

Algemene voorwaarden voor de Diensten voor het doorsturen en bewaren van geadresseerde post

Deze Algemene Voorwaarden treden in werking op 1 januari 2027.

Inhoudsopgave

1. Definities.....	2	6. Tarieven.....	9
2. Toepassingsgebied en aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden.....	3	6.1. Toepasselijke tarieven en verwijzing naar de officiële prijzen	9
2.1. Toepassingsgebied en gebruik van de diensten voor het doorsturen en bewaren van geadresseerde post	3	6.2. Belastingen, btw en kosten ten laste van de klant	9
2.2. Integratie en hiërarchie van de Algemene Voorwaarden	4	6.3. Wijziging van de tarieven en geldigheidsduur.....	9
2.3. Aanvaarding van de Algemene Voorwaarden door de Klant	4	7. Gebruik door bpost van de persoonsgegevens van de Klant	9
2.4. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken.....	4	7.1. Gebruik door bpost van de persoonsgegevens van de Klant	9
3. Totstandkoming, wijziging, verlenging, beëindiging en opschorting van de Overeenkomst	4	8. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden	10
3.1. Aanvraag in een postkantoor	4	8.1. Wijziging van de Algemene Voorwaarden	10
3.2. Online aanvraag	5	8.2. Wijzigingen van de Diensten en Algemene Voorwaarden	10
3.3. Bevestiging.....	6	8.3. Door een overheidsinstantie opgelegde wijzigingen en het ontbreken van een schadevergoeding	10
3.4. Wijziging, verlenging, opzegging en beëindiging	6	8.4. Gedeeltelijke nietigheid en behoud van het contractuele evenwicht	10
3.5. Verstrijken, beperkingen en opschorting van de Overeenkomst	7	9. Klachten.....	10
4. Kenmerken van de Diensten voor het doorsturen en bewaren van geadresseerde post	7	9.1. Inleiding en termijn voor de behandeling van klachten.....	10
4.1. Algemene bepalingen.....	7	9.2. Een beroep doen op de Ombudsdienst voor de postsector	10
4.2. Doorsturen van de geadresseerde post.....	8		
4.3. Bericht van de adresverandering	8		
4.4. Bewaring van geadresseerde post.....	8		
5. Verplichtingen en aansprakelijkheden van de partijen	8		
5.1. Verplichtingen en aansprakelijkheden van de Klant	8		
5.2. Verplichtingen en aansprakelijkheden van bpost.....	9		
5.3. Extracontractuele en contractuele vorderingen.....	9		

1. Definities

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

- **Oud adres:** het postadres (met uitsluiting van postbussen) vanwaar de aan de Klant geadresseerde post in het kader van de Diensten voor het doorsturen van geadresseerde post naar het nieuwe adres wordt doorgestuurd.
- **Referentieadres:** het postadres (met uitzondering van postbussen) waarnaar de aan de Klant geadresseerde post vóór de aanvang van de Dienst voor het bewaren van geadresseerde post werd verzonden en van waaruit deze geadresseerde post in een Bpost-kantoor wordt bewaard.
- **Bpost:** naamloze vennootschap van publiek recht, met maatschappelijke zetel in 1000 Brussel, Anspachlaan 1, bus 1, ingeschreven in het rechtspersonenregister onder het nummer 0214.596.464.
- **Postkantoor:** verwijst uitsluitend naar een officieel postaal servicepunt dat rechtstreeks door Bpost wordt uitgebaat en waar personeel bevoegd is om alle postverrichtingen uit te voeren. Uitdrukkelijk uitgesloten van deze definitie zijn de postpunten, partnerpunten, aangesloten handelszaken, geldautomaten en alle andere afgifte- of afhaalpunten die niet rechtstreeks door Bpost worden uitgebaat.
- **Charter voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer:** het 'Charter voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer' zoals opgenomen in het formulier.
- **Klant:** de Bewoner(s) voor wie de Diensten voor het doorsturen en bewaren van geadresseerde post gelden, of de rechtspersoon voor wie de Diensten voor het doorsturen en bewaren van geadresseerde post worden aangevraagd.
- **Algemene voorwaarden:** deze Algemene Voorwaarden voor de Diensten voor het doorsturen en bewaren van geadresseerde post, die ook regelmatig worden bijgewerkt.
- **Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening door bpost:** de Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening door bpost zijn beschikbaar op de website van Bpost en worden regelmatig bijgewerkt.
- **Bewaring van geadresseerde post:** de dienst voor tijdelijke bewaring van geadresseerde post waarmee de klant zijn geadresseerde post kan laten bewaren in het uitreikingskantoor van Bpost. Zie artikel 4.4 voor de beschrijving van de dienst.
- **Overeenkomst:** de overeenkomst met betrekking tot de Diensten voor het doorsturen en bewaren van geadresseerde post die wordt gesloten tussen de Klant en Bpost.
- **Geadresseerde post:** correspondentiezendingen (zoals: brieven, postkaarten, geadresseerde reclamepost, ...), aangetekende zendingen en gerechtsbrieven in België.
- **Startdatum:** de datum vanaf wanneer Bpost de Diensten voor het doorsturen en bewaren van geadresseerde post verzekert. De Dienst voor het doorsturen en bewaren van geadresseerde post begint altijd op een maandag.
- **Aanvraagdatum:** de datum waarop de Klant een of meerdere onderdelen van de Diensten voor het doorsturen en bewaren van geadresseerde post aanvraagt.
- **Einddatum:** de datum die op het formulier staat en waarop de Klant of de Aanvrager de Dienst voor het doorsturen of bewaren van geadresseerde post wenst stop te zetten. Om de uitvoering van de Dienst voor het doorsturen of bewaren van geadresseerde post voort te zetten, moet een verzoek tot verlenging worden ingediend.
- **Aanvrager:** elke persoon die uitsluitend namens een derde of namens een onderneming optreedt en die, nadat hij de vereiste vertegenwoordigingsdocumenten (zoals een volmacht met daarbij een geldig identiteitsbewijs) heeft voorgelegd, het formulier indient in naam van en voor rekening van de Bewoner(s).
- **De Aanvrager is verantwoordelijk voor het sluiten van de overeenkomst, net als voor eventuele wijzigingen eraan en verlengingen ervan.**
- **Administratieve verhuizing:** een wijziging van de gegevens met betrekking tot het Oude adres zonder effectieve verhuizing.
- **Gegevens met betrekking tot de verhuizing:** de gegevens zoals vermeld in het Charter voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (Privacybeleid).
- **Formulier:** het formulier waarmee de Klant een Dienst voor het doorsturen of bewaren van de geadresseerde post aanvraagt. Bij een aanvraag in het postkantoor is het formulier een papieren formulier. Bij een online aanvraag is het formulier een elektronisch formulier.
- **Leverancier(s):** de dienstverlener(s) die de Klant op het formulier aanduidt en waaraan Bpost, op verzoek van de Klant, de gegevens met betrekking tot de verhuizing van de Bewoners meedeelt om hem/hen te informeren over de verhuizing of om nuttige inlichtingen op te vragen.
- **Itsme:** de app met een digitale identificatiecode die klanten op hun persoonlijke toestel installeren voor identificatiedoeleinden, zoals geleverd door Belgian Mobile ID N.V., met maatschappelijke zetel in 1000 Brussel, België, Markiesstraat 1, en met ondernemingsnummer 0541.659.084. De app is onderworpen aan de Algemene Voorwaarden van Belgian Mobile ID NV.
- **Bericht van de Adresverandering:** Dienst waarbij de Klant of de Aanvrager via de brochure in het postkantoor of op de website aangeeft dat hij wil dat Bpost zijn leveranciers op de hoogte brengt van zijn adresverandering.
- **Nieuw adres:** het postadres of de postbus waarnaar alle geadresseerde post zoals gedefinieerd in artikel 4.1.3 voor een of meerdere Bewoners wordt verstuurd in het kader van de Diensten voor het doorsturen of bewaren van geadresseerde post.
- **Bewoner:** elke natuurlijke persoon wiens voor- en achternaam op het Formulier staan, met inbegrip van de Hoofdbewoner, en voor wie de doorzending van de geadresseerde post naar het nieuwe adres of de bewaring van de geadresseerde post wordt gevraagd.

