

Algemene voorwaarden voor Rouwpostdiensten (professionals)

Inhoudsopave

1. Toepassingsgebied	2
2. Definities	2
3. Totstandkoming, inwerkingtreding en bewijs van het contract	3
Contract met knop voor elektronische ondertekening (e-signing)	3
Contract zonder knop voor elektronische ondertekening (handmatig & via click-wrap te ondertekenen)	3
4. Vertegenwoordigingsbevoegdheid	3
5. Bewijsvoering	4
6. Duur van het contract	4
7. Tarieven	4
8. Facturerings- en betalingsvoorwaarden	5
9. Verplichtingen van de partijen	5
bpost	5
De Klant	5
10. Aansprakelijkheid van bpost	6
11. Buitencontractuele en contractuele vorderingen	7
12. Klachten van de klant	7
13. Intellectuele eigendom	7
14. Bescherming van persoonsgegevens	7
15. Wijzigingen	8
bpost	8
De Klant	8
16. Overige contractuele bepalingen	8
Integraliteit	8
Overdraagbaarheid	8
Deelbaarheid	8
Afstand van rechten	8
Toepasselijk recht en regeling van de geschillen	8

1. Toepassingsgebied

Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen, maken deze Algemene Voorwaarden voor Rouwpostdiensten, alsook de Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening door bpost, integraal deel uit van het Contract dat tussen de Klant en bpost wordt gesloten.

In geval van tegenstrijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening door bpost en de Algemene Voorwaarden voor Rouwpostdiensten hebben deze laatste voorrang.

De Algemene Voorwaarden voor Rouwpostdiensten en de Tariefbijlage kunnen te allen tijde worden geraadpleegd op www.bpost.be. De algemene of bijzondere voorwaarden van de Klant of van andere partijen dan bpost zullen in geen geval van toepassing zijn. Onderhavige voorwaarden regelen de dienstverlening voor de afgifte, frankering en uitreiking van Rouwpost.

Rouwpostdiensten zijn van toepassing op de uitreiking van Zendingen die een mechanische verwerking hebben ondergaan in onze operationele centra. Een optimale, machinale verwerking van de Zendingen is enkel mogelijk als deze Zendingen voldoen aan de bepalingen die beschreven zijn in de [Operationele Handleidingen](#) van bpost (hoofdstuk: de geadresseerde zendingen, Small Format). De Rouwpostdiensten zijn niet van toepassing op de uitreiking van pakjes, kranten en tijdschriften, aangetekende zendingen of al dan niet geadresseerde post.

bpost werkt in een gereguleerde sector die gekenmerkt wordt door veranderingen in vraag en aanbod. Dat brengt met zich mee dat de diensten en operationele processen van bpost zich na verloop van tijd kunnen aanpassen aan veranderende omstandigheden.

2. Definities

Voor de toepassing van Onderhavige algemene voorwaarden gelden de volgende definities:

