bpost
a bnode company

Algemene Voorwaarden Pakketten

Januari 2027

Onderstaande algemene voorwaarden zijn van toepassing vanaf 1 januari 2027

Inhoudsopgave

1. Inleiding 2
1.1. Definities 2
1.2. Toepassingsgebied 2
1.3. Aanvaarding van de Algemene Voorwaarden en de Operationele Handleidingen 2

2. Aanbieding van pakketten 3
2.1. Verplichtingen van de Klant 3
2.2. Uitgesloten goederen 3
2.3. Afgifte van pakketten 5
2.4. Douaneverrichtingen 6
2.5. Behandeling van de pakketten door Bpost 6

3. Vervoer van de pakketten 7
3.1. Inspectierecht 7
3.2. Route 7
3.3. Terugkerende ophaling (Recurrent Collect All-in) 7
3.4. Collect on Demand (Ophaling op Aanvraag) 8
3.5. Levering 9
3.6. Leveringstermijnen 11
3.7. Beveiligde levering met code (Secure Delivery) 11
3.8. Levering tegen ontvangstbewijs (= Optie Signature) 11
3.9. Vervanging van pallets 12

4. Tarieven en betaling 12

5. Aansprakelijkheden 12
5.1. Aansprakelijkheidsbeperking 13
5.2. Uitsluitingen van aansprakelijkheid 13
5.3. Verrekenzendingen (“Cash on Delivery”) 14
5.4. COMPENSATIE in geval van verlies of beschadiging van een Pakket 14

6. Optionele garantie (als bescherming tegen verlies of beschadiging van een Pakket) 14
6.1. Basisgarantie 15
6.2. Aanvullende garantie 15
6.3. Kenmerken van de optionele garantie 15

7. Klachten 15

8. Varia 16
8.1. Intellectuele eigendomsrechten 16
8.2. Waarborgen met betrekking tot de persoonsgegevens 16
8.3. Ondeelbaarheid, toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken 17
8.4. Buitencontractuele en contractuele vorderingen 17

9. Bijzondere voorwaarden van toepassing op contractuele klanten 17
9.1. Gemachtigde afzenders 17
9.2. Betalingsvoorwaarden 17
9.3. Facturatie 17
9.4. Opzegging van de bijzondere overeenkomst 18
9.5. Andere contractuele bepalingen 19

1. Inleiding

1.1. Definities

De volgende definities zijn van toepassing op deze Algemene Voorwaarden:

Afgifte: het proces waarbij een klant een poststuk of pakket overhandigt aan Bpost voor verzending. Dit kan plaatsvinden bij een postkantoor, een afgiftepunt, of aan een postbode bij ophaling. Het moment van afgifte markeert het begin van de verantwoordelijkheid van Bpost voor de verdere verwerking en bezorging van het poststuk of pakket.

Bpost: de naamloze vennootschap van publiek recht Bpost, met maatschappelijke zetel op de Anspachlaan 1 bus 1 in 1000 Brussel en ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0214.596.464 (net als al zijn personeelsleden, zijn agenten en zelfstandige onderaannemers).

Klant: ieder natuurlijk persoon of rechtspersoon die een Pakket tot Vervoer aanbiedt aan Bpost en/of ieder persoon die, als afzender, geadresseerde of in een andere hoedanigheid, enig belang kan laten gelden op het Pakket of de levering ervan.

Contractuele Klant: elke Klant die gebonden is aan een bijzondere overeenkomst met Bpost (contract Pakketten) met betrekking tot het Vervoer van Pakketten ("bijzondere overeenkomst").

Drop-off box: Box waarin de Klant Pakketten kan deponeren die verder behandeld zullen worden door Bpost zoals hieronder uiteengezet.

Niet-contractuele Klant: elke Klant die geen bijzondere overeenkomst (contract Pakketten) voor het Vervoer van Pakketten sloot met Bpost.

Operationele Handleidingen: alle brochures of technische of operationele instructies gepubliceerd door Bpost die betrekking hebben op de afgifte van Pakketten, zoals ze van tijd tot tijd gewijzigd worden en beschikbaar zijn op http://www.bpost.be/site/nl/business/send_post/deposit/masspost

Ophaling: Een dienst waarbij een Bpost-koerier naar een door de klant opgegeven locatie komt om pakketten op een afgesproken datum op te halen voor verdere verwerking en bezorging.

Pakjesautomaat: Automaat waarin de Klant Pakketten kan deponeren, die verder behandeld zullen worden door Bpost, zoals hieronder uiteen gezet en de bestemmeling Pakketten kan ophalen.

Pakket: elke envelop, elk pakje, elke zak of andere zending die voldoet aan de voorwaarden om als Pakket vervoerd te worden, zoals bepaald in de regelgeving, de onderhavige Algemene Voorwaarden en de Operationele Handleidingen, en door de Klant toevertrouwd aan Bpost voor Vervoer.

Pick-up box: Box waarin de bestemmeling Pakketten kan ophalen.

Vervoer: alle verrichtingen en diensten met betrekking tot het Pakket (inclusief het – indien van toepassing – afhalen, sorteren, vervoeren en afleveren ervan op het bestemmingsadres).

1.2. Toepassingsgebied

De onderhavige Algemene Voorwaarden Pakketten (hierna genoemd de "Algemene Voorwaarden") worden van kracht op voormelde datum en zijn van toepassing op alle volgende pakket vervoerdiensten aangeboden door Bpost: Bpack 24h Pro, nationale en internationale afhaalpunten (bpack@Bpost), nationale en internationale pakjesautomaten (Bpack 24/7), Bpack World Express, Bpack World Express Pro, Bpack World Business, Bpack Europe Business, Bpack 24h Business, Bpack Easy Retour, Bpack retour retail en Bpack World Easy Return, Bpack XL, net als op de opties aangeboden voor deze diensten.

Deze diensten en de contractuele relatie tussen de Klant en Bpost zijn onderworpen aan de bepalingen van het CMR-verdrag van 19 mei 1956 betreffende de overeenkomst tot internationaal vervoer van goederen over de weg en / of het Verdrag van Montreal van 28 mei 1999 voor de eenmaking van bepaalde regels inzake het internationale luchtvervoer, naar gelang het geval.

1.3. Aanvaarding van de Algemene Voorwaarden en de Operationele Handleidingen

1. Wanneer een Klant een Pakket bij Bpost afgeeft om te verzenden (of toevertrouwt aan een van de Bpost ophaaldiensten, wat inbegrepen is in het begrip "afgifte" in deze Algemene Voorwaarden), stemt de Klant zonder voorbehoud in met de onderhavige Algemene Voorwaarden, zowel in eigen naam als in naam van ongeacht welke persoon die bij het Pakket is betrokken.

Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op de prestaties uitgevoerd door elke persoon op wie Bpost een beroep doet om het Pakket op te halen (tenzij die ophaaldienst aan specifieke voorwaarden onderworpen is; in dat geval worden ze ter goedkeuring aan de Klant overgemaakt), te vervoeren en/of te leveren.

Geen enkel personeelslid, agent of onderaannemer van Bpost is bevoegd om van deze Algemene Voorwaarden af te wijken of om ze aan te passen. Indien de Klant het Pakket toevertrouwt, vergezeld van mondelinge of schriftelijke instructies die tegenstrijdig zijn met deze Algemene Voorwaarden, zal Bpost geenszins door dergelijke instructies gebonden zijn. Afwijkingen aan deze Algemene Voorwaarden zijn slechts mogelijk via een schriftelijke bevestiging, met een gedetailleerde beschrijving vandie afwijkingen, in naam van Bpost door een daartoe bevoegde persoon.

De algemene of bijzondere voorwaarden van de Klant of van een andere partij dan Bpost zijn in geen geval van toepassing.

2. De Algemene Voorwaarden kunnen steeds geraadpleegd worden op de website van Bpost (http://www.bpost.be/nl/terms-and-conditions) onder de rubriek pakketten en zijn beschikbaar in de postkantoren en de andere plaatsen waar Bpost de afgifte van Pakketten aanvaardt (met uitzondering van de Pakjesautomaten en de Drop-off boxen).

De vigerende regels zoals vermeld in de Operationele Handleidingen van Bpost zijn eveneens van toepassing op de Pakket vervoerdiensten bedoeld in de onderhavige Algemene Voorwaarden.

De Operationele Handleidingen kunnen eveneens geraadpleegd worden op de website van Bpost (http://www.bpost.be/site/nl/professionele-oplossingen/brieven-en-kaarten/masspost)

3. Bpost behoudt zich het recht voor om de Bijzondere Overeenkomst, de Tarieven, de Algemene Voorwaarden Pakketten, de Operationele Gidsen en het Licentiecontract op elk moment éénzijdig te wijzigen, met dien verstande dat dergelijke beslissing geen invloed heeft op de Vervoervoorwaarden van eerder aan Bpost toevertrouwde Pakketten. In geval van een wijziging zal Bpost de Klant daar schriftelijk van op de hoogte brengen, ten laatste dertig (30) kalenderdagen voor de wijzigingen van kracht worden. Indien de Klant niet akkoord gaat met deze wijzigingen, dan kan hij de diensten zonder schadevergoeding beëindigen door Bpost binnen de twintig (20) kalenderdagen volgend op de kennisgeving door Bpost van de wijziging een aangetekende brief te sturen. Een dergelijke vervroegde beëindiging door de Klant zal ingaan op de laatste werkdag van de maand waarin de Klant Bpost via een aangetekende brief op de hoogte bracht van de vervroegde beëindiging.

2. Aanbieding van pakketten

2.1. Verplichtingen van de Klant

Informatieverplichting

De Klant verbindt er zich toe alle noodzakelijke informatie aan Bpost aan te leveren, met inbegrip van de informatie zoals vermeld in de Operationele Handleidingen en vereist door reglementaire bepalingen, en de nodig medewerking te verlenen om Bpost toe te laten haar vervoerdiensten correct en tijdig uit te voeren en/of enige risico's in dit verband te vermijden of in te perken.

De Klant verbindt zich ertoe alle Pakketten volledig en nauwkeurig schriftelijk te documenteren, teneinde Bpost in staat te stellen de vervoerdiensten tijdig en conform reglementaire bepalingen en deze Algemene Voorwaarden uit te voeren. Deze informatie omvat onder meer de vermelding van een beperkte hoeveelheid (gevaarlijke) goederen, hun algemeen erkende beschrijving (indien van toepassing, het UN-nummer), de beschrijving van de aard van de goederen, de wijze van verpakking, de totale brutomassa van de te vervoeren goederen voor elke zending, alsook de totale hoeveelheid. Wanneer het afgegeven Pakket voor luchtvervoer bestemd is, bezorgt de Klant een volledige beschrijving van de inhoud van het Pakket op de vervoersdocumenten.

De Klant verklaart en garandeert dat alle informatie, verklaringen en (vervoers-) documenten, volledig, nauwkeurig, adequaat, correct en voldoende zijn opdat Bpost haar vervoerdiensten zou kunnen uitvoeren. Bpost is niet verplicht om de volledigheid, nauwkeurigheid en juistheid van de verstrekte informatie en documenten te onderzoeken. De Klant dient Bpost in ieder geval onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen wanneer zij merkt dat de verstrekte informatie en/of documenten onjuist, onnauwkeurig, foutief of frauduleus zijn. Bpost is op geen enkele wijze aansprakelijk voor eventuele (directe of indirecte) schade die de Klant of derden hierdoor zou lijden.

In elk geval kan de aanvaarding van een Pakket of de uitvoering van vervoerdiensten door Bpost nooit worden beschouwd als een kwijting van de Klant van zijn plichten en verplichtingen krachtens deze Algemene Voorwaarden ten aanzien van Bpost

Verplichting bij ophalingen

De Klant verbindt zich ertoe ervoor te zorgen dat het pakket klaarstaat op het afgesproken of vermelde tijdstip en op de afgesproken locatie voor ophaling door Bpost.

