

# Algemene Voorwaarden First Service

## Inhoudsopgave

1. Definities .....	2
2. Toepassingsdomein en startdatum .....	2
3. Omschrijving van de “First Service” dienst van bpost .....	2
4. Contractuele relatie .....	2
5. Duur van de overeenkomst .....	2
6. Forfait en facturering .....	2
7. Verplichtingen en verantwoordelijkheden van de Klant .....	3
8. Verplichtingen en verantwoordelijkheden van bpost .....	3
9. Klachten van de Klant .....	3
10. Beperkingen van de garantie .....	4
11. Intellectuele eigendom .....	4
12. Bescherming van de persoonsgegevens .....	4
13. Aanpassingen .....	4
14. Andere bepalingen .....	5

## 1. Definities

In het kader van deze Algemene Voorwaarden hebben de termen “Verwerkingsverantwoordelijke”, “Subverwerker”, “Betrokkene”, “Persoonsgegevens”, “Inbreuk in verband met persoonsgegevens” en “Verwerking” (en “Verwerken”) dezelfde betekenis als die die eraan wordt gegeven in de toepasselijke regelgeving inzake gegevensbescherming (met inbegrip van de Algemene Verordening Gegevensbescherming 679/2016 of de “GDPR”, hierna de “Reglementering Persoonlijke Levenssfeer” genoemd).

**bpost:** naamloze vennootschap van publiek recht met hoofdzetel in het Muntcentrum, 1000 Brussel, ingeschreven in het register van rechtspersonen van Brussel met het nummer 0214.596.464.

**De Klant:** elke rechtspersoon of natuurlijke persoon die een zelfstandige beroepsactiviteit uitoefent (bv. handelaars, vrije beroepen) en die gebruik wil maken van “First Service” in het licht van zijn beroepsactiviteit en die het aanvraagformulier voor “First Service” aan bpost overmaakt op de website van bpost ([www.bpost.be/firstservice](http://www.bpost.be/firstservice)).

**De “First Service” dienst van bpost:** de dienst voor bestelling vóór 9 uur (buiten de standaard bedelingsrondes) die deel uitmaakt van deze overeenkomst, ook “First Service” genoemd.

**De Overeenkomst:** de overeenkomst tussen de Klant en bpost aangaande de “First Service” dienst van bpost.

**Het Forfait:** het maandelijks bedrag dat de Klant aan bpost betaalt voor “First Service”.

De definities die terug te vinden zijn in de Algemene Voorwaarden Aangaande de Diensten van bpost zijn ook in deze overeenkomst van toepassing.

## 2. Toepassingsdomein en startdatum

Deze Algemene Voorwaarden aangaande de “First Service” dienst van bpost, alsook bepaalde voorwaarden zoals bepaald in de Algemene Voorwaarden Aangaande de Diensten van bpost, die uitdrukkelijk vermeld worden, maken integraal deel uit van de Overeenkomst die gesloten wordt tussen de Klant en bpost. Deze Algemene Voorwaarden bepalen de betalende en gegarandeerde dienst van vroege postbedeling, genaamd “First Service” van bpost.

## 3. Omschrijving van de “First Service” dienst van bpost

“First Service” garandeert de Klant ‘s morgens op postbedelingsdagen zoals die vermeld staan dat vernoemd wordt op het aanvraagformulier vóór 9 uur ‘s morgens op bpostbedelingsdagen zoals die vermeld staan in de Algemene

Voorwaarden inzake de dienstverlening door bpost. Deze bedeling verloopt conform de Algemene Voorwaarden Aangaande de Diensten van bpost.

## 4. Contractuele relatie

Het afsluiten van de Overeenkomst impliceert een contractuele relatie tussen de Klant en bpost, op voorwaarde dat het aanvraagformulier compleet en correct ingevuld werd door de Klant en teruggestuurd werd naar bpost. De Klant vult het onlineformulier in en valideert op [www.bpost.be/firstservice](http://www.bpost.be/firstservice). “First Service” is enkel beschikbaar voor Klanten met een Belgisch adres. Het aanvraagformulier wordt ingevuld door de Klant en is diens volledige verantwoordelijkheid.