- **Afgiftepunt:** elke bpost-locatie die vermeld staat op de [bpost-website](#) waar Zendingen voor de Rouwpostdiensten in ontvangst mogen worden genomen;
- **Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening door bpost (professionals):** de algemene voorwaarden met betrekking tot het dienstenaanbod van bpost, zoals ze van tijd tot tijd worden gewijzigd en kunnen worden geraadpleegd op de website van bpost;
- **Algemene Voorwaarden voor Rouwpostdiensten, eveneens 'Onderhavige voorwaarden' genoemd:** deze algemene voorwaarden, zoals ze van tijd tot tijd worden gewijzigd en kunnen worden geraadpleegd op de website van bpost;
- **Contract:** het document dat de aanvraag tussen bpost en de Klant met betrekking tot de Rouwpostdiensten vastlegt en dat steeds de Tariefbijlage, de Dienstbevestiging en Onderhavige voorwaarden bevat;
- **Communicatieverbintenis voor Rouwpostdiensten:** verbintenis van bpost om de Klant zo snel mogelijk via digitale weg in te lichten als een adres onjuist of onbekend blijkt te zijn of een Zending niet kan worden uitgereikt;
- **Dienstbevestiging:** de e-mail waarin bpost de Klant informeert over zijn Identificatiecode en de datum waarop het Contract in werking treedt;
- **Gebruiker van Rouwpostdiensten:** de natuurlijke persoon die handelt als consument in de zin van het Wetboek van Economisch Recht en die met de Klant (en/of een van zijn leden) een contract heeft gesloten waarbij de Klant bpost inschakelt om Rouwpostdiensten te verlenen.
- **Identificatiecode:** een zelfklevend etiket waarop een barcode afgedrukt staat die uit twaalf (12) karakters bestaat en met 'CS' begint, en die de Klant in de operationele centra identificeert;
- **Ingangsdatum van het Contract:** de in de Dienstbevestiging vermelde datum waarop de Rouwpostdiensten zullen aanvangen;
- **Klant:** de natuurlijke persoon die een zelfstandige beroepsactiviteit uitoefent of de rechtspersoon die in het Contract als Klant is aangeduid;
- **Operationele Handleidingen:** alle door bpost gepubliceerde technische of [operationele handleidingen](#), brochures, gidsen of instructies die betrekking hebben op (I) de technische of operationele regels van toepassing op de behandeling van Zendingen door bpost en (II) de tarieven van toepassing op de Diensten, zoals van tijd tot tijd gewijzigd en beschikbaar op www.bpost.be;
- **Partij(en):** de Klant en/of bpost;
- **Rouwpostdiensten:** aanbod aan diensten dat de ontvangst en bevestiging van de Zendingen in een Afgiftepunt, alsook de frankering en uitreiking ervan omvat. Om alles in goede banen te leiden, houdt het aanbod voor Rouwpostdiensten ook in dat er een gedetailleerde factuur per Unieke identificatiecode wordt opgesteld, een Communicatieverbintenis wordt aangegaan en gratis voorbereidend materiaal wordt aangeleverd (een rode rouwzak met daarop een Unieke Identificatiecode);
- **Tariefbijlage:** de bijlage bij het Contract waarin de voor het lopende jaar geldende tarieven vermeld staan;
- **Unieke identificatiecode:** dit is de Identificatiecode waaraan 9 extra tekens zijn toegevoegd om de gebruiker van de Rouwpostdiensten te kunnen herkennen in de operationele centra. De Unieke identificatiecode telt in totaal eenentwintig (21) karakters;
- **Vergoeding:** het maandelijks bedrag dat de Klant aan bpost betaalt voor de Rouwpostdiensten die het verstrekt heeft voor alle in de Dienstbevestiging vermelde Identificatiecodes;
- **Werkdag:** elke dag die geen zaterdag, geen zondag en geen nationale, wettelijke feestdag in België is en ook

geen dag van inactiviteit is die door bpost (postkantoren & postbedeling) is vastgelegd en gepubliceerd op de [website van bpost](#);

- **Zending:** geadresseerd overlijdensbericht of geadresseerde condoleancebrief die zo snel mogelijk op de werkdag na de datum van afgifte (nationale bestemming) door de Gebruiker van de Rouwpostdiensten wordt uitgereikt, tenzij in geval van overmacht.

3. Totstandkoming, inwerkingtreding en bewijs van het Contract

Contract met knop voor elektronische ondertekening (e-signing)

Als het Contract elektronisch moet worden afgesloten door het aanklikken van een aanvaardingsknop, dan dient de Klant uiterlijk zeven (7) Werkdagen voor de Ingangsdatum van het Contract de aanvaardingsknop aan te klikken om te bevestigen dat hij de inhoud van het Contract (inclusief de Tariefbijlage en de Algemene Voorwaarden voor Rouwpostdiensten) heeft gelezen en aanvaard.

Het aanklikken van deze aanvaardingsknop impliceert dat de Klant de inhoud van het Contract onvoorwaardelijk aanvaardt, waarop het Contract automatisch naar bpost wordt gestuurd. Het Contract komt tot stand op het ogenblik dat bpost het ongewijzigde en aanvaarde Contract ontvangt. Laattijdige aanvaarding kan de daadwerkelijke Inwerkingtreding van het Contract verhinderen.

Het Contract treedt ten vroegste in werking op de laatste van volgende twee datums:

- (i) de in het Contract vastgelegde Ingangsdatum,
- (ii) de Werkdag waarop bpost het ongewijzigde en aanvaarde Contract ontvangt.

De Partijen komen overeen dat het aanklikken van de aanvaardingsknop geldt als aanvaarding van het Contract en, gelijkgesteld wordt met een handgeschreven of elektronische handtekening zoals bepaald in artikel 8.1, 2° van het nieuw Burgerlijk Wetboek.