- **Hoofdbewoner:** de Bewoner die het Formulier in naam en voor rekening van de Klant invult en afgeeft/ valideert en die verantwoordelijk is voor het sluiten van de Overeenkomst, net als voor de wijzigingen eraan en de verlenging ervan, behalve wanneer de aanvraag voor doorzending of bewaring door een Aanvrager is gebeurd.
- **Pakket:** ook 'pakje' genoemd, is een zending die voldoet aan minstens één van deze drie voorwaarden: (1) de afmetingen overschrijden 350 mm in de lengte x 230 mm in de breedte x 30 mm in de hoogte of (2) het weegt meer dan 2 kg of (3) het heeft een rolvorm of het is door de afzender gefrankeerd met frankeermiddelen die ervoor zijn voorbehouden (bpack-etiquetten bijvoorbeeld).
- **Commerciële partners:** de ondernemingen – zoals vermeld in het Charter voor de persoonlijke levenssfeer – waaraan bpost, tenzij de Klant zich daartegen verzet, de Gegevens met betrekking tot de verhuizing van de meerderjarige Bewoners kan doorgeven.
- **Doorsturen naar de bewindvoerder:** de dienst voor het doorsturen van geadresseerde post in geval van voorlopig bewind, waarmee de geadresseerde post van een beschermde persoon naar het adres van de bewindvoerder kan worden doorgestuurd.
- **Doorsturen na overlijden:** de dienst voor het doorsturen van geadresseerde post waarmee de geadresseerde post van een overledene kan worden doorgestuurd na het overlijden.
- **Doorsturen van geadresseerde post:** de dienst waarmee de geadresseerde post van de Klant van een oud adres naar een nieuw adres kan worden doorgestuurd.
- **Tijdelijk doorsturen:** de dienst voor het doorsturen van geadresseerde post waarmee de geadresseerde post van de Klant tijdelijk van een Oud adres naar een Nieuw adres kan worden doorgestuurd.
- **Doorsturen naar een postbus:** post doorsturen naar een postbus van Bpost, waardoor de houder de aan hem geadresseerde post kan ontvangen op het adres van die postbus in het postkantoor in kwestie, overeenkomstig de Algemene Voorwaarden die van toepassing zijn op de dienst voor de verhuur van postbussen.
- **Diensten voor het doorsturen en bewaren van geadresseerde post:** de diensten die Bpost aanbiedt en waarmee de Klant kan kiezen om zijn geadresseerde post te laten doorsturen (i) van zijn Oude adres naar zijn Nieuwe adres, ofwel definitief ('Doorsturen van geadresseerde post') ('Diensten voor het definitief doorsturen van geadresseerde post') ofwel tijdelijk ('Tijdelijk doorsturen') ofwel in geval van een administratieve adresverandering ('Administratieve Verhuizing') of voorlopig bewind ('Doorsturen naar de bewindvoerder'); of (ii) om zijn geadresseerde post te laten doorsturen van zijn Oude adres naar een Postbus ('Doorsturen naar een postbus'); of (iii) om de geadresseerde post van een overledene te laten doorsturen bij het overlijden ('Doorsturen na overlijden'); of (iv) om zijn geadresseerde post te laten bewaren in het uitreikingskantoor van Bpost dat het referentieadres bedient ('Bewaren van geadresseerde post').
- **Diensten voor een definitieve verhuizing:** de dienst die uit de volgende drie onderdelen bestaat, waarbij de

Hoofdbewoner de twee laatste onderdelen al dan niet zelf kiest: (i) Doorsturen van geadresseerde post: Bpost stuurt de geadresseerde post (zoals gedefinieerd in artikel 4.1.3) van de Bewoners van het Oude adres door naar het Nieuwe adres; (ii) Bericht van adresverandering: Bpost deelt de verhuisgegevens van de Bewoners mee aan de leveranciers die de Bewoners op de hoogte willen brengen van hun adreswijziging; en (iii) kortingsbonnen: tenzij de Klant hiertegen bezwaar maakt, stuurt Bpost de Klant kortingsbonnen toe voor producten van diverse commerciële partners.