## 5. Duur van de overeenkomst

De Overeenkomst treedt in werking zodra bpost het aanvraagformulier ontvangt en na verificatie dat de Klant aan alle solvabiliteitscriteria voldoet. De Overeenkomst wordt voor een onbepaalde duur afgesloten. bpost start met de vroege postbedeling op de eerste maandag van de maand die volgt op de maand van aanvraag, voor aanvragen die tenminste de laatste dinsdag van de maand worden ingediend. Voor aanvragen die na deze datum worden ingediend, is het mogelijk dat de Overeenkomst slechts in werking treedt op de eerste maandag van de tweede maand die volgt op de maand van aanvraag. Als de Klant uitdrukkelijk vraagt om “First Service” te activeren op een latere datum, zal “First Service” geactiveerd worden op de eerste maandag van de maand waarop de Klant de dienst wenst te activeren. Elke partij kan deze Overeenkomst beëindigen wanneer hij een opzeg van vijftien (15) dagen respecteert. De Klant kan de Overeenkomst beëindigen door een aangetekende brief te sturen naar bpost, GSO - Contracting Team - Muntcentrum - 1000 Brussel. bpost behoudt zich het recht voor de Overeenkomst op te zeggen:

- als de Klant de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden niet respecteert na een aanmaningsbrief aangaande het niet respecteren van de voorwaarden en deze niet binnen een termijn van tien (10) werkdagen rechtzet, met een opzeg van minstens tien werkdagen;
- op elk moment dat bpost beslist (gedeeltelijk of totaal) te stoppen met “First Service”;
- als de Klant schuldig is aan fraude of elke vorm van gedrag dat niet conform is met commerciële gebruiken.

## 6. Forfait en facturering

Er wordt een maandelijks factuur gestuurd die de Klant uitnodigt zijn Forfait te betalen. De eerste factuur wordt Algemene Voorwaarden First Service gestuurd in de loop van de maand waarin “First Service” geactiveerd werd. De Klant betaalt zijn maandelijks Forfait binnen een

maximale termijn van dertig (30) kalenderdagen na het ontvangen van de betreffende maandelijkse factuur. bpost behoudt het recht het bedrag van het Forfait aan te passen mits de Klant hier voorafgaandelijk van op de hoogte te stellen, minimum één (1) maand voor de aanpassing van het tarief. In dat geval kan de Klant bpost via aangetekend schrijven, dat minstens vijftien (15) dagen volgend op de datum van het schrijven van bpost wordt verstuurd, op de hoogte brengen de Overeenkomst op de dag dat de tariefaanpassing van start gaat te willen stopzetten.

## **7. Verplichtingen en verantwoordelijkheden van de Klant**

De Klant verklaart dat alle informatie die hij aan bpost overmaakt via het aanvraagformulier correct is. De Klant is verantwoordelijk voor elke vorm van schade die bpost zou kunnen ondervinden tengevolge van het niet naleven van de Algemene Voorwaarden, toewijsbaar aan de Klant, en in het bijzonder schade die het gevolg zou zijn van een valse verklaring of het doorgeven van incorrecte informatie. De Klant staat in voor alle aanspraken die bpost van derden zou ontvangen aangaande schade die het gevolg zou kunnen zijn van een fout van de Klant in het kader van deze Overeenkomst. In het geval de Klant verhuist of zijn factureringsadres wijzigt, verbindt de Klant er zich toe bpost minstens twee (2) maanden op voorhand te verwittigen via een schrijven aan bpost, GSO - Contracting Team, Muntcentrum, 1000 Brussels of bij e-mail aan [contract@bpost.be](mailto:contract@bpost.be), zodat bpost de nodige operationele veranderingen kan doorvoeren.

## **8. Verplichtingen en verantwoordelijkheden van bpost**

Garantie en verantwoordelijkheid betreffende de bestelling vóór 9 uur. bpost engageert zich bpost geadresseerd aan de Klant op het adres dat door de Klant werd ingevuld op het aanvraagformulier vóór 9 uur te bedelen, op bedelingdagen zoals die werden bepaald in de Algemene Voorwaarden inzake de dienstverlening door bpost. bpost kan niet verantwoordelijk worden gesteld in het geval van een gebeurtenis die niet onder haar wil of controle valt (overmacht), waaronder in het bijzonder volgende gevallen van heerkraft vallen: een verkeersongeval dat niet toe te schrijven is aan bpost en waarbij bpost bediende betrokken is, een abnormale verkeerssituatie, in het bijzonder te wijten aan slechte weersomstandigheden (wintersituatie met risico op sneeuw en/of vriezen, die onder de categorie ROOD vallen volgens Meteowing), ongelukken, werken, wegomleidingen, schade aan het wegennet, acties of tekortkomingen van de overheid, een panne in het sorteercentrum of pannes van de voertuigen van bpost enzovoort, nationale, regionale of lokale stakingen van het hele of gedeeltelijke personeel van bpost, overstromingen, brand, bliksem, explosies, aardbevingen,

