

# Algemene Voorwaarden met betrekking tot de dienst MyStamp voor particulieren

Versie van toepassing vanaf 01/01/2020

## 1. Inleiding en toepassingsveld

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de dienst MyStamp die wordt aangeboden door bpost nv van publiek recht, met maatschappelijke zetel in het Muntcentrum in 1000 Brussel ("bpost"), ingeschreven in het Rechtspersonenregister onder nummer 0214.596.464 en met btw-nummer BE 214 596 464.

Met deze Dienst (de "Dienst MyStamp") kunnen particuliere klanten ("Klant(en)") door bpost gepersonaliseerde zegels ("MyStamp-zegel") laten opmaken op basis van foto's, beelden, teksten en/of tekeningen of andere illustraties ("Illustraties") die de Klant aan bpost bezorgt via het proces dat beschreven staat in Artikel 2 van deze Algemene Voorwaarden.

Onderhavige Algemene Voorwaarden ("Algemene Voorwaarden") zijn van kracht sinds 01/01/2020 en zijn van toepassing op elke bestelling van MyStamp-zegels die de Klant uitvoert. De Algemene Voorwaarden van de Klant zijn in geen geval van toepassing.

Door het vakje naast de vermelding "Ik aanvaard de Algemene Voorwaarden" aan te kruisen bij de bestelling, erkent de Klant kennis te hebben genomen van deze Algemene Voorwaarden en deze zonder voorbehouden te aanvaarden.

Bepalingen die tegenstrijdig zijn met deze Algemene Voorwaarden worden enkel toegepast mits bpost daarvoor zijn uitdrukkelijke en schriftelijke goedkeuring verleent.

Onderhavige Algemene Voorwaarden zijn niet van toepassing op de andere activiteiten van bpost (met inbegrip van zijn diensten voor de uitreiking van post of de online aankoop van zegels en andere producten die worden aangeboden op de website [www.eshop.bpost.be](http://www.eshop.bpost.be) waarop specifieke Algemene Voorwaarden integraal van toepassing zijn).

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").

## 2. Bestelprocedure

Om een bestelling te plaatsen, moet de bestelprocedure gevolgd worden die beschreven staat op de website [www.mystamp.bpost.be/Home/PrivatePerson](http://www.mystamp.bpost.be/Home/PrivatePerson). De bestelling wordt als definitief beschouwd van zodra de volgende stappen worden afgerond:

1. De Klant dient eerst de gekozen illustratie digitaal in JPEGformaat te uploaden. De Klant heeft de mogelijkheid om de gekozen afbeelding te verschuiven, te roteren en/of te vergroten/verkleinen. Ook heeft de Klant de mogelijkheid om tekst en/of decoratie toe te voegen.
2. De Klant klikt dan op het icoontje "Klaar" om zijn bestelling voort te zetten. Vervolgens wordt aan de Klant gevraagd om aan te duiden welke frankeerwaarde hij wenst ("Product") en hoeveel MyStamp-zegels hij wil bestellen ("aantal" MyStamp-vellen). Er zijn gegomde zegels en zelfklevende zegels. De Klant klikt vervolgens op de knop "Voeg toe aan winkelmand".
3. In een volgende stap krijgt de Klant een overzicht van wat hij wil bestellen. Er wordt hem ook gevraagd om de gegevens in te voeren die nodig zijn voor de levering van de bestelling. Daarna wordt hem gevraagd om de onderhavige Algemene Voorwaarden te aanvaarden, door op het daartoe voorziene icoontje te klikken en daarna op het icoontje "Betaling/Bevestiging". Door hier op "Bevestigen" te klikken, verbindt de Klant zich contractueel. Indien een fout wordt gevonden in de bestelling, verschijnt er een foutmelding zodra de fout wordt geïdentificeerd. Indien de Klant zijn bestelling wil wijzigen of verbeteren, klikt hij op het icoontje "Vorige".
4. De Klant gaat tot slot over tot de betaling door te klikken op de knop "Betalen/bestelling afwerking". Hij wordt doorverwezen naar een scherm van Ogone waar hij kan kiezen om te betalen met Visa, Mastercard of Bancontact. De Klant kan ook kiezen om te betalen via de homebanking van ING, Belfius, KBC of CBC.