De Klant verbindt zich ertoe aanwezig te zijn of ervoor te zorgen dat een verantwoordelijke persoon aanwezig is om het pakket te overhandigen aan Bpost, indien van toepassing.

De Klant verbindt zich ertoe ervoor te zorgen dat het pakket voldoet aan de verpakkings- en labelrichtlijnen van Bpost.

De Klant verbindt zich ertoe een geldig adres in België op te geven voor de ophaling.

De Klant verbindt zich ertoe om tijdig contact op te nemen met Bpost indien er wijzigingen zijn in de ophaalafspraak.

De Klant verbindt zich ertoe de kosten voor de ophaaldienst te betalen, inclusief eventuele kosten voor mislukte ophalingen als gevolg van het niet naleven van de bovenstaande verplichtingen.

De Klant zorgt ervoor dat elk Pakket en de verpakking ervan voldoen aan de wettelijke, reglementaire en contractuele vereisten die op de Klant van toepassing zijn, met inbegrip van, voor zover deze op de Klant van toepassing is, Verordening (EU) 2025/40 betreffende verpakkingen en verpakkingsafval (de "PPWR"). bpost kan, overeenkomstig de artikelen 2.2 en 2.5, de behandeling van een Pakket weigeren, opschorten of achterwege laten wanneer zij redelijkerwijs van oordeel is dat het Pakket of de verpakking ervan niet aan de toepasselijke vereisten voldoet. Voor zover een dwingende verplichting uit hoofde van de PPWR op bpost van toepassing is wegens het Vervoer of een activiteit die bpost daadwerkelijk uitoefent, leeft bpost die verplichting na overeenkomstig de toepasselijke wetgeving.

2.2. Uitgesloten Goederen

De Klant is verantwoordelijk om te bepalen of er voor de Pakketten specifieke toelatingen nodig zijn om het Vervoer mogelijk te maken en om Bpost daarvan schriftelijk op de hoogte te stellen.

Alvorens Pakketten voor enige verzending aan Bpost te overhandigen, dient de Klant na te gaan of het vervoer van deze Pakketten niet verboden is, aan restricties krachtens reglementaire bepalingen, met inbegrip van ICAO/IATA voor luchtvracht, en/of deze Overeenkomst onderworpen is, dan wel toelatingen vereist zijn, rekening houdend met de vervoersmiddelen en de vervoerdiensten van Bpost en het leveringsland van de Pakketten.

De Klant garandeert geen Uitgesloten Goederen door Bpost te laten vervoeren, zijnde verboden goederen, gevaarlijke goederen, niet-conforme Pakketten (samen "Uitgesloten Goederen").

Verboden goederen

Alle goederen die onder de geldende reglementaire bepalingen, met inbegrip van postwetgeving, verboden zijn, met inbegrip van, maar niet beperkt tot:

(i) **Drugs en giftige stoffen:** o.a. verdovende middelen, psychotrope stoffen (bv. medicijnen zoals bepaalde slaap- en kalmeringsmiddelen, sterke pijnstillers, medicijnen tegen ADHD enz.), softdrugs (bv. cannabis, cbd-olie, cbd-pasta en qat), harddrugs (bv. cocaïne en ecstasy);

(ii) **Chemische producten:** o.a. ontplofbare, ontvlambare of radioactieve stoffen of andere gevaarlijke substanties, koolzuurgas in vaste vorm (koolzuursneeuw), gassen onder druk, giftige of bijtende stoffen, brandstoffen en organische peroxides;

(iii) **Wapens en onderdelen ervan:** o.a. vuurwapens, nepwapens, (ballistische) messen, boksbeugels, stroomstootwapens, pepperspray, munitie, namaak wapens;

(iv) **Verboden Pornografisch materiaal:** o.a. video's en drukwerk en voorwerpen waarop vermeldingen te zien zijn waarvan de productie, het bezit of de verspreiding verboden zijn en die indruisen tegen de openbare orde of de goede zeden;

(v) **Accijnsgoederen:** tabaksproducten, of andere producten waarop accijnzen worden geheven;

(vi) **Waardegoederen**: o.a. waarden aan toonder (uitgezonderd cheques op naam met een maximum waarde van 500 EUR per Pakket en indien er gekozen werd voor een basisgarantie), muntstukken en bankbiljetten;

(vii) **Uitgesloten goederen:** o.a. namaakgoederen en voorwerpen, geschriften of substanties in het algemeen waarvan de invoer, de uitvoer, de productie, de omloop, de verspreiding, het gebruik, het bezit, de verkoop of het vervoer ervan bij wet verboden is en zendingen die volgens het handelsrecht verboden bestemmingen vermelden of verboden goederen bevatten, alsook eender welk goed dat verboden is krachtens de Wetten of de reglementeringen van enige Autoriteit van een land waar de goederen zullen passeren;

(viii) **Juwelen en waardevolle goederen:** o.a. juwelen (behoudens fantasiejuwelen, voor zover deze geen goud, zilver of edelstenen bevatten, de waarde van 500 EUR per Pakket niet overschrijden en indien er gekozen werd voor een basisgarantie, kunstvoorwerpen en verzamelwerken of andere kostbare materialen, met inbegrip van dierenpelsen;

(ix) **Stoffen:** o.a. bederfelijke biologische en/of besmettelijke stoffen, bevroren en gekoelde voedingswaren en voedingswaren die niet voldoen aan de productcode PR52 (voorverpakt en te bewaren op kamertemperatuur), lichaamsdelen, menselijke resten, en producten uit tabak of andere producten waarop accijnzen worden geheven;

(x) **Dieren:** o.a. levende of dode dieren, organismen, parasieten of producten van dierlijke oorsprong;

(xi) **Temperatuurgevoelige goederen:** eender welk goed dat een vervoer onder gecontroleerde temperaturen vereist;

(xii) Zendingen waarvan de waarde meer dan 25.000 EUR bedraagt.

Gevaarlijke goederen

Alle goederen die door hun vorm, aard of verpakking een gevaar kunnen vormen voor personen, het milieu of schade kunnen aanbrengen aan andere Pakketten, de uitrusting van Bpost of goederen van derden.

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

Worden onder meer als gevaarlijk beschouwd:

(i) **Ontplofbare stoffen en voorwerpen:** o.a. vuurwerk, munitie, buskruit, airbags,…

(ii) **Gas (brandbar en niet-brandbaar):** o.a. spuitbussen (bv. deodorant, luchtverfrissers, haarspray en slagroom), kampeergas, aanstekers, brandblusapparaten, duikflessen, koolstofmonoxide, chloor,…

(iii) **Brandbare vloeistoffen en stoffen:** o.a. alcoholhoudende dranken met een alcoholpercentage boven 24%, handgels, parfums en aftershave, (nagel)lak, vernis en verf, benzine en spiritus, lijm en kleefstof, verwijderingsmiddelen of verdunners voor verf, lak en vernis, lucifers, fosfor, natrium,…

(iv) **Oxiderende stoffen:** o.a. ontsmettingsmiddelen, bleekmiddel, haar- en textielverf,…

(v) **Giftige en besmettelijke stoffen:** o.a. pesticiden en bestrijdingsmiddelen, infectueuze organismen (bv. bacteriën, virussen, parasieten), medische monsters en onderzoeksmonsters,…

(vi) **Radioactieve stoffen:** o.a. beschermende kleding, handschoenen en gereedschap besmet met kleine hoeveelheden radioactieve stoffen.

(vii) **Bijtende stoffen:** o.a. schoonmaakvloeistoffen, stoffen voor roestverwijdering- en preventie, kwik, gallium, accu's met loodzuur,…

(viii) **Afvalstoffen**

(ix) **Medicijnen en medische hulpmiddelen:** o.a. geneesmiddelen die enkel op voorschrift te verkrijgen zijn,…

(x) **Batterijen:**[1] o.a. losse of individueel verpakte lithiumbatterijen, gebruikte batterijen en oliën, magneten, lithium-ionbatterijen van meer dan 100 Wh geplaatst in een apparaat, elektrische fietsen, steps en hoverboards, laptops met externe batterij, elektrische rolstoelen, powerbanks, kleine inhouse stroomgeneratoren, automatische externe defibrillatoren,…

Onverminderd bovenstaande bepalingen, is de Klant gerechtigd gevaarlijke stoffen door Bpost laten vervoeren voor zover deze gevaarlijke stoffen (i) onder de vrijstellingen vallen op basis van hoofdstuk 3.4 en 3.5 van het ADR, (ii) de Klant voldoet aan de voorwaarden, met inbegrip van de verpakkings- en etiketteringsvoorwaarden, opgenomen in het ADR om deze Pakketten te laten vervoeren en (iii) Bpost voorafgaand het toevertrouwen van de Pakketten hier schriftelijk van in kennis werd gesteld.

Onverminderd bovenstaande bepalingen is de Klant gerechtigd lithiumcellen en batterijen door Bpost laten vervoeren voor zover (i) de ten vervoer aangeboden cellen en batterijen niet onderworpen zijn aan de voorschriften van het ADR, andere dan de bijzondere bepalingen waaronder onder meer 188 en 636 van het ADR die voorzien in de voorwaarden voor de vrijstelling van deze voorschriften (ii) de Klant voldoet aan de voorwaarden, met inbegrip van de verpakkings- en etiketteringsvoorwaarden, opgenomen in het ADR om deze Pakketten te laten vervoeren, (iii) Bpost voorafgaand het toevertrouwen van de Pakketten hier schriftelijk van in kennis werd gesteld en (iv) het vervoer van deze Pakketten niet onder andere reglementaire bepalingen, rekening houdende met onder meer de desbetreffende vervoersmiddelen, verboden zou zijn, en desgevallend, deze Pakketten voldoen aan de voorschriften van deze toepasselijke reglementaire bepalingen.

Niet-conforme Pakketten

Niet-conforme Pakketten zijn Pakketten (andere dan Verboden Goederen en Gevaarlijke Goederen), die niet voldoen aan de voorwaarden van deze Algemene Voorwaarden en/of de toepasselijke reglementaire bepalingen, met inbegrip van Pakketten die :

(i) Pakketten waar het leveradres ontbreekt, onvolledig, onduidelijk of onleesbaar is, of niet conform de adresseringsregels opgenomen in de Operationele Handleidingen;

(ii) Pakketten die niet voldoen aan de geldende technische en operationele regels (onder meer met betrekking tot gewicht en afmetingen);

(iii) Pakketten waarvoor de nodige gegevens niet elektronisch werden aangeleverd;

(iv) Pakketten waarvoor de nodige douaneformaliteiten niet werden vervuld; of

(v) Pakketten die niet correct zijn verpakt of waarvan de verpakking niet geschikt is voor de inhoud van de Pakketten.

(vi) Pakketten die niet voldoen aan de vereiste toelatingen of de daarin opgelegde voorwaarden.