2. Toepassingsgebied en aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden

2.1. Toepassingsgebied en gebruik van de diensten voor het doorsturen en bewaren van geadresseerde post

Deze Algemene Voorwaarden zijn enkel van toepassing op de diensten voor het doorsturen en bewaren van geadresseerde post die aangevraagd worden voor de volgende doeleinden:

Het doorsturen en bewaren van geadresseerde post kan worden aangevraagd:

- Als de Klant een natuurlijke persoon is:
 - bij een verhuizing (al dan niet administratief) van de Klant ('Verhuisdienst' en 'Administratieve verhuizing');
 - bij een tijdelijke afwezigheid van de Klant ('Tijdelijk doorsturen');
 - om geadresseerde post door te sturen naar een postbus ('Doorsturen naar een postbus');
 - in geval van een aanvraag van een voorlopige bewindvoerder om de geadresseerde post van de beschermde persoon te laten doorsturen naar het adres van de bewindvoerder (en op basis van het bewijs van die aanstelling) ('Doorsturen naar een bewindvoerder');
 - in geval van een overlijden om de geadresseerde post van de overleden persoon te laten doorsturen naar één van de rechthebbenden (op basis van het bewijs van zijn hoedanigheid als rechthebbende) ('Doorsturen na overlijden');
- Als de klant een rechtspersoon is:
 - bij een verhuizing (al dan niet administratief) van de Klant ('Verhuisdienst' en 'Administratieve verhuizing');
 - om de geadresseerde post tijdelijk door te sturen ('Tijdelijk doorsturen');
 - om geadresseerde post door te sturen naar een postbus ('Doorsturen naar een postbus');
 - in geval van een aanvraag door een curator die is aangesteld door een rechtbank teneinde de rechtspersoon in kwestie te besturen (en op basis van het bewijs van die aanstelling) ('Doorsturen naar een bewindvoerder');

Het tijdelijk bewaren van de geadresseerde post van de Klant kan zowel door een rechtspersoon als door een natuurlijke persoon worden aangevraagd.

2.2. Integratie en hiërarchie van de Algemene Voorwaarden

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 beide teksten, hebben de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden voorrang.

2.3. Aanvaarding van de Algemene Voorwaarden door de Klant

Door het formulier in te vullen, in het postkantoor of via de website, erkent de Klant dat hij deze Algemene Voorwaarden heeft ontvangen, er kennis van heeft genomen en ze zonder voorbehoud aanvaardt.

Het invullen en ondertekenen van het formulier, zowel in het postkantoor als online, houdt in dat hij akkoord gaat met de diensten voor het doorsturen en bewaren van geadresseerde post en met de daarop van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden.

2.4. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

Deze Algemene Voorwaarden zijn aan de Belgische wetgeving onderworpen. 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. Aanvraag in een postkantoor

3.1.1. De onderdelen van de diensten voor het doorsturen en bewaren van geadresseerde post kunnen worden aangevraagd in het postkantoor door het formulier af te geven aan het loket. De aanvraag van de Klant kan slechts worden aanvaard als het formulier volledig en naar behoren is ingevuld door de Hoofdbewoner of de Aanvrager (die in beide gevallen minstens 18 jaar oud is) en ondertekend is door alle Bewoners van 15 jaar of ouder.

De identiteit van de betrokken personen wordt aan het loket gecontroleerd overeenkomstig de onderstaande bepalingen.

3.1.2. Identificatie en documenten: Hoofdbewoner aanwezig

Wanneer hij naar het postkantoor gaat, worden de identiteit en het oude adres van de Hoofdbewoner aan het loket geverifieerd aan de hand van een origineel identiteitsbewijs en een bewijs van woonst op dat oude adres.

Het identiteitsbewijs en het bewijs van woonst moeten worden geleverd door middel van een elektronisch identiteitsdocument dat door de Belgische autoriteiten is afgeleverd. Dit omvat:

- een Belgische elektronische identiteitskaart voor de Belgische ingezetenen;
- een Belgische elektronische verblijfsvergunning voor de buitenlandse ingezetenen die in België gedomicilieerd zijn.

Het elektronische identiteitsbewijs moet in de kaartlezer aan het loket worden gestoken.

Indien de Hoofdbewoner zijn elektronisch identiteitsdocument, afgeleverd door de Belgische autoriteiten, niet kan voorleggen, moet hij een origineel en geldig identiteitsdocument zoals in de lijst hieronder en alle volgende documenten voorgeleggen:

- een Belgisch paspoort, een identiteitskaart voor de EU-onderdanen of een buitenlands paspoort en;
- een officieel document waaruit het verlies, de diefstal, de aanvraag of de lopende verlenging van de Belgische elektronische identiteitskaart of de Belgische elektronische verblijfsvergunning blijkt en;
- een bewijs van woonst met vermelding van het Oude Adres, afgeleverd door de bevoegde gemeente.

3.1.3. Identificatie en documenten: Aanvrager die optreedt via vertegenwoordiging

Wanneer een Aanvrager handelt in naam van de Hoofdbewoner of Bewoner(s), wordt zijn identiteit aan het loket geverifieerd op basis van een elektronisch identiteitsdocument dat door de Belgische autoriteiten is afgeleverd. Dit omvat:

- een Belgische elektronische identiteitskaart voor de Belgische ingezetenen;
- een Belgische elektronische verblijfsvergunning voor de buitenlandse ingezetenen die in België gedomicilieerd zijn.