Contract zonder knop voor elektronische ondertekening (handmatig & via click-wrap te ondertekenen)

Als het Contract met een (handgeschreven of digitale) ondertekening moet worden afgesloten, wordt het naar de Klant gestuurd via e-mail met een hyperlink of in twee (2) exemplaren aan de Klant overhandigd.

Na kennisname en aanvaarding van de inhoud van het Contract, met inbegrip van de Tariefbijlage en de Algemene Voorwaarden voor Rouwpostdiensten, moet de Klant het Contract handmatig of elektronisch ondertekenen.

Wanneer de Klant het Contract handmatig wenst te ondertekenen

De Klant dient het Contract uiterlijk zeven (7) Werkdagen voor de Ingangsdatum van het Contract naar bpost terug te sturen, op een van de volgende manieren:

- per post naar het volgende adres: bpost HQ, ter attentie van GSO Contracting Team, Anspachlaan 1 bus 1, 1000 Brussel (in tweevoud);
- per e-mail (gescande versie) naar het volgende adres: contract@bpost.be, op voorwaarde dat het eveneens per post wordt verstuurd.

Wanneer de Klant het Contract elektronisch wenst te ondertekenen

Het Contract kan enkel elektronisch worden ondertekend door een wettelijke vertegenwoordiger van de Klant en met de door de Belgische overheid uitgegeven, elektronische identiteitskaart van de Klant of zijn geavanceerde elektronische ondertekening, op basis van een gekwalificeerd certificaat uitgegeven door een geaccrediteerde certificeringsdienstverlener in België. Het Contract kan niet rechtsgeldig tot stand komen met behulp van andere vormen van elektronische ondertekening.

Het Contract dient uiterlijk zeven (7) Werkdagen vóór de in het Contract vastgelegde Ingangsdatum elektronisch te worden ondertekend. Het elektronisch ondertekenen van het Contract impliceert dat de Klant de inhoud van het Contract onvoorwaardelijk aanvaardt, waarop het Contract automatisch naar bpost wordt gestuurd.

Bovenop de wettelijke bepalingen komen de Partijen overeen dat de elektronische ondertekening aangemaakt aan de hand van de elektronische identiteitskaart van de Klant of via een geavanceerde elektronische ondertekening op basis van een gekwalificeerd certificaat uitgegeven door een geaccrediteerde certificeringsdienstverlener in België, wordt gelijkgesteld aan een handmatige ondertekening. en voldoet aan de eisen van artikel 1322, alinea 2 van het Burgerlijk Wetboek. Verder komen de Partijen overeen dat de elektronische ondertekening ten opzichte van bpost, de Klanten en derden in elk geval alle rechtsgevolgen heeft die de wet eraan toekent.

4. Vertegenwoordigingsbevoegdheid

De natuurlijke persoon die het Contract aanvaardt en/of ondertekent namens een onderneming, rechtspersoon of enig andere persoon, verklaart de nodige interne en externe bevoegdheden en toelatingen te hebben om deze persoon, onderneming of rechtspersoon te verbinden.

De Klant verklaart ook over de nodige bevoegdheden te beschikken en alle interne en externe goedkeuringen en autorisaties te hebben verkregen die nodig zijn om de verbintenissen in het kader van het Contract uit te voeren.

De Klant verklaart dat de aanvaarding en/of de ondertekening van het Contract niet in strijd zijn met de statuten van de Klant, noch met enig vonnis, arrest, bevel of administratieve beslissing die van toepassing zou zijn op de Klant, noch met enige overeenkomst, wettelijke bepaling of verplichting waardoor hij gebonden is.

De Klant garandeert dat hij het Contract aangaat in het kader van een professionele activiteit en dus geen consument is in de zin van het Wetboek van Economisch Recht.

5. Bewijsvoering

De verwerking en de frankering van de Zendingen kunnen worden bewezen door middel van een scan die op het moment van sortering in de operationele centra wordt gedaan. Deze scan genereert een gedigitaliseerd bestand met de Unieke identificatiecode en het aantal Zendingen per bestemming.

De Klant aanvaardt de bewijskracht van deze gegevens, die ook zullen worden gebruikt als basis voor de facturering. Deze bewijsmogelijkheid belet de Partijen niet om ander bewijs te leveren met de ter zake toegelaten wettelijke middelen.

