

Algemene voorwaarden Bpost MailConnect

September 2026

Onderstaande algemene voorwaarden zijn van toepassing vanaf 1 september 2026

1	Toepassingsgebied	5
2	Definities	5
3	Totstandkoming van de Overeenkomst	7
3.1	Aanvraag van de Dienst	7
3.2	Contractvoorstel.....	7
3.3	Totstandkoming van de Overeenkomst.....	7
3.4	Activatie van de Dienst	7
3.5	Volmachtkaarten	8
3.6	Opstart van de Dienst	8
3.7	Gebruikersbeheer	8
3.8	Wijzigingen tijdens de looptijd	8
4	Beschrijving van de Dienst	9
4.1	Ontvangst en centralisatie van Inkomende post	9
4.2	Vorbereiding en digitalisering	9
4.3	Beschikbaarstelling via het Webportaal.....	9
4.4	Retentieperiode	10
4.5	Vernietiging (of ontvangst) fysieke Poststukken.....	10
5	Verplichtingen van Bpost.....	11
5.1	Algemene verwerkingsverplichting	11
5.2	Ontvangst van Aangetekende Zendingen	11
5.3	Vernietiging van de fysieke Poststukken	11
6	Verplichtingen van de Klant.....	11
6.1	Algemene medewerkingsplicht.....	11
6.2	Adressen en contactgegevens	11
6.3	Volmachtkaarten voor aangetekende zendingen	11

6.4	Gebruikersbeheer	12
6.5	Correct gebruik van het Webportaal	12
6.6	Inhoud van de Poststukken	12
6.7	Naleving van wet- en regelgeving	12
6.8	Verificatie en validatie van Digitale Kopieën	12
6.9	Niet-scanbare Poststukken.....	13
7	Gebruikersbeheer en toegang tot het Webportaal	13
7.1	Toegang tot het Webportaal	13
7.2	Beheerder	13
7.3	Gebruikersaccounts	13
7.4	Authenticatie en beveiliging	13
7.5	Wijziging en intrekking van toegangsrechten	14
7.6	Gebruik van het Webportaal	14
8	Service Levels	14
8.1	Algemeen.....	14
8.2	Verwerking van Inkomende Post.....	14
8.3	Beschikbaarstelling van Digitale Kopieën.....	15
8.4	Beschikbaarheid van het Webportaal.....	15
8.5	Ondersteuning en incidentbeheer	15
8.6	Uitsluitingen	15
9	Tarieven en facturatie	15
9.1	Toepasselijke tarieven	15
9.2	Bundels	15
9.3	Volume-aanname	16
9.4	Bijkomende opties	16
9.5	Opstartvergoeding	16
9.6	Overschrijding van inbegrepen volumes	16
9.7	Structurele afwijkingen van de volume-aanname.....	17
9.8	Facturatie	17
9.9	Start tijdens een lopende maand.....	17
9.10	Betaling.....	17
9.11	Betwisting van facturen	17
9.12	Betalingsvoorwaarden.....	17
9.13	Indexatie	18
9.14	Wijziging van tarieven	18
10	Bescherming van persoonsgegevens	18
10.1	Rollen en toepasselijk recht	18
10.2	Verplichtingen van de Klant (Verwerkingsverantwoordelijke)	19

10.3	Verplichtingen van Bpost (Verwerker).....	19
10.4	Meldingen van Inbreuken in verband met Persoonsgegevens.....	19
10.5	Gebruik van subverwerkers.....	20
10.6	Documentatie, informatie en audit	20
10.7	Beëindiging en teruggave of verwijdering van gegevens.....	20
10.8	Beschrijving van de verwerking:.....	20
10.9	Contactgegevens DPO Bpost:	21
10.10	Technische en organisatorische maatregelen	21
11	Intellectuele eigendom	21
12	Aansprakelijkheid	22
12.1	Algemeen	22
12.2	Melding van fouten of tekortkomingen	22
12.3	Herstel in natura	22
12.4	Aansprakelijkheidsbeperking	23
12.5	Uitsluiting van indirecte schade.....	23
12.6	Uitsluitingen van aansprakelijkheid	23
12.7	Verantwoordelijkheid van de Klant.....	23
12.8	Buitencontractuele en contractuele vorderingen.....	23
13	Overmacht	24
14	Duur en beëindiging	25
14.1	Duur.....	25
14.2	Gewone opzegging	25
14.3	Beëindiging wegens contractuele wanprestatie.....	25
14.4	Beëindiging wegens insolventie	25
14.5	Niet-activering van de Dienst	25
14.6	Gevolgen van de beëindiging.....	26
14.7	Behandeling van Poststukken en Digitale Kopieën na beëindiging.....	26
14.8	Eindafrekening	26
15	Klachten	26
15.1	Indiening van klachten.....	26
15.2	Termijn voor melding.....	27
15.3	Onderzoek van de klacht.....	27
15.4	Herstelmaatregelen	27
15.5	Beperkingen	27
16	Andere contractuele bepalingen	27
16.1	Onderaanneming.....	27
16.2	Volledige overeenkomst.....	28
16.3	Overdraagbaarheid	28

16.4	Deelbaarheid	28
16.5	Afstand van rechten	28
16.6	Toepasselijk recht en geschillenbeslechting	28

1 Toepassingsgebied

Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, zijn deze Algemene Voorwaarden Bpost MailConnect van toepassing op de Dienst die door Bpost aan de Klant wordt aangeboden.

De Dienst bestaat uit een gestandaardiseerde dienstverlening waarbij inkomende fysieke post van de Klant wordt ontvangen, voorbereid, gedigitaliseerd en vervolgens digitaal ter beschikking wordt gesteld via een door Bpost aangeboden digitale omgeving. De Dienst omvat eveneens de tijdelijke bewaring van fysieke Poststukken en de vernietiging of, in voorkomend geval, retourzending ervan, overeenkomstig de overeengekomen operationele modaliteiten.

De Dienst heeft uitsluitend betrekking op Poststukken die door Bpost worden ontvangen en verwerkt en uitgereikt. Poststukken die door de Klant worden ontvangen via een andere postale operator, koerier, leverancier of dienstverlener dan Bpost, worden niet beschouwd als deel uitmakend van de Dienst, tenzij Bpost deze Poststukken uitdrukkelijk schriftelijk aanvaardt voor verwerking binnen de Dienst.

De Dienst is uitsluitend bestemd voor professionele klanten, ondernemingen, verenigingen, instellingen en overheden. Natuurlijke personen die handelen voor doeleinden die buiten hun beroepsactiviteit vallen, kunnen geen gebruik maken van de dienst.

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de standaard MailConnect-bundels en op de daarmee verbonden opties, zoals nader omschreven in het Contract en de Tariefbijlage en/of enige andere door Bpost meegedeelde contractuele of operationele documentatie.

De Dienst is een gestandaardiseerde dienstverleningsoplossing. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, omvat de dienst geen klant specifieke softwareontwikkeling, integratie in de systemen van de Klant, juridische archiveringsdienst, inhoudelijke validatie van Poststukken, documentclassificatie, data-extractie of andere maatwerkprestaties.

De algemene of bijzondere voorwaarden van de Klant of van enige andere partij dan Bpost zijn niet van toepassing.

In geval van tegenstrijdigheid tussen deze Algemene Voorwaarden en de bepalingen van de documenten die deel uitmaken van de Overeenkomst geldt de volgende voorrangsorte, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald:

- het MailConnect contract met haar Tariefbijlage en commerciële voorwaarden;
- deze Algemene Voorwaarden Bpost MailConnect met inbegrip van de verwerkersovereenkomst;

Bpost behoudt zich het recht voor om de Dienst, de operationele processen, de technische modaliteiten, de gebruikte toepassingen of de toepasselijke documentatie aan te passen wanneer dit noodzakelijk is om rekening te houden met technologische, operationele, wettelijke, commerciële of organisatorische evoluties, voor zover dergelijke aanpassingen geen wezenlijke afbreuk doen aan de overeengekomen kernprestaties van de dienst. Bpost brengt de Klant ten minste dertig (30) kalenderdagen vóór de inwerkingtreding van dergelijke aanpassingen schriftelijk op de hoogte. Indien een aanpassing een wezenlijke wijziging van de Dienst inhoudt, heeft de Klant het recht de Overeenkomst kosteloos te beëindigen mits schriftelijke kennisgeving binnen dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van de mededeling van de aanpassing.

2 Definities

Algemene Voorwaarden: Onderhavige Algemene Voorwaarden Bpost MailConnect, zoals van tijd tot tijd gewijzigd overeenkomstig de bepalingen ervan.

Adres: Het postadres waarvoor de Klant de verwerking van Inkomende Post binnen de Dienst activeert.

Beheerder: De natuurlijke persoon bij de Klant die door de Klant wordt aangeduid om gebruikers te beheren, toegangsrechten toe te kennen en als contactpersoon voor de Dienst op te treden.

Bpost: Bpost NV van publiek recht, met maatschappelijke zetel te Anspachlaan 1 bus 1, 1000 Brussel en ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder nummer 0214.596.464.

Bijkomend Adres: Elk bijkomend Adres waarvoor de Klant de verwerking van Inkomende Post activeert bovenop het inbegrepen Hoofdadres en waarvoor een afzonderlijke vergoeding verschuldigd is overeenkomstig de Tariefbijlage. Alle Inkomende Post van het Hoofdadres en elke Bijkomend Adres worden als één geheel behandeld en aangeboden in het Webportaal.