5. De Klant krijgt per e-mail een bevestiging van zijn bestelling en een referentienummer.

### 3. Opmaak en vorm

De MyStamp-zegels worden opgemaakt en geleverd per vellen van 10 of 20 zegels ("MyStamp-vel"). De Klant mag zoveel MyStamp-vellen bestellen als hij wil – met een maximum van 4 000 MyStamp-vellen per bestelling.

De afbeeldingen op de MyStamp-zegels hebben de volgende afmetingen:

**Non Prior:**

- **voor het horizontale formaat:**  
52,00 mm x 28,00 mm (of 615 x 320 pixels);
- **voor het verticale formaat:**  
25,00 mm x 28,00 mm (of 285 x 320 pixels).

**Prior:**

- **voor het horizontale formaat:**  
48,00 mm x 27,00 mm (567 x 319 pixels);
- **voor het verticale formaat:**  
20,50 mm x 27,00 mm (242 x 319 pixels).

De Klant is ervan op de hoogte dat de eindversie van de MyStamp-zegels kan verschillen van de afbeelding die hij opstuurde, zowel wat betreft de kwaliteit als de plaats van de afbeelding, en hij aanvaardt dat de kwaliteit van de eindversie van de MyStamp-zegels afhangt van de afbeelding die hij opstuurde. bpost zal het (de) MyStamp-zegel(vel) waarvan de kwaliteit volgens de Klant onvoldoende is, noch terugbetalen noch vervangen.

### 4. Levering

De MyStamp-zegels worden ongeveer 5 werkdagen na ontvangst van de bestelbevestiging, en maximaal na 10 werkdagen, verzonden naar het leveringsadres dat de Klant opgaf, tenzij bij gevallen van overmacht (gebeurtenis buiten de wil van bpost die de naleving van die termijn bemoeilijkt of onmogelijk maakt en zoals bepaald in artikel 13).

De MyStamp-zegels worden via de gewone post verzonden voor elke bestelling voor een bedrag lager dan 125 EUR en via een aangetekende zending voor elke bestelling voor een bedrag hoger dan 125 EUR.

Met uitzondering van de waarborgen die uitdrukkelijk worden vermeld in deze Algemene Voorwaarden, worden de MyStamp-zegels zonder waarborg geleverd.

### 5. Prijs en betaling

De prijzen vermeld op de website zijn BTW en verzendingskosten inbegrepen. De tarieven staan op de website van bpost [www.bpost.be/mystamp](http://www.bpost.be/mystamp).

De gekozen afbeelding wordt afgedrukt op een MyStamp-zegel met het tarief dat nodig is voor de frankering. Afhankelijk van de keuze van de Klant, is de MyStamp-zegel geldig voor zendingen in België, voor zendingen naar Europa of naar de rest van de wereld. De frankeertarieven voor brieven zijn gratis beschikbaar in de postkantoren, op de website [www.bpost.be/site/nl/residential/letters-cards/send/national.html](http://www.bpost.be/site/nl/residential/letters-cards/send/national.html) tarieven en in andere verkooppunten van bpost.

Alle andere huidige en toekomstige indirecte belastingen, heffingen, rechten en voorheffingen (met uitzondering van de belasting op de inkomsten en de winst) die zouden worden geheven door een instantie bij of in toepassing van een verkoop waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, zijn altijd ten laste van de Koper en in voorkomend geval, opeisbaar bovenop de prijs.

bpost behoudt zich het recht voor de bestellingen te weigeren als de Klant nog facturen voor vorige bestellingen of andere aan bpost verschuldigde betalingen heeft openstaan.

bpost mag op elk ogenblik de tarieven van de MyStamp-zegels wijzigen. Elke prijswijziging is onmiddellijk na de aanpassing van toepassing, met dien verstande dat die wijzigingen geen enkele invloed hebben op eerder door bpost ontvangen bestellingen.

