardelijk te aanvaarden.

3.1.3. De Verhuisdienst kan online worden aangevraagd door het valideren van het Verhuisformulier op de website. De aanvraag kan slechts worden aanvaard indien het Verhuisformulier volledig en naar behoren werd ingevuld.

De Aanvrager moet zich identificeren en authentifieren via itsme, waarbij naam, voornaam, adres, identiteitskaartnummer, geldigheidsdatum van uw identiteitskaart, evenals veiligheidsgegevens (alleen in geval van (vermoedens van) fraude of andere risico's worden meegedeeld aan bpost door Belgian Mobile ID, het bedrijf dat eigenaar is van itsme, in overeenstemming met haar vertrouwelijkheidsbeleid. Wij nodigen u uit om dit beleid te raadplegen op: <https://www.itsme-id.com/en-BE/legal/app-privacy-policy>

Voor een online aanvraag, moet de Hoofdbewoner en/of de Aanvrager minstens 18 jaar oud zijn. Elke Hoofdbewoner en elke Bewoner vanaf 15 jaar moet eveneens in het bezit zijn van

een elektronisch identiteitsbewijs, uitgegeven door de Belgische overheid (zoals bijvoorbeeld een Belgische e-ID of een elektronische vreemdelingenkaart). Het kaartnummer van het elektronisch identiteitsbewijs moet worden opgenomen in het Verhuisformulier.

Klanten die niet beschikken over een elektronische identiteitsbewijs uitgegeven door de Belgische overheid worden uitgenodigd om hun aanvraag van de Verhuisdienst in te dienen aan het loket van een Postkantoor (zie artikel 3.1.1 hierboven).

Voor elke Bewoner jonger dan 15 jaar moet een attest van gezinssamenstelling per e-mail naar het volgende adres worden gestuurd: domymove@bpost.be, waarna bpost de Bewoner jonger dan 15 jaar als bewoner kan toevoegen aan de Overeenkomst.

3.1.4. De Overeenkomst die online is aangevraagd, komt tot stand op het ogenblik dat aan volgende voorwaarden is voldaan: (i) bpost heeft de Klant per e-mail een bevestiging van de door de Klant ingediende aanvraag verstuurd, en (ii) bpost heeft de betaling van het tarief vermeld onder Artikel 6 ontvangen. Als de Klant de gegevens op de bevestiging niet onmiddellijk betwist, wordt hij geacht ze onherroepelijk en onvoorwaardelijk te aanvaarden.

3.2. Bij een online aanvraag, wordt ten laatste een week na de Datum van Aanvraag een bevestigingsbrief per post verstuurd naar de Hoofdbewoner. Deze wordt verzonden naar het Oude Adres indien deze werd uitgestuurd vóór de Startdatum van de dienst. De bevestigingsbrief vermeldt de gegevens van door de Klant aangevraagde Overeenkomst met betrekking tot het Doorsturen van de briefwisseling en de gegevens met betrekking tot de eventuele activering van de facultatieve onderdelen van de Verhuisdienst. De klant dient onmiddellijk contact op te nemen met bpost wanneer hij een fout vaststelt met betrekking tot de informatie in de bevestigingsbrief.

3.3.1. Voor een Overeenkomst die wordt afgesloten in een Postkantoor kan de klant via het Postkantoor de volgende wijzigingen aanbrengen tot en met woensdag voor de aanvang van de Overeenkomst: Startdatum, Einddatum (zonder impact op tarief). Tijdens de duurtijd van het contract kan de klant wijzigingen aanbrengen aan het Nieuwe adres (zonder impact op tarief), de Contactgegevens (telefoonnummer, gsmnummer, e-mail) en de vermelde Bewoners. Voor andere wijzigingen aan de Overeenkomst, moet de Klant een nieuwe Overeenkomst afsluiten, zonder dat hij aanspraak kan maken op een terugbetaling van het tarief van de oorspronkelijke Overeenkomst.

3.3.2 . Voor een Overeenkomst die Online is afgesloten, kan de klant de volgende wijzigingen zelf online aanbrengen tot en met woensdag voor de aanvang van de Overeenkomst: Startdatum, Einddatum (zonder impact op tarief). Tijdens de duurtijd van het contract kan de klant wijzigingen aanbrengen aan het Nieuwe adres (zonder impact op tarief), de Contactgegevens (telefoonnummer, gsm-nummer), de Bewoners (met uitzondering van de Hoofdbewoner) en Leveranciers toevoegen voor het Verzoek van informatie of Bericht van adreswijziging. Voor andere wijzigingen, moet de Klant een nieuwe Overeenkomst afsluiten, zonder dat hij aanspraak kan maken op een terugbetaling van het tarief van de oorspronkelijke Overeenkomst.