Bundel: De commerciële formule van de Dienst, zoals omschreven in het contract en de Tariefbijlage, die gedurende een maand recht geeft op de verwerking van een maximaal aantal Poststukken en Vellen (gerekend aan een gemiddelde van 3 Vellen per Poststuk) tegen een vaste vergoeding. Overschrijdingen van de in de Bundel inbegrepen volumes kunnen aanleiding geven tot bijkomende vergoedingen overeenkomstig de toepasselijke Tariefbijlage.

Digitale Kopie: De elektronische afbeelding of het digitale bestand dat door Bpost wordt aangemaakt op basis van een Poststuk of één of meerdere Vellen die deel uitmaken van een Poststuk.

Gebruiker: Iedere natuurlijke persoon die door de Klant gemachtigd wordt om toegang te verkrijgen tot het Webportaal.

Hoofdadres: Het enige fysieke Adres dat inbegrepen is in de standaard MailConnect-dienst.

Inkomende Post: Alle Poststukken die door Bpost worden ontvangen en verwerkt in het kader van de MailConnect-dienst.

Klant: De onderneming, zelfstandige, vereniging, instelling, overheid of andere professionele organisatie die een Overeenkomst sluit met Bpost voor de afname van de MailConnect-dienst.

MailConnect-dienst: De door Bpost aangeboden geïntegreerde dienstverlening – in dit document ook vernoemd als de **Dienst** - bestaande uit:

- de doorzending van de Poststukken naar de Scanning Factory;
- de ontvangst en verwerking van Inkomende Post;
- de digitalisering van Poststukken;
- de beschikbaarstelling van Digitale Kopieën via het Webportaal;
- de tijdelijke bewaring en vernietiging van fysieke originelen;
- en, in voorkomend geval, de retourzending van fysieke originelen.

Opstartvergoeding: de eenmalige vergoeding verschuldigd voor de configuratie en activatie van de MailConnect-dienst overeenkomstig artikel 9.5 en de Tariefbijlage.

Overeenkomst: De contractuele relatie tussen de Klant en Bpost betreffende de MailConnect-dienst, met inbegrip van het MailConnect-contract, de Tariefbijlage, deze Algemene Voorwaarden en, voor zover van toepassing, de algemene voorwaarden van de onderliggende Bpost-diensten.

Overschrijdingsvergoeding: de bijkomende vergoeding die door Bpost wordt aangerekend wanneer het aantal inbegrepen Vellen van de gekozen Bundel wordt overschreden, overeenkomstig de Tariefbijlage.

Poststuk: Elke fysieke brief, aangetekende brief of andere schriftelijke postzending die door Bpost wordt verwerkt binnen de MailConnect-dienst.

Retentieperiode: De periode gedurende dewelke Bpost de fysieke originelen bewaart na digitalisering alvorens deze worden vernietigd of terugbezorgd.

Scanning Factory: De door Bpost aangeduide verwerkingslocatie voor digitalisatie van Poststukken.

Tariefbijlage: Het document waarin de toepasselijke tarieven, vergoedingen, inbegrepen volumes, toeslagen en eventuele bijkomende kosten voor de MailConnect-dienst zijn opgenomen.

Vel: Een afzonderlijk fysiek papieren blad - ongeacht of het enkelzijdig of dubbelzijdig bedrukt is - dat deel uitmaakt van een Poststuk. Ook de enveloppe wordt gezien als een Vel.

Webportaal: De door Bpost ter beschikking gestelde digitale toepassing waarmee geautoriseerde gebruikers toegang krijgen tot de Digitale Kopieën en aanverwante functionaliteiten van de MailConnect-dienst.

Verwerker: De partij die persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de Klant zoals bedoeld in Verordening (EU) 2016/679 (AVG/GDPR).

Verwerkingsdag: Een Werkdag waarop Bpost operationele activiteiten uitvoert met betrekking tot de MailConnect-dienst.

Werkdag: Elke kalenderdag, met uitzondering van zaterdagen, zondagen, wettelijke feestdagen in België en de door Bpost aangekondigde dagen met aangepaste dienstverlening.

3 Totstandkoming van de Overeenkomst

3.1 Aanvraag van de Dienst

De Klant kan zijn interesse voor de Dienst kenbaar maken via het door Bpost ter beschikking gestelde [contactformulier](#) op de Bpost website of via andere door Bpost voorziene commerciële kanalen.

Na ontvangst van de aanvraag zal Bpost de Klant contacteren teneinde diens behoeften, het verwachte volume aan Poststukken, de gewenste opties en de operationele vereisten van de Dienst te bespreken.

3.2 Contractvoorstel

Op basis van de informatie verstrekt door de Klant stelt Bpost een contractvoorstel met Tariefbijlage op waarin onder meer de gekozen Bundel, de geselecteerde opties, het aantal Adressen, de toepasselijke tarieven en de voor de uitvoering van de Dienst vereiste gegevens worden opgenomen.

De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en actualiteit van de door hem verstrekte informatie.

3.3 Totstandkoming van de Overeenkomst

De Overeenkomst komt pas tot stand nadat:

- a) de Klant het contractvoorstel heeft ondertekend; en
- b) Bpost de ontvangst van het ondertekende contract schriftelijk heeft bevestigd en ondertekend terugbezorgd aan de Klant.

Bpost behoudt zich het recht voor een aanvraag te weigeren indien de door de Klant verstrekte informatie onvolledig, onjuist of ontoereikend blijkt voor de uitvoering van de Dienst.

3.4 Activatie van de Dienst

Na de totstandkoming van de Overeenkomst start Bpost de activatie activiteiten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Dienst.

Deze activiteiten omvatten onder meer:

- de configuratie van het Webportaal;
- de aanmaak van een Beheerder-account;
- de registratie van de opgegeven Adressen;
- de registratie voor doorzending van de fysieke Poststukken;

- de voorbereiding van de operationele verwerking;
- de validatie van de vereiste documenten.

De activatie activiteiten geven aanleiding tot een eenmalige Opstartvergoeding overeenkomstig de Tariefbijlage.

3.5 Volmachtkaarten

Voor het Hoofdadres en elk Bijkomend Adres waarvoor de Klant de verwerking van Inkomende Post wenst te activeren, dient de Klant een geldige Postvolmacht voor de ontvangst van aangetekende zendingen te voorzien en ter beschikking te stellen van de Scanning Factory.

De Klant blijft uitsluitend verantwoordelijk voor:

- de correcte aankoop van de volmachtkaart;
- de tijdige doorsturing ervan naar de Scanning Factory;

Zolang Bpost niet beschikt over alle vereiste volmachtkaarten kan de Dienst niet worden gestart, zie de gevolgen hiervan in artikel 3.6.

De Klant erkent dat de verwerking van aangetekende zendingen een essentieel onderdeel vormt van de Dienst en dat Bpost de Dienst niet kan uitvoeren zonder de vereiste volmachtkaarten.

3.6 Opstart van de Dienst

De Dienst start uitsluitend op een maandag.

Bpost streeft ernaar de Dienst uiterlijk binnen vier (4) weken na de inwerkingtreding van de Overeenkomst op te starten, op voorwaarde dat alle noodzakelijke gegevens, documenten, volmachtkaart(en) en medewerking tijdig door de Klant werden verstrekt.

De termijn van vier (4) weken wordt automatisch verlengd zolang Bpost niet beschikt over alle gegevens, documenten, volmachtkaart(en) of andere informatie die noodzakelijk is voor de uitvoering van de Dienst.

Indien Bpost niet beschikt over alle hiervoor vermelde informatie binnen vijfenveertig (45) kalenderdagen na de totstandkoming van de Overeenkomst, heeft Bpost het recht de aanvraag als vervallen te beschouwen en de verdere activatieactiviteiten stop te zetten.

In dat geval heeft Bpost het recht de Overeenkomst te beëindigen mits een voorafgaande schriftelijke ingebrekestelling waarbij de Klant een bijkomende termijn van vijftien (15) kalenderdagen wordt verleend om alsnog aan de vereisten te voldoen.

Deze termijn vormt een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis.

De effectieve datum van de opstart van de Dienst wordt door Bpost schriftelijk aan de Klant meegedeeld.

3.7 Gebruikersbeheer

Bij de activatie van de Dienst wordt één Beheerder-account aangemaakt.

De Beheerder kan vervolgens bijkomende Gebruikers aanmaken, beheren, wijzigen of verwijderen overeenkomstig de functionaliteiten van het Webportaal en de gekozen Bundel.

3.8 Wijzigingen tijdens de looptijd

De Klant kan tijdens de looptijd van de Overeenkomst bijkomende Adressen of opties aanvragen. Tevens kan er een aanpassing gebeuren aan de keuze van de Bundel bij evolutie van de volumes aan Inkomende Post of initiële foutieve inschatting op elk ogenblik tijdens de looptijd van de overeenkomst. Tussen twee opeenvolgende wijzigingsaanvragen dient steeds een minimumperiode van zes (6) maanden te liggen.

Dergelijke wijzigingen worden vastgelegd door middel van een schriftelijk addendum of enige andere door Bpost aanvaarde schriftelijke bevestiging uiterlijk 15 werkdagen voor de begindatum van een nieuwe maand, en kunnen aanleiding geven tot een aanpassing van de toepasselijke tarieven.