6. Duur van het Contract

Het Contract wordt afgesloten voor onbepaalde duur en voor alle Identificatiecodes vermeld in de Dienstbevestiging.

De Klant kan de diensten op elk ogenblik stopzetten voor één of alle in de Dienstbevestiging vermelde Identificatiecodes, mits een opzegtermijn van een (1) maand in acht wordt genomen, die hetzij per e-mail (contract@bpost.be), hetzij per aangetekende brief gericht aan bpost HQ, GSO – Contracting Team, Anspachlaan 1 bus 1, 1000 Brussel wordt betekend. bpost kan het Contract ook beëindigen per aangetekende brief, mits het een vooropzeg van een (1) maand in acht neemt.

bpost kan het Contract te allen tijde en met onmiddellijke ingang eenzijdig opzeggen per aangetekende brief, zonder voorafgaande ingebrekestelling en zonder dat een vergoeding verschuldigd is, als er nieuwe wettelijke, reglementaire of organisatorische bepalingen worden aangenomen die de uitvoering van het Contract kunnen belemmeren.

Onverminderd de bepalingen van het Contract en haar andere rechten, behoudt iedere Partij zich het recht voor het Contract van rechtswege (m.a.w. zonder gerechtelijke tussenkomst) op te zeggen door middel van een aangetekende kennisgeving aan de andere Partij, indien laatstgenoemde:

- niet voldoet aan de bepalingen van de Onderhavige voorwaarden, na formele ingebrekestelling van deze niet-naleving die niet binnen tien (10) Werkdagen is verholpen en mits een opzegtermijn van ten minste tien (10) Werkdagen in acht wordt genomen;
- het Contract opzettelijk overtreedt, zich schuldig maakt aan fraude of de wet op de handelspraktijken schendt; en/of
- zijn activiteiten stopzet of dreigt stop te zetten.

Bovendien heeft elke Partij het recht om het Contract zonder gerechtelijke tussenkomst te beëindigen door middel van een aangetekende brief indien:

- er een vereffenaar of een beheerder is aangeduid voor het beheer van de eigendom of activa van de andere Partij;
- de andere Partij failliet is verklaard of zich in een duidelijke toestand van insolventie bevindt of de betalingen heeft stopgezet;
- de andere Partij in vereffening wordt gesteld (met uitzondering van een vereffening in het kader van een reorganisatie die tot gevolg heeft dat het eruit voortkomende, solvabele bedrijf gebonden blijft door de verbintenissen die in het kader van het Contract aan de andere Partij zijn opgelegd).

7. Tarieven

De tarieven die van toepassing zijn op de Rouwpostdiensten zijn terug te vinden in de Tariefbijlage. De tarieven zijn exclusief btw. De btw en alle overige huidige en toekomstige indirecte belastingen, taksen, voorheffingen en rechten van welke aard ook (met uitsluiting van inkomsten- en winstbelastingen) die door of met de toestemming van een overheid naar aanleiding van of bij de uitvoering van dit Contract zouden worden geheven, zullen steeds ten laste zijn van de Klant zijn en eventueel invorderbaar zijn bovenop het genoemde tarief.

Deze tarieven zijn enkel geldig voor het lopende kalenderjaar. Elk jaar deelt bpost nieuwe tarieven mee volgens de hieronder beschreven procedure. Bovendien kan bpost de Tarieven op elk ogenblik wijzigen naar aanleiding van een stijging van de kosten, zoals (maar niet beperkt tot) frankerings-, arbeids-, brandstof- en transportkosten. Bij een wijziging van de geldende Tarieven zal bpost de Klant er uiterlijk een (1) maand voor de nieuwe Tarieven van kracht worden, schriftelijk (via e-mail) van op de hoogte brengen. Indien de Klant deze nieuwe tarieven niet wenst te aanvaarden, heeft hij het recht om het Contract op grond van artikel 6 eenzijdig en zonder schadevergoeding op te zeggen.

8. Facturerings- en betalingsvoorwaarden

Elke maand wordt een factuur naar de Klant gestuurd met het verzoek de Vergoeding te betalen. De Klant dient de factuur binnen dertig (30) kalenderdagen na de factuurdatum te betalen. Elke factuur moet integraal en in één keer worden betaald, hetzij door domiciliëring bij de bank van de Klant, hetzij door overschrijving naar het bankrekeningnummer dat op de factuur staat vermeld.