Het elektronische identiteitsbewijs moet in de kaartlezer aan het loket worden gestoken.

De Aanvrager of de Hoofdbewoner moet altijd de vereiste vertegenwoordigingsdocumenten overleggen (ondertekende volmacht en identiteitsbewijzen van de Bewoners).

De identiteitsbewijzen moeten als volgt worden voorgelegd: het origineel voor de Aanvrager of, wanneer de Hoofdbewoner de aanvraag zelf indient, voor de Hoofdbewoner, en voor de overige Bewoners volstaat een kopie. Bpost bewaart een kopie van de ondertekende volmacht met het oog op controle en conformiteit.

Indien de Klant een rechtspersoon is, moet de Aanvrager minstens één meerderjarige vertegenwoordiger of wettelijke gevolmachtigde van de rechtspersoon zijn en de nodige documenten overleggen waaruit deze hoedanigheid blijkt, zoals beschreven op het Formulier.

Bijzondere gevallen voor natuurlijke personen:

- Doorsturen naar een bewindvoerder: de meerderjarige tijdelijke bewindvoerder moet de documenten overleggen waaruit zijn aanstelling blijkt, zoals beschreven op het formulier van de diensten voor het doorsturen en bewaren van geadresseerde post;
- Doorsturen na overlijden: de aanvraag wordt ingediend door een meerderjarige erfgenaam, die de documenten moet overleggen waaruit zijn hoedanigheid blijkt, zoals beschreven op het formulier van de diensten voor het doorsturen en bewaren van geadresseerde post.

3.1.4. Identificatie van de ander Bewoners

- Bewoners van 12 jaar en ouder
De identiteit van de Hoofdbewoner, indien hij is vertegenwoordigd door een Aanvrager, en van de andere bewoners van 12 jaar en ouder, wordt aan het loket geverifieerd aan de hand van het origineel of een kopie van beide zijden van een elektronisch identiteitsdocument dat door de Belgische autoriteiten is afgeleverd. Dit omvat:
 - een Belgische elektronische identiteitskaart voor de Belgische ingezetenen of;
 - een Belgische elektronische verblijfsvergunning voor de buitenlandse ingezetenen die in België gedomicilieerd zijn of;
 - een Kids-ID (voor wie minder dan 15 jaar oud is).

Als het door de Belgische autoriteiten afgeleverde origineel of de kopie van het elektronische identiteitsdocument van een andere bewoner niet kan worden voorgelegd, moet een geldig origineel identiteitsdocument of een kopie aan beide zijden (met daarop de handtekening van de Bewoner) zoals in de lijst hieronder, met alle volgende documenten worden voorgelegd:

- een Belgisch paspoort, een identiteitskaart voor de EU-onderdanen of een buitenlands paspoort en;
 - een officieel document waaruit het verlies of de lopende verlenging van de Belgische elektronische identiteitskaart of de Belgische elektronische verblijfsvergunning blijkt en;
 - een bewijs van woonst met vermelding van het Oude Adres, afgeleverd door de bevoegde gemeente.
- Bewoners jonger dan 12 jaar
De identiteit wordt gecontroleerd op basis van:
 - een origineel elektronisch identiteitsdocument dat is afgeleverd door de Belgische autoriteiten (Kids-ID) of;
 - een attest van gezinssamenstelling.

3.1.5. Documenten die niet worden geaccepteerd (niet-limitatieve lijst):

- enkel een attest (verlies, diefstal, verlenging of aanvraag) zonder origineel identiteitsdocument;
- kopieën of afdrukken, behalve in het geval van een volmacht;
- rijbewijs.

3.1.6. Weigeringsen en beperkingen:

bpost behoudt zich het recht voor om, naar eigen goeddunken, elke aanvraag met betrekking tot de diensten voor het doorsturen en bewaren van geadresseerde post te weigeren, meer bepaald in geval van niet-naleving van de identificatievoorwaarden, conformiteit van het formulier of vermoeden van fraude.

3.1.7. De Overeenkomst gaat in zodra op cumulatieve wijze aan volgende voorwaarden is voldaan: (i) Bpost heeft de Klant een kasticket en een brief ter bevestiging van de door de Klant of de Aanvrager ingediende aanvraag overhandigd; en (ii) bpost heeft de betaling tegen het in Artikel 6 opgegeven tarief ontvangen. Het kasticket vormt het bewijs van betaling.

3.2. Online aanvraag

3.2.1. De diensten voor het doorsturen en bewaren van geadresseerde post kunnen online worden aangevraagd door het Formulier op de website te valideren. De aanvraag kan slechts worden aanvaard indien het Formulier volledig en naar behoren is ingevuld.

- De Aanvrager moet zich identificeren en authenticeren via itsme. De informatie die door Belgian Mobile ID, eigenaar van itsme, aan bpost wordt doorgegeven, omvat met name de naam, de voornaam, het nummer van de identiteitskaart, de geldigheidsdatum van de kaart en, indien van toepassing, bepaalde veiligheidsgegevens (enkel in geval van (vermoeden van) fraude of andere risico's). Deze gegevens worden gecommuniceerd in overeenstemming met het privacybeleid van itsme, dat beschikbaar is op het volgende adres: <https://www.itsme-id.com/en-BE/legal/app-privacy-policy>.
- Voor een online aanvraag moet de Hoofdbewoner en/of de Aanvrager ten minste 18 jaar oud zijn. Elke Hoofdbewoner en elke Bewoner van 15 jaar en ouder moet ook in het bezit zijn van een elektronisch identiteitsdocument dat is afgeleverd door de Belgische overheid. Het kaartnummer van het elektronische identiteitsdocument moet op het Formulier worden vermeld.
- Indien de Klant een rechtspersoon is, moet de natuurlijke persoon die de aanvraag indient 18 jaar of ouder zijn en de wettelijke vertegenwoordiger, gevolmachtigde of curator zijn van de rechtspersoon voor wie de dienst is aangevraagd.