4 Beschrijving van de Dienst

4.1 Ontvangst en centralisatie van Inkomende post

De Dienst heeft tot doel de Inkomende Post van de Klant te centraliseren, te verwerken en digitaal ter beschikking te stellen via het Webportaal.

In het kader van de Dienst zorgt Bpost voor de centralisatie en ontvangst van de Inkomende Post die bestemd is voor het Hoofdadres en, indien van toepassing, de overeengekomen Bijkomende Adressen, in de Scanning Factory.

De Klant erkent dat Bpost enkel instaat voor de ontvangst, centralisatie en verwerking van Inkomende Post die binnen de operationele processen van Bpost voor de MailConnect-dienst wordt aangeleverd. Poststukken die de Klant ontvangt via een andere postale operator, koerier, leverancier of dienstverlener dan Bpost vallen buiten het toepassingsgebied van de Dienst en geven geen aanleiding tot enige verwerkings-, digitaliserings-, bewaar-, vernietigings- of retourzendingsverplichting in hoofde van Bpost.

De aanlevering van de Inkomende Post gebeurt overeenkomstig de operationele processen van Bpost voor doorzending van fysieke post.

Bpost verwerkt de Inkomende Post op dagelijkse basis tijdens Verwerkingsdagen.

Bpost bepaalt zelfstandig de operationele middelen, locaties, processen, technologieën en onderaannemers die worden ingezet voor de uitvoering van de Dienst.

4.2 Voorbereiding en digitalisering

De Poststukken worden ontvangen in de Scanning Factory. De Aangetekende Zendingen worden aan de Scanning Factory uitgereikt op basis van de volmachtkaart en ontvangen een scan voor uitreiking.

De ontvangen Poststukken worden geopend, gesorteerd, voorbereid (bv. ontdaan van nietjes) en gedigitaliseerd overeenkomstig de operationele procedures van Bpost.

De digitalisering gebeurt in zwart-wit en resulteert in een PDF-bestand dat beschikbaar wordt gesteld via het Webportaal.

De enveloppe maakt integraal deel uit van het Poststuk en wordt eveneens gedigitaliseerd.

Bpost voert redelijke kwaliteitscontroles uit met als doel leesbare en bruikbare Digitale Kopieën ter beschikking te stellen.

De Dienst omvat geen Optical Character Recognition (OCR), automatische data-extractie, documentclassificatie, inhoudelijke validatie van Poststukken of andere vormen van inhoudelijke verwerking, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

Kleine afwijkingen die geen wezenlijke invloed hebben op de leesbaarheid van de Digitale Kopieën vormen geen tekortkoming in de uitvoering van de Dienst.

4.3 Beschikbaarstelling via het Webportaal

Na digitalisering worden de Digitale Kopieën beschikbaar gesteld via het Webportaal.

De Klant krijgt toegang tot het Webportaal overeenkomstig de gekozen Bundel en de daaraan verbonden gebruikersrechten.

Bpost streeft ernaar de Digitale Kopieën zo snel mogelijk na verwerking beschikbaar te stellen. Afhankelijk van de door de Klant geselecteerde opties kunnen afwijkende – meer prioritaire - momenten van digitale beschikbaarstelling van toepassing zijn.

De Digitale Kopieën blijven gedurende de archiefperiode verbonden aan de gekozen Bundel beschikbaar in het Webportaal.

Bpost behoudt zich het recht om de functionaliteiten van het Webportaal aan te passen, uit te breiden of te wijzigen in functie van technologische, operationele, veiligheids- of wettelijke vereisten, zonder afbreuk te doen aan de essentiële functionaliteiten van de Dienst. Bpost brengt de Klant voorafgaandelijk op de hoogte van dergelijke wijzigingen voor zover deze een wezenlijke impact hebben op het gebruik van het Webportaal door de Klant.

4.4 Retentieperiode

Bpost bewaart de fysieke Poststukken gedurende een periode van dertig (30) kalenderdagen na de digitalisering ervan.

Gedurende deze periode worden de fysieke Poststukken tijdelijk bewaard met het oog op operationele opvolging, verificatie of mogelijke uitzonderingsverwerking in het kader van een klachtenprocedure.

De Klant erkent dat deze tijdelijke bewaring geen archiveringsdienst vormt.

4.5 Vernietiging (of ontvangst) fysieke Poststukken

Na afloop van de Retentieperiode worden de fysieke Poststukken definitief vernietigd overeenkomstig de operationele procedures van Bpost.

De Klant erkent dat vernietigde Poststukken niet kunnen worden teruggevraagd, gerecupereerd of opnieuw ter beschikking gesteld.

De Klant blijft zelf verantwoordelijk voor de beoordeling of een Digitale Kopie volstaat voor zijn wettelijke, fiscale, boekhoudkundige, administratieve of andere verplichtingen.

Indien de Klant kiest voor een aanvullende optie inzake ontvangst van de Poststukken, worden de fysieke Poststukken behandeld overeenkomstig de bepalingen van die optie.

Een dergelijke optie geldt voor alle Poststukken die binnen de Dienst worden verwerkt en kan niet beperkt worden tot afzonderlijke Poststukken, categorieën van Poststukken of individuele verzoeken van de Klant.

Indien Bpost Poststukken of inhoud ontvangt die redelijkerwijze niet kunnen worden gedigitaliseerd binnen de normale operationele processen van de Dienst, heeft Bpost het recht deze buiten de Dienst te houden en te behandelen overeenkomstig haar operationele procedures. Dit houdt in dat dergelijke niet-scanbare voorwerpen zullen vernietigd worden, met uitzondering van deze waarvoor Bpost naar best vermogen oordeelt dat deze een mogelijke waarde hebben zoals, echter niet exhaustief, bijvoorbeeld badges, toegangskaarten, bankkaarten, sleutels of USB-sticks. Ingeval deze mogelijke waardevolle niet-scanbare voorwerpen worden aangetroffen, zal Bpost contact opnemen met de Klant om de gewenste vervolgstap af te spreken, waaronder kan zijn het terugsturen van deze voorwerpen naar de Klant onder de vorm van een pakje. Het staat Bpost vrij een vergoeding aan te rekenen voor deze zending.

Bpost kan niet aansprakelijk worden gesteld voor beperkingen die inherent zijn aan de aard van dergelijke niet-scanbare Poststukken.

5 Verplichtingen van Bpost

5.1 Algemene verwerkingsverplichting

Bpost verbindt zich ertoe de Dienst uit te voeren overeenkomstig de Overeenkomst waaronder deze Algemene Voorwaarden en de toepasselijke operationele procedures.

Tevens verbindt Bpost zich ertoe de van kracht zijnde reglementering en wetgeving inzake de verwerking van persoonsgegevens te eerbiedigen en in het bijzonder de algemene reglementering rond de bescherming van persoonsgegevens. Voor alle informatie hierover verwijzen we naar het [algemeen Bpost privacybeleid](#) op de website evenals de specifieke verwerkersovereenkomst afgesloten voor deze Dienst (zie Hoofdstuk 10).

5.2 Ontvangst van Aangetekende Zendingen

Bpost verbindt zich ertoe op te treden als lasthebber van de Klant voor de ontvangst van de Aangetekende Zendingen van de Klant waarbij Bpost deze aftekent voor ontvangst na controle van de volmacht.

5.3 Vernietiging van de fysieke Poststukken

Bpost waarborgt dat fysieke Poststukken die overeenkomstig de Overeenkomst voor vernietiging in aanmerking komen, op een veilige, vertrouwelijke en definitieve wijze worden vernietigd. Daartoe kan Bpost beroep doen op gespecialiseerde derden. Bpost blijft verantwoordelijk voor de keuze van deze dienstverleners en voor de naleving van passende veiligheids- en vertrouwelijkheidsmaatregelen tijdens het volledige vernietigingsproces.

6 Verplichtingen van de Klant

6.1 Algemene medewerkingsplicht

De Klant verbindt zich ertoe alle redelijke medewerking te verlenen die noodzakelijk is voor de correcte activatie en uitvoering van de Dienst.

De Klant verstrekt tijdig alle gegevens, documenten, machtigingen, instructies en andere informatie die redelijkerwijze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Dienst.

De Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en actualiteit van alle aan Bpost verstrekte informatie.

6.2 Adressen en contactgegevens

De Klant is verantwoordelijk voor de correcte identificatie van het Hoofdadres en de eventuele Bijkomende Adressen waarop de Dienst betrekking heeft, evenals het Facturatieadres.

Elke wijziging van een Adres, contactpersoon, facturatiegegevens of andere relevante informatie moet onverwijld schriftelijk aan Bpost worden meegedeeld.

Bpost kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enige vertraging, foutieve verwerking of onderbreking van de Dienst die voortvloeit uit onjuiste, onvolledige of laattijdig meegedeelde gegevens.

6.3 Volmachtkaarten voor aangetekende zendingen

De Klant erkent dat de ontvangst en verwerking van aangetekende zendingen een essentieel onderdeel vormt van de Dienst.

De Klant verbindt zich ertoe voor het Hoofdadres en elk Bijkomend Adres tijdig een geldige volmachtkaart te verkrijgen en te bezorgen aan de Scanning Factory. De Klant ontvangt hiervoor eveneens een verzendetiket per adres bij de start van de Overeenkomst.

De Klant draagt de volledige verantwoordelijkheid voor de juistheid, geldigheid en tijdige bezorging van deze volmachtkaarten.