2.3. Afgifte van Pakketten

De afgifte van Pakketten bij Bpost voor Vervoer impliceert dat:

(i.) de Klant het ophaalverzoek tijdig en correct heeft ingediend via het daarvoor bestemde platform, indien van toepassing;

(ii.) de Klant het Pakket zelf heeft voorbereid of dit door een betrouwbaar persoon heeft laten doen en dat het Pakket beschermd is tegen ongeoorloofde inmengingen tijdens de voorbereiding, de opslag en het vervoer vóór het aan Bpost afgegeven werd;

(iii.) de inhoud van het Pakket correct beschreven is, indien van toepassing;

(iv.) het leveringsadres en alle andere benodigde gegevens om het Pakket te kunnen leveren, exact, leesbaar en volledig zijn; Bpost behoudt zich het recht voor om hiervoor een tarieftoeslag aan te rekenen indien het Pakket niet kan uitgereikt worden ten gevolge van ontbrekende of foutieve adresgegevens;

(v.) het adres van de afzender (of het adres voor terugzending) exact, leesbaar, volledig, in België gelegen is en toegankelijk is voor de levering of ophaling;

(vi.) het Pakket voorzien is van een leesbare barcode. Indien de barcode ontbreekt of niet leesbaar is, behoudt Bpost zich het recht voor om deze aan te brengen en een

1) Bepaalde lithiumbatterijen geplaatst in apparaten zijn toegestaan. Raadplee de voorwaarden voor het verzenden van lithiumbatterijen geplaatst in een toestel: https://www.bpost.be/sites/default/files/migrate/OnepagerDG_NL.PDF

tarieftoeslag toe te passen. Het gebruik van dezelfde barcode voor meerdere zendingen is niet toegestaan en vormt een schending van het contract;

(vii.) het Pakket veilig en zorgvuldig verpakt werd in een geschikte, homogene verpakking opdat het Pakket bestand is tegen de nadelen en risico's van het Vervoer en geen schade kan veroorzaken aan Bpost of derde partijen. Verschillende Pakketten mogen niet aan elkaar vastgemaakt worden; Het moet mogelijk zijn om het Pakket in zijn oorspronkelijke verpakking te leveren. Voor verdere richtlijnen – zie onze Operationele Handleidingen;

(viii.) de vorm, inhoud en afmetingen van het Pakket van deze aard zijn zodat deze door Bpost automatisch verwerkt kunnen worden. Voor verdere richtlijnen zie Operationele Handleidingen In geval automatische sortering door Bpost niet mogelijk wordt geacht, behoudt Bpost zich het recht voor om een tarieftoeslag toe tepassen;

(ix.) een elektronisch bestand wordt aangeleverd bij de afgifte van Pakketten. In geval een dergelijk bestand ontbreekt of essentiële gegevens voor de levering ontbreken, behoudt Bpost zich het recht voor om een tarieftoeslag toe te passen;

(x.) Voor een Bpack XL Pakket: het e-mailadres van de bestemmeling, de afmetingen en het gewicht van het Pakket elektronisch aangeleverd worden bij de aankondiging. In geval deze informatie ontbreekt of niet correct is, behoudt Bpost zich het recht voor om een tarieftoeslag toe te passen;

(xi.) het Pakket geen alcohol bevat voor levering aan personen die niet voldoen aan de nationale leeftijdsgrens voor de consumptie van alcohol. De Klant is zelf aansprakelijk voor de controle van de leeftijdsgrens van de bestemmeling bij het verzenden van alcohol;

(xii.) er voldaan is aan alle van toepassing zijnde wetten en reglementeringen op het gebied van douane, import, export, embargo en andere wetten en reglementeringen;

(xiii.) behoudens voorafgaand schriftelijk akkoord van Bpost, het Pakket geen Uitgesloten Goederen bevat, zoals beschreven in artikel 2;

(xiv.) In geval van ophaling De Klant het (de) pakket(ten) beschikbaar stelt op het aangegeven ophaaladres en het voor het vermelde tijdsframe ter beschikking stelt.

Onverminderd de andere rechten van Bpost, zal de Klant Bpost vrijwaren voor aanspraken van derden voortvloeiende uit het Transport van Uitgesloten en zal de Klant Bpost vergoeden voor alle hierdoor ontstane schade of kosten, met inbegrip van gerechtskosten.

2.4. Douaneverrichtingen

2.4.1. De Klant is als enige aansprakelijk voor de douaneverrichtingen, voor het naleven van de toepasselijke regelgeving en voor het aan de autoriteiten voorleggen van alle nodige en bruikbare documenten. Bpost aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid ten aanzien van de douaneautoriteiten met betrekking tot de Pakketten.

2.4.2. Indien Bpost door omstandigheden verplicht is of bereid is om bij douaneverrichtingen tussen te komen, zal dergelijke tussenkomst gebeuren ofwel door Bpost ofwel door een door Bpost aangeduide dou- anevertegenwoordiger, en dit in naam en voor rekening van de Klant of in naam en voor rekening van de bestemmeling van het Pakket.

2.4.3. Indien een douaneautoriteit bijkomende documenten eist ter bevestiging van de bevoegdheid van Bpost om tussen te komen bij de douaneverrichtingen, is de Klant ervoor verantwoordelijk om de vereiste documenten op eigen kosten te bezorgen.

2.4.4. De Klant bevestigt dat alle verklaringen en inlichtingen die hij verstrekt in verband met de uitvoer en invoer van het Pakket waar en echt zijn. Hij erkent dat indien hij valse of leugenachtige verklaringen aflegt over het Pakket of de inhoud ervan, hij zich blootstelt aan een burgerlijke en/of strafrechtelijke vervolging die onder meer tot verbeurdverklaring en verkoop van het Pakket kan leiden.

2.4.5. Iedere tussenkomst of bijstand van Bpost in het kader van douaneverrichtingen gebeurt volledig op kosten, risico en aansprakelijkheid van de Klant. De Klant vrijwaart Bpost tegen elke vordering die tegen Bpost wordt ingesteld met betrekking tot de informatie die de Klant aan Bpost verstrekt en hij zal Bpost volledig schadeloosstellen in dit verband.

2.4.6. Alle douaneboetes, opslagkosten en andere uitgaven die Bpost moet dragen met betrekking tot een Pakket zullen aan de Klant aangerekend worden. Indien Bpost beslist om de factuur aan de bestemmeling van het Pakket voor te leggen en deze laatste weigert de gemaakte kosten te betalen, stemt de afzender ermee in om deze kosten te vergoeden.

2.5. Behandeling van de Pakketten door Bpost

2.5.1. De aanvaarding van een Pakket tot Vervoer door Bpost impliceert geen erkenning door Bpost dat het Pakket voldoet aan alle voorwaarden om tot Vervoer te worden toegelaten. De Klant is zelf aansprakelijk voor het feit of de inhoud van het Pakket voldoet aan de voorwaarden om te mogen worden vervoerd krachtens de toepasbare wetten en reglementeringen en deze Algemene Voorwaarden.

2.5.2. Mocht een Pakket door zijn natuur (grootte, formaat, gewicht …), ingevolge zijn inhoud of op een andere manier niet voldoen aan de voorwaarden, bepaald in artikel 2.2 van deze Algemene Voorwaarden of de van toepassing zijnde wetten en reglementeringen, dan heeft Bpost het recht om:

(i.) de afgifte of ophaling van het pakket te weigeren;

(ii.) als het al werd aangenomen, het Pakket terug te sturen, te bewaren totdat de Klant het ophaalt of te vernietigen op kosten van de Klant;

(iii.) de verzendkosten voor het Pakket te factureren;

(iv.) indien toegelaten, het Pakket via een ander transportmiddel te vervoeren dan deze overeengekomen (b.v. een Pakket niet toegelaten voor luchtvracht kan misschien via de weg vervoerd worden) zonder de Klant hieromtrent op voorhand te verwittigen.

2.5.3. De Klant is aansprakelijk ten aanzien van Bpost in- dien de weigering of opschorting van het Vervoer tot enige kosten of aansprakelijkheid ten laste van Bpost zou leiden. Bpost kan van de Klant de betaling van de extra kosten en uitgaven eisen zoals voorzien in artikel 4.1.

2.5.4. Indien Bpost vaststelt dat een Pakket een gevaar kan zijn voor personen of zaken, heeft Bpost het recht om het Pakket op kosten en risico van de Klant en onder zijn verantwoordelijkheid, onmiddellijk te laten vernietigen.

2.5.5. De Klant zal Bpost vrijwaren voor alle verliezen en schade voortvloeiend uit of verband houdende met het verzuim van de Klant om te voldoen aan alle toepasselijke wetten en reglementeringen en voor de niet-nakoming door de Klant van zijn verplichtingen.

2.5.6. De ophaling via Collect On Demand impliceert de ophaling van maximaal 5 pakketten per adres per dag.

3. Vervoer van de pakketten

3.1. Inspectierecht

De Klant stemt ermee in dat Bpost en elke overheidsinstantie, waaronder de douane, het Pakket op elk ogenblik mag openen en inspecteren, zonder de voorafgaande toestemming van de Klant.

3.2. Route

Bpost regelt het Vervoer naar het bestemmingsadres naar eigen goeddunken; het Vervoer vanuit België naar een in België gelegen adres verloopt steeds over de weg.

3.3. Terugkerende ophaling (Recurrent Collect All-In)

Deze rubriek is alleen van toepassing op klanten die de dienst "Recurrent Collect All-In" hebben geactiveerd in hun contract. Deze dienst omvat de ophaling van gefrankeerde Pakketten door Bpost op één of meer specifieke adressen vermeld in het Recurrent Collect All-In- formulier. De adressen moeten geldig zijn en in België liggen.

De klant verbindt zich ertoe het Recurrent Collect All-In-formulier volledig in te vullen, en dit zo snel mogelijk na de ondertekening van het contract. In dit formulier vermeldt de klant voor elk ophaaladres de contactgegevens en informatie over de bereikbaarheid van de locatie (per vrachtwagen, bestelwagen enz.). Hij geeft ook het standaardvolume aan dat hij per weekdag aan Bpost wil afgeven. Dat standaardvolume wordt uitgedrukt in termen van de gekozen verpakking (los, in postzakken, in Bpost-containers, in europallets of wegwerppallets). De klant geeft ook de gewenste startdatum voor de ophaling van zijn Pakketten aan en het gewenste tijdsvenster, afhankelijk van de gekozen tijdsoptie zoals vermeld in zijn Bpack-contract.

De Klant verbindt zich ertoe om ervoor te zorgen dat de Pakketten klaarstaan op de overeengekomen dag, het overeengekomen tijdstip (ten laatste dertig - 30 - minuten vóór het indicatieve tijdstip van ophaling vermeld in de Dienstbevestiging) en op de overeengekomen locatie. De tussen de Partijen overeengekomen locatie moet praktisch en gemakkelijk toegankelijk zijn, idealiter op het gelijkvloers in het geval van een gebouw of een magazijn, en zonder toegangsvoorwaarden. Om een vlotte en kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen aan al onze klanten, vraagt Bpost dat de op te halen pakketten op de overeengekomen locatie vlot toegankelijk zijn voor zijn medewerkers, zonder enige belemmering (zoals zich moeten aanmelden, aanbellen, zich inschrijven in een bezoekersregister, een badge/sleutel gebruiken, een lift gebruiken ...). Als de locatie het gebruik van een sleutel of badge vereist, dan moeten deze gratis en zonder beperkingen worden overhandigd aan Bpost in opdracht van de Klant, die er zich ook toe verbindt om de toegangsvoorwaarden duidelijk toe te lichten in het Recurrent Collect All-In-formulier. Bovendien wordt een parkeerplaats voorzien in de onmiddellijke nabijheid van het ophaalpunt.

De Klant verbindt zich ertoe om aan Bpost enkel Pakketten af te geven die van hemzelf zijn en die vooraf gefrankeerd zijn.

De Klant dient de Pakketten te verpakken zoals aangegeven in de Masspost-gids. De Klant moet zijn Pakketten zodanig verpakken dat de inhoud ervan het Bpost-personeel niet kan verwonden, dat er geen risico bestaat op beschadiging van het materiaal en van de andere Pakketten tijdens de verwerking ervan door Bpost en dat ze gemakkelijk kunnen worden vervoerd en gehanteerd van bij de ophaling tot de aflevering.

De Klant die pallets gebruikt, verbindt zich ertoe om het Bpost-personeel het nodige materiaal ter beschikking te stellen om de pallets te hanteren en in de voertuigen te laden (transpallet).