Klanten die niet beschikken over een door de Belgische overheid afgeleverd elektronisch identiteitsbewijs, worden verzocht om hun aanvraag voor de Diensten voor het doorsturen en bewaren van geadresseerde post in te dienen aan het loket van een postkantoor.

- Voor elke Bewoner die jonger is dan 12 jaar moet een attest van gezinssamenstelling per e-mail naar het volgende adres gestuurd worden: domymove@bpost.be, of moet een door de Belgische overheid afgeleverd origineel elektronisch identiteitsbewijs (Kids-ID) worden voorgelegd, waarna bpost de Bewoner die jonger is dan 12 jaar als Bewoner kan toevoegen aan de Overeenkomst.

3.2.2. De Overeenkomst start zodra aan volgende voorwaarden is voldaan: (i) bpost heeft de Klant per e-mail een bevestiging van de door de Klant ingediende aanvraag gestuurd, en (ii) bpost heeft de betaling tegen het tarief vermeld in Artikel 6 ontvangen.

Als de Klant de gegevens op de bevestiging niet onmiddellijk betwist, wordt hij geacht ze onherroepelijk en onvoorwaardelijk te aanvaarden.

3.3. Bevestiging

3.3.1. De Hoofdbewoner of, desgevallend, de Aanvrager die namens een onderneming optreedt, ontvangt uiterlijk een week na de aanvraagdatum een bevestigingsbrief per post. Wanneer de aanvraag wordt ingediend door een Aanvrager die namens een onderneming optreedt, wordt de bevestigingsbrief aan die Aanvrager gericht. Deze brief wordt verzonden naar het oude adres of het nieuwe adres, en in het kader van de dienst voor het bewaren van geadresseerde post naar het referentieadres, indien hij vóór de ingangsdatum van de dienst is verzonden. De bevestigingsbrief vermeldt de gegevens van door de Klant aangevraagde Overeenkomst met het oog op het doorsturen of bewaren van de geadresseerde post en de gegevens met betrekking tot de eventuele activering van de facultatieve onderdelen van deze diensten. De Klant dient onmiddellijk contact op te nemen met bpost wanneer hij een fout vaststelt met betrekking tot de informatie in de bevestigingsbrief.

3.4. Wijziging, verlenging, opzegging en beëindiging

3.4.1. Wijziging

- Voor een Overeenkomst die wordt afgesloten in een postkantoor mag de Klant tot en met de woensdag voordat de Overeenkomst ingaat via het postkantoor de volgende wijzigingen aanbrengen: de begindatum en de einddatum. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan de Klant ook het nieuwe adres, de contactgegevens (telefoonnummer, gsm-nummer en e-mailadres) en de Bewoners (met uitzondering van de Hoofdbewoner) wijzigen. 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.
- Bij een online afgesloten overeenkomst kan de Klant tot en met de woensdag voorafgaand aan de ingangsdatum van de overeenkomst het volgende online wijzigen: de begindatum en de einddatum. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan de Klant ook het nieuwe adres, de contactgegevens (telefoonnummer, gsm-nummer) en de Bewoners (met uitzondering van de Hoofdbewoner) wijzigen en toestemming geven voor het delen van zijn gegevens met de leveranciers om de adresverandering door te geven. 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.

3.4.2. Verlenging

- De Klant kan de dienst voor het doorsturen van geadresseerde post meermaals verlengen onder dezelfde voorwaarden met per verlenging een maximum van 24 maanden, en dit tegen het tarief vermeld in artikel 6. In de laatste maand van de oorspronkelijke looptijd van de dienst voor het doorsturen van geadresseerde post ontvangt de Klant een voorstel tot verlenging. Om het doorsturen van geadresseerde post zonder onderbreking te verlengen, dient Bpost de betaling voor de verlenging ten laatste de woensdag voor de einddatum van de lopende periode te ontvangen. In het kader van de dienst voor het bewaren van geadresseerde post worden geen voorstellen voor verlenging verstuurd en wordt de geadresseerde post na afloop van de Overeenkomst opnieuw bezorgd op het referentieadres.

3.4.3. Opzegging

- Als de klant zijn Overeenkomst online heeft afgesloten, kan hij een lopende Overeenkomst zelf opzeggen. Als hij zijn Overeenkomst in een postkantoor heeft afgesloten, kan hij de overeenkomst in een postkantoor naar keuze opzeggen, op voorwaarde dat hij het originele identiteitsbewijs van de Hoofdbewoner voorlegt, zoals vermeld in de Overeenkomst. De Klant kan ook een schriftelijk verzoek indienen bij de klantendienst. Het document moet worden ondertekend door alle bewoners van 15 jaar of ouder en er moet een kopie bijzitten van het identiteitsbewijs van alle personen die in de Overeenkomst worden genoemd.
- Bij een verzoek tot opzegging van een Overeenkomst voor het doorsturen of bewaren van geadresseerde post waarbij een minderjarige betrokken is, moet een wettelijk attest worden voorgelegd (bijv. hoederecht) evenals het attest van gezinssamenstelling. De Klant kan deze gegevens doorgeven via de website <https://www.bpost.be/nl/verhuisdienst> ??? of naar het volgende adres sturen: bpost, Verhuisdienst, PB 5000, 1000 Brussel. bpost behandelt de aanvraag tot beëindiging binnen de 7 werkdagen na ontvangst van alle voormelde documenten. De Overeenkomst wordt vervolgens beëindigd op de eerstkomende zondag na de verwerking van de aanvraag.

3.4.4. Stopzetting

- Wanneer het doorsturen van de geadresseerde post wordt stopgezet, wordt de geadresseerde post die aan het oude adres is geadresseerd niet langer doorgestuurd naar het nieuwe adres.
- Wanneer de bewaring van de geadresseerde post wordt stopgezet, wordt de geadresseerde post die aan het referentieadres is geadresseerd niet langer bewaard in het uitreikingskantoor, maar bezorgd op dat referentieadres.
- 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.