Op ieder bedrag dat niet op de vervaldag betaald is, zal van rechtswege en zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling vanaf de vervaldag tot de datum van volledige betaling de wettelijke interest – cfr de rentevoet voorzien in de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van betalingsachterstand bij handelstransacties – aangerekend worden tot de dag van volledige betaling. bpost behoudt zich bovendien het recht voor om, zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling, een forfaitaire vergoeding van 15% van het gefactureerde bedrag met een minimum van 65 EUR te vorderen. Het niet vermelden van de rentevoet of van de forfaitair schadevergoeding in de eventuele ingebrekestelling houdt geen verzaking in van het recht in hoofde van bpost om de interesten en/of de forfaitaire schadevergoeding op te eisen. De Klant kan ten opzichte van bpost geen enkele compensatie of retentierecht doen gelden.

Wanneer een bedrag op de vervaldag niet betaald is, heeft bpost bovendien het recht om het aanbod van diensten op te schorten tot alle verschuldigde bedragen volledig betaald zijn. De Klant kan geen enkele compensatie of retentierecht laten gelden ten aanzien van bpost.

Als de Klant een factuur geheel of gedeeltelijk betwist, dient hij zijn betwisting binnen vijftien (15) dagen na de verzending van de factuur kenbaar te maken. Deze betwisting moet de datum en het nummer van de betwiste factuur vermelden en aangetekend worden verstuurd naar bpost HQ – Accounts Receivable – Afdeling facturatie – Anspachlaan 1 bus 1, 1000 Brussel. Als die termijn van vijftien (15) dagen is verstreken, wordt de factuur beschouwd als aanvaard door de Klant.

Als de Klant slechts een deel van de factuur en niet de gehele factuur betwist, blijft de verplichting van de Klant om het onbetwiste deel van de factuur te betalen onverminderd van kracht. In geval van betwisting van een factuur zal bpost de betwistingsbrief onderzoeken. Als de gevraagde wijziging (betreffende de vorm of de inhoud van de factuur) gerechtvaardigd is, zal bpost de betrokken factuur kosteloos en eenmalig corrigeren. Als de gevraagde wijziging onterecht is, zal de Klant hiervan op de hoogte worden gebracht door bpost en zal hij de factuur in kwestie onmiddellijk dienen te betalen.

9. Verplichtingen van de Partijen

bpost

bpost verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om:

- de Zendingen te ontvangen in een [Afgiftepunt](#) op de dagen en tijdstippen die erop zijn aangegeven, behalve op zon- en feestdagen en op dagen met aangepaste dienstverlening;
- de Zendingen te frankeren in overeenstemming met hun bestemming;
- de Zendingen zo snel mogelijk na ontvangst in een Afgiftepunt op het nationale grondgebied uit te reiken, en indien nodig een beroep te doen op een buitenlandse postoperator voor de Zendingen die gericht zijn aan een adres buiten het nationale grondgebied;
- de Klant gratis te voorzien van voorbereidend materiaal, met name een rode rouwzak met daarop een Unieke Identificatiecode;
- zijn Communicatieverbintenissen voor Rouwpostdiensten na te komen;
- de Klant te helpen bij het gebruik van de elektronische interface (API);
- de Klant maandelijks een factuur te bezorgen voor de Rouwpostdiensten met een gedetailleerde overzicht van de Zendingen per Unieke identificatiecode.

De Klant

De Klant verbindt zich ertoe:

- de Gebruikers van Rouwpostdiensten, rechtstreeks of met tussenkomst van een begrafenisondernemer, te voorzien van een of meer rode rouwzakken met de Unieke identificatiecode. Deze zakken en Identificatiecodes kunnen worden besteld via een door de Klant verstrekt platform;
- bpost ervan op de hoogte te brengen dat er een Unieke identificatiecode is toegekend aan een Gebruiker van Rouwpostdiensten via een elektronische interface (API) met daarin de volgende informatie:
 - de Unieke identificatiecode bestaande uit 21 (eenentwintig) tekens om de Gebruiker van Rouwpostdiensten te identificeren;
 - contactgegevens, op te vragen bij de Gebruiker van Rouwpostdiensten, met inbegrip van het e-mailadres waarop hij of zij geïnformeerd kunnen worden over onvoorziene omstandigheden bij de verwerking of uitreiking van Zendingen (onjuist adres, bestemming woont niet langer op het opgegeven adres enz.);
 - de gegevens van de overledene en de datum van de begrafenis door te geven;
 - het postadres en de contactgegevens van de contactpersoon waarnaar niet-uitgereikte Zendingen moeten worden teruggestuurd;