Bpost is niet aansprakelijk voor het niet kunnen uitvoeren van de Dienst indien de vereiste volmachtkaarten ontbreken, ongeldig zijn, of niet tijdig werden bezorgd.

6.4 Gebruikersbeheer

De Klant is verantwoordelijk voor het beheer van de gebruikersaccounts die toegang hebben tot het Webportaal.

Alle handelingen die worden uitgevoerd via gebruikersaccounts die aan de Klant zijn toegewezen, worden geacht door of namens de Klant te zijn uitgevoerd.

De Klant draagt de volledige verantwoordelijkheid voor het correcte beheer van deze gebruikersaccounts overeenkomstig Hoofdstuk 7 van deze Algemene Voorwaarden.

6.5 Correct gebruik van het Webportaal

De Klant verbindt zich ertoe het Webportaal uitsluitend te gebruiken overeenkomstig:

- de Overeenkomst;
- deze Algemene Voorwaarden;
- de toepasselijke wetgeving;
- de gebruikersdocumentatie en operationele richtlijnen van Bpost.

Het is de Klant verboden het Webportaal te gebruiken op een wijze die de beveiliging, integriteit, beschikbaarheid of correcte werking ervan in gevaar kan brengen.

6.6 Inhoud van de Poststukken

De Klant blijft uitsluitend verantwoordelijk voor:

- de inhoud van de Poststukken;
- de rechtmatigheid van de verwerking ervan;
- de naleving van zijn wettelijke verplichtingen met betrekking tot de betrokken documenten en persoonsgegevens.

Bpost is niet gehouden de inhoud van Poststukken te controleren en oefent geen toezicht uit op de wettigheid, juistheid, volledigheid of geschiktheid van de verwerkte Poststukken.

6.7 Naleving van wet- en regelgeving

De Klant garandeert dat het gebruik van de Dienst in overeenstemming is met alle op hem toepasselijke wettelijke, reglementaire en contractuele verplichtingen. De aangeleverde Digitale Kopieën zijn niet gecertificeerd en voldoen bijgevolg niet aan de wettelijke vereisten met betrekking tot gekwalificeerde elektronische archivering.

De Klant vrijwaart Bpost tegen alle aanspraken van derden die het rechtstreeks gevolg zijn van een bewezen schending van deze verplichtingen door de Klant, en dit beperkt tot de directe schade die daaruit voortvloeit.

6.8 Verificatie en validatie van Digitale Kopieën

De Klant blijft verantwoordelijk voor de controle van de Digitale Kopieën die via het Webportaal ter beschikking worden gesteld.

De Klant dient eventuele fouten, onregelmatigheden of ontbrekende Poststukken binnen 30 kalenderdagen na beschikbaarstelling van de betrokken Digitale Kopie aan Bpost te melden overeenkomstig de klachtenprocedure.

6.9 Niet-scanbare Poststukken

De Dienst is uitsluitend bestemd voor de verwerking van scanbare Poststukken.

De Klant erkent dat bepaalde voorwerpen, materialen of inhoud niet door de Dienst kunnen worden verwerkt, waaronder maar niet beperkt tot:

- voorwerpen die geen papieren document vormen;
- voorwerpen waarvan de fysieke kenmerken een digitalisering onmogelijk of onredelijk bemoeilijken;
- voorwerpen die schade kunnen veroorzaken aan personen, infrastructuur of apparatuur;
- inhoud waarvan de verwerking wettelijk verboden is.

Indien Bpost dergelijke inhoud ontvangt, heeft zij het recht deze buiten de Dienst te houden en te behandelen overeenkomstig haar operationele procedures, zonder dat dit aanleiding geeft tot enige aansprakelijkheid in hoofde van Bpost.

7 Gebruikersbeheer en toegang tot het Webportaal

7.1 Toegang tot het Webportaal

De Dienst wordt ter beschikking gesteld via het Webportaal.

Toegang tot het Webportaal is uitsluitend voorbehouden aan Gebruikers die door de Klant overeenkomstig de Overeenkomst werden geautoriseerd.

Bpost bepaalt de technische modaliteiten voor de toegang tot het Webportaal en kan deze wijzigen wanneer dit noodzakelijk is om technische, operationele, veiligheids- of wettelijke redenen.

7.2 Beheerder

Bij de activatie van de Dienst maakt Bpost één Beheerder-account aan.

De Beheerder fungeert als beheerder van het Webportaal namens de Klant en beschikt over de rechten die noodzakelijk zijn voor het beheer van Gebruikers en toegangen.

De Beheerder wordt aangeduid door de Klant en blijft gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst verantwoordelijk voor het beheer van de gebruikersomgeving.

7.3 Gebruikersaccounts

De Beheerder kan Gebruikers aanmaken, wijzigen, activeren of verwijderen binnen de grenzen van de door de Klant gekozen Bundel.

Het maximaal aantal Gebruikers dat toegang kan krijgen tot het Webportaal wordt bepaald door de gekozen Bundel.

Bpost behoudt zich het recht voor bijkomende vergoedingen aan te rekenen indien het aantal toegelaten Gebruikers wordt overschreden overeenkomstig de Tariefbijlage.

7.4 Authenticatie en beveiliging

Elke Gebruiker beschikt over persoonlijke toegangsgegevens.

Gebruikers mogen hun toegangsgegevens niet delen met derden en dienen alle redelijke maatregelen te nemen om de vertrouwelijkheid ervan te waarborgen.

De Klant is verantwoordelijk voor alle handelingen die worden uitgevoerd via de gebruikersaccounts die aan hem zijn toegewezen.

De Klant verbindt zich ertoe Bpost onverwijld op de hoogte te brengen van elk vermoeden van ongeoorloofd gebruik, verlies van toegangsgegevens of beveiligingsincident dat betrekking heeft op het Webportaal.

Bpost behoudt zich het recht voor om aanvullende authenticatie- of beveiligingsmaatregelen op te leggen of ter beschikking te stellen, waaronder onder meer multi-factor authenticatie, single sign-on, federatieve authenticatie of andere vergelijkbare beveiligingsmechanismen, wanneer dit noodzakelijk of wenselijk is om technische, operationele, veiligheids- of wettelijke redenen.

7.5 Wijziging en intrekking van toegangsrechten

De Klant is verantwoordelijk voor het onmiddellijk aanpassen of intrekken van toegangsrechten wanneer een Gebruiker niet langer gemachtigd is om toegang te hebben tot het Webportaal.

Bpost kan zelf de toegang van een Gebruiker of van de Klant geheel of gedeeltelijk opschorten zonder voorafgaande notificatie en toestemming indien:

- dit noodzakelijk is om veiligheidsredenen;
- sprake is van misbruik van het Webportaal;
- de Overeenkomst dit vereist;
- of Bpost daartoe wettelijk verplicht is.

7.6 Gebruik van het Webportaal

Het Webportaal mag uitsluitend worden gebruikt voor de doeleinden waarvoor de Dienst werd ontwikkeld.

De Klant en zijn Gebruikers zullen geen handelingen stellen die de veiligheid, integriteit, beschikbaarheid of werking van het Webportaal kunnen schaden of verstoren.

Bpost behoudt zich het recht voor passende technische of organisatorische maatregelen te nemen indien de werking of veiligheid van het Webportaal in gevaar wordt gebracht.

8 Service Levels

8.1 Algemeen

Bpost streeft ernaar de Dienst uit te voeren overeenkomstig de service levels die verbonden zijn aan de door de Klant gekozen Bundel en de eventueel geselecteerde opties.

De toepasselijke service levels worden nader omschreven in volgende paragrafen en het contract met de Tariefbijlage die integraal deel uitmaken van de Overeenkomst.

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn de service levels inspanningsverbintenissen en geen resultaatsverbintenissen.

8.2 Verwerking van Inkomende Post

Bpost verwerkt de Inkomende Post op Verwerkingsdagen overeenkomstig haar operationele procedures.

De verwerking van Inkomende Post omvat onder meer de centralisatie, ontvangst, voorbereiding, digitalisering en beschikbaarstelling van de Digitale Kopieën via het Webportaal.

Bpost streeft ernaar de dagelijkse verwerking van de ontvangen Poststukken te verzekeren tijdens **iedere Verwerkingsdag**.

8.3 Beschikbaarstelling van Digitale Kopieën

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, worden de Digitale Kopieën beschikbaar gesteld via het Webportaal **vóór het einde van de Verwerkingsdag** waarop het betrokken Poststuk werd verwerkt.

Afhankelijk van de door de Klant geselecteerde opties kan Bpost aanvullende service levels aanbieden inzake prioritaire digitale beschikbaarstelling.

De toepasselijke tijdstippen en voorwaarden worden nader omschreven in het contract met de Tariefbijlage.

De beschikbaarheid van dergelijke opties kan afhankelijk zijn van de gekozen Bundel.

8.4 Beschikbaarheid van het Webportaal

Bpost streeft naar een beschikbaarheid van het Webportaal van **99,5% tijdens Werkdagen**.

Bpost behoudt zich het recht voor de beschikbaarheid van het Webportaal tijdelijk te beperken of te onderbreken voor onderhoudswerkzaamheden, technische updates, beveiligingsmaatregelen, migraties of andere noodzakelijke operationele interventies.

8.5 Ondersteuning en incidentbeheer

De Klant kan vragen, incidenten of technische problemen melden via de door Bpost ter beschikking gestelde ondersteuningskanalen.