alle acties of tekortkomingen van een persoon of entiteit die niet door bpost gecontroleerd wordt enzovoort. In dergelijke gevallen wordt bpost bedeed eens de betreffende situatie is opgelost. Als de Klant gedurende een beperkte periode een aanzienlijke hoeveelheid post verwacht, wordt hij verzocht bpost hiervan op de hoogte te stellen zodat bpost de nodige operationele aanpassingen kan doorvoeren. De aansprakelijkheidsbeperkingen van bpost zoals uiteengezet in de tweede paragraaf van dit artikel 8, zijn ook hier van toepassing. Andere bepalingen aangaande de verantwoordelijkheid van bpost kan niet verantwoordelijk worden gesteld in het geval van misbruik, inbraak, fouten, onachtzaamheden door de Klant of derden. De Klant zal bpost schadeloos stellen voor de schade die hij ondervindt tengevolge van een klacht of een actie door derden die het gevolg is van een fout van de Klant, inclusief het leveren van incorrecte informatie aan bpost bij het inschrijven aan "First Service". bpost is exclusief verantwoordelijk voor directe schade (uitgezonderd elke vorm van indirecte schade zoals het verlies van inkomsten, gevolgen voor het imago of de reputatie van de Klant enzovoort) die het gevolg zou zijn van het niet-uitvoeren van de Overeenkomst door bpost. In het geval bpost verantwoordelijk wordt gesteld, zal de Klant enkel aanspraak kunnen maken op een bedrag dat niet hoger ligt dan het maandelijkse Forfait dat door de Klant betaald wordt. De verantwoordelijkheid van bpost beperkt zich tot de gevallen en bedragen hierboven vermeld. bpost kan in geen enkel geval verantwoordelijk worden gesteld als er sprake is van een schade tengevolge van een fout door bpost die niet verbonden is aan het niet bedelen van de aan de Klant geadresseerde post vóór 9 uur, conform de Algemene Voorwaarden (diefstal, verlies, te laat bedelen enzovoort). De Klant kan meer bepaald in geen enkel geval bpost aansprakelijk stellen wegens een fout in verband met het niet uitvoeren van de Algemene Voorwaarden inzake de Aanbieding van Diensten van bpost, behalve wanneer daar uitdrukkelijk zou naar worden verwezen in het kader van onderhavige Algemene Voorwaarden (uitreikingsdagen enz.). bpost kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het niet bedelen van post in postbussen die niet conform zijn aan de legale bepalingen of die niet toegankelijk zijn. Hetzelfde geldt in het geval van het niet bedelen van post die niet conform is, verboden is of niet bedeed kan worden, zoals dit bepaald is in de Algemene Voorwaarden Aangaande de Diensten van bpost.

## **9. Klachten van de Klant**

Elk bezwaarschrift of elke klacht van de Klant moet binnen de drie (3) werkdagen, te rekenen vanaf de datum van de gebeurtenis waarop de klacht of het bezwaarschrift betrekking heeft, geadresseerd worden aan bpost. Een klacht kan telefonisch gemeld worden aan het Service Centre op het nummer 02 201 11 11 of per post naar Service Centre op het volgende adres Muntcentrum, 1000 Brussel. Elke klacht krijgt een referentienummer dat aan de Klant wordt meegedeeld. Op aanvraag ontvangt de Klant een

gratis ontvangstbewijs. Door de referentie te gebruiken bij correspondentie of conversaties met bpost zal de Klant de behandeling van zijn klacht vereenvoudigen en de oplossing ervan bespoedigen.

Als een klant niet tevreden is over de manier waarop zijn klacht door het bedrijf werd behandeld, of over het resultaat ervan, kan hij gratis in beroep gaan bij de Ombudsdienst voor postsector, die werd opgericht door de wet van 21 maart 1991 door een brief te sturen naar Ombudsdienst voor de postsector (OMPS) - Koning Albert II-laan 8 bus 4, 1000 Brussel ([www.omps.be](http://www.omps.be)).

## 10. Beperkingen van de garantie

De garantie van bpost omvat niet het bedelen van pakjes, kranten, magazines, aangetekende brieven of niet-geadresseerde zendingen die deel uitmaken of die het onderwerp kunnen zijn van een afzonderlijke bedeling. De garantie van bpost betreft enkel en alleen het bedelingsuur van bpost die onder deze Algemene Voorwaarden valt. bpost bedeeft vóór 9 uur de post die door het sorteercentrum werd behandeld op het moment dat de postbode aan zijn postronde begint. De post die op dat moment nog niet behandeld werd, zal de volgende dag bedeed worden vóór 9 uur. Toch is het mogelijk dat u nog dezelfde dag deze post ontvangt, als bpost erin slaagt deze deel te laten uitmaken van een latere postronde (bijvoorbeeld bij het bedelen van aangetekende zendingen).

## 11. Intellectuele eigendom

bpost behoudt alle rechten inzake intellectuele eigendom aangaande "First Service". De Klant mag het "First Service" formulier van bpost niet voor commerciële doeleinden gebruiken. In het bijzonder is de Klant niet toegestaan het merk of het logo van "First Service" of andere merken of logo's van bpost te gebruiken. bpost is niet verantwoordelijk voor de pertinentie of exactheid van de informatie die op het "First Service" formulier vermeld wordt.