- (optioneel) de naam van de begrafenisondernemer door te geven, alsook het adres van de website met informatie over de begrafenis;
- Gebruikers van Rouwpostdiensten rechtstreeks of met de tussenkomst van een begrafenisondernemer te informeren als de Zendingen niet worden uitgereikt;
- alle Vergoedingen te betalen die in het kader van dit Contract aan bpost verschuldigd zijn.

De Klant verklaart dat de informatie die hij of zij aan bpost verstrekt, correct is en onder de volledige verantwoordelijkheid van de Klant valt.

Zendingen kunnen machinaal worden verwerkt als ze correct zijn geadresseerd, m.a.w. als ze in overeenstemming zijn met de definitie van 'adres' in artikel 3 van het Koninklijk Besluit betreffende de postdiensten van 14/03/2023.

De Klant is aansprakelijk voor alle schade die bpost zou kunnen lijden als gevolg van een aan de Klant toe te schrijven niet-naleving van de verplichtingen uit hoofde van Onderhavige algemene voorwaarden, meer bepaald van schade die zou kunnen voortvloeien uit een frauduleuze aangifte of het doorgeven van verkeerde informatie.

Als de Klant verhuist of het facturatieadres van de Klant wijzigt, verbindt de Klant zich ertoe om bpost minstens twee (2) maanden op voorhand te verwittigen per brief gericht aan bpost HQ, GSO - Contracting Team, Anspachlaan 1 bus 1 te 1000 Brussel of per e-mail naar contract@bpost.be, zodat bpost de nodige operationele wijzigingen kan doorvoeren.

10. Aansprakelijkheid van bpost

bpost kan door de Klant enkel aansprakelijk worden gesteld in één van de volgende gevallen en voor de werkelijk geleden, directe schade die de Klant kan aantonen:

(i) verlies, diefstal of beschadiging van een nationale Zending

bpost kan enkel aansprakelijk worden gesteld voor schade ten gevolge van verlies, diefstal of beschadiging van postzendingen die optreedt nadat bpost de Zending in ontvangst heeft genomen. Voor Zendingen die zijn afgegeven in een Afgiftepunt, stemt dat tijdstip van ontvangst overeen met het tijdstip waarop de Zendingen aan het loket werden afgegeven.

(ii) laattijdige uitreiking van een nationale Zending

De aansprakelijkheid van bpost in geval van laattijdige uitreiking van een Zending is altijd beperkt tot een maximumbedrag dat gelijk is aan het bedrag van de frankering die de Klant voor de Zending betaald heeft.

In overeenstemming met de geldende, internationale postreglementering, is bpost geen schadevergoeding verschuldigd in geval van laattijdige uitreiking van een internationale Zending.

bpost is uitsluitend aansprakelijk voor de directe schade (met uitzondering van indirecte schade zoals inkomstenderving, schade aan het imago of de reputatie van de Klant enz.) die kan voortvloeien uit het feit dat bpost zijn verplichtingen krachtens het Contract niet is nagekomen.

Indien de aansprakelijkheid van bpost in twijfel wordt getrokken, mag de vergoeding waarop de Klant aanspraak kan maken niet hoger zijn dan de per Unieke identificatiecode betaalde frankering. De aansprakelijkheid van bpost is beperkt tot de hierboven genoemde gevallen en bedragen.

bpost kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld in geval van schade die voortvloeit uit een fout van bpost en die geen verband houdt met de niet-uitreiking of met een vertraging in de uitreiking van de Zendingen die niet als overmacht kan worden beschouwd overeenkomstig Onderhavige voorwaarden (diefstal, verlies, vertraging in de uitreiking enz.).