Bpost bepaalt vrij de ondersteuningskanalen die worden ingezet voor de ondersteuning van de Dienst.

De ondersteuning wordt in beginsel verleend **tijdens de kantooruren op Verwerkingsdagen**.

De toepasselijke ondersteuningsprocedures kunnen door Bpost worden aangepast in functie van operationele, technische of organisatorische evoluties.

8.6 Uitsluitingen

De service levels zijn niet van toepassing voor zover de niet-naleving ervan rechtstreeks of onrechtstreeks het gevolg is van:

- onjuiste of onvolledige gegevens verstrekt door de Klant;
- het ontbreken van vereiste volmachtkaarten;
- de niet-naleving van de Overeenkomst door de Klant;
- overmacht (zie Hoofdstuk 13);
- geplande onderhoudswerkzaamheden;

9 Tarieven en facturatie

9.1 Toepasselijke tarieven

De tarieven voor de Dienst worden opgenomen in de Tariefbijlage die integraal deel uitmaakt van de Overeenkomst.

Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zijn alle prijzen uitgedrukt in euro en exclusief btw en andere toepasselijke belastingen, rechten of heffingen.

9.2 Bundels

De Dienst wordt aangeboden onder de vorm van verschillende Bundels.

Elke Bundel omvat per kalendermaand de verwerking van een maximaal aantal Poststukken of Vellen, evenals de daarmee verbonden diensten, functionaliteiten, gebruikersrechten en opties zoals omschreven in de Tariefbijlage.

De Klant kiest bij het sluiten van de Overeenkomst de voor hem toepasselijke Bundel.

9.3 Volume-aanname

De standaard Bundels zijn gebaseerd op een gemiddelde operationele verwerking van drie (3) Vellen per Poststuk.

Deze gemiddelde verwerking omvat zowel de enveloppe als de inhoud van het Poststuk.

De Klant erkent dat deze gemiddelde volumeaanname een essentieel onderdeel vormt van de prijsstructuur van de Dienst.

9.4 Bijkomende opties

Naast de gekozen Bundel kan de Klant bijkomende opties selecteren.

Deze opties kunnen onder meer betrekking hebben op:

- Bijkomende Adressen;
- Prioritaire digitale beschikbaarstelling;
- Verzending van fysieke Poststukken;
- Andere door Bpost aangeboden aanvullende diensten.

De toepasselijke voorwaarden en tarieven worden opgenomen in het Contract en haar Tariefbijlage.

9.5 Opstartvergoeding

Bij de totstandkoming van de Overeenkomst is een eenmalige opstartvergoeding verschuldigd overeenkomstig de Tariefbijlage.

De Opstartvergoeding dekt de activatie activiteiten waaronder:

- de configuratie van het Webportaal met aanmaak van de Beheerder;
- de operationele voorbereiding van de Dienst;
- de administratieve verwerking van de aanvraag;
- de voorbereiding van de onderliggende diensten.

De Opstartvergoeding blijft verschuldigd zodra de Overeenkomst tot stand is gekomen, ook wanneer de Dienst uiteindelijk niet kan worden gestart ten gevolge van een tekortkoming, nalatigheid of het ontbreken van vereiste documenten of volmachtkaart(en) in hoofde van de Klant.

9.6 Overschrijding van inbegrepen volumes

Wanneer het volume van de door de Klant aangeboden Poststukken of Vellen de in de gekozen Bundel opgenomen limieten overschrijdt in aantal Vellen, heeft Bpost het recht een Overschrijdingsvergoeding aan te rekenen overeenkomstig de Tariefbijlage.

De berekening van deze bijkomende vergoeding gebeurt volgens de tarieven en regels zoals bepaald in het contract en de Tariefbijlage.

De afrekening van dergelijke overschrijdingen gebeurt trimestrieel overeenkomstig de door Bpost gehanteerde facturatiecyclus.

9.7 Structurele afwijkingen van de volume-aanname

Indien uit de feitelijke verwerking blijkt dat het aantal Poststukken of het gemiddelde aantal Vellen per Poststuk aanzienlijk en structureel afwijkt van de volume-aanname waarop de gekozen Bundel is gebaseerd, heeft Bpost het recht:

- een aanpassing van de gekozen Bundel voor te stellen;
- aangepaste commerciële voorwaarden voor te stellen;
- of de Klant een alternatieve of op maat uitgewerkte oplossing aan te bieden.

Indien Partijen binnen een redelijke termijn geen akkoord bereiken over dergelijke aangepaste voorwaarden, heeft elke Partij het recht de Overeenkomst te beëindigen overeenkomstig de bepalingen van Hoofdstuk 14.

9.8 Facturatie

De maandelijkse vergoeding verbonden aan de gekozen Bundel inclusief de opties worden maandelijks gefactureerd, na afsluiting van de maand.

De Opstartvergoeding wordt gefactureerd in de maand waarin de Dienst wordt geactiveerd, na afsluiting van deze maand.

Bijkomende Overschrijdingsvergoedingen kunnen afzonderlijk worden gefactureerd overeenkomstig de door Bpost gehanteerde facturatiecyclus.

9.9 Start tijdens een lopende maand

Indien de opstartdatum van de Dienst niet samenvalt met de eerste kalenderdag van een kalendermaand, wordt de maandelijkse vergoeding voor de eerste facturatieperiode pro rata berekend in aantal kalenderdagen vanaf deze opstartdatum tot het einde van de betrokken kalendermaand.

9.10 Betaling

Facturen zijn betaalbaar binnen dertig (30) kalenderdagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Elke niet-betaalde factuur geeft van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling aanleiding tot de toepassing van de wettelijke verwijlrenten en de wettelijk toegestane invorderingskosten.

Bpost behoudt zich bovendien het recht voor haar prestaties geheel of gedeeltelijk op te schorten totdat alle verschuldigde bedragen volledig zijn betaald.

9.11 Betwisting van facturen

Elke betwisting van een factuur dient schriftelijk en gemotiveerd te worden meegedeeld binnen vijftien (15) kalenderdagen na factuurdatum.

Bij gebreke aan tijdige betwisting wordt de factuur geacht aanvaard te zijn, onverminderd het recht van de Klant om een materiële fout in de factuur alsnog te betwisten binnen een termijn van zes (6) maanden na factuurdatum.

9.12 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 domiciliëringen teruggestuurd worden naar Bpost, indien de Klant zijn verplichtingen inzake de betaaltermijnen niet nakomt of indien er een verandering optreedt in de krediet- of solvabiliteitsituatie 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 nog te leveren diensten, onverminderd de andere maatregelen die Bpost kan nemen krachtens de wet of deze algemene voorwaarden in geval van een contractbreuk door de Klant.

9.13 Indexatie

Bpost heeft het recht de tarieven van de Dienst jaarlijks te indexeren, op basis van de evolutie van de consumptie index.

De prijzen worden op de eerste januari van elk kalenderjaar automatisch aangepast volgens deze formule:

$P_n = P_o \times (I_n / I_o)$, waarbij:

- P_n = de prijs voor het nieuwe jaar
- P_o = de eerste keer: de initiële prijs die is vermeld in de Tariefbijlage; de jaren nadien: de prijs van het voorbije jaar
- I_o = voor de eerste indexering: de index van de maand vóór de maand van inwerkingtreding van de Overeenkomst en voor de volgende indexeringen: de index die werd gebruikt voor de vorige indexering.
- I_n = index (basis 2004 = 100) van de maand december die de indexering voorafgaat.

Indien de jaarlijkse indexatie meer dan vijf procent (5%) bedraagt ten opzichte van het voorgaande jaar, heeft de Klant het recht om de Overeenkomst kosteloos te beëindigen mits schriftelijke kennisgeving binnen dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van de mededeling van de geïndexeerde tarieven.

9.14 Wijziging van tarieven

Onverminderd het recht van Bpost om de tarieven te indexeren overeenkomstig artikel 9.13, behoudt Bpost zich het recht voor de tarieven, Bundels, opties of prijsstructuur van de Dienst te wijzigen, mits een schriftelijke kennisgeving aan de Klant ten minste drie (3) maanden vóór de inwerkingtreding van de wijziging.

Indien de Klant niet akkoord gaat met een dergelijke wijziging, heeft de Klant het recht de Overeenkomst kosteloos te beëindigen mits schriftelijke kennisgeving aan Bpost uiterlijk vijftien (15) kalenderdagen voor de inwerkingtreding van de gewijzigde tarieven. Bij gebrek aan tijdige kennisgeving worden de gewijzigde tarieven geacht aanvaard te zijn.

10 Bescherming van persoonsgegevens

10.1 Rollen en toepasselijk recht

Voor de toepassing van dit artikel hebben de termen "Verwerkingsverantwoordelijke", "Verwerker", "Betrokkene", "Persoonsgegevens", "Inbreuk in verband met Persoonsgegevens", "Verwerking" en "Toezichthoudende Autoriteit" dezelfde betekenis als in de toepasselijke gegevensbeschermingswetgeving, met name Verordening (EU) 2016/679 van 27 april 2016 (de "AVG") en alle Belgische wetgeving die de AVG implementeert of aanvult (hierna gezamenlijk de "Gegevensbeschermingswetgeving").

Voor zover Bpost Persoonsgegevens verwerkt in het kader van de uitvoering van de Dienst, treedt Bpost op als **Verwerker** namens de Klant, die optreedt als **Verwerkingsverantwoordelijke**. De Persoonsgegevens die de Klant in dit kader aan Bpost toevertrouwt, worden hierna "Klantgegevens" genoemd.