De Klant dient het laden van de Pakketten zo eenvoudig mogelijk te maken door ervoor te zorgen dat de locatie waar ze worden klaargemaakt, toegankelijk is voor de voertuigen van Bpost en dat de chauffeurs van Bpost, indien nodig, toegang hebben tot het laadplatform.

Om veilig te kunnen laden, worden de containers, pallets en pakketten altijd door de chauffeur zelf geladen.

Bovendien kan Bpost niet verantwoordelijk worden gesteld voor het nakomen van zijn verplichtingen indien de kenmerken van de Pakketten of van de plaats van de ophaling niet blijken overeen te stemmen met de informatie op het

Recurrent Collect All-In-formulier. Slechte weersomstandigheden of werken in de buurt van de plaats van ophaling worden eveneens beschouwd als overmacht, waardoor Bpost niet aansprakelijk kan worden gesteld in geval van vertraging of niet-uitvoering van de ophaling. De Klant is ertoe gehouden Bpost op de hoogte te brengen zodra hij een wijziging vaststelt van de toegangsvoorwaarden tot de lokalen, zodat de Partijen kunnen beoordelen of de voorwaarden (met inbegrip van de planning) van de dienst moeten worden aangepast.

In afwachting van de ophaling vallen de Pakketten uitsluitend onder de verantwoordelijkheid van de Klant. Bpost kan pas verantwoordelijk worden gesteld vanaf het moment dat het in het bezit is van de Pakketten (zie rubriek "Aansprakelijkheden").

Bpost kan niet aansprakelijk worden gesteld in geval van (gedeeltelijke of volledige) schade aan de inhoud van Pakketten waarvan de verpakking niet in overeenstemming is met de vermeldingen in de Masspost-gids.

Bpost verbindt zich ertoe om de regelmatige ophaling bij de klant op te starten binnen de 10 werkdagen nadat de klant het Recurrent Collect All-In-formulier heeft ingevuld. Als Bpost vroeger klaar is om te starten, zal het de klant hiervan op de hoogte brengen.

Bpost verbindt zich ertoe om bij de integratie van een regelmatige ophaling in zijn organisatie en ten laatste de dag voor het begin van de ophaling, de klant op de hoogte te brengen van de geplande praktische modaliteiten: tijdstip van de ophaling, type voertuig, verpakking (in de Dienstbevestiging).

Bpost verbindt zich ertoe de Pakketten bij de klant af te halen met het gepaste voertuig dat voldoet aan de toegankelijkheidsvoorwaarden van de klant, de verpakking van het product en het aangekondigde volume.

Bpost verbindt zich ertoe het volledige aangekondigde volume in ontvangst te nemen, met inbegrip van de volumeveranderingen als die binnen de termijnen worden aangekondigd.

Als deze volumes meer dan 10% verschillen tegenover de aangekondigde op te halen volumes, brengt de Klant Bpost zo snel mogelijk op de hoogte en ten laatste de werkdag vóór de ophaling vóór 12 uur. Bij gebreke daaraan doet Bpost zijn best om de dienst te verlenen, maar is het niet langer gebonden door zijn contractuele verplichting om alle Pakketten van de Klant mee te nemen bij de ophaling. Als Bpost daarentegen herhaaldelijk vaststelt dat er een hoger volume wordt aangekondigd dan het volume dat daadwerkelijk met zijn medewerkers wordt meegegeven, behoudt Bpost zich het recht voor om de volumeramingen van de Klant aan te passen op basis van het gemiddelde volume dat de voorbije vier weken werd meegegeven en om de voor de klant gereserveerde ruimte in zijn voertuigen te verminderen, met het risico dat de capaciteit dan niet meer volstaat als het volume in realiteit toch hoger zou zijn. Bpost brengt de Klant op de hoogte in geval van een aanpassing van zijn volumeramingen.

Om de Klant in staat te stellen de Pakketten te verpakken in overeenstemming met de Masspost-gids, kan Bpost materiaal (postzakken en containers) ter beschikking stellen van de Klant. Deze terbeschikkingstelling is gratis voor zover ze overeenstemt met een normaal en redelijk gebruik door de Klant, afhankelijk van het volume. Bpost behoudt zich het recht voor om de Klant te factureren voor elke terbeschikkingstelling die niet overeenstemt met het normale en redelijke gebruik door de Klant. Het materiaal dat Bpost ter beschikking stelt van de Klant (postzakken en containers) blijft op elk moment eigendom van Bpost.

De Klant dient het materiaal op eenvoudige vraag van Bpost terug te bezorgen aan Bpost. De Klant verbindt zich ertoe het materiaal zorgvuldig te onderhouden en uitsluitend te gebruiken in het kader van het Contract. De Klant is verantwoordelijk voor alle schade aan dat materiaal die niet te wijten is aan normale slijtage en vergoedt Bpost integraal voor die schade.

De Klant verbindt zich ertoe het materiaal uiterlijk tien (10) Werkdagen na de einddatum van het Contract terug te bezorgen. Materiaal dat niet wordt terugbezorgd, kan aanleiding geven tot de betaling van een schadevergoeding die de aankoopprijs van het betrokken materiaal niet mag overschrijden.

3.4. Collect on Demand (Ophaling op Aanvraag)

Deze rubriek is alleen van toepassing op klanten die de dienst 'Collect On Demand' hebben geactiveerd in hun Bpack-contract. Deze dienst omvat de ophaling van gefrankeerde pakketten door Bpost op één of meer adressen. De adressen moeten geldig zijn en in België liggen.

De aanvraag voor de ophaling van het (de) pakket(ten) wordt gedaan door de Contractuele Klant of door accounts voor KMO via de Bpost-tools voor pakketvoorbereiding. De dienst Collect On Demand is een optie voor het verzenden van pakketten. Deze geldt voor alle standaard verzendproducten, met uitzondering van Bpack XL en Bpack World Easy Retour.

Bpost garandeert de ophaaldienst alleen als de kenmerken van het (de) pakket(ten) (barcodes) en de ophaaladressen overeenkomen met die vermeld in de dienstbevestiging.

De dienst Collect On Demand wordt uitgevoerd van maandag tot en met vrijdag gedurende de dag, tussen 8.00 uur en 17.00 uur.

Bpost garandeert de dienst Collect On Demand als de verplichte informatie, correct en volledig is ingevuld door de Contractuele Klant of de accounts voor KMO. Deze informatie wordt gekozen door de klant op het moment van aanmaken van de zending:

- Het e-mailadres: Dit ontvangt een bevestiging van de dienst op het moment van validatie van de barcode in het Bpost-systeem;
- Het ophaaladres: Dit moet een geldig adres in België zijn. Een adres in het buitenland is niet toegestaan;
- De ophaaldatum: Dit moet een werkdag zijn, tussen maandag en vrijdag. Een zaterdag, zondag, nationale feestdag in België of een inactiviteitsdag bepaald door Bpost en gepubliceerd

op de Bpost-website www.bpost.be zijn uitgesloten van de dienst Collect On Demand.

De pakketten moeten strikt voldoen aan het gewicht en de maximale afmetingen van een standaardpakket. De klant of de verzender van het (de) pakket(ten) moet de pakketten verpakken zoals aangegeven in de Masspost-gids. De klant of de verzender moet de pakketten zodanig verpakken dat de inhoud geen letsel kan veroorzaken aan het Bpost-personeel, geen schade kan veroorzaken aan de apparatuur en andere pakketten tijdens de verwerking door Bpost en dat ze gemakkelijk kunnen worden vervoerd en gehanteerd vanaf het moment van afhaling tot levering.

Bpost kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor schade (gedeeltelijk of volledig) aan de inhoud van pakketten waarvan de verpakking niet voldoet aan de voorschriften in de Masspost-gids.

De verzender van het (de) pakket(ten) moet ervoor zorgen dat het laden van de pakketten probleemloos kan verlopen door de toegang tot de pakketten zonder enige toegangsvoorwaarden mogelijk te maken. De pakketten worden overhandigd aan de postbode. Containers en pallets zijn niet toegestaan.

Ongunstige weersomstandigheden of werkzaamheden in de buurt van de ophaallocaties worden beschouwd als overmacht, waardoor Bpost niet aansprakelijk kan worden gesteld bij vertraging of volledige niet-uitvoering van de ophaling.

De pakketten in afwachting van ophaling vallen onder de exclusieve verantwoordelijkheid van de klant of zijn verzender. Bpost kan pas verantwoordelijk worden gehouden vanaf het moment dat ze in haar bezit zijn (zie deel Verantwoordelijkheden). De pakketten moeten klaar zijn op het moment dat de postbode langskomt, en voorzien zijn van een conform Bpost-etiket.

Bpost kan alleen aansprakelijk worden gehouden voor directe schade bij niet-nakoming van de contractuele verplichtingen, overeenkomstig de bepalingen in de Algemene Voorwaarden Pakketten. Indirecte schade zoals tijdverlies, verlies van klanten, inkomsten en/of gegevens, winstderving, verstoring van de bedrijfsactiviteiten, reputatieschade of verlies van kansen zijn uitdrukkelijk uitgesloten.

3.5. Levering

Bpost regelt het Vervoer naar het bestemmingsadres naar eigen goeddunken; het Vervoer vanuit België naar een in België gelegen adres verloopt steeds over de weg.

3.5.1. Nationale Pakketvervoerdiensten

3.5.1.1. De levering van het Pakket bestaat uit de aflevering ervan op het adres vermeld door de Klant in het elektronisch aankondigingsbestand dat wordt doorgestuurd via de Shipping Manager, via het gebruik van e-commerce plug-ins of via een andere integratiemethode die door Bpost wordt ondersteund. Indien deze informatie niet beschikbaar is, voorziet Bpost in de levering van het Pakket op het adres vermeld op het verzendetiket op het Pakket.

De plaats van levering moet vrij toegankelijk zijn, zonder obstakels en moet toegankelijk zijn met behulp van bepaalde transportmiddelen. Als de Klant of een bestemmeling bijkomend informatie over de gewenste leveringsplaats aanduidt, is Bpost contractueel niet verplicht om die vermelding na te leven. Deze regeling is ook van toepassing op pakketten bij ophalingen.

Bpost is niet verplicht om het Pakket persoonlijk aan de bestemmeling af te geven op het vermelde adres. Ingeval er op het vermelde adres een onthaal of receptie aanwezig is, kan de levering bij dat onthaal of die receptie gebeuren. Ingeval de levering in een appartementsgebouw is, kan Bpost de levering van het Pakket aan de ingang van het gebouw laten plaatsvinden.

Ingeval er op het vermelde adres niemand aanwezig is, behoudt Bpost zich het recht om het Pakket te leveren op een veilige plaats op het opgegeven adres of te leveren bij een buur. De bestemmeling zal hierover schriftelijk ingelicht worden door Bpost.

3.5.1.2. De bestemmeling kan, via een door Bpost gekozen communicatiemethode en wanneer deze dienst door Bpost aangeboden wordt, de toelating geven om Pakketten te leveren op een andere locatie (wanneer er niemand op het vermelde adres aanwezig is).

Een andere locatie kan zijn

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

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

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

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

Indien de uitvoering van de Voorkeuren operationeel niet mogelijk is, dan behoudt Bpost zich het recht om te leveren volgens de standaardmodaliteiten zoals beschreven in 3.5.1.1.

3.5.1.3. Bij levering op een Veilige Plaats heeft Bpost het recht om een foto te maken van het pakje op de Veilige Plaats.

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

3.5.1.5. Bepaalde pakket vervoerdiensten houden (automatisch of tegen betaling van een optie) een tweede aanbieding in op het vermelde adres op de volgende werkdag als het Pakket niet bij de eerste aanbieding kon geleverd worden, zoals vermeld in bovenstaande artikels.