3.4. Om het Doorsturen van de Briefwisseling zonder onderbreking te verlengen, dient bpost de betaling voor de verlenging ten laatste woensdag voor de einddatum van de dan lopende duurtijd te ontvangen.

3.5.1. Indien de klant zijn contract online afsloot, kan hij zelf een lopende Overeenkomst stopzetten. Indien een klant zijn contract afsloot in een Postkantoor kan hij deze Overeenkomst stopzetten in een Postkantoor naar keuze mits hij een origineel identiteitsbewijs van de Hoofdbewoner, zoals vermeld op de Overeenkomst, kan voorleggen. De klant kan ook een schriftelijke aanvraag bezorgen aan de klantendienst. Het document moet worden ondertekend door alle bewoners die 15 jaar of ouder zijn en moet vergezeld zijn van een kopie van het identiteitsbewijs van elk van de personen vermeld op het contract. In geval van problemen met het doorsturen van post van een minderjarige, moet er een wettelijk attest (bv hoederecht) en een attest van gezinssamenstelling worden bezorgd. De klant kan die gegevens bezorgen via de website [https://www.bpost.be/nl/formulieren/verhuisdienst/stopzett en/step1#no-back](https://www.bpost.be/nl/formulieren/verhuisdienst/stopzett%20en/step1#no-back), of ze sturen

naar: bpost, Verhuisdienst, PB 5000, 1000 Brussel. bpost zal de aanvraag tot stopzetting behandelen binnen 7 werkdagen na de ontvangst van alle voormelde documenten. De overeenkomst wordt vervolgens ontbonden op de eerste zondag na de behandeling van de aanvraag.

3.5.2. Het verzoek tot beëindiging geeft enkel recht op een terugbetaling op voorwaarde dat de beëindiging binnen de 14 dagen na het sluiten van de Overeenkomst werd aangevraagd en de datum van de aanvraag van de beëindiging bovendien minstens 7 werkdagen voor de Startdatum valt, zo niet is er geen terugbetaling.

3.5.3. bpost kan de annulering van reeds uitgevoerde prestaties in het kader van het Bericht van Adreswijziging. De beëindiging van de Overeenkomst heeft verder geen enkele invloed op de Verhuisgerelateerde Gegevens van de Klant die al aan Partners zijn meegedeeld.

3.5.4. Nadat de Overeenkomst beëindigd is (na desgevallend verlengd te zijn geweest overeenkomstig Artikel 3.4), zal de briefwisseling geadresseerd aan het Oude Adres niet langer naar het Nieuwe Adres worden doorgestuurd, maar terug op het Oude Adres worden uitgereikt.

3.6.1. De Klant kan slechts 1 Overeenkomst afsluiten met als voorwerp het Doorsturen van de Briefwisseling geadresseerd aan eenzelfde Bewoner.

3.6.2. Ingeval dat één of meerdere Overeenkomsten zorgen voor tegenstrijdigheden wat betreft de uitreiking van de briefwisseling, dan kan bpost de briefwisseling ofwel doorsturen naar het Nieuwe Adres uit één van de Overeenkomsten ofwel de briefwisseling uitreiken op het Oude Adres.

3.6.3 bpost kan, zonder voorafgaande kennisgeving, de Overeenkomst gedeeltelijk of volledig opschorten of annuleren in geval van:

- onvoorziene gebeurtenissen waarover bpost geen controle heeft en die het uitvoeren van de Overeenkomst gedeeltelijk of volledig onmogelijk maken;
- vermoeden van onterecht of incorrect gebruik van de Verhuisdienst door de Klant (bijvoorbeeld fraude) of het vermelden van incorrecte gegevens in de Overeenkomst waardoor de correcte uitreiking van de briefwisseling van Bewoners vermeld in de Overeenkomst of van andere partijen, die niet vermeld zijn in de Overeenkomst gedeeltelijk of volledig onmogelijk wordt.

3.6.4. bpost zal de Klant binnen een redelijke termijn informeren omtrent de opschorting of annulatie van de Overeenkomst. De opschorting of annulatie kan onder geen beding aanleiding geven tot een tot een schadevergoeding of terugbetaling van de Klant.

3.7. Na opschorting of annulatie van een Overeenkomst zal de briefwisseling gericht aan het Oude Adres niet meer worden doorgestuurd naar het Nieuwe Adres, maar zal ze worden bezorgd op het Oude Adres.