10.2 Verplichtingen van de Klant (Verwerkingsverantwoordelijke)

De Klant garandeert dat:

- (a) de Klantgegevens rechtmatig werden verkregen van de Betrokkenen en rechtmatig aan Bpost worden verstrekt overeenkomstig de Gegevensbeschermingswetgeving;
- (b) de Betrokkenen alle wettelijk vereiste informatie over de verwerking van hun Persoonsgegevens hebben ontvangen;
- (c) de Verwerking geen rechten van derden schendt; en
- (d) de aan Bpost verstrekte Klantgegevens actueel, relevant en proportioneel zijn voor de doeleinden die in deze Overeenkomst worden omschreven.

10.3 Verplichtingen van Bpost (Verwerker)

Bpost verbindt zich ertoe:

- (a) *Instructies en doelbinding*: de Klantgegevens uitsluitend te verwerken op basis van de gedocumenteerde instructies van de Klant. Deze Overeenkomst vormt de volledige instructies van de Klant aan Bpost. Indien Bpost krachtens toepasselijk recht verplicht is om Klantgegevens op een andere wijze te verwerken, stelt Bpost de Klant hiervan vooraf in kennis, tenzij de wet dit verbiedt.
- (b) *Vertrouwelijkheid*: de Klantgegevens vertrouwelijk te behandelen en er zorg voor te dragen dat de toegang tot Klantgegevens strikt beperkt is tot de medewerkers die deze toegang nodig hebben voor de uitvoering van hun taken, en dat die medewerkers zijn gebonden door een passende geheimhoudingsplicht.
- (c) *Beveiliging*: passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen te treffen om Klantgegevens te beschermen tegen ongeoorloofde toegang, verlies, vernietiging, beschadiging, wijziging of onbevoegde bekendmaking. De geldende maatregelen zijn beschreven in artikel 10.10. Bpost kan deze maatregelen te allen tijde aanpassen, op voorwaarde dat een gelijkwaardig of beter beveiligingsniveau wordt gehandhaafd.
- (d) *Register van verwerkingsactiviteiten*: een register van gegevensverwerkingsactiviteiten aan te leggen en bij te houden overeenkomstig artikel 30, lid 2, van de AVG.
- (e) *Bijstand aan de Klant*: de Klant voor zover redelijkerwijs mogelijk bij te staan bij:
 - het beantwoorden van verzoeken van Betrokkenen (recht op inzage, rectificatie, wissing, enz.);
 - het voldoen aan verplichtingen met betrekking tot de beveiliging van de Verwerking;
 - de melding van Inbreuken in verband met Persoonsgegevens aan de bevoegde Toezichthoudende Autoriteit;
 - het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (DPIA's), voor zover de benodigde informatie beschikbaar is voor Bpost.

Het is evenwel de uitsluitende verantwoordelijkheid van de Klant om zelf te reageren op verzoeken van Betrokkenen.

- (f) *Kennisgeving*: de Klant onverwijld op de hoogte te brengen van verzoeken, klachten of andere mededelingen van Betrokkenen of Toezichthoudende Autoriteiten die betrekking hebben op de Klantgegevens.

10.4 Meldingen van Inbreuken in verband met Persoonsgegevens

Zonder onnodige vertraging, en uiterlijk binnen 48 uur nadat Bpost een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens heeft vastgesteld, stelt Bpost de Klant hiervan in kennis. Deze kennisgeving bevat ten minste een beschrijving van: (i) de aard van de inbreuk; (ii) de naam en contactgegevens van een verantwoordelijke persoon bij Bpost; (iii) de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk; en (iv) de maatregelen die Bpost heeft genomen of voorstelt om de inbreuk aan te pakken.

10.5 Gebruik van subverwerkers

De Klant erkent en stemt er uitdrukkelijk mee in dat Bpost voor de uitvoering van de Dienst subverwerkers kan inschakelen, waaronder entiteiten van de groep Bnode en derde partijen. Bpost legt aan elke subverwerker gelijkaardige verplichtingen inzake gegevensbescherming op als die welke op Bpost van toepassing zijn krachtens deze Overeenkomst, en blijft volledig verantwoordelijk voor hun handelingen.

Bpost stelt de Klant vooraf in kennis van elke wijziging met betrekking tot de ingeschakelde subverwerkers. Indien de Klant, op redelijke gronden en binnen tien (10) kalenderdagen na kennisgeving, schriftelijk bezwaar maakt, zullen de Partijen dit bezwaar in goed overleg bespreken en redelijke inspanningen leveren om de redenen voor de bezwaren op te lossen.

Waar vereist zorgt Bpost voor de toepassing van passende doorgifte-instrumenten voor verwerking buiten de EER.

In het kader van de Dienst doet Bpost een beroep op een of meer in de EER gevestigde subverwerkers voor het digitaliseren en overdragen van de documenten van de Klant, gevolgd door archivering, recycling of teruggave, zoals overeengekomen in de Overeenkomst. De lijst met onderaannemers kan op eenvoudig verzoek van de Klant worden verstrekt.

10.6 Documentatie, informatie en audit

Op redelijk en schriftelijk verzoek van de Klant verstrekt Bpost de informatie die nodig is om de naleving van dit artikel aan te tonen. De Klant kan maximaal eenmaal per kalenderjaar, op eigen kosten en mits voorafgaande kennisgeving van ten minste vijftien (15) kalenderdagen, een audit laten uitvoeren tijdens normale kantooruren.

10.7 Beëindiging en teruggave of verwijdering van gegevens

Bij beëindiging of afloop van deze Overeenkomst stopt Bpost met de verwerking van de Klantgegevens. Op keuze van de Klant geeft Bpost de Klantgegevens terug of wist Bpost deze veilig uit zijn systemen, en dit uiterlijk binnen de termijn die in de Bijlage Gegevensverwerking is voorzien. Bpost behoudt het recht om een kopie van de Klantgegevens te bewaren uitsluitend voor zover noodzakelijk voor het nakomen van wettelijke verplichtingen of als gevolg van automatische archiverings- en back-upprocedures.

10.8 Beschrijving van de verwerking:

Het onderwerp van de Verwerking van Persoonsgegevens is het verlenen van de Dienst zoals die wordt vermeld in deze Algemene Voorwaarden.

De Verwerking omvat het digitaliseren en overdragen van documenten van de Klant, gevolgd door archivering, recyclage of ontvangst van de fysieke Poststukken, zoals overeengekomen in de Overeenkomst.

Persoonsgegevens worden verwerkt in het kader van de (IT-)systemen van Bpost en haar onderaannemers. Bpost hergebruikt in geen geval de gegevens die in de verwerkte Poststukken zijn opgenomen.

De Persoonsgegevens worden verwerkt voor de duur van de Overeenkomst: 60 dagen of 90 dagen vanaf het moment dat de Digitale Kopieën op het Webportaal beschikbaar worden gesteld.

De originele Poststukken worden onherroepelijk vernietigd of teruggestuurd naar de Klant aan het einde van de maand volgend op de maand waarin Bpost deze zendingen heeft ontvangen.

In het kader van deze Dienst verwerkt Bpost identificatie en contactgegevens, evenals alle informatie die in een Poststuk kan worden opgenomen. Bpost en de klant kunnen niet uitsluiten dat er persoonsgegevens aanwezig zijn die tot bijzondere categorieën van gegevens behoren.

De Persoonsgegevens die worden verwerkt hebben betrekking op medewerkers van de Klant en op iedereen die mogelijk een Poststuk naar de Klant zou kunnen sturen.

10.9 Contactgegevens DPO Bpost:

Bpost SA

Emilie Demeyer, DPO

Anspachlaan, 1, bus 1 1000 Brussel

privacy@Bpost.be

10.10 Technische en organisatorische maatregelen

a) Beveiligingsbeleid

Bpost beschikt over een gedocumenteerd en goedgekeurd informatiebeveiligingsbeleid en voert minstens jaarlijks een risico-evaluatie uit.

b) Organisatie en informatiebescherming

Bpost wijst medewerkers toe met de vereiste expertise voor de specifieke verwerkingstaken.

c) HR-veiligheid

Bpost zorgt ervoor dat zijn medewerkers op de hoogte zijn van en voldoen aan de beveiligingsvereisten. Bpost is verantwoordelijk voor het gedrag van zijn medewerkers ten aanzien van de Klantgegevens.

d) Toegangscontrole

Bpost past de principes van "least-privilege" en "need-to-know" toe. Toegangsrechten worden ten minste tweemaal per jaar herzien en ingetrokken wanneer zij niet meer nodig zijn. Logbestanden worden ten minste 12 maanden bewaard.

e) Fysieke en omgevingsbeveiliging

Bpost beschikt over fysieke toegangscontroles om ongevoegde toegang tot de verwerkingsomgeving te voorkomen, en zorgt voor passende omgevingscontroles ter bescherming van de verwerkte activa.

f) Beveiliging van communicatie en operaties

Bpost zorgt voor:

- adequate capaciteit om het beveiligingsniveau van de Klantgegevens te handhaven;
- bescherming van de ICT-infrastructuur tegen aanvallen;
- detectie en bescherming tegen kwaadaardige software;
- versleuteling van Persoonsgegevens tijdens overdracht en opslag.

g) Incidentenbeheer

Bpost meldt elk veiligheidsgerelateerd incident onmiddellijk aan de contactpersoon van de Klant, met inbegrip van de genomen beschermingsmaatregelen en de voorgestelde preventieve maatregelen.

h) Bedrijfscontinuïteit

Bpost beschikt over gedocumenteerde herstelplannen, inclusief back-up- en herstelprocedures, en zorgt voor de beschikbaarheid van de nodige kennis en expertise, ook in geval van een calamiteit.

i) Naleving en audit

Bpost rondt jaarlijks een zelfcertificeringsproces af en garandeert dat Persoonsgegevens enkel in de productieomgeving toegankelijk zijn. Test- en ontwikkelomgevingen bevatten geen kopieën van Persoonsgegevens zonder uitdrukkelijke toestemming van de Klant.