- Bpost kan de annulering van reeds uitgevoerde prestaties in het kader van het Bericht van Adresverandering niet garanderen. De opzegging van de Overeenkomst heeft geen enkele invloed op de gegevens van de verhuizing van de Klant die al aan commerciële partners zijn meegedeeld.

3.5. Verstrijken, beperkingen en opschorting van de Overeenkomst

3.5.1. De Klant kan slechts één Overeenkomst afsluiten met als voorwerp het doorsturen of bewaren van de geadresseerde post die is geadresseerd aan eenzelfde Bewoner.

3.5.2. Indien een of meer Overeenkomsten leiden tot onverenigbaarheden bij de bezorging van de geadresseerde post, kan Bpost de geadresseerde post naar het nieuwe adres uit de overeenkomst of naar het oude adres sturen.

3.5.3. Bpost kan, zonder voorafgaande kennisgeving, de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk 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 oneigenlijk of onjuist gebruik door de klant van de diensten voor doorzending en bewaring van de geadresseerde post (met name in geval van fraude), of indien in de Overeenkomst onjuiste gegevens zijn vermeld waardoor de doorzending van de geadresseerde post van de in die Overeenkomst genoemde Bewoners of rechtspersoon geheel of gedeeltelijk onmogelijk is.

3.5.4. Bpost zal de Klant binnen een redelijke termijn op de hoogte brengen van deze opschorting of annulering van de Overeenkomst. De opschorting of annulering van de Overeenkomst kan onder geen enkel beding aanleiding geven tot een schadevergoeding of terugbetaling aan de Klant.

3.5.6. In geval van een opschorting of annulering van een Overeenkomst zal de geadresseerde post gericht aan het Oude Adres niet meer worden bewaard of doorgestuurd naar het Nieuwe Adres, maar worden bezorgd op het Oude Adres.

4. Kenmerken van de Diensten voor het doorsturen en bewaren van geadresseerde post

4.1. Algemene bepalingen

4.1.1. De Diensten voor het doorsturen en bewaren van geadresseerde post zijn alleen beschikbaar als het oude adres of, in het geval van de dienst voor het bewaren van geadresseerde post, het referentieadres, in België ligt. Het nieuwe adres waarnaar de geadresseerde post van de Klant wordt doorgestuurd, kan zowel in België als in het buitenland gelegen zijn, tenzij het nieuwe adres een postbus is. In dat geval moet het gaan om een postbus die gehuurd wordt bij Bpost in België. Indien het doorsturen

van de geadresseerde briefwisseling gevraagd wordt bij een administratieve verhuizing voor een rechtspersoon moet het nieuwe adres in België gelegen zijn.

4.1.2. De diensten voor het doorsturen en bewaren van geadresseerde post zijn alleen beschikbaar voor klanten voor wie de brievenbus op het oude adres, of – in het geval van de dienst voor het bewaren van geadresseerde post – het referentieadres, uitsluitend is voorbehouden. Als het om een rechtspersoon gaat, wordt de naam of worden de namen doorgestuurd die bij één enkel btw-nummer horen. Alle andere bedrijven, individuele personen of vrije beroepen die niet onder dit btw-nummer vallen en op hetzelfde adres zijn gevestigd, zijn van deze Overeenkomst uitgesloten. Bij rechtspersonen kan de overeenkomst voor de doorstuurdienst enkel worden afgesloten voor de volledige rechtspersoon en niet bijvoorbeeld voor een afdeling.

4.1.3. Bpost biedt geen Diensten voor het doorsturen en bewaren van postaan voor de (i) pakketten, (ii) zendingen zonder adres, (iii) kranten en tijdschriften (in de vorm van een postabonnement), en (iv) internationale zendingen tegen terugbetaling. Gerechtsbrieven worden enkel doorgestuurd indien het Nieuwe Adres in België gelegen is. Tijdschriften op naam worden bewaard. De diensten voor doorsturen en bewaren van post zorgen voor het doorsturen en bewaren van geadresseerde post zoals bepaald wordt in de definitie van geadresseerde post.

4.1.4. Op uitdrukkelijk verzoek van een overheidsinstantie (met name een rechtbank of een onderzoeksrechter) of als gevolg van (de onverenigbaarheid met) de toepassing van een wet of een verordening, kan Bpost, voor de doorzending of bewaring van bepaalde zendingen in het kader van de Diensten voor het doorsturen en bewaren van geadresseerde post, afwijken van de kenmerken van deze dienst, zonder dat Bpost hiervoor door de Klant aansprakelijk kan worden gesteld.

4.1.5. Ongeacht de manier waarop de Diensten voor het doorsturen en bewaren van geadresseerde post wordt aangevraagd, dient de Klant er rekening mee te houden dat het Doorsturen van de geadresseerde post steeds start op een maandag en steeds eindigt op een zondag. Indien de Klant op het Formulier geen maandag als Startdatum heeft opgegeven, zal het doorsturen van de geadresseerde post pas de maandag na de opgegeven Startdatum geactiveerd worden. Indien een opgegeven maandag een feest- of sluitingsdag is, wordt het doorsturen van de geadresseerde post pas op de eerstvolgende werkdag geactiveerd.

4.1.6. Voorwaarden voor de inwerkingtreding en activeringstermijnen

- Als een dienst voor het doorsturen en/of bewaren van geadresseerde post in het postkantoor wordt aangevraagd, kan de dienst op zijn vroegst 5 kalenderdagen na de aanvraagdatum worden geactiveerd.
- Als een dienst online wordt aangevraagd, kan hij pas ten vroegste 5 kalenderdagen na de ontvangst van de betaling geactiveerd worden.

