

Algemene Voorwaarden First Service

Inhoudsopgave

1. Toepassingsgebied	2
2. Definities	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	3
7. Verplichtingen en verantwoordelijkheden van de Klant	3
8. Verplichtingen en verantwoordelijkheden van bpost	3
9. Klachten van de Klant	4
10. Beperkingen van de garantie	4
11. Intellectuele eigendom	4
12. Bescherming van de persoonsgegevens	4
13. Aanpassingen	5
14. Andere bepalingen	5

1. Toepassingsgebied

Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, zijn deze Algemene Voorwaarden First Service van toepassing op de First Service Dienst van bpost.

In geen geval zijn de algemene of bijzondere voorwaarden van de Klant of van andere partijen dan bpost van toepassing.

bpost opereert in een gereguleerde sector die wordt gekenmerkt door veranderingen inzake vraag en aanbod. De diensten en operationele processen van bpost kunnen bijgevolg evolueren in functie van de wijzigende omstandigheden.

2. Definities

In deze Algemene Voorwaarden First Service wordt verstaan onder:

bpost HQ: naamloze vennootschap van publiek recht met hoofdzetel in Anspachlaan 1 bus 1, 1000 Brussel, ingeschreven in het register van rechtspersonen van Brussel met het nummer 0214.596.464.

Dringende zending: een (binnenlandse en internationale) brief die aan de Klant is gericht en tegen het Priortarief is gefrankeerd en die wordt uitgereikt op de Werkdag die volgt op de dag waarop hij door de afzender werd afgegeven.

“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.

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

Klant: de natuurlijke persoon die zelfstandig een beroepsactiviteit uitoefent of de rechtspersoon die als klant is aangeduid in de Overeenkomst. Natuurlijke personen die handelen in hun hoedanigheid van consument in zin van het Wetboek van economisch recht van 28 februari 2013 (dat wil zeggen die de dienst aanschaffen of gebruiken voor doeleinden die geen enkel professioneel karakter hebben) mogen geen gebruikmaken van de Dienst.

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

Niet-dringende zending: een (binnenlandse en internationale) brief die aan de Klant is gericht en tegen het Non-Priortarief is gefrankeerd, en die wordt uitgereikt binnen de drie (3) Werkdagen na de dag waarop hij door de afzender werd afgegeven.

“Verwerkingsverantwoordelijke”, “Verwerker”, “Betrokkene”, “Persoonsgegevens”, “Inbreuk in verband met persoonsgegevens” en “Verwerking” (en “Verwerken”): hebben dezelfde betekenis als die welke eraan wordt gegeven in de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming (met inbegrip van de Algemene Verordening Gegevensbescherming 679/2016 of “AVG”, hierna de “Privacyregelgeving” genoemd).

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

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

“First Service” dienst van bpost garandeert de Klant de uitreiking van zijn Zendingen (dringend en niet-dringend) op het op het aanvraagformulier vermelde adres formulier vóór 9.00 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. De Algemene Voorwaarden zijn op bpost website beschikbaar (<https://www.bpost.be/algemene-voorwaarden>)

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. “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 één (1)

maand respecteert. De Klant kan de Overeenkomst beëindigen door een aangetekende brief te sturen naar bpost HQ, GSO - Contracting Team - Anspachlaan 1 bus 1, 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 maandelijkse 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 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 één (1) maand 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 HQ, GSO - Contracting Team, Anspachlaan 1 bus 1, 1000 Brussel of bij e-mail aan contract@bpost.be, zodat bpost de nodige operationele veranderingen kan doorvoeren.

8. Verplichtingen en verantwoordelijkheden van bpost

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, of wegwerkzaamheden, mobiliteitsplan (traag rijden of ecologisch - met gevolgen voor de organisatie van de distributierondes totdat de ronde wordt aangepast om rekening te houden met dit nieuwe plan), 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, epidemie, pandemie, enz.

bpost kan, zonder voorafgaande kennisgeving de Dienst First Service geheel of gedeeltelijk opschorten in geval van overmacht. De onderbreking kan in geen geval aanleiding geven tot een recht op schadevergoeding.

De post wordt bedield 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 bezwaar of elke klacht van de Klant moet aan bpost worden gericht binnen een termijn van vijf (5) Werkdagen, te rekenen vanaf de datum van de uitreiking van de Zendingen waarop het bezwaar of de klacht betrekking heeft. Een klacht kan worden ingediend door te telefoneren naar de Klantendienst (02 201 11 11). 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).

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 bedeedt 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". 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 HQ, Data Protection Office, Anspachlaan

1 bus 1, 1000 Brussel, of online via de link naar het onlineformulier dat beschikbaar is in ons charter persoonlijke levenssfeer: 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.

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 één (1) maand, 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 clausule geacht worden niet geschreven te zijn. Alle andere clausules 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 Klantendienst per telefoon op het nummer 02 201 11 11.