11 Intellectuele eigendom

De intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Dienst, het Webportaal, de software, databanken, processen, methodes, workflows, documentatie, configuraties, rapporteringen, knowhow, concepten en andere door Bpost of haar leveranciers gebruikte of ontwikkelde elementen blijven exclusief eigendom van Bpost of haar licentiegevers.

Niets in de Overeenkomst kan worden geïnterpreteerd als een overdracht van intellectuele eigendomsrechten aan de Klant.

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst beschikt de Klant uitsluitend over een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en herroepbaar recht om het Webportaal en de Dienst te gebruiken voor zijn interne bedrijfsdoeleinden en overeenkomstig de bepalingen van de Overeenkomst.

De Klant zal geen software, processen, documentatie, configuraties, rapporteringen of andere beschermde elementen van de Dienst kopiëren, wijzigen, reproduceren, commercialiseren, ter beschikking stellen aan derden, decompileren, reverse engineeren of gebruiken buiten hetgeen noodzakelijk is voor het normale gebruik van de Dienst, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk door Bpost werd toegestaan.

De Klant behoudt alle rechten op zijn eigen Poststukken en de daaruit voortvloeiende inhoud. Voor de uitvoering van de Dienst verleent de Klant aan Bpost een recht om deze documenten te verwerken, te digitaliseren, te bewaren en ter beschikking te stellen overeenkomstig de Overeenkomst.

12 Aansprakelijkheid

12.1 Algemeen

Bpost verbindt zich ertoe de Dienst uit te voeren overeenkomstig de bepalingen van de Overeenkomst en de toepasselijke professionele standaarden.

Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald, rust op Bpost een middelenverbintenis en geen resultaatsverbintenis.

Behoudens in geval van opzettelijke fout, fraude, zware fout of indien een afwijking wordt opgelegd door dwingend recht, kan Bpost niet aansprakelijk worden gesteld voor fouten, tekortkomingen, schadegevallen of vertragingen die voortvloeien uit de uitvoering van de Dienst.

12.2 Melding van fouten of tekortkomingen

De Klant verbindt zich ertoe fouten, tekortkomingen, onregelmatigheden of vertragingen in de uitvoering van de Dienst binnen een redelijke termijn na kennisname schriftelijk aan Bpost te melden.

De melding dient voldoende informatie te bevatten zodat Bpost de gemelde situatie kan onderzoeken en, indien van toepassing, corrigerende maatregelen kan nemen.

12.3 Herstel in natura

Indien een tekortkoming in de uitvoering van de Dienst aan Bpost kan worden toegerekend, heeft Bpost het recht om de betrokken tekortkoming eerst zelf te verhelpen of de gevolgen ervan te beperken.

Voor zover redelijkerwijze mogelijk vormt dergelijk herstel de primaire remedie vóór enige financiële vergoeding verschuldigd zou zijn.

Indien een Digitale Kopie onleesbaar, onvolledig of foutief blijkt te zijn en het betrokken fysieke Poststuk nog beschikbaar is binnen de Retentieperiode, zal Bpost redelijke inspanningen leveren om het betrokken Poststuk opnieuw te digitaliseren.

Voor zover een dergelijke herdigitalisering mogelijk is, vormt zij de primaire vorm van herstel van de betrokken tekortkoming.

12.4 Aansprakelijkheidsbeperking

Behoudens in geval van zware fout, fraude, opzettelijke fout of indien een afwijking wordt opgelegd door dwingend recht, is de totale aansprakelijkheid van Bpost beperkt tot het laagste van de volgende bedragen:

- het totaalbedrag dat door de Klant gedurende de twaalf (12) maanden voorafgaand aan het schadegeval werd betaald voor de Dienst; of
- 250.000 EUR per contractjaar.

Voor het eerste contractjaar wordt het effectief gefactureerde bedrag pro rata temporis in aanmerking genomen.

12.5 Uitsluiting van indirecte schade

Behoudens in geval van zware fout, fraude, opzettelijke fout of indien een afwijking wordt opgelegd door dwingend recht, is Bpost niet aansprakelijk voor enige indirecte schade.

Daaronder wordt onder meer verstaan:

- winstderving;
- verlies van inkomsten;
- verlies van opportuniteiten;
- verlies van cliënteel;
- reputatieschade;
- verlies van gegevens;
- bedrijfsonderbreking;
- gevolgschade van welke aard ook.

12.6 Uitsluitingen van aansprakelijkheid

Bpost kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor schade die geheel of gedeeltelijk voortvloeit uit:

- onjuiste, onvolledige of laattijdig verstrekte informatie door de Klant;
- het ontbreken, de ongeldigheid of de laattijdige bezorging van vereiste volmachtkaarten;
- fouten of nalatigheden van de Klant, zijn Gebruikers, werknemers of vertegenwoordigers;
- de inhoud van de Poststukken;
- niet-scanbare Poststukken of inhoud;
- de vernietiging van fysieke Poststukken overeenkomstig de Overeenkomst;
- storingen van netwerken, internetverbindingen of IT-systemen buiten de redelijke controle van Bpost;
- beslissingen van overheden of bevoegde instanties;
- overmacht (zie Hoofdstuk 13).

12.7 Verantwoordelijkheid van de Klant

De Klant blijft uitsluitend verantwoordelijk voor:

- de inhoud van de Poststukken;
- het naleven van wettelijke bewaartermijnen;
- de beoordeling of de Digitale Kopieën voldoen voor zijn juridische, fiscale, boekhoudkundige of administratieve verplichtingen;
- de keuze om fysieke Poststukken te laten vernietigen dan wel gebruik te maken van een optie voor latere ontvangst.

Bpost verstrekt geen juridisch advies omtrent de wettelijke waarde of bewijskracht van Digitale Kopieën.

12.8 Buitencontractuele en contractuele vorderingen

Binnen de grenzen van de wet, komen Bpost en de Klant overeen dat

- 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
- 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 voorgaand artikel 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.

13 Overmacht

Geen van de Partijen kan aansprakelijk worden gesteld voor de gehele of gedeeltelijke niet-uitvoering van haar verplichtingen indien deze niet-uitvoering het gevolg is van een geval van Overmacht.

Onder Overmacht wordt verstaan iedere gebeurtenis die redelijkerwijze buiten de controle van de betrokken Partij ligt en die de uitvoering van één of meerdere verplichtingen uit de Overeenkomst tijdelijk of definitief onmogelijk maakt.

Onder Overmacht vallen onder meer, zonder daartoe beperkt te zijn:

- natuurrampen;
- brand, instortingen of ontploffingen;
- overstromingen;
- extreme weersomstandigheden;
- oorlog;
- terroristische aanslagen;
- burgerlijke onrust;
- epidemieën of pandemieën;
- nationale, regionale of lokale stakingen/demonstraties/lock-out van alle of een deel van de personeelsleden van Bpost al dan niet aangekondigd en ongeacht hun duur;
- maatregelen van overheidsinstanties;
- uitval van nutsvoorzieningen;
- storingen van telecommunicatie- of datanetwerken;
- cyberaanvallen;
- ernstige technische storingen;
- verstoringen bij leveranciers, onderaannemers of technologiepartners, voor zover deze zelf het gevolg zijn van een gebeurtenis die als Overmacht kwalificeert;
- en elke andere gebeurtenis die buiten de redelijke controle van de betrokken Partij ligt.

De Partij die zich op Overmacht beroept, zal de andere Partij binnen een redelijke termijn informeren over het bestaan van de Overmacht en, voor zover redelijkerwijze mogelijk, over de verwachte gevolgen ervan.

Tijdens de duur van de Overmacht worden de verplichtingen van de betrokken Partij opgeschort voor zover zij door de Overmacht worden getroffen. De uitvoeringstermijnen worden verlengd met een periode die overeenstemt met de duur van de Overmacht.

Indien de situatie van Overmacht langer dan dertig (30) kalenderdagen voortduurt, heeft elke Partij het recht de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de andere Partij, zonder dat enige schadevergoeding verschuldigd is.

De Klant blijft gehouden tot betaling van de Diensten die vóór de aanvang van de Overmacht correct werden geleverd en van de bedragen die overeenkomstig de Overeenkomst reeds opeisbaar waren geworden.

14 Duur en beëindiging

14.1 Duur

De Overeenkomst wordt gesloten voor onbepaalde duur.