Bovendien kan de Klant bpost in geen geval aansprakelijk stellen voor een fout die verband houdt met de niet-naleving van de Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening door bpost, behalve indien er uitdrukkelijk naar verwezen wordt in het kader van Onderhavige voorwaarden (uitreikingsdagen enz.).

bpost kan niet aansprakelijk worden gesteld voor gebeurtenissen buiten zijn wil en redelijke controle (overmacht), waarbij onder overmacht in het bijzonder de volgende situaties worden verstaan:

- een verkeersongeval dat niet toe te schrijven is aan bpost en waarbij de uitreikende werknemer betrokken is,
- abnormale verkeersdrukten als gevolg van slechte weersomstandigheden (winters weer met kans op sneeuwval en/of vorst – volgens Meteowing gecategoriseerd als 'Code Rood'),
- ongevallen, werkzaamheden of werken op de openbare weg, plannen inzake zachte en/of ecologische mobiliteit (die de organisatie van de uitreikingsrondes kunnen bemoeilijken totdat de ronde is aangepast aan het nieuwe plan), omleidingen, schade aan de weg, handelingen of nalatigheid van de overheid, defecten in de sorteercentra of aan voertuigen van bpost enz.,
- nationale, regionale of lokale stakingen/demonstraties van alle of een deel van de personeelsleden van bpost, al dan niet aangekondigd en ongeacht hun duur,
- natuurrampen (overstromingen, brand, blikseminslag, ...), explosies, instortingen, aanvallen en elke handeling of nalatigheid van een persoon of entiteit die buiten de controle van bpost valt enz.
- pandemieën en epidemieën,

- oorlogsdaden, luchtgevaar, embargo's, gewapende conflicten, opvoeding van een openbare overheid
- enz.

In geval van overmacht kan bpost de Rouwpostdiensten zonder voorafgaande kennisgeving geheel of gedeeltelijk opschorten. Deze opschorting kan in geen geval recht geven op een schadevergoeding. De Zendingen zullen worden verwerkt en uitgereikt zodra de overmachtssituatie is verholpen.

bpost kan niet aansprakelijk gesteld worden voor misbruiken, overtredingen, misdrijven, fouten, vergissingen of nalatigheden die de Klant of derden begaan. De Klant zal bpost vergoeden voor alle schade die het kan lijden door een klacht of rechtsvordering van een derde als gevolg van een fout van de Klant, waaronder het doorgeven van foutieve informatie aan bpost bij de inschrijving op de dienst.

11. 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 (en/of een van zijn leden) zal al het mogelijke doen om in de overeenkomsten met zijn eigen klanten (Gebruikers van Rouwpostdiensten) met betrekking tot of in verband met het gebruik van diensten, een bepaling op te nemen die overeenstemt met voorgaande paragraaf zodat ook deze klanten in geen geval bpost of zijn hulppersonen buitencontractueel kunnen vervolgen.

Als de Klant een dergelijke bepaling niet voorziet of als bpost of zijn hulppersonen toch door een van de klanten van de Klant worden gedagvaard voor schade die voortvloeit uit de verlening van diensten, zal de Klant bpost en zijn hulppersonen op eigen kosten vergoeden en verdedigen tegen een dergelijke buitencontractuele vordering.

12. Klachten van de Klant

De Klant die een klacht wenst in te dienen, moet dit, op straffe van verjaring, binnen één (1) jaar vanaf de dag de betwiste Zending in een Afgiftepunt afgegeven worden, via de hieronder aangegeven middel. Om bpost de mogelijkheid te geven de nodige controles uit te voeren, wordt de termijn voor het indienen van een klacht teruggebracht tot vier (4) weken vanaf de afgifte van de betwiste Zending indien de klacht betrekking heeft op het niet uitreiken van alle of een deel van de Zendingen. Alleen klachten die binnen de gestelde termijn worden ingediend, komen in aanmerking voor een mogelijke vergoeding.

Klachten kunnen op elke Werkdag telefonisch worden ingediend bij de Klantendienst (02 201 11 11).

Er zal een referentienummer worden toegekend aan elke door de Klant ingediende klacht en dit nummer zal aan de Klant worden meegedeeld.

De Klant kan de behandeling van zijn klacht vergemakkelijken en versnellen door dit referentienummer telkens te vermelden in zijn correspondentie of bij latere gesprekken met de diensten van bpost.

Indien de Klant niet tevreden is over het resultaat of de behandeling van zijn klacht, kan hij zich vervolgens gratis wenden tot de Ombudsdienst voor de postsector bij de wet van 21 maart 1991: Ombudsdienst voor de postsector – Koning Albert II-laan 8 bus 4, 1000 Brussel (www.omps.be).