## 12. Bescherming van de persoonsgegevens

**12.1** De persoonsgegevens (naam en voornaam, adres, telefoon-/ gsm-nummer of e-mailadres, functie) met betrekking tot bepaalde personeelsleden van de Klant, zoals door de Klant aan bpost meegedeeld in het kader van de afsluiting van het Contract of van de uitvoering van de door het Contract beoogde diensten, zullen worden verwerkt door bpost, de verantwoordelijke voor de verwerking van deze gegevens, met het oog op het verlenen van de in deze Algemene Voorwaarden (GTC's) bedoelde diensten (met inbegrip van voor het beheer van de contractuele relatie, het

opnemen van contact in geval van problemen, de controle van de verrichtingen en de preventie van fraude en misbruik).

**12.2** bpost kan deze gegevens ook gebruiken om uw werknemers te contacteren in verband met marktstudies of tevredenheidsenquêtes om deze diensten te verbeteren.

De Klant garandeert dat zijn personeelsleden geïnformeerd zijn over de behandeling van hun persoonlijke gegevens door bpost.

**12.3** Deze persoonsgegevens zullen toegankelijk zijn voor onze leveranciers van informaticadiensten aan wie de modelcontractbepalingen van de Europese Commissie werden opgelegd indien ze buiten de Europese Economische Ruimte zijn gevestigd.

**12.4** De persoonsgegevens die u ons meedeelt, worden bewaard gedurende 3 jaren na het eind van het contract waarna ze zullen worden gewist.

**12.5** Onder bepaalde voorwaarden kunnen de personeelsleden van de Klant hun persoonsgegevens inkijken en indien nodig laten verbeteren, het wissen ervan vragen, de verwerking ervan beperken of de overdracht ervan vragen door een gedateerde en ondertekende schriftelijke aanvraag, samen met een bewijs van hun identiteit, naar het volgende adres te verzenden: bpost, postbus 5000, 1000 Brussel, of online via de link naar het onlineformulier dat beschikbaar is in ons charter persoonlijke levenssfeer: [www.bpost.be/site/nl/privacy](http://www.bpost.be/site/nl/privacy). Tot slot kan er een klacht worden ingediend bij de overheid die in België ter zake bevoegd is indien een dergelijke vraag zonder gevolg blijft: [www.gegevensbeschermingsautoriteit.be](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be).

## 13. Aanpassingen

Deze Algemene Voorwaarden kunnen op elk moment door bpost aangepast worden. De aangepaste Algemene Voorwaarden zullen van toepassing zijn en zullen voor beide partijen bindend zijn vanaf de eerste dag van de maand die volgt op de melding van de aanpassing door bpost aan de Klant. Wanneer bpost er door een wet, verordening of beslissing van een Belgische of supranationale overheid zou toe worden verplicht de vergoeding voor, of de kenmerken of specificaties van "First Service" of de inhoud van de Algemene Voorwaarden te wijzigen of de Overeenkomst te ontbinden, zal bpost de Klant daar op een gepaste wijze over inlichten. In beide gevallen kan de Klant bpost via aangetekend schrijven, verstuurd binnen de vijftien (15) dagen, te rekenen vanaf de melding van de aanpassing, inlichten de Overeenkomst op de dag van de aanpassing te willen stopzetten. In dergelijke gevallen zijn beide partijen akkoord dat de Klant geen enkele vorm van schadeloosstelling kan eisen.

## 14. Andere bepalingen

Als een van de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden tengevolge van een wettelijke bepaling van de openbare orde of een bepaling van gebiedend recht nietig wordt verklaard of niet opponeerbaar zou zijn aan de Klant, zal deze clause geacht worden niet geschreven te zijn. Alle andere clauses blijven echter van toepassing. Deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst vallen onder het Belgisch recht. Elk bezwaar tegen deze Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst die niet minnelijk geschikt kan worden, zal enkel en alleen door hoven en rechtbanken van het wettelijk arrondissement Brussel opgelost kunnen worden. De Klant kan geen afstand doen van deze Overeenkomst zonder de voorafgaandelijk schriftelijke toestemming van bpost. bpost mag deze Overeenkomst op elk moment afstaan aan bedrijven die volgens artikel 11 van de gedragscode voor Ondernemingen met bpost verbonden zijn. bpost behoudt het recht onderaannemers aan te trekken voor het uitvoeren van deze Overeenkomst. Vragen of klachten dienen gericht te worden aan het Service Centre per telefoon op het nummer 02 201 11 11 of per post op het volgende adres Muntcentrum, 1000 Brussel.