Indien het Pakket niet geleverd kan worden bij die eerste of – indien van toepassing - tweede aanbieding, wordt een bericht achtergelaten op het bestemmingsadres.

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

Ingeval het Pakket in een Bpost Afhaalpunt geleverd werd, zal het daar maximum 15 kalenderdagen (dag van aanbieding niet meegerekend) lang bewaard worden, voor dat het teruggestuurd wordt naar de afzender.

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

3.5.1.6. Een Pakket dat bij de aanbieding geweigerd wordt of dat niet wordt opgehaald gedurende de voormelde periode van bewaring, wordt na de leveringspoging teruggestuurd naar het Belgische adres van de afzender of het retouradres vermeld op het Pakket. Bpost behoudt zich het recht toe om hiervoor een tarieftoeslag aan te rekenen.

Indien Bpost er niet in slaagt om het Pakket naar de afzender of naar het vermelde retouradres terug te zenden of als het adres van de afzender of het retouradres in het buitenland is gelegen, behoudt Bpost zich het recht voor om, naar eigen keuze, het Pakket te vernietigen of te verkopen. De opbrengst van die verkoop zal eerst worden aangewend ter dekking van de vervoerkosten en de overige onbetaalde kosten of uitgaven met betrekking tot het Pakket.

3.5.1.7. Een Pakket wordt niet uitgereikt in een postbus. Voor de verdere voorwaarden hieromtrent zie Algemene Voorwaarden van de Dienst voor de Verhuring van Postbussen te vinden op de website van Bpost onder http://www.bpost.be/nl/terms-and-conditions.

3.5.2. Uitgaande internationale Pakketvervoerdiensten

3.5.2.1. Pakketten die het voorwerp uitmaken van een uitgaande internationale Pakketzending worden geleverd volgens de wetten, reglementeringen en voorwaarden van het bestemmingsland en volgens de procedures en voorwaarden van de partners op wie Bpost een beroep doet voor de verdeling in die bestemminglanden op het moment van afgifte. De klant aanvaardt dat er verschillen kunnen zijn tussen de tarieven vermeld in de tariefbijlage en eventuele bijzondere en uitzonderlijke aanpassingen.

3.5.2.2. In de mate voorzien in de wetten, reglementeringen en voorwaarden van het land van bestemming en de procedures en voorwaarden van Bpost-partners gebeurt de levering van het Pakket door afgifte ervan op het door de afzender vermelde adres.

- is Bpost niet verplicht om het Pakket persoonlijk aan de bestemmeling af te geven;
- moet de plaats van levering vrij toegankelijk zijn zonder obstakels en moet ze toegankelijk zijn met behulp van bepaalde transportmiddelen;
- mag het Pakket afgegeven worden aan het onthaal of aan de receptie als er op het adres vermeld door de afzender een onthaal of een receptie is;
- behoudens andersluidende bepaling wordt het Pakket slechts één keer ter levering aangeboden op het adres van bestemming. Als het Pakket bij die aanbieding niet kan worden geleverd wordt er een bericht gelaten op het leveringsadres. Het pakket wordt dan bewaard volgens de modaliteiten die voorzien zijn in de wetten, reglementeringen en voorwaarden van het land van bestemming en in de procedures en voorwaarden van Bpost partners.

De persoon die het Pakket ontvangt tekent een ontvangstbewijs, tenzij deze dienst niet beschikbaar is in het land van bestemming of indien de afzender het Pakket verstuurt naar een postbus of als postliggende zending (indien deze dienst aanvaard wordt in het land van bestemming).

3.5.2.3. Een Pakket wordt niet uitgereikt in een postbus. Indien een postbus ten onrechte als adres zou vermeld worden, is de verdere behandeling van het Pakket onderworpen aan de wetten en reglementeringen van het land van bestemming en zijn de procedures van Bpost partners van toepassing.

3.5.2.4. Een Pakket dat bij de aanbieding geweigerd wordt of dat niet wordt opgehaald op de plaats waar het gedurende voormelde periode bewaard wordt na de leveringspoging, wordt teruggestuurd naar het Belgische adres van de afzender, tenzij er overeengekomen werd dat Bpost het Pakket zou vernietigen.

De eventuele bijkomende kosten voor die terugzending (douanekosten, belastingen, btw, bewaarkosten, kosten die Bpost aanrekent wanneer een pakket wordt geweigerd of niet opgehaald of wanneer het niet kan worden geleverd in het kader van de dienst Bpack Europe Business enz.) zijn voor rekening van de Klant.

Indien Bpost er niet in slaagt om het Pakket naar de afzender terug te zenden of als het adres van de afzender in het buitenland is gelegen, behoudt Bpost zich het recht voor om,

naar eigen keuze, het Pakket te vernietigen of te verkopen. De opbrengst van die verkoop zal eerst worden aangewend ter dekking van de Vervoerkosten en de overige onbetaalde kosten of uitgaven met betrekking tot het Pakket.

3.6. Leveringstermijnen

3.6.1. Nationale Pakketvervoerdiensten (indicatieve termijnen)

Bpost zal zich inspannen om het Pakket op het adres van bestemming aan te bieden binnen de termijn van toepassing op de betreffende dienst. Deze termijnen zijn beschikbaar op de website van Bpost.

Bpost ondertekent, noch garandeert op geen enkele wijze de effectieve levering binnen deze termijnen. De Klant gaat ermee akkoord dat Bpost niet aansprakelijk kan worden gesteld voor een verlenging van deze termijnen.

3.6.2. Uitgaande internationale Pakketvervoerdiensten

a) Bpack World Business: indicatief, Bpost zal zich inspannen om Pakketten te leveren binnen de volgende termijnen:

- Levering naar buurlanden in 2 tot 4 werkdagen (volgende werkdag bezorgd in Nederland en Luxemburg);
- voor de andere landen binnen en buiten de Europese Unie: zie de website www.bpost.be/bpack (product Bpack World Business).

Bpost ondertekent, noch garandeert op geen enkele wijze de effectieve levering binnen deze termijnen. De Klant gaat ermee akkoord dat Bpost niet aansprakelijk kan worden gesteld voor een verlenging van deze termijnen.

b) Bpack World Express Pro:

- zie website www.bpost.be/bpack (product Bpack World Express Pro);
- De termijnen vermeld voor het product Bpack World Express (Pro) worden met 1 tot 3 Werkdagen vermeerderd voor leveringen in moeilijk toegankelijke gebieden (eilanden, afgelegen gebieden enz.).

De Express levering wordt beschouwd als te laat (zoals bepaald in de CMR-overeenkomst) wanneer de eerste uitreikingpoging niet gebeurde na een periode van twee keer deze leveringstermijnen.

3.7. Beveiligde levering met code (Secure Delivery)

3.7.1. Als de afzender de optie “Beveiligde levering met code” heeft gekozen, wordt het pakje op het adres van bestemming afgeleverd na verificatie van de beveiligde leveringscode die eerder door Bpost naar de bestemmeling werd gestuurd.

3.7.2. De code voor de Beveiligde Levering wordt gegenereerd door Bpost en enkel verstuurd naar de bestemmeling van het Pakje, uitsluitend via het e-mailadres dat werd opgegeven door de afzender van het Pakje en via de MyBpost-app.

3.7.3. In afwijking van de bepalingen in punt 3.5.1.2 mag een Pakje met Beveiligde Levering niet worden afgeleverd bij de buren, op een veilige plaats of in een Pakjesautomaat.

3.7.4. Het bewijs van de verificatie van de code voor de Beveiligde Levering en de bezorging van het Pakje met Beveiligde Levering wordt gedeeld met de afzender door middel van een specifiek event in de B-tracker tool.

3.7.5. De optie “Beveiligde levering met code” garandeert de levering van het pakje aan de bestemmeling na verificatie van de code voor de Beveiligde Levering, maar biedt geen bijkomende dekking in geval van verlies of beschadiging. De voorwaarden van artikel 5.4. blijven van toepassing.

3.8. Levering tegen ontvangstbewijs (= Optie Signature)

3.8.1. Nationale Pakketvervoerdiensten

3.8.1.1. Indien de afzender gekozen heeft voor een Levering tegen ontvangstbewijs, dan wordt het Pakket afgeleverd met een bewijs van levering.

Bij levering op het adres van bestemming is het ontvangstbewijs de handtekening van de persoon die het Pakket in ontvangst neemt.

Ingeval het Pakket bij een buur geleverd wordt, is het ontvangstbewijs de handtekening van de persoon die het Pakket in ontvangst neemt op het adres van de buur.

Ingeval het Pakket op een veilige plaats geleverd wordt, geldt de foto genomen door Bpost op de veilige plaats als ontvangstbewijs.

Ingeval het Pakket in een Bpost Pakjesautomaat geleverd wordt, geldt als ontvangstbewijs het openen van de locker met de barcode die door Bpost gecommuniceerd werd hetzij naar het e-mailadres dat van de afzender ontvangen is, hetzij naar het e-mailadres dat via matching werd gelinkt aan de leveringsvoorkeuren.

Het ontvangstbewijs wordt elektronisch (scan) ter beschikking gesteld op de website www.bpost.be/bpack (e-tracker Bpost business van de actieve e-services), zoals toegelicht in de Operationele Handleidingen.

De Klant erkent dat het ontvangstbewijs zoals Bpost die bewaart in zijn registers en zoals die ter beschikking staat van de Klant op de voornoemde site, een onweerlegbaar bewijs van levering vormt.

3.8.2. Internationale Pakketvervoerdiensten

3.8.2.1. De Levering tegen ontvangstbewijs is optioneel en mits prijssupplement in de dienst inbegrepen, voor zover deze optie beschikbaar is in het land van bestemming. In dat geval

wordt het Pakket afgeleverd op het adres van bestemming tegen de handtekening van de persoon die het Pakket in ontvangst neemt, of een ander geldig afleveringsbewijs, afhankelijk van de partner waarmee Bpost samenwerkt in het land van bestemming. Deze handtekening wordt niet elektronisch ter beschikking gesteld van de afzender op de website www.bpost.be/bpack, maar is op aanvraag beschikbaar bij de Customer Service (tel.: 02 201 11 11 of service.center@bpost.be).

3.9. Vervanging van pallets

Bpost kan nimmer verantwoordelijk zijn voor de vervanging of recuperatie van pallets die aan of via Bpost worden overgedragen, tenzij dit uitdrukkelijk en contractueel tussen Partijen werd overeengekomen.

4. Tarieven en betaling

1. De Klant moet de prijs betalen voor het Vervoer van de Pakketten die ter Vervoer zijn afgegeven bij Bpost, net als de prijs voor de gekozen opties en de bijkomende toeslagen, kosten en uitgaven (terugzendkosten, bewaarkosten, enz.) zoals beschreven in de bijzondere overeenkomst en de jaarlijkse of tussentijdse wijzigingen ervan. Bpost behoudt zich dan ook het recht voor om de Klant op de hoogte te brengen van nieuwe voorwaarden die uitgaan van een land van bestemming of van een partner waarmee Bpost samenwerkt voor het Transport van Internationale Pakketten, en om deze toe te passen zodra ze van kracht worden.

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, wordt deze prijs bepaald volgens de tarieven geldig op de datum van afgifte van het Pakket. Indien Bpost vaststelt dat een bepaald Pakket voor Vervoer wordt aangeboden tegen betaling van een prijs die niet overeenstemt met de geldende tarieven, kan Bpost het Vervoer van dit Pakket weigeren of opschorten, en/of het verschil tussen het betaalde tarief en het geldende tarief aan de Klant aanrekenen.

2. De prijzen zijn exclusief BTW. 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 Algemene Voorwaarden, zijn altijd ten laste van de Klant en worden in voorkomend geval toegevoegd aan en zijn opeisbaar samen met de prijs.