4. Kenmerken van de Verhuisdienst

4.1. Algemeen

4.1.1. De Verhuisdienst kan enkel worden aangeboden indien het Oude Adres in België gelegen is. Het Nieuwe Adres waarnaar de briefwisseling van de Klant wordt doorgestuurd kan zowel in België als in het buitenland gelegen zijn, tenzij het Nieuwe Adres een postbus betreft (in welk geval het een postbus gehuurd bij bpost in België moet zijn).

4.1.2. De Verhuisdienst kan enkel worden aangeboden indien de brievenbus op het Oude Adres enkel aan het huishouden van de Klant toebehoort, met uitzondering van bedrijfsadressen of adressen toegewezen aan verschillende wooneenheden. bpost behoudt zich het recht voor Overeenkomsten onmiddellijk te beëindigen, zonder dat de Klant aanspraak kan maken op een terugbetaling.

4.1.3. bpost voert het Doorsturen van de Briefwisseling niet uit voor (i) Pakketten, (ii) ongeadresseerde zendingen, (iii) kranten en tijdschriften (onder de vorm van een postabonnement), (iv) postassignaties afkomstig van de Rijksdienst voor Pensioenen of van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid, en (v) internationale verrekenzendingen.

4.1.4. bpost kan, voor het versturen en het Doorsturen van bepaalde zendingen in het kader van de Verhuisdienst, afwijken van de kenmerken van deze Verhuisdienst op uitdrukkelijk verzoek van een overheidsinstantie of naar aanleiding van (een onverenigbaarheid met) de toepassing van een wet of reglement zonder dat bpost hiervoor verantwoordelijk kan worden gesteld door de Klant.

4.2. Doorsturen van de briefwisseling

4.2.1. Ongeacht de manier waarop de Verhuisdienst wordt aangevraagd, dient de Klant er verder mee rekening te houden dat het Doorsturen van de Briefwisseling steeds start op een maandag en steeds eindigt op een zondag. Indien de Klant op het Verhuisformulier een Startdatum opgeeft die geen maandag is, zal het Doorsturen van de Briefwisseling pas de eerstkomende maandag na de opgegeven Startdatum geactiveerd worden. Indien een bepaalde maandag een feestof sluitingsdag is, wordt het Doorsturen van de Briefwisseling pas op de eerstvolgende werkdag geactiveerd. Bovendien moet de Klant er rekening mee houden dat: (i) Indien de Verhuisdienst in het Postkantoor wordt aangevraagd, het Doorsturen van de Briefwisseling pas ten vroegste 12 kalenderdagen na de Datum van Aanvraag kan geactiveerd worden. Indien de Klant geen Startdatum, een niet correcte Startdatum of een Startdatum die niet minstens 12 kalenderdagen later valt dan de Aanvraagdatum heeft opgegeven op het Verhuisformulier, dan kan het Doorsturen van de Briefwisseling pas worden geactiveerd de maandag na de opgegeven Startdatum; (ii) Indien de Verhuisdienst online wordt aangevraagd, kan het Doorsturen van de Briefwisseling pas ten vroegste 5 kalenderdagen na de ontvangst van de betaling geactiveerd worden. Indien de Klant geen Startdatum, een niet correcte Startdatum of een Startdatum opgeeft die niet minstens 5 kalenderdagen later valt dan de datum van ontvangst van de betaling, dan kan het Doorsturen van de Briefwisseling pas worden geactiveerd de maandag na de ontvangstdatum van de betaling. Algemene Voorwaarden van de Verhuisdienst – 2024 I page 5 / 7

4.2.2. De initiële duur van het Doorsturen van de Briefwisseling is de duur die de Klant op het Verhuisformulier opgegeven heeft, met een minimum van 3 en een maximum van 24 maanden, waarbij de duurtijd telkens een veelvoud van 3 maanden dient te zijn. Behoudens in geval van verlenging van de Overeenkomst, overeenkomstig Artikel 3.4, wordt het Doorsturen van de Briefwisseling beëindigd op het einde van de oorspronkelijk gevraagde duurtijd. De einddatum is steeds een zondag.