### 6. Verplichtingen van de Klant

De Klant kiest vrij de illustratie die hij op zijn MyStamp-vel afgebeeld wenst te zien. Hij alleen is verantwoordelijk voor die keuze en hij verbindt er zich toe dat die Illustratie:

- geen leugenachtige of misleidende elementen bevat;
- geen elementen bevat die kwetsend, beledigend of immoreel zijn, die strijdig zijn met de openbare orde of de goede zeden en/of die schade zouden kunnen berokkenen aan derden;
- geen naakte of halfnaakte lichamen toont;
- geen elementen bevat dat een beroemdheid of een bekende persoon afbeeldt, tenzij mits uitdrukkelijke toestemming van deze persoon;
- geen betrekking heeft op geweld, drugs, wapens of elke andere illegale activiteit;
- geen elementen bevat die afbreuk kunnen doen aan het imago of de reputatie van bpost, haar aandeelhouders, bestuurders, vertegenwoordigers en arbeiders;
- geen elementen bevat die een inbreuk vormen op de van toepassing zijnde wettelijke of reglementaire bepalingen;

- h. geen elementen bevat die een inbreuk vormen op de intellectuele eigendomsrechten van derden.
- i. geen elementen bevat met een politieke strekking;
  - i.1. MyStamp zegels mogen niet geprint worden in opdracht van of ter ondersteuning van politieke partijen, politieke strekkingen of politieke fracties. i.2. De MyStamp zegels mogen niet geprint worden voor gebruik of briefwisselingen met politiek doeleinden. De term 'politieke doeleinden' omvat: 1) reclame of propaganda maken voor een politieke partij, politieke strekking of politieke fractie, 2) politieke informatie verspreiden 3) werving en/of retentie van leden 4) verspreiden van verkiezingsboodschappen. i.3. Bijgevolg mogen de illustraties geen 1) partijlogo's en fractielogo's 2) partijnamen 3) portretten van politieke leiders, partijleden in hun functie of 4) partijlogos bevatten. Daarnaast zijn alle symbolen met een politieke (al of niet extreme) connotatie ook verboden; voorbeelden hiervan zijn hakenkruisen, IS vlaggen, ... (deze lijst is niet exhaustief) i.4. Bovenstaande regels gelden voor elke Klant, losstaand van het feit of de Klant zelf deel uitmaakt van een politieke partij of politieke strekking of niet.
- j. geen elementen bevat met een religieuze strekking; j.1. MyStamp zegels mogen niet geprint worden in opdracht van of ter ondersteuning van religieuze stromingen of godsdienstige strekkingen. j.2. De MyStamp zegels mogen niet geprint worden voor gebruik of briefwisselingen met godsdienstige doeleinden. De term 'godsdienstige doeleinden' omvat: 1) propaganda maken voor een geloofsovertuiging of -strekking, 2) het verspreiden van religieuze informatie 3) ledenwerving j.3. Bijgevolg mogen de illustraties geen 1) religieuze symbolen 2) vermeldingen van godsdiensten 3) portretten van religieuze leiders bevatten. j.4. Bovenstaande regels gelden voor elke Klant, losstaand van het feit of de Klant zelf aanhanger is van de geloofsovertuiging of niet.
- k. en geen elementen bevat met een filosofische of etnische strekking;

De klant moet in het bezit zijn van de gebruiksrechten van elke vertegenwoordiging van beschermde personen en werken.

Om bpost de kans te geven om te controleren of aan deze voorwaarden is voldaan, moet de tekst die eventueel in de Illustratie staat in één van de volgende talen zijn: Nederlands, Frans of Engels.