3. Bpost behoudt zich het recht voor om andere, bijkomende toeslagen toe te passen op de tarieven. Het bedrag en de toepassingsvoorwaarden van deze toeslagen worden door Bpost bepaald. Bpost heeft het recht om toeslagen op elk moment en zonder voorafgaande kennisgeving toe te passen of te wijzigen, met dien verstande dat Bpost de Klant hieromtrent op gepaste wijze, zoals bepaald in de bijzondere overeenkomst, zal informeren en dat dergelijke beslissing geen invloed heeft op de Vervoervoorwaarden van eerder aan Bpost toevertrouwde Pakketten. Wanneer de Klant Pakketten ter Vervoer afgeeft aan Bpost, houdt dat in dat de Klant akkoord gaat om de dan geldende toeslagen aan Bpost te betalen.

4. Bij niet-betaling van enig door een Klant aan Bpost verschuldigd bedrag of bij het bestaan van enige schuld in hoofde van de Klant ingevolge de niet-naleving van voorliggende Algemene Voorwaarden, kan Bpost een retentierecht en een pandrecht uitoefenen op ieder Pakket waarin de Klant een belang heeft en dat Bpost onder toezicht heeft. Dit retentierecht of pandrecht geldt tevens tot garantie voor schulden van de Klant ontstaan voor het Vervoer van andere Pakketten dan het Pakket waarop deze rechten worden uitgeoefend. De Klant kan geen enkele compensatie of retentierecht laten gelden tegenover Bpost.

5. Aansprakelijkheden

Bpost is pas aansprakelijk voor de Pakketten wanneer het de Pakketten daadwerkelijk in verwerking neemt. De Klant kan de fysieke afgifte van de Pakketten toevertrouwen aan een gevolmachtigde die de Pakketten afgeeft in naam en voor rekening van de Klant. In dat geval heeft Bpost het recht de Klant om een schriftelijke en geldige volmacht te vragen als voorwaarde voor de betreffende afgifte.

Voor Pakketten afgegeven aan het loket van een Postkantoor, PostPunt of Bpost Pakjespunt, stemt dat moment overeen met het moment van de afgifte van de Pakketten aan het loket.

Voor Pakketten afgegeven in een Pakjesautomaat of in een Drop-off Box stemt dat moment overeen met het moment van de effectieve ophaling van de Pakketten door Bpost, waarover de Klant – voor wat betreft de Bpost Pakjesautomaat – wordt ingelicht via het communicatiekanaal dat Bpost daarvoor het best geschikt acht. Voor de Pakketten die op een andere afgifteplaats worden afgegeven, met name de Pakketten die aan de postbode worden overhandigd tijdens de uitreiking van een ander pakje (Swap), stemt dat moment overeen met het ogenblik van de effectieve verwerking van deze Pakjes door Bpost. Bpost brengt de klant daarvan op de hoogte via een communicatiemiddel dat Bpost daarvoor geschikt acht.

Voor afhalingen bij de Klant of leveringen door de Klant op een Bpost depot, stemt dit overeen met de ondertekening van de documenten van Bpost, behoudens in de hierna opgesomde gevallen. Bij gebreke aan ondertekende documenten van Bpost of van zodra het aantal of het type Pakketten meer dan 40 Pakketten bedraagt en/of in geval van ophaling van trailers door Bpost bij de Klant, stemt dit overeen met de eerste scan door Bpost.

In geval van ophaling van trailers, waarin Pakketten geconsolideerd worden, door Bpost bij de Klant is de Klant verantwoordelijk voor het laden van de Pakketten in de trailer. De Klant dient ervoor te zorgen dat de Pakketten op een veilige manier gestapeld worden teneinde schade tijdens het Transport te vermijden. De Klant zal als enige verantwoordelijk zijn voor schade wanneer het laden niet overeenkomstig de van toepassing zijnde wetgeving gebeurde.

Als de Klant ervoor koos om zijn Pakketten te leveren of te laten ophalen op een pallet, in een container, een blauwe bak,

een zak of een ander recipiënt, dan is hij zich bewust van het feit en aanvaardt hij dat Bpost de Pakketten niet stuk per stuk telt maar dat zij de aan Bpost overhandigde recipiënten telt.

Wat betreft de diensten voor de terugzending van de pakketten op kosten van de Klant, (de "Return"-diensten) is de Klant ervoor verantwoordelijk dat de persoon, die het Pakket terugstuurt naar de Klant (hierna de "Terugzender" genoemd) of overhandigt aan een buitenlandse operator die instaat voor de ophaling of terugname van de Pakketten die worden teruggestuurd naar de Klant (hierna de "Buitenlandse Operator Terugzender"), deze Algemene Voorwaarden (met inbegrip van de Operationele Handleidingen) of de Algemene Voorwaarden voor de behandeling van de Internationale Pakketten (in geval van Bpack World Easy Return-zendingen) naleeft.

De Klant vergoedt Bpost voor schade ingevolge een klacht van de Terugzender, de Buitenlandse Operator Terugzender of een andere derde over de behandeling van de Return-zendingen.

Bpost kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het gebruik van onjuiste of onvolledige etiketten of voor het onregelmatige of frauduleuze gebruik van een Return-etiket door de Terugzender, de Buitenlandse Operator Terugzender of een andere derde.

Enkel de Klant is verantwoordelijk voor de naleving door de Terugzender van alle van kracht zijnde reglementering en hij vergoedt Bpost volledig in geval van schade ingevolge een klacht door de Terugzender, de Buitenlandse Operator Terugzender of een andere derde ingevolge een (vermeende) inbreuk op die reglementering.

5.1. Aansprakelijkheidsbeperking

5.1.1. Onverminderd de toepassing van enige norm van dwingend recht, is de aansprakelijkheid van Bpost beperkt tot de vergoeding van de directe schade ten belope van volgende bedragen:

5.1.1.1. Vervoer over de weg:

1. Verlies of beschadiging:

Behoudens andersluidende schriftelijke bepaling tussen Bpost en de Klant, indien het Pakket uitsluitend over de weg vervoerd wordt (wat het geval isvoor alle nationale Pakketvervoerdiensten en voor elk Vervoer naar de buurlanden), blijft de aansprakelijkheid van Bpost voor het verlies of de beschadiging van het Pakket beperkt tot een maximumbedrag (bij totale onbruikbaarheid) dat overeenstemt met 8,33 speciale trekkingsrechten* per kilogram bruto gewicht vermeerderd met de frankeerkosten.

Wanneer een Pakket geleverd wordt in een Pakjesautomaat of in een Pick-up box, kan Bpost niet aansprakelijk gesteld worden voor zichtbare schade.

Bpost kan niet aansprakelijk worden gesteld voor verlies of beschadiging wanneer een Pakket geleverd wordt op een veilige plaats die de bestemmeling opgegeven heeft als Leveringsvoorkeur op zijn adres.

2. Vertraging:

Onverminderd de bepalingen in artikel V.2, kan Bpost enkel aansprakelijk gesteld worden voor vertraging in geval van een Express zending. Voor dergelijke zendingen, blijft de aansprakelijkheid van Bpost, in geval van vertraging waarvan de Klant of de bestemmeling van het pakket kan aantonen direct verlies te hebben geleden, beperkt tot het bedrag dat de Klant aan Bpost heeft betaald (de frankeerkosten) voor het Vervoer van het Pakket dat vertraging heeft opgelopen.

De Klanten hebben het recht om te opteren voor een forfaitaire vergoeding ten bedrage van 10% van het bedrag dat de Klant aan Bpost betaalde voor het Vervoer van het Pakket dat vertraging opliep.

5.1.1.2. Vervoer per vliegtuig:

Indien het Pakket uitsluitend of gedeeltelijk per vliegtuig vervoerd wordt, blijft de aansprakelijkheid van Bpost voor het verlies, de beschadiging of vertraging in het kader van de levering van een Pakket of het betreffende deel daarvan, als Bpost daar de oorzaak van is, en onverminderd de bepalingen van artikel V.2, beperkt tot een maximumbedrag (bij totale onbruikbaarheid) gelijk aan 19 speciale trekkingsrechten* per kilogram bruto gewicht (conform de Overeenkomst van Montreal van 28 mei 1999 tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer).

5.1.2. Indien voorgaande aansprakelijkheidsbeperkingen niet van toepassing zijn om welke reden ook, dan is de aansprakelijkheid van Bpost met betrekking tot schade die de Klant bewijst geleden te hebben met betrekking tot enig Pakket, beperkt tot 10 EUR per kilogram bruto gewicht.

5.1.3. Klachten en vergoedingen beneden de 5 EUR voor een Pakket worden niet aanvaard/ uitbetaald.

5.2. Uitsluitingen van aansprakelijkheid

5.2.1. Onverminderd de toepassing van enige norm van dwingend recht, kan Bpost niet aansprakelijk gesteld worden indien het Pakket verloren gaat, beschadigd raakt of met vertraging geleverd wordt als gevolg van:

(i.) omstandigheden buiten de controle van Bpost zoals, maar niet beperkt tot:

- beschikkingen van hoger hand (bv. controles, embargo's en inbeslagnames door bevoegde overheden);
- gevallen van overmacht, waaronder aardbevingen, cyclonen, stormen, overstromingen, branden, mist, sneeuw of vorst, ziekte, oorlog, ongevallen, terroristische handelingen, stakingen, embargo's, luchtvaartgevaar, plaatselijke conflicten of opstanden enz.;
- nationale of lokale ontregelingen van het lucht- of wegverkeer, mechanische problemen aan vervoermiddelen of machines;
- latente defecten of gebreken die inherent zijn aan de inhoud van de Pakketten.

(ii) handelingen of nalatigheden van de Klant of van derde partijen zoals:

- de niet-naleving van de verplichtingen van de Klant of inbreuken op deze Algemene Voorwaarden;
- nalatigheid van de overheid of de douane.

(iii) het feit dat het Pakket Uitgesloten Goederen bevat zonder het voorafgaand en schriftelijk akkoord van Bpost of in andere hoeveelheden of omstandigheden dan werd overeengekomen, ook al heeft Bpost het Pakket in verwerking genomen.

5.2.2. Bpost is niet aansprakelijk voor enige indirecte benadeling (met inbegrip van verlies van inkomsten, gegevens, winst, opdrachten, opdrachtkansen, benadeling van de reputatie enz.) voortvloeiend uit het verlies, de beschadiging of laattijdige levering van het Pakket, zelfs indien Bpost ervan op de hoogte was dat dergelijke benadeling zich kon voordoen.

5.2.3. In geen geval zal de aansprakelijkheid van Bpost (i) het – per contractjaar – door Bpost aan de Klant gefactureerde bedrag of (ii) een absoluut maximum van 250 000 EUR per contractjaar (het laagste bedrag wordt in aanmerking genomen) overschrijden, ongeacht het aantal schadegevallen en/of verliezen. Voor het eerste contractjaar wordt het gefactureerde bedrag pro rata temporis in aanmerking genomen.

5.3. Verrekenzendingen ("Cash on Delivery")

De op verrekenzendingen toepasselijke regels (onder meer met betrekking tot de maximaal toegelaten bedragen, de inning, de wijzen van inning, de wijzen van terugbetaling, de vruchteloze aanbieding van het Pakket, de verplichte vermeldingen enz.) worden bepaald in de brochures en tarieven van Bpost. Bij de levering van een Pakket onder verrekeningzending is Bpost uitsluitend aansprakelijk voor de invordering van het door de afzender vermelde bedrag.

Bpost is in geen geval aansprakelijk indien de gebruikte documenten of betalingsinstrumenten niet tot daadwerkelijke betaling van dat bedrag leiden.

Indien de Pakketten geleverd werden zonder de invordering van het bedrag dat Bpost had moeten vorderen, moet Bpost de Klant schadeloosstellen ten belope van maximaal de som van dat bedrag, onverminderd zijn verhaalmogelijkheden tegen de persoon aan wie het Pakket geleverd werd.