4.2.3. Briefwisseling die geadresseerd is aan het Oude Adres, wordt als volgt doorgezonden: (i) Als de Overeenkomst is afgesloten om de briefwisseling van alle bewoners door te sturen van het Oude adres naar het Nieuwe adres, dan zal de aan het Oude adres geadresseerde briefwisseling waarop een van de familienamen van de betrokkenen exact voorkomt, worden doorgestuurd naar het nieuwe adres. (ii) Als de Overeenkomst niet is afgesloten om de briefwisseling van alle bewoners door te sturen van het Oude adres naar het Nieuwe adres, dan zal enkel de aan het Oude adres geadresseerde briefwisseling waarop de voornaam (of de initialen) en de familienaam op exact dezelfde manier zijn vermeld als op het Verhuisformulier, naar het Nieuwe adres worden doorgestuurd. Voor de Bewoners die verhuizen naar het Nieuwe Adres kunnen bijkomende namen opgegeven worden op het Verhuisformulier. Onder bijkomende namen worden verstaan: hetzij dezelfde voornaam in combinatie met een andere familienaam, hetzij een andere voornaam met eenzelfde familienaam.

4.2.4. Het staat bpost vrij om het Nieuwe Adres van de Klant al dan niet op de door te sturen briefwisseling te noteren.

4.2.5. De briefwisseling wordt uitgereikt op het Nieuwe Adres met een vertraging van minimum 1 werkdag ten opzichte van de uitreiking op het Oude Adres. Bij het doorsturen van MaxiResponse zendingen naar het Nieuwe Adres dient ook rekening te worden gehouden met de behandelingstermijn van dit product. (Zoals vermeld in artikel 3.1 van AV MaxiResponse.)

4.3. Bericht van Adreswijziging

4.3.1. Indien de Klant de facultatieve dienst Bericht van Adreswijziging heeft aangevraagd, zal bpost, ten vroegste 3 werkdagen na de Datum van Aanvraag, de Leveranciers die door de Klant werden aangeduid op de hoogte brengen van de Verhuis- gerelateerde Gegevens van de Bewoners, op voorwaarde dat de Klant alle vereiste gegevens zoals gevraagd in het Verhuisformulier heeft opgegeven.

4.3.2. bpost handelt ten opzichte van de Leveranciers op verzoek van de Klant, in het kader van het onderliggende mandaat van de Verhuisdienst. De Verhuisdienst is volledig onafhankelijk van de contractuele relatie die bestaat tussen de Klant en de Leveranciers. Bijgevolg blijven de verplichtingen van de Klant ten opzichte van de Leverancier in het kader van een verhuizing (zoals het meedelen van een meterstand op de dag van het overhandigen van de sleutels) ten laste van de Klant.

5. Verplichtingen en aansprakelijkheden van de partijen

5.1. Verplichtingen en aansprakelijkheden van de Klant.

5.1.1. De Hoofdbewoner verklaart dat de gegevens die hij in het Verhuisformulier vermeldt, correct en volledig zijn. Hij is als enige verantwoordelijk voor de juistheid ervan.

5.1.2. De Klant is aansprakelijk voor alle schade die bpost en/of de Leveranciers of Partners of andere derden lijden als gevolg van het niet naleven door de Klant van de verplichtingen die voortvloeien uit deze Overeenkomst, zoals schade ten gevolge van een valse verklaring, het doorgeven van verkeerde informatie of het niet-toegestane of onachtzame gebruik van de Verhuisdienst door de Klant. De Klant vrijwaart bpost tegen alle vorderingen van derden in dit verband.

5.1.3. In geval van frauduleus gebruik of het vermoeden hiervan, behoudt bpost zich het recht om de Overeenkomst te beëindigen met onmiddellijke ingang, zonder dat de klant aanspraak kan maken op enige terugbetaling of schadevergoeding.

5.1.4. De Klant wordt erop gewezen dat diefstal en identiteitsfraude ernstige strafbare feiten zijn en dat het afsluiten van een Overeenkomst in naam van of ten gunste van een derde, door zich uit te geven als deze persoon of diens volmachthebber, kan leiden tot strafrechtelijke vervolging.

5.2. Verplichtingen en aansprakelijkheden van bpost

5.2.1. bpost is uitsluitend aansprakelijk voor de schade die rechtstreeks voortvloeit uit het niet uitvoeren of het niet correct uitvoeren van de Overeenkomst en die kan aangetoond worden door de Klant. In geen geval kan bpost aansprakelijk gesteld worden voor indirecte schade. Indien de aansprakelijkheid van bpost aangetoond kan worden, zal de schadevergoeding waar de Klant recht op heeft, beperkt zijn tot het in het kader van deze Overeenkomst door de Klant betaalde tarief.