Indien de Klant een beeld kiest uit de bpost galerij, verbindt hij zich ertoe dit beeld in zijn geheel te gebruiken voor zijn MyStamp. De Klant mag dit beeld dus niet knippen, in-/uitzoomen, er geen tekstvelden opzetten of het op een andere manier bewerken.

bpost behoudt zich het recht voor om de opmaak van MyStamp-vellen op basis van afbeeldingen die niet aan de hierboven vermelde voorwaarden voldoen, te weigeren.

De Klant verbindt er zich bovendien toe bpost volledig te vergoeden voor alle kosten en vergoedingen (redelijke honoraria van advocaten inbegrepen) die bpost ten laste worden gelegd en die voortkomen uit klachten en/of vorderingen door derden, waarbij die zich baseren op de schending van hun intellectuele eigendomsrechten en/of of nadeel dat zij zouden hebben geleden doordat de Klant de voorgaande voorwaarden met de voeten zou hebben getreden.

Overeenkomstig het Wetboek van economisch recht van 28 februari 2013 (art. VI.53) verbindt de Klant vanaf de bevestiging van de bestelling zich ten opzichte van bpost en beschikt hij na deze bevestiging niet over het recht om af te zien van de aankoop van MyStamp-vellen.

## 7. Rechten en verplichtingen van bpost

bpost is pas vanaf de ontvangst van de bestelling juridisch gebonden ten opzichte van de Klant. Indien de bestelling gebeurt via de website [www.bpost.be/MyStamp](http://www.bpost.be/MyStamp), zal bpost de ontvangst ervan op elektronische wijze bevestigen (zie artikel 2 "Bestellingen").

bpost is gerechtigd om op elk ogenblik en zonder voorafgaande kennisgeving de opmaak van de MyStamp Zegels stop te zetten, met dien verstande dat stopzettingen geen enkele invloed hebben op eerder door bpost ontvangen bestellingen.

bpost is eveneens gerechtigd om op elk ogenblik de prijzen van de MyStamp pro Zegels te wijzigen. Elke prijswijziging zal vermeld worden in nieuwe Algemene Voorwaarden en zal onmiddellijk van toepassing zijn vanaf deze wijziging, met dien verstande dat deze wijzigingen geen enkele invloed hebben op eerder door bpost ontvangen bestellingen.

bpost kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor de betrouwbaarheid van gegevensoverdracht, toegangstijden, eventuele beperkingen van de toegang op het internet of aangesloten netwerken. De verantwoordelijkheid van bpost kan niet worden vastgelegd in geval van onderbreking van de toegang tot het netwerk, gehele of gedeeltelijke onbeschikbaarheid van de site als gevolg van met name de telecommunicatie-exploitant in het geval van overdracht fouten of problemen met de transmissie veiligheid, vooral in geval van storing van ontvangstapparatuur.

bpost kan niet aansprakelijk worden gesteld, tenzij in geval van grove nalatigheid of fraude. Ook kan bpost op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld voor indirecte schade die door de klant worden geleden in de levering of gebruik van de dienst MyStamp pro. De partijen erkennen dat worden beschouwd als indirecte schade, eventuele morele schade, commerciële of financiële en elke actie tegen de klant door een derde partij, deze lijst is niet uitputtend.

## 8. Klachten en verantwoordelijkheid

Om geldig te zijn moeten de klachten betreffende een gebrek aan overeenstemming of betreffende verborgen gebreken binnen de 7 dagen nadat het gebrek werd vastgesteld (i) aangetekend verstuurd worden naar: BPOST NV, Departement MyStamp, E. Walschaertsstraat 1 – 2800 Mechelen (tel. 015 285 750 of 811) of (ii) via mail naar: philately@post.be.

Bij een klacht aan dewelke geen afdoende oplossing kan worden geboden, kan de Klant een klacht indienen bij de Ombudsdienst voor de postsector, Koning Albert II-laan 8 bus 4, 1000 Brussel ([www.omps.be](http://www.omps.be)).