5.4. COMPENSATIE in geval van verlies of beschadiging van een Pakket

Bpost vergoedt de Klant slechts voor de directe schade die hij werkelijk heeft geleden (en dus heeft aangetoond) als gevolg van het verlies of de beschadiging van het Pakket.

De werkelijk geleden directe schade wordt berekend op basis van de werkelijke en bewezen waarde van de inhoud van het Pakket op de datum van afgifte, vermeerderd met de verzendingskosten.

Daarvoor bezorgt de afzender aan Bpost de aankoopfactuur die de aankoop van de goederen bewijst. Een jaarlijkse afschrijving van vijftien procent (15%) wordt in mindering gebracht op deze aankoopprijs (exclusief BTW). Het moment om te bepalen wanneer het jaar begint, is de datum van de laatste fysieke scan in de Track & Trace-applicatie. Indien het tijdspanne tussen de datum van de scan en de datum van de aankoopfactuur kleiner is dan één jaar, wordt geen afschrijving toegepast. Dit nieuwe bedrag komt overeen met de werkelijk geleden schade en wordt vermeerderd met de verzendkosten. Indien de afzender niet meer over de aankoopfactuur beschikt, kan hij de verkoopfactuur voorleggen om de waarde van de overgedragen goederen te bewijzen. Van deze verkoopprijs (exclusief BTW) wordt een referentiewaarde van de Zending herberekend door vijfenzeventig procent (75%) van de verkoopprijs te nemen. Op deze nieuwe waarde wordt een jaarlijkse afschrijving van vijftien procent (15%) in mindering gebracht. Het moment om te bepalen wanneer het jaar begint, is de datum van de laatste fysieke scan in de Track & Trace-applicatie. Indien het tijdspanne tussen de datum van de scan en de datum van de verkoopfactuur kleiner is dan één jaar, wordt geen afschrijving toegepast. Dit eindbedrag komt overeen met de werkelijk geleden schade en wordt vermeerderd met de verzendkosten.

Deze principes zijn ook van toepassing wanneer de Klant een Garantie heeft genomen. Er wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat de waarde van de inhoud van het Pakket zoals aangegeven door de Klant in het kader van een garantie, gekozen door de Klant, geen invloed heeft op de berekening van de vergoeding voortvloeiend uit de principes beschreven in dit artikel, aangezien Bpost de waarheid of de aannemelijkheid van die waardeverklaring niet kan controleren bij het nemen van de garantie en de afgifte van het Pakket.

Ingevolge de uitbetaling door Bpost van directe schade aan Pakketten van de Klant, wordt Bpost, ten gevolge van deze uitbetaling, tegenover derden in de rechten gesteld van de vergoede Klant en wordt alsdan door de Klant toelating verleend aan Bpost om de naam van de Klant te gebruiken in elk geding of elke maatregel welke Bpost meent te moeten ondernemen om haar rechten lastens derden te vrijwaren.

Tevens verbindt de Klant zich ertoe met Bpost samen te werken teneinde de nodige documenten en inlichtingen te verschaffen en de nodige bijstand te verlenen voor het geding of de maatregel, mits vergoeding door Bpost aan de Klant van de kosten welke hiermee gepaard gaan.

6. Optionele garantie
(als bescherming tegen verlies of beschadiging van een Pakket)

Bpost aanvaardt geen waardevermeldingen zoals "aangegeven" of "aangenomen" waarde op een aan Bpost of aan een van zijn aangestelden afgegeven document. Een dergelijke vermelding van de waarde van de inhoud van een aan Bpost toevertrouwd pakket houdt voor Bpost nooit de verplichting in om de Klant of de bestemmeling ten belope van die waarde te vergoeden in geval van verlies of beschadiging.

Bpost raadt zijn Klanten aan om een garantie te nemen als bescherming tegen verlies of schade aan Pakketten indien ze Bpost vragen om Pakketten met een bijzondere inhoud en/of waarde te vervoeren.

Bpost biedt de keuze tussen twee garanties:

6.1. Basisgarantie

De basisgarantie kan genomen worden voor Pakketten toegelaten tot het vervoer en waarvan de Vervoerdienst het voorwerp uitmaakt van deze Algemene Voorwaarden, behalve voor de Bpack 24h Business en de Bpack Europe Business waarin de basisgarantie inbegrepen is in de basisprijs.

In geval van het nemen van een basisgarantie wordt de maximale tussenkomst door Bpost bij verlies of schade vastgesteld op 500 EUR volgens de principes bepaald in deze Algemene Voorwaarden en in het bijzonder in artikel 3 hieronder ('Kenmerken van de optionel garantie).

6.2. Aanvullende garantie

Het nemen van een aanvullende garantie is aanbevolen ter bescherming tegen verlies en schade van bij Bpost afgegeven Pakketten voor Vervoer waarvan de waarde hoger ligt dan 500 EUR en dit in het kader van de Bpack 24h business, Bpack 24h pro, nationale en internationale afhaalpunten (bpack@Bpost), nationale en internationale pakjesautomaten (Bpack 24/7), Bpack easy retour, Bpack Europe Business, Bpack World Business, Bpack XL, Bpack World Express Pro-dienst.

6.3. Kenmerken van de optionele garantie

Dit artikel dekt zowel de basisgarantie als de aanvullende garantie.

De garantie is onderworpen aan de volgende beperkingen:

- De garantie dekt enkel het verlies van, de diefstal van of schade aan Pakketten.
- Als het Pakket documenten bevat wordt de te vergoeden waarde van de documenten vastgelegd op maximum 15 EUR per Pakket, met uitzondering van cheques op naam, cadeaubonnen, aankoopbonnen en documenten met een commerciële waarde, met een maximum waarde van 500 EUR (en verstuurd met een basisgarantie).
- Enkel directe verliezen, die ook echt worden geleden, worden gecompenseerd volgens de bepalingen beschreven onder artikel VI.
- De garantie geldt niet voor:
  - indirecte schade zoals verlies van inkomsten, opbrengten, gegevens marktopportuniteiten, schade aan reputatie of imago, enz.;
  - vertragingen bij de levering;
  - uitgaven in verband met de reconstructie van films, rapporten, computerprogramma's en dergelijke, andere dan eenvoudige herkopieerkosten;
  - intrinsieke gebreken aan goederen, noch in geval van overmacht, cybernetische of terroristische aanvallen of aanraking door luchtvaartuige;.
  - schade als blijkt dat het pakje niet goed is verpakt of dat de verpakking niet geschikt is voor de inhoud van het Pakje.

Er kan geen garantie verkregen worden voor het vervoer van Verboden en Gevaarlijke Goederen, zoals omschreven onder artikel 2.2 Uitgesloten goederen.

Bpost kan beschadigde goederen terugvorderen waarvoor de Klant terugbetaling vraagt, en dit voorafgaand aan de regeling van het schadedossier. Bpost mag alsdan over deze goederen beschikken, teneinde het schadebedrag proberen te reduceren. Indien deze goederen niet langer beschikbaar zijn via de Klant, vervalt de gehoudenheid tot vergoeding in hoofde van Bpost.

7. Klachten

Zonder afbreuk te doen aan artikel V - Aansprakelijkheden, wordt het Pakket geacht in goede staat te zijn afgeleverd, tenzij de bestemmeling zichtbare schade of zichtbaar verlies van inhoud heeft gemeld bij de levering van het Pakket.

De verzender van de Zending moet de Klantendienst van Bpost op de hoogte brengen:

- binnen zeven (7) dagen[2] na de levering, zondagen en feestdagen niet inbegrepen in geval van verlies van inhoud of schade die niet zichtbaar was op het moment van de levering.
- binnen één en twintig (21) kalenderdagen (vanaf de laatste fysieke scan die Bpost heeft afgegeven) in alle andere gevallen.
- ofwel
  - Via brief: Bpost PB5000 1000 Brussel (geen frankering vereist)
  - Via telefoon: Tel: 02 201 11 11
  - Via het online formulier op onze website: http://www.bpost.be/nl/een-probleem-signaleren

Op voorwaarde dat aan één van de drie voorgaande bepalingen is voldaan, kan de Klant tot één jaar[3] na de levering een klacht indienen bij de Klantendienst van Bpost.

Opdat Bpost de klacht kan behandelen, dienen de inhoud en de verpakking aan Bpost te worden voorgelegd ter inspectie, alsook alle inlichtingen en documenten die het opzoekwerk kunnen vergemakkelijken en de schade bewijzen.

2) 14 dagen voor luchttransport
3) 2 jaar voor luchttransport

Indien de Klant niet tevreden is met de uitkomst of de behandeling van zijn klacht door Bpost, kan hij zich vervolgens wenden tot de Ombudsdienst voor de postsector opgericht ingevolge de wet van 21 maart 1991.

Ombudsdienst voor de postsector
North Gate II, Koning Albert II-laan 8 bus 4
1000 Brussel
www.omps.be - Tel: 02 221 02 20

8. Varia

8.1. Intellectuele eigendomsrechten

8.1.1. De intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot onder meer tekeningen, modellen, literaire werken en/of documenten (die op een duurzame manier of in computertaal zijn vastgelegd), verslagen, software en databanken, alsook methodes, knowhow, concepten en andere ontwikkelingen waarvan Bpost eigenaar of licentiehouder is, blijven verder toebehoren aan Bpost als eigenaar of licentiehouder, en alle intellectuele eigendomsrechten die voortvloeien uit een wijziging of een aanpassing van die rechten, knowhow en ontwikkelingen, behoren automatisch toe aan Bpost.

8.1.2. Met uitzondering van de licentierechten die Bpost uitdrukkelijk aan de Klant heeft toegekend voor het gebruik door de Klant van bepaalde informaticatoepassingen, mag de Klant de rechten, knowhow en ontwikkelingen van Bpost op geen enkele manier gebruiken zonder de voorafgaande schriftelijke en uitdrukkelijke toestemming van Bpost. De Klant staat ervoor garant dat zijn werknemers, agenten en onderaannemers deze verplich ting naleven.

8.2. Waarborgen met betrekking tot de persoonsgegevens

Voor alle informatie met betrekking tot de bescherming van de persoonsgegevens, verwijzen wij naar Bpost algemeen privacybeleid en het specifiek privacybeleid met betrekking tot Contractuele pakketten dat beschikbaar is op onze site https://www.bpost.be/nl/privacy.

8.2.1. De Klant treedt op als Verwerkingsverantwoordelijke voor de Verwerking van de Persoonsgegevens waarvoor de Klant de doeleinden en de middelen van de Verwerking bepaalt, waaronder de verzameling, het invoeren van de gegevens, de opslag, de bijwerking en de door zending van de Persoonsgegevens naar Bpost.

Bijgevolg garandeert de Klant ten aanzien van Bpost dat:

(i) de Persoonsgegevens rechtmatig zijn verkregen van de Betrokkenen krachtens de Reglementering Persoonlijke Levenssfeer en dat ze conform deze Regelgeving aan Bpost zijn verstrekt;

(ii) hij Bpost Persoonsgegevens verstrekt die up-to-date zijn en die ter zake dienend zijn voor de rechtmatige en gerechtvaardigde doeleinden die in het Contract worden omschreven;

(iii) hij de Betrokkenen alle noodzakelijke en relevante informatie heeft verstrekt met betrekking tot de Verwerking van hun Persoonsgegevens, conform de Reglementering Persoonlijke Levenssfeer;

(iv) de Verwerking geen rechten van derden schendt.

Bpost en de Klant verbinden zich ertoe alle verplichtingen na te leven die krachtens de Reglementering Persoonlijke Levenssfeer aan de Verwerkingsverantwoordelijken worden opgelegd voor de Verwerkingen waarvoor zij in die hoedanigheid optreden.