5.2.2. bpost kan niet aansprakelijk gesteld worden in geval van schade die rechtstreeks of onrechtstreeks voortvloeit uit de onjuistheid van de gegevens door de Klant vermeld in het Verhuisformulier. • schade die zou kunnen voortvloeien uit het niet nakomen door de Leveranciers of de Partners van hun verplichtingen. Het feit dat bpost op het Verhuisformulier of op de website verwijst naar bepaalde Leveranciers of Partners of naar hun producten of diensten, betekent geenszins dat bpost deze Partners of Leveranciers of hun producten of diensten op welke wijze ook controleert of goedkeurt. • het niet of vertraagd uitvoeren van de verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst in geval van overmacht.

6. Tarieven

6.1. De tarieven van de Verhuisdienst worden vermeld op de website van bpost <https://www.bpost.be/nl/tarieven> . Deze tarieven hebben voorrang boven alle elders vermelde tarieven.

6.2. De btw, alle andere indirecte belastingen, alle taksen, heffingen en retributies van welke aard ook (met uitsluiting van belastingen op inkomen en winst) die thans en in de toekomst door of met de machtiging van gelijk welke overheid zouden geheven worden uit hoofde of naar aanleiding van deze Overeenkomst, zijn altijd ten laste van de Klant en worden in voorkomend geval toegevoegd aan en zijn opeisbaar samen met het tarief.

6.3. bpost kan de tarieven op ieder moment wijzigen (bijvoorbeeld in functie van een toename van kosten), met dien verstande dat die wijzigingen niet van toepassing zijn op lopende Overeenkomsten, maar wel op verlengingen van lopende Overeenkomsten die aangevraagd werden na de datum van de tariefwijziging.

7. Gebruik door bpost van de persoonlijke gegevens van de Klant

De persoonsgegevens van de Klant worden verwerkt overeenkomstig de wetgeving op de privacy en zoals vermeld in het Charter voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer vermeld in het Verhuisformulier. Door het afsluiten van de Overeenkomst verklaart de Klant kennis te hebben genomen van het Charter en het te aanvaarden.

8. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden

8.1. Deze Algemene Voorwaarden kunnen op elk moment worden gewijzigd door bpost. Dergelijke wijzigingen kunnen nodig zijn om in te spelen op veranderingen in de postale sector. Deze sector is gereguleerd en wordt gekenmerkt door veranderingen inzake vraag en aanbod. De diensten en operationele processen van bpost kunnen bijgevolg evolueren in functie van de wijzigende omstandigheden. De aldus gewijzigde Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Klant en bindend voor de partijen zodra de nieuwe Algemene Voorwaarden (met vermelding van hun datum van inwerkingtreding) gepubliceerd zijn op www.bpost.be en beschikbaar zijn in het Postkantoor bij het afsluiten van de Verhuisdienst met dien verstande dat die wijzigingen niet van toepassing zijn op lopende Overeenkomsten (behalve voor wat betreft de wijzigingen in de zin van artikel 4.1.4. en artikel 8.3 die onmiddellijk van toepassing zijn op lopende Overeenkomsten), maar wel op verlengingen van lopende Overeenkomsten die aangevraagd werden na de datum van de wijziging.

8.2. bpost heeft in alle omstandigheden en zonder voorafgaande kennisgeving het recht om de kenmerken van de Verhuisdienst te wijzigen, om ze aan te passen aan de evolutie van de technologie en de Algemene Voorwaarden te wijzigen die hierop betrekking hebben.

8.3. Indien bpost door een wet, reglement of beslissing van een Belgische, Europese of buitenlandse overheid verplicht wordt de tarieven, kenmerken of specificaties van de Verhuisdienst of de inhoud van de Algemene Voorwaarden te wijzigen of de Overeenkomst te ontbinden, zal bpost de Klant daarvan, indien vereist, op gepaste wijze op de hoogte brengen. In dit geval zal de Klant geen schadevergoeding kunnen eisen.

9. Klachten

9.1. Klachten over de Verhuisdienst moeten schriftelijk gericht worden aan: bpost Klantendienst, Verhuisdienst, postbus 5000, 1000 Brussel. Elke klacht moet zo snel mogelijk na het betwiste feit worden ingediend en, op straffe van niet-ontvankelijkheid, uiterlijk binnen 6 maanden na het voorval. 9.2. Als een klant niet tevreden is over de manier waarop zijn klacht door bpost werd behandeld, of over het resultaat ervan, kan hij gratis in beroep gaan bij de Ombudsdienst voor postsector, die werd opgericht door de wet van 21 maart 1991, door een brief te sturen naar Ombudsdienst voor de postsector – Koning Albert II-laan 8 bus 4, 1000 Brussel (www.omps.be).



Klantendienst 02 278 51 26

Maandag-Vrijdag : 8.00 -12.30 u. 13.00 – 18.00 u.

Zaterdag : 9.00 – 13.00 u.