- Indien de Klant op het Formulier geen Startdatum, een onjuiste Startdatum of een Startdatum die niet minstens 12 kalenderdagen later valt dan de datum van de aanvraag (of bij een onlineaanvraag de datum van ontvangst van de betaling), heeft opgegeven, dan kan de Dienst voor het doorsturen of bewaren van de geadresseerde post pas de maandag na die datum worden geactiveerd.

4.2. Doorsturen van de geadresseerde post

4.2.1. De initiële duur van het Doorsturen van de geadresseerde post is de duur die de Klant op het Formulier opgegeven heeft, met een minimum van 3 en een maximum van 24 maanden, waarbij de periode telkens een veelvoud van 3 dient te zijn (het tijdelijk doorsturen kan echter ook voor een duur van 2 tot 11 weken). Om de continuïteit van de dienst te waarborgen, moet een verlenging van de Overeenkomst worden ingediend. Zie artikel 3.4.

4.2.2. Post die geadresseerd is aan het Oude Adres, wordt als volgt doorgestuurd: (i) Als de Overeenkomst zo is afgesloten dat de post van alle Bewoners wordt doorgestuurd 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 juist voorkomt, worden doorgestuurd naar het Nieuwe adres. (ii) Als de Overeenkomst niet zo is afgesloten dat de briefwisseling voor alle Bewoners van het Oude adres wordt doorgestuurd naar het Nieuwe adres, dan zal enkel de aan het Oude adres geadresseerde post waarop de voornaam (of de initialen) en de familienaam op exact dezelfde manier zijn vermeld als op het Formulier, naar het Nieuwe adres worden doorgestuurd. Voor de Bewoners die verhuizen naar het Nieuwe Adres kunnen bijkomende namen opgegeven worden op het Formulier. Onder bijkomende namen wordt verstaan: hetzij dezelfde voornaam in combinatie met een andere familienaam, hetzij een andere voornaam met dezelfde familienaam. (iii) Indien de Overeenkomst is gesloten namens een rechtspersoon, wordt alle post die aan het Oude adres is geadresseerd en waarop een van de bedrijfsnamen van de Klant wordt vermeld zoals aangegeven op het Formulier, doorgestuurd naar het Nieuwe adres. De bedrijfsnamen die op het formulier worden vermeld, moeten tot dezelfde rechtspersoon behoren. Alle andere rechtspersonen, natuurlijke personen of zelfstandigen die op hetzelfde adres zijn gevestigd, worden van deze overeenkomst uitgesloten.

4.2.3. Het staat bpost vrij om naargelang de operationele behoeften het Nieuwe Adres van de Klant al dan niet op de door te sturen post te noteren.

4.2.4. De geadresseerde post 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 een MaxiResponse-zending naar het Nieuwe Adres moet ook rekening worden gehouden met de verwerkingstijden van dit product (zoals vermeld in artikel 3.1. van de Algemene voorwaarden voor MaxiResponse).

4.3. Bericht van de de adresverandering

4.3.1. Indien de Klant de facultatieve dienst Bericht van de Adresverandering heeft aangevraagd, zal bpost, ten vroegste 3 werkdagen na de Aanvraagdatum, de Leveranciers die door de Klant werden aangeduid op de hoogte brengen van de Gegevens met betrekking tot de verhuizing van de Bewoners, op voorwaarde dat de Klant alle vereiste gegevens zoals gevraagd op het Formulier 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.

4.4. Bewaring van geadresseerde post

4.3.2. De duur van het Bewaren van de geadresseerde post is de duur die de Klant op het Formulier opgegeven heeft, met een minimum van 1 en een maximum van 6 weken, waarbij de duurtijd telkens een veelvoud van 1 week dient te zijn.

4.3.4. Alle post die is geadresseerd aan het referentieadres van de Klant (ongeacht aan wie deze briefwisseling is geadresseerd) wordt bewaard in het uitreikingskantoor van bpost dat het Referentieadres bedient. Na het verstrijken van de Overeenkomst wordt de bewaarde post teruggestuurd naar het Referentieadres.

5. Verplichtingen en aansprakelijkheden van de partijen

5.1. Verplichtingen en aansprakelijkheden van de Klant

5.1.1. De Klant (of het nu gaat om de Hoofdbewoner of de Aanvrager die op het Formulier wordt vermeld) verklaart dat de gegevens op het Formulier juist 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 zouden kunnen 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 Diensten voor het doorsturen en bewaren van geadresseerde post door de Klant. De Klant vrijwaart bpost tegen alle vorderingen van derden in dit verband.

5.1.3. De Klant verbindt er zich toe om de Diensten voor het doorsturen en bewaren van geadresseerde post enkel te gebruiken voor de doeleinden waarvoor ze bestemd

zijn. 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 aandacht van de Klant wordt erop gevestigd dat diefstal en identiteitsfraude ernstige strafbare feiten zijn die strafrechtelijk worden vervolgd 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 kan uitsluitend aansprakelijk worden gesteld voor de schade die rechtstreeks voortvloeit uit het niet-uitvoeren of het niet correct uitvoeren van de Overeenkomst en die door de Klant kan worden aangetoond. 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 worden gesteld in geval van misbruik, overtredingen of delicten die begaan worden door de Klant of door derden waarbij rechtstreeks of onrechtstreeks gebruik gemaakt is van de Diensten voor het doorsturen en bewaren van geadresseerde post.

Bpost kan evenmin aansprakelijk worden gesteld voor schade die direct of indirect voortvloeit uit onjuistheden in de gegevens die de Klant op het Formulier heeft verstrekt. Bovendien wijst Bpost elke aansprakelijkheid af voor schade die voortvloeit uit het niet nakomen van hun verplichtingen door Leveranciers of Partners.

Het feit dat Bpost op het Formulier of op zijn website naar bepaalde Leveranciers of Partners, of naar hun producten of diensten, verwijst, houdt geenszins in dat Bpost daar een controle op uitoefent, aansprakelijk kan worden gesteld voor hun producten of diensten of voor het niet of te laat uitvoeren daarvan.