8.2.2. Bpost en de Klant zullen te allen tijde gedurende en na de looptijd van dit Contract de andere partij vrijwaren en schadeloos stellen tegen alle vorderingen, rechtshandelingen, juridische procedures of verliezen door een bevoegde overheid, een Betrokkene en/of een derde partij in verband met een inbreuk of vermeende inbreuk die voortvloeit uit een Verwerking in het kader van het Con- tract of een inbreuk door de Klant, Bpost of hun werkne- mers op hun verplichtingen inzake gegevensbescherming in het kader van het Contract.

Voor zover toegestaan door de toepasselijke regelgeving,

(1) is de Klant of Bpost alleen aansprakelijk tegenover de andere partij voor:

   (i) materiële schade die rechtstreeks wordt veroorzaakt door een zware of opzettelijke fout van de Klant of Bpost of hun werknemers;

   (ii) overlijden en lichamelijk letsel van een natuurlijke persoon veroorzaakt door een handeling of nalatigheid van de Klant of Bpost of hun werknemers bij de uitoefening van hun functie.

(2) zijn de Klant of Bpost niet aansprakelijk 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;

(3) zal de aansprakelijkheid van de Klant of Bpost beperkt zijn tot het bedrag dat Bpost aan de Klant heeft gefactureerd in het jaar voorafgaand aan het schadegeval met, voor Bpost, een absoluut maximum van 250 000 EUR per contractjaar.

8.3. Ondeelbaarheid, toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

8.3.1. Deze Algemene Voorwaarden doen geen afbreuk aan enige regel van dwingend recht. Indien één bepaling van de onderhavige Algemene Voorwaarden ongeldig of niet tegenstelbaar wordt verklaard, doet dit geen afbreuk aan de andere bepalingen die van kracht blijven.

8.3.2. Deze Algemene Voorwaarden zijn aan de Belgische wetgeving onderworpen. Alleen de rechtbanken en hoven van Brussel zijn bevoegd voor elk geschil rond het bestaan, de interpretatie, de uitvoering en de stopzetting van de Vervoerovereenkomst gesloten krachtens de onderhavige Algemene Voorwaarden. Bpost behoudt zich echter het recht voor om iedere vordering tegen de Klant in te stellen bij de rechtbank die volgens de gemeenrechtelijke bevoegdheidsregels bevoegd is.

8.4. Buitencontractuele- en contractuele vorderingen

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

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.

9. Bijzondere voorwaarden van toepassing op contractuele klanten

9.1. Gemachtigde afzenders

In het kader van een bijzondere overeenkomst tussen de Klant en Bpost kunnen Pakketten uitsluitend worden afgegeven door afzenders die door Bpost aanvaard zijn en in de bijzondere overeenkomst als gemachtigde afzender geïdentificeerd worden.

De Klant blijft volledig aansprakelijk voor de naleving door de gemachtigde afzenders van zijn verplichtingen resulterend uit de bijzondere overeenkomst en uit de onderhavige Algemene Voorwaarden.

De Klant vrijwaart Bpost van elke mogelijke vordering die eventueel door gemachtigde afzenders wordt ingesteld tegen Bpost met betrekking tot de afgegeven Pakketten.

9.2. Betalingsvoorwaarden

Bpost staat de Klant een betalingstermijn toe, maar kan de toekenning van die betalingstermijn onderwerpen aan het vervullen van voorwaarden, waaronder het verstrekken van garanties, het nemen van een domiciliëring voor de betaling van de facturen van Bpost en/of het storten aan Bpost van een provisie die geen intresten oplevert.

Indien de Klant op de vervaldag een factuur nog niet heeft betaald, indien er onbetaalde of eenzijdig ingetrokken domicilieringen teruggestuurd worden naar Bpost, indien de Klant zijn verplichtingen inzake de betaaltermijnen niet nakomt of indien er een verandering optreedt in de krediet- of solvabiliteitssituatie van de Klant (met inbegrip van een wijziging van de door Bpost vastgestelde kredietlimiet of van het totaalbedrag van de facturen van de Klant) die de aan de Klant toegekende betaaltermijn of het bedrag van de garantie niet meer rechtvaardigt behoudt Bpost zich het recht voor om geen betaaltermijn meer toe te kennen, om het bedrag van de garantie eenzijdig aan te passen en/of om de onmiddellijke contante betaling te eisen van de volgende afgiftes, onverminderd de andere maatregelen die Bpost kan nemen krachtens de wet of deze algemene voorwaarden in geval van een contractbreuk door de Klant (met inbegrip van de opschorting van het Vervoer en/of de levering van de Pakketten van de Klant en/of de opzegging van de bijzondere overeenkomst).

9.3. Facturatie

Bpost stelt één keer per maand een factuur op met betrekking tot de Pakketten afgegeven in de voorbije maand. De eventueel verschuldigde toeslagen worden gefactureerd volgens de bepalingen van de bijzondere overeenkomst.

De factuur is volledig en in één keer te betalen binnen de overeengekomen termijn op het rekeningnummer
IBAN BE50 0004 0000 0718| BIC GEBABEBB
Bpost - Finance & Accounting – Accounts Receivable – Dienst facturering – Anspachlaan 1 Bus 1 - 1000 Brussel.

Indien een factuur of een onderdeel ervan door de Klant wordt betwist, dan dient de Klant de factuur te betwisten binnen een termijn van tien (10) kalenderdagen volgend op de factuurdatum. Deze betwistingsbrief dient de datum en het nummer van de factuur te vermelden en gericht te worden aan Bpost – Service Bpack van Bpost Business - Department Sales Administration – Anspachlaan 1, Bus 1 - 1000 Brussel.

Als die termijn van tien (10) dagen is verstreken, wordt de factuur beschouwd als zijnde aanvaard door de Klant. Indien de Klant slechts een deel en niet het geheel van de factuur betwist, blijft zijn betalingsplicht onverkort gelden voor het overige, niet-betwiste deel van de factuur.

In geval van betwisting van een factuur zal Bpost de betwistingsbrief onderzoeken. Indien de aangevraagde wijziging (zij het om inhoudelijke en/of vormelijke redenen) gegrond is, maakt Bpost eenmalig en kosteloos een correctie op voor de desbetreffende factuur. Indien de aangevraagde wijziging ongegrond is, wordt de Klant daarvan in kennis gesteld door Bpost en dient de Klant deze factuur onmiddellijk te voldoen.

Indien nadat een factuur door Bpost is rechtgezet, deze nogmaals door de Klant wordt betwist om (een) andere (zij het om inhoudelijke en/of vormelijke) reden(en), zal Bpost 12,40 EUR administratiekosten aanrekenen voor elke dergelijke bijkomend aangevraagde correctie als de vraag tot wijziging ongegrond is.

Op ieder bedrag dat niet op de vervaldag betaald is, zal van rechtswege en zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling vanaf de vervaldag tot de datum van volledige betaling de wettelijke interest – cfr de rentevoet voorzien in de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van betalingsachterstand bij handelstransacties – aangerekend worden tot de dag van volledige betaling.

Bpost behoudt zich bovendien het recht voor om, zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling, een forfaitaire vergoeding van 15% van het gefactureerde bedrag met een minimum van 65 EUR te vorderen. Het niet vermelden van de rentevoet of van de forfaitair schadevergoeding in de eventuele ingebrekestelling houdt geen verzaking in van het recht in hoofde van Bpost om de interesten en/of de forfaitaire schadevergoeding op te eisen. De Klant kan ten opzichte van Bpost geen enkele compensatie of retentierecht doen gelden.

Voor alle duplicaten van document (factuur, bijzondere overeenkomst…) gevraagd door de Klant, worden er vaste administratiekosten van 7,50 EUR aangerekend.

Bij elke factuur van minder dan 25 EUR zal 6,20 EUR administratiekosten aangerekend worden.

Al deze bedragen zijn exclusief btw.

9.4. Opzegging van de bijzondere overeenkomst

9.4.1. Onverminderd haar overige rechten, is Bpost gerechtigd om de bijzondere overeenkomst met de Klant, mits kennisgeving via aangetekende brief aan de Klant van rechtswege (d.w.z. zonder gerechtelijke tussenkomst), te ontbinden indien de Klant:

(i.) een ernstige inbreuk pleegt op de bijzondere overeenkomst en deze inbreuk niet herstelbaar is;

(ii.) een inbreuk pleegt op de bijzondere overeenkomst en de fout niet hersteld wordt of niet hersteld kan worden binnen tien (10) Werkdagen na de ontvangst door de Klant van de schriftelijke melding van die inbreuk;

(iii.) een factuur of een deel daarvan niet betaalt;

(iv.) zich schuldig maakt aan een opzettelijke overtreding van de bijzondere overeenkomst, fraude of ieder met de wet op de handelsgebruiken strijdig gedrag; en/of

(v.) zijn activiteiten stopzet of het gevaar bestaat dat hij deze stopzet.

9.4.2. De Klant en Bpost hebben het recht de bijzondere overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst te beëindigen via aangetekende brief wanneer:

(i.) een vereffenaar of een bewindvoerder wordt aangesteld om de eigendommen en/of activa van de andere partij te beheren;

(ii.) de andere partij failliet wordt verklaard of zich in geval van kennelijk onvermogen of staking van betaling bevindt;

(iii.) de andere partij vereffend wordt (met uitzondering van een vereffening in het kader van een reorganisatie die op een zodanige wijze plaatsvindt dat de solvabele vennootschap die ten gevolge hiervan ontstaat, gebonden blijft door de verbintenissen die door de andere partij op basis van de bijzondere overeenkomst worden opgelegd).

9.4.3. Bpost kan de bijzondere overeenkomst op elk moment eenzijdig en met onmiddellijke ingang beëindigen door een aangetekend schrijven, zonder voorafgaande ingebrekestelling en zonder enige schadevergoeding, indien er nieuwe wettelijke of reglementaire bepalingen zijn goedgekeurd die de verdere uitvoering van de bijzondere overeenkomst bijzonder moeilijk of duur zouden maken.

9.5. Andere contractuele bepalingen

9.5.1. Overdracht van de bijzondere overeenkomst

Geen van de partijen mag de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit de bijzondere overeenkomst overdragen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij met dien verstande dat Bpost de bijzondere overeenkomst steeds kan overdragen aan een met haar verbonden vennootschap.

9.5.2. Wijzigingen aan de bijzondere overeenkomst

Bpost kan, in geval van wijziging van de toepasselijke wetgeving of in geval van een besluit of een andere dwingende tussenkomst van een daartoe bevoegde instantie, de bijzondere overeenkomst wijzigen conform de bepalingen van een dergelijk besluit of andere tussenkomst. In dat geval zal Bpost de Klant schriftelijk op de hoogte brengen van deze wijziging ten minste vijftien (15) werkdagen vóór ze van kracht wordt.

9.5.3. De Klant stemt ermee in dat hij geen gebruik zal maken van de Vertrouwelijke Informatie in dit Contract, of ontvangen uit hoofde van dit Contract, tenzij met betrekking tot dit Contract. De term Vertrouwelijke Informatie omvat alle informatie van eender welke aard en in eender welke vorm die niet algemeen bekend is bij het publiek en die betrekking heeft op eender welk aspect van de activiteiten van Bpost, met inbegrip van marketing-, prijszettingsovereenkomsten en commerciële, financiële, technische of operationele overeenkomsten. De Klant zal geen Vertrouwelijke Informatie aan derden verstrekken, behalve aan Gemachtigde afzenders, zoals hierboven vermeld in artikel IX.1.

* STR (speciale trekkingsrechten): een rekeneenheid gebruikt in het (inter)nationale verkeer en waarvan de waarde jaarlijks op 1 januari bepaald wordt.

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 2027