13. Intellectuele eigendom

bpost blijft houder van alle intellectuele eigendomsrechten die verbonden zijn aan de Rouwpostdiensten. Het is de Klant verboden om het merk of het logo voor Overlijdensberichten, evenals 'bpost' te gebruiken.

14. Bescherming van persoonsgegevens

Alle informatie met betrekking tot de bescherming van de privacy is terug te vinden in ons algemene privacybeleid en ons beleid met betrekking tot onze 'Rouwpostdiensten' op onze website <https://www.bpost.be/nl/privacy>.

15. Wijzigingen

bpost

Onderhavige algemene voorwaarden kunnen op elk ogenblik door bpost worden gewijzigd. De aldus gewijzigde algemene voorwaarden zullen van toepassing zijn en de Partijen binden vanaf de eerste (1ste) dag volgend op de betekening van de wijziging aan de Klant door bpost.

Deze kennisgeving wordt een (1) maand voor de ingangsdatum van de wijzigingen verstuurd.

Indien bpost door een wet, een reglementering of een beslissing van een Belgische of supranationale overheid verplicht wordt om de Vergoeding, de kenmerken of specificaties van de Rouwpostdiensten of de inhoud van de Onderhavige algemene voorwaarden te wijzigen of het Contract op te zeggen, dan zal bpost de Klant hiervan op de hoogte brengen.

Onder dergelijke omstandigheden kan de Klant bpost binnen een termijn van een (1) maand vanaf de kennisgeving van de wijziging en per aangetekende brief meedelen het Contract te willen beëindigen per ingangsdatum van de wijziging. De Partijen komen overeen dat de Klant in dergelijke gevallen geen schadevergoeding kan eisen.

De Klant

De Klant kan te allen tijde één of meerdere van de Identificatiecodes die vermeld staan in de Dienstbevestiging corrigeren (toevoegen/wijzigen/verwijderen) door dit één (1) maand van tevoren per e-mail (aan contract@bpost.be) of per aangetekende brief gericht aan bpost HQ, GSO – Contracting Team, Anspachlaan 1 bus 1, 1000 Brussel, mee te delen. De Klant aanvaardt de mogelijke impact hiervan op zijn Vergoeding.

16. Overige contractuele bepalingen

Integraliteit

Het Contract omvat alle akkoorden tussen de Partijen met betrekking tot het voorwerp van het Contract en vervangt alle andere vorige akkoorden, overeenkomsten, vragen, aanbiedingen of verklaringen die in verband met het voorwerp van het Contract mondeling of schriftelijk tussen de Partijen werden geformuleerd.

Overdraagbaarheid

Geen enkele Partij heeft het recht het Contract over te dragen zonder de voorafgaande schriftelijke toelating van de andere Partij, echter met dien verstande dat bpost het Contract op elk moment mag overdragen aan een bedrijf dat met bpost verbonden is.

Deelbaarheid

De nietigheid of onafdwingbaarheid van een bepaling of een deel van het Contract, om welke reden ook, zal geen invloed hebben op de geldigheid en de afdwingbaarheid van de overige bepalingen van het Contract.

Elk deel van het Contract dat nietig of onafdwingbaar wordt verklaard, wordt door de Partijen aangepast in de mate die minimaal vereist is om ervoor te zorgen dat de betrokken bepalingen niet langer nietig of onafdwingbaar zijn. De Partijen zien erop toe dat het oorspronkelijk beoogde economische evenwicht wordt gehandhaafd.

Afstand doen van rechten

Indien een Partij verzuimt de naleving van een recht op te leggen dat toegekend wordt krachtens het Contract, wordt deze verzuiming niet beschouwd als een verzaking aan dat recht of aan de rechtsmiddelen daarvoor en komt de geldigheid van het Contract daardoor niet in het gedrang. Een verzaking aan een recht betreffende een inbreuk op het Contract houdt geen verzaking in aan de rechten verbonden aan de vroegere of toekomstige inbreuken op het Contract.

Toepasselijk recht en regeling van de geschillen

Het Belgisch recht is van toepassing op het Contract. Alleen de hoven en rechtbanken van het arrondissement Brussel zijn bevoegd om uitspraak te doen over geschillen met betrekking tot de interpretatie of de uitvoering van het Contract.