5.3. Extracontractuele en contractuele vorderingen

5.3.1. Binnen de grenzen van de wet komen bpost en de Klant overeen dat:

- (i) schade veroorzaakt door een fout of niet-nakoming van een contractuele verplichting door een Partij of een hulppersoon van een Partij (waaronder personeelsleden, werknemers, bestuurders, leidinggevendenden, agenten, vertegenwoordigers, consultants, leveranciers, (onder) aannemers, rechtsopvolgers en rechthebbenden van die Partij) uitsluitend kan worden verhaald op grond van een contractuele vordering tegen de Partij in kwestie en 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 Partij die de schade berokkende of haar

hulppersonen, zelfs niet wanneer de gebeurtenis die aan de basis van de schade ligt, ook een onrechtmatige daad vormt, behalve in het geval van een intentionele fout.

5.3.2. 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 deze klanten in geen geval bpost of zijn hulppersonen op een wettelijke manier buitencontractueel kunnen vervolgen. Als de Klant een dergelijke bepaling niet voorziet of als bpost of zijn hulppersonen toch door een van de klanten van de Klant wordt gedagvaard voor schade die voortvloeit uit het leveren van diensten, zal de Klant bpost en zijn hulppersonen op eigen kosten vergoeden en verdedigen tegen een dergelijke buitencontractuele vordering.

6. Tarieven

6.1. Toepasselijke tarieven en verwijzing naar de officiële prijzen

De tarieven voor de Diensten voor het doorsturen en bewaren van post zijn te vinden op de website van Bpost <https://www.Bpost.be/nl/tarieven>. Deze tarieven hebben voorrang op alle elders vermelde tarieven.

6.2. Belastingen, btw en kosten ten laste van de klant

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

6.3. Wijziging van de tarieven en geldigheidsduur

Het staat bpost vrij om de tarieven te allen tijde te wijzigen (bv. naar aanleiding van een kostenstijging), met dien verstande dat die wijzigingen niet van toepassing zijn op lopende Overeenkomsten, maar wel op verlengingen die zijn aangevraagd na de datum van de tariefwijziging.

7. Gebruik door bpost van de persoonsgegevens van de Klant

7.1. Gebruik door bpost van de persoonsgegevens van de Klant

De persoonsgegevens van de Klant worden verwerkt in overeenstemming met de wet op de privacy zoals beschreven in het charter voor de persoonlijk levenssfeer op het Formulier. Door deze Overeenkomst af te sluiten verklaart de Klant dat hij kennis heeft genomen van het charter voor de persoonlijke levenssfeer en dat hij ermee instemt.

8. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden

8.1. Wijziging van de Algemene Voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden kunnen op elk moment worden gewijzigd door bpost. Deze wijzigingen kunnen nodig zijn om in te spelen op veranderingen in de postsector. Deze sector is gereguleerd en wordt gekenmerkt door veranderingen in vraag en aanbod. Dat brengt met zich mee dat de diensten en operationele processen van bpost zich na verloop van tijd kunnen aanpassen aan veranderende omstandigheden.

De aldus gewijzigde Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Klant en zijn bindend voor de partijen zodra de nieuwe Algemene Voorwaarden (met vermelding van de datum van inwerkingtreding) zijn gepubliceerd op www.bpost.be en beschikbaar zijn in het postkantoor bij het afsluiten van de Diensten voor het doorsturen en bewaren van geadresseerde post, met dien verstande dat deze wijzigingen niet van toepassing zijn op lopende contracten (met uitzondering van de wijzigingen in de zin van clause 4.1.4. en van clause 8.3 die onmiddellijk van toepassing zijn op lopende contracten). Dit geldt enkel voor verlengingen van lopende contracten die worden aangevraagd na de datum van de wijziging.

8.2. Wijzigingen van de Diensten en Algemene Voorwaarden

bpost behoudt zich, in alle omstandigheden en zonder voorafgaande kennisgeving, het recht voor om de kenmerken van de aan de Klant aangeboden Diensten voor het doorsturen en bewaren van geadresseerde post te wijzigen, aan te passen aan de evolutie van de technologie en om de Algemene Voorwaarden te wijzigen die hierop betrekking hebben.

8.3. Door een overheidsinstantie opgelegde wijzigingen en het ontbreken van een schadevergoeding

Indien bpost door een wet, reglement of beslissing van een Belgische, Europese of buitenlandse overheid verplicht wordt om de tarieven, kenmerken of specificaties van de Diensten voor het doorsturen bewaren van geadresseerde post of de inhoud van de Algemene Voorwaarden te wijzigen of de Overeenkomst te ontbinden, zal bpost de Klant daarvan indien nodig op de hoogte brengen. In dit geval zal de Klant geen schadevergoeding kunnen eisen.

8.4. Gedeeltelijke nietigheid en behoud van het contractuele evenwicht

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 minimaal zo aangepast dat de bepalingen in kwestie niet langer nietig of niet-afdwingbaar zijn. De Partijen zien erop toe dat het oorspronkelijk beoogde economische evenwicht wordt gehandhaafd.

9. Klachten

9.1. Inleiding en termijn voor de behandeling van klachten

De klachten over de Diensten voor het doorsturen en bewaren van geadresseerde post moeten schriftelijk gericht worden aan: Bpost Klantendienst, Dienst voor het doorsturen en bewaren van geadresseerde post, 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. Een beroep doen op de Ombudsdienst voor de postsector

Indien de Klant niet tevreden is over het resultaat of de behandeling van zijn klacht door Bpost, kan hij zich vervolgens gratis wenden tot de Ombudsdienst voor de postsector die is opgericht door de wet van 21 maart 1991. Hij stuurt daartoe een geadresseerde brief naar: Ombudsdienst voor de postsector - Koning Albert II-laan 8 bus 4, 1000 Brussel (www.omps.be).



Klantendienst + 32 (0)2 201 11 11



service.centre@bpost.be



www.bpost.be