## 9. Intellectuele eigendomsrechten op de MyStamp-website

De website [www.mystamp.bpost.be/Home/PrivatePerson](http://www.mystamp.bpost.be/Home/PrivatePerson) en de inhoud ervan zijn beschermd door het auteursrecht. Ze bevatten bovendien afbeeldingen die beschermd zijn door de auteursrechten van derden. Het is verboden (een gedeelte van) deze afbeeldingen in welke vorm dan ook te kopiëren, te vertalen, te wijzigen of te verspreiden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van bpost of die derden. Elke inbreuk op dergelijke intellectuele rechten kan leiden tot burgerrechtelijke en strafrechtelijke vervolging.

## 10. Bescherming van de persoonsgegevens

De persoonsgegevens (naam, voornaam, geboortedatum, geslacht, e-mailadres, telefoonnummer, en gsm-nummer, die de Klant over zichzelf bezorgt aan bpost, worden verwerkt door bpost (Muntcentrum, 1000 Brussel), de verantwoordelijke voor de verwerking van die gegevens in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, d.w.z. met het oog op de levering van de bestelde producten en om contact met de Klant te kunnen opnemen in geval van problemen. bpost mag die gegevens eveneens gebruiken om contact met de Klant op te nemen in het kader van marktstudies of tevredenheidsenquêtes met het oog op het verbeteren van zijn diensten. De bovenvermelde geboortedatum is niet verplicht. Het wordt gebruikt voor marketingdoeleinden, bijvoorbeeld in geval van verjaardagen

bpost behoudt zich het recht voor om deze gegevens eveneens te gebruiken om de Klant later informatie te verstrekken over gelijkaardige diensten die door bpost worden aangeboden, met name in het kader van het gerechtvaardigde belang van bpost om deze diensten bij zijn Klanten te promoten, onder meer via de post, via e-mail, per telefoon, of via de reclameplatformen (zoals Google, Facebook, Twitter, LinkedIn enz.) waarbij de betrokkene een account heeft die gelinkt is aan zijn e-mailadres (na voorafgaande controle door de beheerders van deze platformen).

De Klant treedt op als verantwoordelijke voor de verwerking

van de gegevens van de personen die eventueel voorkomen (via een foto, een afbeelding, een tekening, een naam of een ander teken) op de dragers die de Klant in het kader van de uitvoering van de overeenkomst aan bpost overmaakt. De Klant dient zich in dat verband te vergewissen van de wettelijkheid van die overdracht en van het gebruik dat bpost (in zijn hoedanigheid van subverwerker van persoonsgegevens) op zijn verzoek van deze gegevens maakt, en de Klant dient deze personen in te lichten over deze verwerking (en wat volgt) en te antwoorden op hun eventuele vragen over de uitoefening van hun rechten.

Het is mogelijk dat persoonsgegevens van de Klant (en die van de personen die eventueel voorkomen op de dragers die de Klant aan bpost overmaakt) toegankelijk zijn voor IT-leveranciers van bpost en voor de beheerders van reclameplatformen (zoals Google, Facebook, Twitter, LinkedIn enz.) om het bestaan te controleren van een account die gelinkt is aan de daartoe vermelde e-mailadressen en om onze boodschappen via hun platformen te verspreiden. Indien ze buiten de Europese Economische Ruimte zijn gevestigd, dan werden de modelcontractbepalingen van de Europese Commissie aan hen opgelegd.

De persoonsgegevens die de Klant ons bezorgt (en die van de personen die eventueel voorkomen op de dragers die de Klant aan bpost overmaakt) alsook de foto's worden gewist na 3 jaar, te tellen vanaf de laatste bestelling.

Indien de Klant zich wenst te verzetten tegen het gebruik van zijn persoonsgegevens met het oog op het meedelen van informatie over gelijkaardige diensten die door bpost worden uitgebracht, kan de Klant ons op elk moment een schriftelijk, gedateerd en ondertekend verzoek samen met een bewijs van zijn identiteit, sturen, op het volgende adres: bpost, DPO Office, Muntcentrum, 1000 Brussel of online via de link naar het onlineformulier dat is vermeld in ons charter persoonlijke levenssfeer: <http://www.bpost.be/site/nl/privacy>.

De Klant heeft onder bepaalde voorwaarden het recht om inzage te vragen in zijn persoonsgegevens, om de verbetering of het wissen ervan te vragen, om de verwerking ervan te beperken of om de overdracht ervan te vragen door een schriftelijk, gedateerd en ondertekend verzoek, samen met een bewijs van zijn identiteit, te versturen naar het hierboven vermelde adres.

Tot slot heeft de Klant eveneens het recht om een klacht in te dienen bij de Overheid die belast is met de bescherming van de gegevens in België als hij geen antwoord krijgt op een van de bovenvermelde vragen ([www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/nl](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/nl)).

## 11. Nietigheid

Indien krachtens een wettelijke bepaling van openbare orde of krachtens het dwingend recht één van de clausules van deze Algemene Voorwaarden nietig en niet-tegenstelbaar aan de Klant zou zijn, dan wordt deze clausule geacht niet te

zijn geschreven. De andere clausules van deze voorwaarden blijven echter van toepassing.

## 12. Toepasbaar recht en bevoegde rechtbanken

De contractuele relatie tussen de Klant en bpost worden beheerst door het Belgische recht en zullen dienovereenkomstig worden geïnterpreteerd. Enkel de rechtbanken van het rechterlijk arrondissement Brussel zijn bevoegd om uitspraak te doen over elk geschil betreffende onderhavige Algemene Voorwaarden en de bestellingen en verkoop van MyStamp-zegels die verricht werden in uitvoering van deze Algemene Voorwaarden.

## 13. Varia

Geen der partijen kan verantwoordelijk worden gesteld voor een vertraging in de uitvoering of voor de niet-uitvoering van haar verplichtingen ingevolge gebeurtenissen die zich voordoen ondanks haar goede zorgen of ingevolge stakingen, lock-outs, werkonderbrekingen of enig ander collectief arbeidsconflict, stopzetting van de levering van de noodzakelijke energiebronnen, overlijden of ongeschiktheid van personen die geschikt zijn om de nodige opdrachten voor een van de partijen te vervullen, enz.

Onverminderd alle bewijzen, schriftelijk of bewaard op een andere duurzame drager waar de Klant toegang toe heeft, wordt overeengekomen dat de geïnformatiseerde registers die bewaard worden in het informaticasysteem van bpost, zijn host of zijn betalingspartner, een bewijs vormen voor de communicaties, de inhoud van de bestellingen en alle transacties tussen de partijen.

bpost biedt de Klanten een onlinebestelprocedure in twee talen aan:

- Nederlands;
- Frans.

De bestellingen worden door bpost gearcheveerd, maar ze worden niet ter beschikking gesteld van derden (met inbegrip van de Klanten).

Wanneer een Partij zich niet beroept op een recht op grond van deze Algemene Voorwaarden of op een tekortkoming van de andere Partij of wanneer ze dit te laat doet, dan mag dit geenszins worden beschouwd als zou deze Partij er definitief aan verzaken zich later te beroepen op elk ander recht of elke andere tekortkoming. Zo ook betekent het feit dat men een recht slechts gedeeltelijk uitoefent niet dat men zich later niet meer zal kunnen beroepen op een aanvullende uitoefening van dat recht of op de uitoefening van om het even welk ander recht. De rechten die zijn vastgelegd in deze Algemene Voorwaarden zijn cumulatief en sluiten elk ander recht dat is vastgelegd door de wetten en reglementen die van toepassing zijn op deze Algemene Voorwaarden geenszins uit.

bpost behoudt zich het recht voor onderhavige Algemene Voorwaarden zonder kennisgeving te wijzigen. De nieuwe gewijzigde Algemene Voorwaarden zijn onmiddellijk van toepassing, behalve voor de reeds geplaatste en door bpost ontvangen bestellingen.



 Service Centre + 32 (0)2 201 11 11

 [www.bpost.be](http://www.bpost.be)