14.2 Gewone opzegging

De Klant kan op elk ogenblik de Overeenkomst beëindigen mits een schriftelijke vooropzeg van één (1) maand via e-mail (b2g_implementation@Bpost.be) voor de laatste volledige kalendermaand waarin de Dienst dient te worden uitgevoerd. Ook Bpost kan de Overeenkomst op elk ogenblik beëindigen met een opzegtermijn van één (1) maand ter kennis gebracht per aangetekende brief, en zonder dat er een vergoeding verschuldigd is, als er bijvoorbeeld nieuwe wettelijke, reglementaire, commerciële of operationele bepalingen worden aangenomen die de uitvoering van de Dienst kunnen belemmeren.

De Overeenkomst komt steeds effectief tot een einde op de laatste vrijdag van de kalendermaand, zoals verder beschreven in artikel 14.6 van deze Algemene Voorwaarden.

14.3 Beëindiging wegens contractuele wanprestatie

Elke Partij heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien de andere Partij een wezenlijke contractuele verplichting niet naleeft en nalaat deze tekortkoming te verhelpen binnen dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van een schriftelijke ingebrekestelling.

14.4 Beëindiging wegens insolventie

Onverminderd de dwingende bepalingen van Boek XX van het Wetboek van economisch recht, heeft elke Partij het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien de andere Partij:

- failliet wordt verklaard;
- haar activiteiten stopzet;
- zich in een toestand van kennelijke insolventie bevindt;
- in vereffening wordt gesteld;
- of onder een gelijkaardige procedure valt die haar vermogen of activiteiten wezenlijk beïnvloedt.

14.5 Niet-activering van de Dienst

Onverminderd artikel 3.4 heeft Bpost het recht de Overeenkomst te beëindigen mits ingebrekestelling indien de Dienst niet kan worden geactiveerd doordat de Klant nalaat de vereiste gegevens, documenten, en volmachtkaart(en) te bezorgen binnen de in de Overeenkomst voorziene termijnen beschreven in artikel 3.6.

De Klant blijft evenwel gehouden tot betaling van de reeds door Bpost uitgevoerde prestaties en kosten overeenkomstig de Overeenkomst en de Tariefbijlage, met name de Opstartvergoeding.

14.6 Gevolgen van de beëindiging

Bij beëindiging van de Overeenkomst:

- vervalt het recht van de Klant om nieuwe Poststukken te laten verwerken in het kader van de Dienst;
- stopt de doorzending van de Poststukken naar de Scanning Factory op de laatste vrijdag van de maand;
- verwerkt de Scanning Factory nog nieuwe Poststukken die ontvangen worden na de laatste vrijdag van de maand, ongeacht of deze nog in de lopende maand of de daaropvolgende maand worden aangeleverd;
- wordt de maand waarin de doorzending wordt stopgezet in haar geheel (en dus niet pro rata) gefactureerd ongeacht wanneer de laatste vrijdag valt en ongeacht of er in de daaropvolgende maand nog nieuwe Poststukken worden ontvangen en gedigitaliseerd in de Scanning Factory.
- blijven alle opeisbare facturen en andere verschuldigde bedragen betaalbaar;
- behoudt Bpost het recht om nog niet gefactureerde opties en Overschrijdingsvergoedingen overeenkomstig Hoofdstuk 9 te factureren;
- blijven de bepalingen inzake intellectuele eigendom, bescherming van persoonsgegevens, aansprakelijkheid, vertrouwelijkheid en geschillenregeling van kracht voor zover hun aard dit vereist.

14.7 Behandeling van Poststukken en Digitale Kopieën na beëindiging

De fysieke Poststukken die op het moment van de beëindiging nog worden verwerkt, blijven onderworpen aan de bepalingen van de Overeenkomst inzake retentie en vernietiging of ontvangst.

De beëindiging van de Overeenkomst heeft geen invloed op de toepassing van de overeengekomen Retentieperiode voor fysieke Poststukken.

De Digitale Kopieën blijven na de beëindiging van de Overeenkomst beschikbaar in het Webportaal gedurende de archiefperiode die verbonden is aan de door de Klant gekozen Bundel.

Na afloop van deze archiefperiode:

- wordt de toegang van de Klant tot het Webportaal beëindigd;
- worden de Digitale Kopieën verwijderd overeenkomstig de operationele procedures van Bpost;
- kan de Klant geen verdere toegang tot de Digitale Kopieën of herstel ervan verlangen.

14.8 Eindafrekening

Na de beëindiging van de Overeenkomst maakt Bpost een eindafrekening op.

Deze eindafrekening kan onder meer betrekking hebben op:

- de laatste maandelijkse vergoedingen;
- verschuldigde opties;
- nog niet afgerekende Overschrijdingsvergoedingen;
- en andere bedragen die overeenkomstig de Overeenkomst nog verschuldigd zijn.

De eindafrekening blijft betaalbaar overeenkomstig de betalingsvoorwaarden van Hoofdstuk 9.

15 Klachten

15.1 Indiening van klachten

De Klant dient elke klacht met betrekking tot de Dienst schriftelijk te melden aan Bpost via de door Bpost ter beschikking gestelde ondersteuningskanalen. Deze worden medegedeeld bij de opstart van de Dienst.

De klacht dient minstens volgende informatie te bevatten:

- een duidelijke beschrijving van het probleem;
- de identificatie van het betrokken Poststuk, voor zover beschikbaar of relevant;
- de datum waarop het probleem werd vastgesteld;
- alle informatie die redelijkerwijze noodzakelijk is voor het onderzoek van de klacht.

15.2 Termijn voor melding

De Klant verbindt zich ertoe elke klacht zo spoedig mogelijk na vaststelling aan Bpost te melden.

Klachten met betrekking tot ontbrekende, onvolledige, foutieve of onleesbare Digitale Kopieën dienen uiterlijk vóór het verstrijken van de toepasselijke Retentieperiode te worden gemeld.

Na de vernietiging, of indien gekozen voor ontvangst, van de betrokken fysieke Poststukken kan Bpost niet langer garanderen dat een onderzoek, herstel of herdigitalisering mogelijk is.

15.3 Onderzoek van de klacht

Na ontvangst van een klacht zal Bpost redelijke inspanningen leveren om de klacht te onderzoeken en, indien nodig, bijkomende informatie op te vragen bij de Klant.

De Klant zal alle redelijke medewerking verlenen die noodzakelijk is voor het onderzoek van de klacht.

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

15.4 Herstelmaatregelen

Indien Bpost vaststelt dat een klacht gegrond is en het betrokken fysieke Poststuk nog beschikbaar is binnen de Retentieperiode, zal Bpost redelijke inspanningen leveren om:

- het betrokken Poststuk opnieuw te digitaliseren;
- een ontbrekende Digitale Kopie opnieuw ter beschikking te stellen;
- een technische of operationele fout te corrigeren;
- of een andere passende corrigerende maatregel te nemen.

Voor zover mogelijk vormt een dergelijke herstelmaatregel de primaire remedie voor de betrokken tekortkoming.

15.5 Beperkingen

Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichtingen van de Klant niet op.

Een klacht geeft slechts aanleiding tot een vergoeding of andere remedie voor zover dit uitdrukkelijk voortvloeit uit de Overeenkomst en binnen de grenzen van de aansprakelijkheid van Bpost, zie Hoofdstuk 12.

16 Andere contractuele bepalingen

16.1 Onderaanneming

Bpost heeft het recht om voor de uitvoering van de Dienst geheel of gedeeltelijk beroep te doen op onderaannemers, leveranciers, technologiepartners en andere hulppersonen.

Bpost blijft verantwoordelijk voor de prestaties die door deze partijen in haar opdracht worden uitgevoerd, onverminderd de aansprakelijkheidsbeperkingen opgenomen in deze Algemene Voorwaarden.

16.2 Volledige overeenkomst

De Overeenkomst bevat alle afspraken tussen Partijen met betrekking tot de Dienst en vervangt alle voorafgaande mondelinge of schriftelijke voorstellen, onderhandelingen, afspraken, communicatie en overeenkomsten met betrekking tot hetzelfde onderwerp.

Wijzigingen aan de Overeenkomst zijn slechts geldig indien zij schriftelijk of via een door Bpost aanvaarde elektronische procedure worden bevestigd.

16.3 Overdraagbaarheid

De Klant mag de Overeenkomst of de rechten en verplichtingen die daaruit voortvloeien niet geheel of gedeeltelijk overdragen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Bpost.

Bpost heeft het recht de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een met haar verbonden vennootschap of aan een onderneming die haar activiteiten met betrekking tot de Dienst overneemt, mits voorafgaande schriftelijke kennisgeving aan de Klant ten minste dertig (30) kalenderdagen vóór de overdracht.

16.4 Deelbaarheid

Indien één of meerdere bepalingen van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk nietig, onafdwingbaar of ongeldig worden verklaard, zal dit geen invloed hebben op de geldigheid of afdwingbaarheid van de overige bepalingen.

Partijen zullen de betrokken bepaling vervangen door een geldige bepaling die het economische en juridische doel van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.

16.5 Afstand van rechten

Het niet of laattijdig uitoefenen door een Partij van een recht of rechtsmiddel uit hoofde van de Overeenkomst kan niet worden beschouwd als een afstand van dat recht of rechtsmiddel.

Een gedeeltelijke uitoefening van een recht verhindert niet dat dit recht later opnieuw of verder wordt uitgeoefend.

16.6 Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

De Overeenkomst wordt beheerst door en geïnterpreteerd overeenkomstig het Belgisch recht.

Alle geschillen met betrekking tot de geldigheid, interpretatie, uitvoering of beëindiging van de Overeenkomst behoren uitsluitend tot de bevoegdheid van de hoven en rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel.