

Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening door bpost

Onderstaande algemene voorwaarden zijn van toepassing vanaf 1 januari 2021

Inhoudstafel

I. Definities.....	2
II. Toepassingsgebied	2
III. Tarieven en operationele regels.....	3
IV. Aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden en het ontstaan van de overeenkomst.....	3
V. Verbintenissen van de partijen	3
VI. Verboden, niet-conforme of onbestelbare zendingen	6
VII. Aansprakelijkheid van de partijen.....	8
VIII. Procedure voor het indienen van een klacht.....	10
IX. Schadeloosstelling.....	10
X. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken.....	12
XI. Bescherming van de persoonsgegevens.....	12
XII. Behandeling van persoonsgegevens.....	12

I. Definities

Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden hebben onderstaande begrippen de volgende betekenis:

Afgiftebewijs: het bewijs dat bpost aan de Klant overhandigt wanneer deze een Zending afgeeft aan het loket van een Postaal Servicepunt van bpost met het oog op de Behandeling ervan. Er wordt geen Afgiftebewijs overhandigd aan de Klant wanneer deze een Bpack Pakket afgeeft in een afgiftepunt zonder overhandiging van het kasticket. Wanneer de Klant een Bpack Pakket afgeeft in een afgiftepunt, wordt het bewijs van de aanneming gegenereerd op het moment van effectieve aanneming van het Pakket. Dit bewijs is zichtbaar in de online opvolgingstool van bpost.

Afgifteplaats: naargelang het geval, de brievenbussen van bpost, het loket van een Postaal Servicepunt, een pakkettenbus van een Selfpost, een Pakjesautomaat, of iedere andere plek waar bpost de afgifte van Zendingen aanvaardt.

Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden inzake de dienstverlening door bpost zoals van tijd tot tijd gewijzigd;

Behandeling: het ophalen, sorteren, vervoeren en uitreiken van Zendingen door bpost;

bpost: de naamloze vennootschap van publiek recht met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Muntcentrum, RPR Brussel BTW BE 0214.596.464;

Diensten: de diensten die bpost aanbiedt in het kader van de Behandeling van Zendingen die onderworpen zijn aan onderhavige Algemene Voorwaarden;

Klant: elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die een beroep doet op de Diensten van bpost voor de Behandeling van Zendingen;

Postaal Servicepunt: een postkantoor of een postwinkel (PostPunt);

Postwetgeving: de wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten, de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en de wet van 6 juli 1971 betreffende de oprichting van bpost en bepaalde postdiensten en hun respectieve uitvoeringsbesluiten, zoals van tijd tot tijd gewijzigd;

Werkdag: elke kalenderdag, behalve zaterdag, zondag, alle wettelijke feestdagen en de dagen van inactiviteit die door bpost zouden worden bepaald en bekendgemaakt op de website van bpost www.bpost.be;

Zending: elke nationale of internationale geadresseerde Zending of pakket, met inbegrip aangetekende Zendingen, Zendingen met aangegeven waarde alsook volgende pakketten: Standaard nationale pakketten (Bpack Mini, Bpack@bpost, Bpack 24/7, Bpack 24h), nationale pakketten met Garantie (Bpack secur; Bpack maxi) en met Betaling door de Bestemming (Bpack Pay@home, Bpack Pay@home Maxi), Internationale pakketten Economy (Bpack World Light) en Standard (Bpack World Light).

De behandeling van andere Bpack Pakketten aangeboden aan contractuele klanten, alsook de behandeling van Bpack

World Express Pakketten zijn onderworpen aan de Algemene Voorwaarden Pakketten, beschikbaar op www.bpost.be.

De behandeling van nationale niet-geadresseerde Zendingen is onderworpen aan de Algemene Voorwaarden Distripost, beschikbaar op www.bpost.be.

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.

II. Toepassingsgebied

1. Postdiensten zijn gereguleerd door de Postwetgeving, onder meer op het vlak van prijszetting en dienstverlening. In een sector die wordt gekenmerkt door veranderingen inzake vraag en aanbod zal bpost haar diensten en operationele processen zo trachten aan te passen dat zij op een duurzame wijze kwaliteitsvolle postdiensten kan blijven aanbieden.
2. Deze Algemene Voorwaarden worden van kracht op bovenstaande datum en zijn van toepassing op alle Diensten die bpost aanbiedt in het kader van de Behandeling van Zendingen. Indien bijzondere voorwaarden of Postwetgeving specifieke regels voorzien voor bepaalde Diensten, zijn die regels eveneens van toepassing op het aanbieden en verlenen van die Diensten. In geen geval zijn de algemene of bijzondere voorwaarden van de Klant of van andere partijen dan bpost van toepassing op de Behandeling van Zendingen.
3. De geldende Algemene Voorwaarden en de geldende tarieven kunnen worden verkregen of geconsulteerd:
 - op de website van bpost www.bpost.be;
 - in de Postale Servicepunten en in voorkomend geval op andere plaatsen aangeduid door bpost;
 - bij het Service Center van bpost op het nummer 022/011111 (enkel voor Business klanten); of
 - via elk ander communicatiemiddel dat bpost nuttig acht.
4. Voor alle bijkomende inlichtingen en alle vragen over de Diensten kan de Klant met het Service Center van bpost contact opnemen op het nummer 022/011111 of de website www.bpost.be raadplegen. De Klant kan ook terecht bij de postkantoren of de andere plaatsen aangeduid door bpost voor alle bijkomende informatie over de complete producten- en dienstengamma aangeboden door.

III. Tarieven en operationele regels

De Operationele Handleidingen die onder meer betrekking hebben op (I) de technische en operationele regels van toepassing op de Behandeling van Zendingen door bpost en (I) de geldende tarieven voor de Diensten maken integraal deel uit van deze Algemene Voorwaarden. De Operationele Handleidingen en de tarieven zijn gratis beschikbaar in de postkantoren, op de website www.bpost.be en op andere plaatsen aangeduid door bpost volgens het aangeboden producten en dienstengamma. De voornaamste geldende tarieven worden gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad en geafficheerd in de Postale Servicepunten of andere plaatsen aangeduid door bpost. Bij tegenstrijdigheid tussen die Operationele Handleidingen en tarieven en de Algemene Voorwaarden, primeren deze Algemene Voorwaarden.

Alle tarieven zijn exclusief BTW, tenzij wanneer uitdrukkelijk wordt bepaald dat een tarief "inclusief BTW" is. De BTW, alle andere belastingen, taksen en heffingen van welke aard ook (met uitsluiting van belastingen op inkomen en winst) die momenteel en in de toekomst door gelijk welke overheid geheven worden uit hoofde of naar aanleiding van deze Algemene Voorwaarden, zijn altijd ten laste van de Klant en worden in voorkomend geval toegevoegd aan en zijn opeisbaar bovenop de prijs.

IV. Aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden en het ontstaan van de overeenkomst

Wanneer de Klant een Zending aan bpost afgeeft met het oog op de Behandeling ervan, gaat hij zonder voorbehoud akkoord met alle bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, waarvan hij kennis dient te hebben genomen uiterlijk op het moment dat hij zijn Zending aan bpost afgeeft op een mogelijke Afgifteplaats. De afgifte van een Zending op een Afgifteplaats doet automatisch een overeenkomst ontstaan tussen de Klant en bpost onder de voorwaarden vermeld in deze Algemene Voorwaarden en in voorkomend geval volgens de bepalingen van de bijzondere voorwaarden betreffende het product of de dienst in kwestie, tenzij bpost vooraf haar uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming heeft gegeven om daarvan af te wijken. Het is bpost op elk moment en zonder voorafgaande kennisgeving toegestaan om de Diensten en de daarop betrekking hebbende tarieven op te schorten of te wijzigen, met dien verstande dat die wijzigingen onmiddellijk en van rechtswege van toepassing zijn en geen invloed hebben op de eerder aan bpost toevertrouwde Zendingen. Op dezelfde manier is het bpost toegestaan om deze Algemene Voorwaarden en de Operationele Handleidingen aan te passen. Dergelijke aanpassingen kunnen nodig zijn om in te spelen op veranderingen in de sector voor postdiensten welke gereguleerd is, onder meer op het vlak van prijszetting en dienstverlening. bpost zal daarbij haar diensten en

operationele processen zo trachten aan te passen dat zij op een duurzame wijze kwaliteitsvolle postdiensten kan blijven aanbieden.

V. Verbintenissen van de partijen

1. Verplichtingen van bpost

1.1. Algemeenheden

bpost verbindt zich ertoe om:

- de lichter te verrichten van de Zendingen in de Afgifteplaatsen op de daarop vermelde dagen en tijdstippen, met uitzondering van zon- en feestdagen;
- de Zendingen uit te reiken op het adres van bestemming voor zover dat, bij uitreiking in de brievenbus, die brievenbus in België staat en conform is met de voorschriften van de Postwetgeving. En dit met de uitzondering dat de Aangetekende zendingen en de Zendingen met aangegeven waarde worden uitgereikt aan de persoon of één van de personen van wie de namen en de voornamen op de Zending staan of aan zijn/hun lasthebbers tegen aftekening en na controle van zijn/hun identiteit en in het geval van een afgifte aan een lasthebber, nadat bovendien zijn volmacht is nagekeken;
- de van kracht zijnde reglementering en wetgeving inzake de verwerking van persoonsgegevens te eerbiedigen (zie de sectie 2.4 Privacy onder VII Verantwoordelijkheid van de partijen);
- en vanaf 25 mei 2018 de algemene reglementering rond de bescherming van persoonsgegevens; en
- haar Klanten niet te discrimineren wanneer dat wettelijk niet verantwoord is, meer bepaald op basis van godsdienstige, politieke of ideologische overtuigingen.

1.2. Uitreikingstermijnen van Zendingen andere dan Pakketten

a. Nationale zendingen

bpost verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om de volgende uitreikingstermijnen toe te passen (behalve indien de Postwetgeving, bijzondere voorwaarden of brochures betreffende een specifieke dienst een andere uitreikingstermijn voorzien):

- Uitreiking op de eerste Werkdag na de dag van afgifte (D+1) voor:
 - geadresseerde Zendingen tot 2 kg gefrankeerd tegen het «Prior-tarief»;
 - Standaard nationale pakketten (Bpack Mini, Bpack@bpost, Bpack 24/7, Bpack 24h), nationale pakketten met garantie (Bpack secur; Bpack maxi) en met Betaling door de bestemmeling (Bpack Pay@home en Bpack Pay@home maxi)
 - aangetekende Zendingen en Zendingen met aangegeven waarde.

- Uitreiking binnen de drie werkdagen na de dag van afgifte voor:
- geadresseerde Zendingen tot 2 kg gefrankeerd tegen het "Non prior"-tarief;
- geadresseerde Zendingen Direct Mail gefrankeerd tegen het voorkeurtarief DM Easy en afgegeven in een erkend kantoor (zie de brochure "Toegangscriteria voor de Direct Mail tarieven van bpost" op de website www.bpost.be/directmail).

b. Uitgaande internationale zendingen

bpost verbindt zich ertoe de haar toevertrouwde Zendingen naar best vermogen te behandelen om de kwaliteitsdoelstellingen te bereiken zoals bepaald in internationale akkoorden. Ter informatie, deze doelstellingen zijn als volgt vastgelegd:

- Zendingen (inclusief Economy Internationale pakketten (Bpack World Light)) gefrankeerd tegen "Prior"- tarief en met «A PRIOR «-etiket:
 - zone Europa: landen van de Europese Unie: 3 Werkdagen (D+3), de andere landen van geografisch Europa: 4 Werkdagen (D+4),
 - zone rest van de wereld: afhankelijk van het land van bestemming.
- Zendingen (inclusief Economy Internationale pakketten (Bpack World Light)) gefrankeerd tegen prioritair of non prioritair tarief: afhankelijk van het land van bestemming.
- Internationale Standard pakketten (Bpack World): afhankelijk van het land van bestemming.

De uitgaande internationale aangetekende Zendingen worden uitgereikt in het land van bestemming overeenkomstig de regels die in dat land gelden.

c. Voor nationale en uitgaande internationale Zendingen wordt het begrip "D" (dag van afgifte) als volgt gedefinieerd:

- Geadresseerde Zendingen die per individueel stuk worden afgegeven: "D" stemt overeen met de dag van afgifte in een Afgifteplaats op een nuttige dag vóór het nuttige uur. De nuttige dag(en) is (zijn) de dag(en) die vermeld wordt(en) op of in de Afgifteplaatsen als zijnde de dag(en) waarop de lichte plaatsvindt, voorzover dat geen feestdag(en) is (zijn). Het nuttige uur is het uur van de laatste lichte vermeld op of in de Afgifteplaatsen. Indien een Zending in een brievenbus, een pakkettenbus van een Selfpost of in een Pakkenautomaat wordt afgegeven na het nuttige uur, stemt "D" overeen met de eerste Werkdag na de dag van afgifte. Indien een Zending aan het loket van een Postaal servicepunt wordt afgegeven na het nuttige uur, stemt "D" overeen met de eerste Werkdag waarop het Postaal servicepunt open is voor het publiek, na de dag van afgifte.
- Zendingen gedeponeerd in grote volumes: "D" stemt overeen met de dag van de afgifte, voor zover de afgifte gebeurt volgens de voorwaarden vermeld in de

Operationele Handleidingen en algemene of bijzondere voorwaarden van toepassing op Zendingen in grote volumes en vóór het uiterste tijdstip aangeduid in deze documenten.

1.3 Uitreiking van Bpack Pakketten

De levering van het Pakket bestaat uit de aflevering ervan op het adres vermeld door de Klant in het elektronisch aankondigingsbestand. Indien deze informatie niet beschikbaar is, voorziet bpost in de levering van het Pakket op het adres vermeld op het verzendetiket op het Pakket. De plaats van levering moet vrij toegankelijk zijn zonder obstakels en moet toegankelijk zijn met behulp van bepaalde transportmiddelen. Als de Klant of een bestemming bijkomend informatie aanduidt over de gewenste leveringsplaats aanduidt, is bpost contractueel niet verplicht om die vermelding na te leven.

bpost is niet verplicht om het Pakket persoonlijk aan de bestemming af te geven op het vermelde adres. Ingeval er op het vermelde adres een onthaal of receptie aanwezig is, kan de levering bij dat onthaal of die receptie gebeuren. Ingeval de levering in een appartementsgebouw is, kan bpost de levering van het Pakket aan de ingang van het gebouw laten plaatsvinden.

Ingeval het vermelde adres de identificatiegegevens van een Pakjesautomaat of een Pick-up box bevat, wordt het Pakket in een van de vakjes van de Pakjesautomaat of de Pick-up box geplaatst, waar het kan opgehaald worden mits het ingeven of scannen van een unieke code. In dat geval is de levering door bpost voltooid zodra het Pakket in een vakje van de Pakjesautomaat of een Pick-up box gelegd werd.

Ingeval er op het vermelde adres niemand aanwezig is, behoudt bpost zich het recht om het Pakket te leveren op een veilige plaats op het opgegeven adres. De bestemming zal hierover schriftelijk ingelicht worden door bpost.

De bestemming kan, via een door bpost gekozen communicatiemethode en wanneer deze dienst door bpost aangeboden wordt, de toelating geven om Pakketten te leveren op een andere locatie (wanneer er niemand op het vermelde adres aanwezig is).

Een andere locatie kan zijn

(i) een buur, gedefinieerd als één welbepaalde buur, gekozen door de bestemming of een willekeurige buur, gedefinieerd als één persoon die aanwezig is in hetzelfde of naburige gebouw, op max. 50 meter van het oorspronkelijke adres vermeld op het Pakket

(ii) een veilige plaats, zijnde een plaats gekozen door de bestemming en gelegen op het oorspronkelijke adres

vermeld op het Pakket. De bestemming wordt gevraagd een Veilige plaats te kiezen die toegankelijk, droog en niet zichtbaar is vanop de openbare weg

(iii) een Afhaalpunt wat betekent (1) een postkantoor, of (2) een postpunt of (3) een Pakjespunt of (4) een Cubee pakjesautomaat. De bestemming kan kiezen om het Pakket meteen te laten leveren in een Afhaalpunt zonder dat bpost eerst een poging moet doen om het Pakket te leveren op het adres dat is aangeduid op het Pakket.

bpost behoudt zich het recht voor om over te gaan tot een rechtstreekse levering in een Afhaalpunt indien bpost deze wijziging in het belang van de bestemming acht in welk geval bpost de bestemming hiervan per e-mail op de hoogte zal brengen.

Bepaalde pakket vervoerdiensten houden (automatisch of tegen betaling van een optie) een tweede aanbieding in op het vermelde adres op de volgende werkdag als het Pakket niet bij de eerste aanbieding kon geleverd worden, zoals vermeld in bovenstaande artikels.

Indien het Pakket niet geleverd kan worden bij die eerste of – indien van toepassing - tweede aanbieding, wordt een bericht achtergelaten op het bestemmingsadres.

Ingeval het Pakket in een Pakjesautomaat geleverd werd, zal het daar 5 kalenderdagen (dag van aanbieding niet meegerekend) lang bewaard worden, voordat het teruggestuurd wordt naar de afzender.

Ingeval het Pakket in een Afhaalpunt geleverd werd, zal het daar maximum 15 kalenderdagen (dag van aanbieding niet meegerekend) lang bewaard worden, voordat het teruggestuurd wordt naar de afzender. De Klant erkent dat hij de gevolgen van een eventuele afgifte van het Pakket tijdens die - maximum - 15 kalenderdagen aanvaardt (met name op het startpunt van de verzakingstermijn in geval van een verkoop op afstand aan een consument).

Een Pakket dat bij de aanbieding geweigerd wordt of dat niet wordt opgehaald gedurende de voormelde periode van bewaring, wordt na de leveringspoging teruggestuurd naar het Belgische adres van de afzender of het retouradres vermeld op het Pakket. bpost behoudt zich het recht toe om hiervoor een tarief toeslag aan te rekenen.

Indien bpost er niet in slaagt om het Pakket naar de afzender of naar het vermelde retouradres terug te zenden of als het adres van de afzender of het retouradres in het buitenland is gelegen, behoudt bpost zich het recht voor om, naar eigen keuze, het Pakket te vernietigen of te verkopen. De opbrengst van die verkoop zal eerst worden aangewend ter dekking van de vervoerkosten en de overige onbetaalde kosten of

uitgaven met betrekking tot het Pakket.

Een Pakket wordt niet uitgereikt in een postbus. Voor de verdere voorwaarden hieromtrent zie Algemene Voorwaarden van de Dienst voor de Verhuring van Postbussen te vinden op de website van bpost onder www.bpost.be/conditions

2. Verplichtingen van de Klant

2.1 De Klant verbindt zich ertoe om het exacte en complete adres van bestemming op een duidelijke en leesbare manier op de Zending te vermelden (naam, straat, huisnummer, eventueel busnummer, postcode, gemeente of stad en – op internationale Zendingen – het land van bestemming). bpost raadt aan om ook het adres van de afzender (of retouradres) op de Zending te vermelden in de linkerbovenhoek of op de keerzijde.

2.2. De Klant verbindt zich ertoe de Zending op een homogene, geschikte en gepaste manier te verpakken, zodat die:

- de ongemakken en risico's van het vervoer doorstaat (en desgevallend zorgt de Klant ervoor dat, indien zijn Zending uit verschillende delen bestaat, deze zich niet los van elkaar kunnen maken);
- in geen geval een gevaar kan vormen voor de goede werking van het postcircuit;
- voldoet aan de eisen inzake gewicht, afmetingen en formaat vermeld in de Operationele Handleidingen of bijzondere voorwaarden van het product of de Dienst in kwestie;
- voldoet aan de eisen opgelegd in de Postwetgeving.

2.3. De Klant verbindt zich ertoe de prijs te betalen die overeenstemt met het toepasselijke tarief van kracht op het moment van afgifte en met de gekozen Dienst (en de eventuele opties). Die kosten moeten uiterlijk op het moment van afgifte van de Zending betaald worden.

2.4. De Klant verbindt zich tot de naleving van alle frankering- en afgiftevoorwaarden en alle vorm-, presentatie en inhoudsvoorwaarden zoals vermeld in (I) de Operationele Handleidingen beschikbaar in de postkantoren en op de website www.bpost.be en (II) in de Postwetgeving (voorzover deze Postwetgeving verplichtingen oplegt aan de Klant).

2.5. Met betrekking tot internationale Zendingen verbindt de Klant zich ertoe om alle vereiste documenten te verstrekken voor het vervullen van de douaneformaliteiten.

VI. Verboden, niet-conforme of onbestelbare zendingen

1. Verboden en niet-conforme zendingen

1.1. Overeenkomstig de geldende Postwetgeving is de verzending of het transport van bepaalde Zendingen verboden. Het betreft onder meer:

1.1.1 Gevaarlijke goederen:

Voorwerpen die door hun vorm, aard of verpakking een gevaar kunnen zijn voor personen of schade kunnen aanbrengen aan andere zendingen, de uitrusting van bpost of goederen van derden (inclusief Pakketten);

- Klasse 1: ontplofbare stoffen en voorwerpen: vuurwerk, munitie, buskruit...
- Klasse 2:
 - Ontvlambaar gas: kampeergas, aanstekers, spuitbussen...
 - Niet-ontvlambare, niet-toxische gassen: brandblusapparaten, duikflessen, neon...
 - Toxische gassen: koolstofmonoxide, chloor...
- Klasse 3: brandbare vloeistoffen: alcoholen, benzine, nagellak...
- Klasse 4:
 - Brandbare stoffen: lucifers...
 - Spontaan ontbrandbare stoffen: fosfor...
 - Stoffen die in contact met water brandbare gassen ontwikkelen: natrium, calciumcarbide...
- Klasse 5:
 - Oxiderende stoffen: ontsmettingsmiddelen, bleekpoeder...
 - Organische peroxiden: bleekmiddelen...
- Klasse 6:
 - Giftige stoffen: pesticiden, rattenvergif...
 - Besmettelijke stoffen: virussen, bloedstalen...
- Klasse 7: radioactieve stoffen: gebruikt voor medische diagnose en behandelingen als Cobalt-60, Iodium-125...
- Klasse 8: bijtende stoffen (corrosieve stoffen): kwik, zoutzuur...
- Klasse 9: diverse gevaarlijke stoffen en voorwerpen: lithiumbatterijen, koolstofdioxide in vaste vorm (droog ijs)...

1.1.2 Verboden items:

- Drugs, verdovende middelen en psychotrope stoffen;
- Wapens, essentiële onderdelen van wapens en munitie, namaak wapens, messen, zwaarden, dolken en elk ander scherp of snijdend voorwerp;
- Voorwerpen, geschriften of substanties in het algemeen waarvan de invoer, de uitvoer, de productie, de omloop, de verspreiding, het gebruik, het bezit, de verkoop of het vervoer ervan bij wet verboden is;
- Voorwerpen waarop vermeldingen te zien zijn die indruisen tegen de openbare orde of de goede zeden;
- Zendingen die volgens het handelsrecht verboden bestem-

- mingen vermelden of verboden goederen bevatten;
- Zendingen die namaakgoederen bevatten;
- Waarden aan toonder (uitgezonderd cheques op naam met een maximum waarde van 500 EUR per Pakket en indien er gekozen werd voor een basisgarantie (zie artikel VI.3.1.), muntstukken en bankbiljetten);
- Juwelen (behoudens fantasiejuwelen, voor zover deze geen goud, zilver of edelstenen bevatten, de waarde van 500 EUR per Pakket niet overschrijden en indien er gekozen werd voor een basisgarantie (zie artikel VI.3.1.), kunstvoorwerpen en verzamelwerken of andere kostbare materialen, met inbegrip van dierenpelzen);
- Pakketten waarvan de waarde meer dan 25.000 EUR bedraagt.

1.2. Bijkomende voorwaarden met betrekking tot de Geadresseerde Zendingen, andere dan Pakketten, met een adres van bestemming in Wallonië

Sinds 8 mei 2020 is, conform het Besluit van de Waalse regering van 23 april 2020 ter vervanging van het Besluit van de Waalse regering van 28 februari 2019 ter bevordering van de preventie tegen bepaalde soorten afval en van de openbare netheid, de afgifte van Geadresseerde Zendingen met een adres van bestemming in Wallonië in plasticfolie verboden, met uitzondering van de Geadresseerde Zendingen die vóór 8 mei 2020 in plasticfolie werden uitgereikt.

Opdat bpost deze verplichtingen krachtens dit Besluit kan naleven, mag bpost aan de Klanten die zich willen beroepen op de bovenvermelde uitzondering vragen om (i) aan te tonen aan bpost dat deze Geadresseerde Zendingen met een adres van bestemming in Wallonië in plasticfolie werden uitgereikt vóór 8 mei 2020, (ii) zich ertoe te verbinden de hoeveelheid plasticfolie die wordt gebruikt voor deze Zendingen terug te dringen met minstens 50 % tegenover 2017 (of 2018 indien deze gegevens niet beschikbaar zijn), en (iii) mee te delen aan bpost hoeveel plasticfolie (uitgedrukt in kilogram) er werd gebruikt voor deze Zendingen in 2017 (of 2018 indien deze gegevens niet beschikbaar zijn), alsook uiterlijk op 15 april, 15 juli, 15 oktober en 15 januari, hoeveel plasticfolie (uitgedrukt in kilogram) er gebruikt werd voor deze Zendingen in de loop van het afgelopen trimester.

Vanaf 1 januari 2022 is, conform het Besluit van de Waalse regering van 23 april 2020 ter vervanging van het Besluit van de Waalse regering van 28 februari 2019 ter bevordering van de preventie tegen bepaalde soorten afval en van de openbare netheid, de afgifte van Geadresseerde Zendingen met een adres van bestemming in Wallonië in plasticfolie zonder uitzondering verboden.

Opdat bpost deze verplichtingen krachtens dit Besluit kan naleven, behoudt bpost zich het recht voor om op het

moment van de afgifte, of a posteriori, te controleren of er adressen met bestemming in Wallonië in de afgifte van Zendingen verpakt in plasticfolie zitten.

Vanaf 1 januari 2022 dient een administratieve boete ten belope van 50 euro te worden betaald per Geadresseerde Zending met een adres van bestemming in Wallonië die verpakt is in plasticfolie.

Deze administratieve boete is bedoeld om bpost forfaitair schadeloos te stellen van elke vergoeding ingevolge een klacht, rechtsvordering, procedure of verzoek van een bevoegde overheidsinstantie met betrekking tot de uitreiking van een of meer Geadresseerde Zendingen met een adres van bestemming in Wallonië die in plasticfolie is/zijn verpakt.

1.3. Onverminderd artikel VII .2 en de mogelijkheid voor bpost om in voorkomend geval de bevoegde instanties te verwittigen, behoudt bpost zich het recht voor om met betrekking tot de inhoud van de verboden Zendingen vermeld in bovenstaand punt 1.1:

- de afgifte ervan te weigeren;
- de Behandeling ervan op te schorten;
- ze onmiddellijk te vernietigen indien ze gevaarlijk zijn voor personen en zaken; en/of
- ze naar de afzender terug te sturen indien zijn naam en adres op de Zending vermeld staan. Indien de naam en het adres van de afzender niet op de Zending staan, mag bpost de Zendingen behandelen conform de bepalingen in de punten 2.1 b) en c) hieronder. De terugzendings- en bewaarkosten en alle andere kosten zijn in voorkomend geval voor rekening van de Klant.

1.4. Naast de Zendingen die een verboden inhoud bevatten behoudt bpost zich het recht voor om de Behandeling van Zendingen (andere Zendingen dan die vermeld in bovenstaand punt 1.1) te weigeren of op te schorten indien ze niet voldoen aan de voorwaarden vermeld in deze Algemene Voorwaarden, Operationele Handleidingen, de bijzondere voorwaarden en andere documenten van toepassing op de Behandeling van Zendingen, net als aan de toepasselijke bepalingen van de Postwetgeving. Het betreft onder meer Zendingen:

- die niet of onvoldoende gefrankeerd zijn;
- waarvan het adres van bestemming ontbreekt, onvolledig, onduidelijk of onleesbaar is, of niet conform de adresseringsregels opgenomen in de Operationele Handleidingen;
- die niet voldoen aan de geldende technische en operationele regels (onder meer met betrekking tot gewicht en afmetingen); of
- die niet correct zijn verpakt of waarvan de verpakking niet geschikt is voor de inhoud van de Zending.

1.5. Bederfbare goederen in Zendingen of in Bpack Pakketten

Zendingen of Bpack Pakketten die bederfbare goederen bevatten worden op uitsluitend risico van de Klant getransporteerd en zonder enige aansprakelijkheid van bpost, in geval van schade veroorzaakt aan of door deze Zendingen of Bpack Pakketten.

1.6. Onverminderd artikel VII.2, behoudt bpost zich het recht voor om met betrekking tot de niet conforme Zendingen vermeld in bovenstaand punt 1.4:

- de afgifte ervan te weigeren;
- de Behandeling ervan op te schorten;
- als het gaat om onvoldoende of niet gefrankeerde Zendingen:
 - de afzender te vragen om de resterende frankeerwaarde en de bijkomende kosten te betalen indien zijn adres op de Zending vermeld staan en dit adres in België gelegen is;
 - indien het adres van de afzender niet op de Zending vermeld staat, of indien het adres van de afzender niet in België gelegen is, een bericht aan de bestemmeling achter te laten met het verzoek om de frankeerwaarde en bijkomende kosten te betalen indien het adres van bestemming in België is gelegen;
 - bij gebreke aan betaling van de frankeerwaarden en andere kosten of indiende Zending niet wordt opgevraagd binnen de termijn opgelegd door bpost, deze Zending te behandelen conform de bepalingen in de punten 2.1 b) en c) hieronder;
 - als het adres van de afzender niet op de Zending staat en het adres van bestemming niet in België is gelegen, de Zending te behandelen volgens de bepalingen van de Wereldpostvereniging;
- als het gaat om Zendingen die om enige andere reden (dan omdat ze niet of onvoldoende gefrankeerd zijn) niet conform zijn:
 - ze naar de afzender terug te sturen indien zijn adres op de Zending vermeld staat;
 - als het adres van de afzender niet op de Zending vermeld staat, de Zending te behandelen conform de bepalingen in de punten 2.1 b) en c) hieronder.

1.7. Indien bpost de Zendingen vermeld onder bovenstaande punten 1.1 en 1.4 toch behandelt, ontslaat dat de Klant niet van zijn aansprakelijkheid.

2. Onbestelbare zendingen

2.1. Nationale en internationale uitgaande Zendingen

- a. Behalve indien anders bepaald in de Postwetgeving of in bijzondere voorwaarden, worden de nationale en internationale uitgaande Zendingen die niet konden worden uitgereikt op het adres van bestemming, naar de afzender teruggestuurd indien adres op de Zending staat aangeduid. Indien het adres van de afzender niet op de Zending vermeld staat, mag bpost de Zending behandelen conform de punten 2.1 b) en c) hieronder.
- b. bpost is gemachtigd om onmiddellijk Zendingen open te maken die niet op het adres van bestemming konden worden uitgereikt, en indien het adres van de afzender niet op de Zending staat.
- c. Indien de Zending na opening nog steeds niet aan de afzender kon worden bezorgd, mag de Zending vernietigd worden na een termijn die ingaat vanaf de afgifte bij bpost en vastgesteld is op:
 - zes maanden voor aangetekende Zendingen en Zendingen met aangegeven waarde; en
 - drie maanden voor andere Zendingen.

Na die termijn zijn de voorwerpen en documenten van waarde uit die Zendingen eigendom van de Belgische Schatkist.

2.2. Internationale binnenkomende zendingen

- a. Behalve indien anders bepaald in de Postwetgeving of in bijzondere voorwaarden, worden de internationale binnenkomende Zendingen die niet op het adres van bestemming konden worden uitgereikt, teruggestuurd naar de buitenlandse postale operator die de Zending aan bpost heeft toevertrouwd, met uitzondering van postkaarten en drukwerken, die enkel worden teruggestuurd indien de afzender uitdrukkelijk op de Zending heeft vermeld dat hij dat wenste.
- b. De Zendingen die niet worden teruggestuurd conform punt a) zullen worden vernietigd na een termijn van zes maanden.

VII. Aansprakelijkheid van de partijen

1. Aansprakelijkheid van bpost

1.1. Nationale Zendingen

- a. bpost kan aansprakelijk gesteld worden indien haar fout of de fout van een van haar aangestelde, onderaannemer of gevolmachtigden een rechtstreeks nadeel berokkent aan de afzender om reden van het verlies, de diefstal of de beschadiging van zijn Zending of door de laattijdige uitreiking ervan en dat binnen de beperkingen omschreven in punt IX hieronder. De aansprakelijkheid van bpost blijft

beperkt tot voormelde gevallen en slaat alleen op de rechtstreekse schade. bpost kan niet aansprakelijk gesteld worden voor enige onrechtstreekse schade, waaronder de productie- of drukkosten, winstderving, inkomstderving, verlies van gegevens, verlies van een kans, afbreuk aan het imago of de reputatie van de Klant, enz.

- b. Bij verlies, diefstal of beschadiging van een aangetekende Zending of een Zending met aangegeven waarde, kan de afzender zijn rechten op vergoeding overdragen aan de bestemming. bpost behoudt zich evenwel het recht om op elk moment een bewijs van de waarde van de inhoud van de Zending met aangegeven waarde te eisen.
- c. bpost kan niet aansprakelijk worden gesteld ingeval van verlies of beschadiging als een Pakket wordt geleverd op een door de bestemming gekozen veilige plaats, op het adres van de bestemming.

1.2. Internationale Zendingen (binnenkomende en uitgaande Zendingen)

- a. De aansprakelijkheid van bpost is beperkt tot de gevallen die uitdrukkelijk zijn bepaald door de geldende internationale wetgeving en binnen de beperkingen omschreven in punt IX hieronder. Deze aansprakelijkheid kan slechts worden ingeroepen indien de Klant aantoonbaar dat hij rechtstreekse schade heeft geleden die veroorzaakt werd door een fout van bpost of de fout van een van haar aangestelden of gevolmachtigden en die leidt tot:
 - het verlies, de diefstal of de beschadiging van een aangetekende Zending, een Zending met aangegeven waarde of een Standard Internationale Pakket (Bpack World) (met uitzondering van Economy Internationale Pakketten (Bpack World Light));
 - de uitreiking van een verrekenzending zonder invordering van het bedrag of tegen invordering van een bedrag dat kleiner is dan het remboursbedrag vastgesteld door de afzender.

bpost kan niet aansprakelijk gesteld worden voor enige onrechtstreekse schade, waaronder de productie- of drukkosten, winstderving, inkomstderving, verlies van gegevens, verlies van een kans, afbreuk aan het imago of de reputatie van de Klant, enz.

- b. Bij verlies, diefstal of beschadiging van een aangetekende Zending of een Zending met aangegeven waarde, kan de afzender zijn rechten op vergoeding overdragen aan de bestemming.
- c. Wat betreft de aangetekende zendingen en zendingen met aangegeven waarde waarvan de inhoud beschadigd werd of verdwenen is, behoort het onder punt IX gedefinieerde vergoedingsrecht toe aan de afzender of aan de bestemming, indien de afzender schriftelijk afstand deed van dit recht in het voordeel van de bestemming nadat hij de zending heeft aanvaard.

De bestemming kan zijn rechten op vergoeding eventueel overdragen aan de afzender'. In geen enkel geval kan een vergoeding aan beiden betaald worden.

- d. bpost is niet aansprakelijk voor douaneaangiften, in welke vorm ook, noch voor beslissingen van de douanediens ten nadat ze de voorgelegde Zendingen controleerden.

1.3. Nationale en internationale Zendingen

De aansprakelijkheid van bpost kan slechts worden ingeroepen vanaf het moment van de effectieve inontvangstname van de Zending door bpost. Voor Zendingen die worden afgegeven aan het loket van een Postaal Servicepunt, stemt het moment van inontvangstname overeen met het moment van afgifte aan het loket. Voor Zendingen die worden afgegeven in de brievenbussen van bpost, in een pakjesbus van een Selfpost of in een Pakjesautomaat, stemt het moment van inontvangstname overeen met het moment van de effectieve lichte van deze Zendingen door bpost.

bpost is in geen geval aansprakelijk wanneer de schade het gevolg is van:

- daden, onachtzaamheden of vergissingen van de Klant of derden of de al dan niet moedwillige niet naleving van de verplichtingen die rechtstreeks of onrechtstreeks voortvloeien uit deze Algemene Voorwaarden;
- gevallen van overmacht, met name gebeurtenissen die aan haar wil en redelijk controle ontsnappen, zoals bijvoorbeeld natuurrampen (overstroming, brand enz.), ongevallen, epidemieën of pandemieën, stakingen, oorlogsfeiten, gewapende conflicten, opvoering door een overheid.

2. Aansprakelijkheid van de Klant

2.1. De Klant is aansprakelijk voor alle gevolgen die kunnen resulteren uit zijn niet naleving van de geldende wettelijke bepalingen (waaronder die van postwetgeving), deze Algemene Voorwaarden, alle andere algemene voorwaarden of bijzondere overeenkomsten, of toepasselijke technische en operationele regels. Hij is eveneens aansprakelijk voor de beschadiging van zijn eigen Zending vanwege, bijvoorbeeld, een ongepaste verpakking, alsook voor de schade veroorzaakt aan de aangestelden, gevolmachtigden en goederen van bpost, aan andere transporteurs of postadministraties of nog, aan andere goederen of Zendingen.

2.2. Zonder afbreuk aan hetgeen bepaald is in artikel VI.1.1, raadt bpost haar Klanten aan om, voor wat betreft de Behandeling van Zendingen met een bijzondere en/of waardevolle inhoud of waarvoor het bewijs of de termijn van de uitreiking een essentieel element is, een beroep te doen op een van haar gespecialiseerde diensten en desgevallend om een garantieregeling af te sluiten, voor de waarde van de inhoud. bpost behoudt zich evenwel het recht om op elk moment een bewijs van de waarde te eisen. bpost behoudt

zich evenwel het recht om op elk moment een bewijs van de waarde van de inhoud van de Zending te eisen.

Indien beroep wordt gedaan op een garantie van bpost voor verlies of schade van pakketten die documenten bevatten, bedraagt de maximale tussenkomst 15 €.

Indien beroep wordt gedaan op een garantie van bpost voor verlies of schade van pakketten die goederen bevatten, bedraagt de maximale tussenkomst 500 €. De werkelijk direct geleden schade wordt berekend op basis van de werkelijk bewezen waarde van de inhoud van het Pakket. De afzender is gehouden om het bewijs te leveren van de aanschafwaarde van de inhoud van het Pakket (bijvoorbeeld door middel van een aankoopfactuur). De werkelijke waarde van de inhoud van het Pakket op datum van afgifte ervan aan bpost dient door de afzender bewezen te worden.

Deze waarde mag in geen geval hoger zijn dan de werkelijk bewezen aanschafwaarde verminderd met 15% per jaar (waarbij elk begonnen kalender jaar telt als een volledig jaar) en vermeerderd met de verzendingskosten.

De garantie geldt niet voor uitgaven in verband met de reconstructie van films, rapporten, computerprogramma's en dergelijke, andere dan eenvoudige herkopieerkosten.

De garantie geldt ook niet voor indirecte schade noch voor vertragingen bij de levering.

Er kan geen garantie verkregen worden voor het vervoer van Verboden Zendingen, vermeld in artikel VI.1.1.

De garantie geldt tevens niet voor o.a. intrinsieke gebreken aan goederen, noch in geval van overmacht, cybernetische of terroristische aanvallen of aanraking door luchtvaartuigen.

bpost kan beschadigde goederen, waarvan de Klant de terugbetaling vraagt, opvragen, en dit voorafgaand aan de regeling van het schadedossier. bpost mag alsdan over deze goederen beschikken, teneinde het schadebedrag proberen te reduceren. Indien deze goederen niet langer beschikbaar zijn via de Klant, vervalt de gehoudenheid tot vergoeding in hoofde van bpost.

2.3. De behandeling van bpost van Zendingen die niet voldoen aan deze Algemene Voorwaarden, andere toepasselijke algemene voorwaarden of bijzondere overeenkomsten, of de technische en operationele regels, ontslaat de Klant niet van zijn aansprakelijkheid.

VIII. Procedure voor het indienen van een klacht

1. Principe

De Klant die een klacht wil indienen richt zich in eerste instantie tot bpost.

2. Hoe een klacht indienen bij bpost?

Een klacht kan worden ingediend:

- middels een gewone, ongefrankeerde brief gericht aan bpost, Klantendienst PB 5000 – 1000 Brussel;
- via de website www.bpost.be;
- per telefoon, bij het Service Center: 022/011111 (enkel voor Business klanten).

Elke klacht krijgt een referentienummer dat aan de Klant wordt meegedeeld. Op aanvraag wordt een bericht van ontvangst gratis bezorgd aan de Klant. De klant wordt verzocht het referentienummer te vermelden in zijn verdere correspondentie of gesprekken met de diensten van bpost, zodat bpost zijn klacht makkelijker en vlotter kan beheren.

bpost behoudt zich evenwel het recht om op elk moment een bewijs van de waarde van de inhoud van de Zending met aangegeven waarde te eisen.

3. Termijn voor het indienen van klachten

Er geldt een verjaringstermijn van één (1) jaar voor het indienen van een klacht, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de betwiste Zending door bpost.

4. Bijlagen - stukken

De klacht is vergezeld van alle inlichtingen en documenten die het opzoekingswerk kunnen vergemakkelijken en die de vereiste bewijzen aandragen. Voor Standaard nationale pakketten (Bpack Mini, Bpack@bpost, Bpack 24/7, Bpack 24h) en Standard Internationale pakketten (Bpack World), moet het afgiftebewijs steeds worden voorgelegd, of indien de klacht een Bpack-zending betreft die verzonden werd via een afgiftepunt zonder overhandiging van het kasticket, de streepjescode van de zending. Klachten m.b.t. Pakketten met Garantie (Bpack Secur, Bpack Maxi) en Betaling door de Bestemming (Bpack Pay@home en Pay@home Maxi) moeten vergezeld zijn van een bewijsstuk dat de waarde van de inhoud van het Pakket op de datum van aankoop staft.

5. Termijn voor het behandelen van klachten

bpost verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om de klacht te behandelen en af te sluiten binnen een termijn van:

- 30 dagen voor nationale Zendingen;
- 40 dagen voor Zendingen uit/naar West-Europa;
- 3 maanden voor de andere landen;

en dat vanaf de datum van indiening.

6. Noot

Beroep bij de Ombudsdienst voor de postsector: Een klant die niet tevreden is over de manier waarop zijn klacht door het bedrijf werd behandeld, of over het resultaat ervan, kan gratis in beroep gaan bij de Ombudsdienst voor postsector, die werd opgericht door de wet van 21 maart 1991.

Ombudsdienst voor de postsector (OMPS)

Koning Albert II-laan, 8 bus 4

1000 Brussel

www.omps.be

Tel: 02 221 02 20

Fax: 02 221 02 44

IX. Schadeloosstelling

1. Principe

Alleen de afzender van een Zending - of zijn bestemming in toepassing van punt VII .1.2.c - die een klacht indient en de schuld van bpost, de geleden schade en het oorzakelijk verband tussen beide kan bewijzen, kan op zijn aanvraag een schadeloosstelling krijgen.

2. Omvang van de vergoeding

De in deze titel IX voorziene omvang van vergoeding houdt rekening met de door de Postwetgeving en door internationale wetgeving voorziene regelgeving op het vlak van prijszetting en dienstverlening.

2.1 Nationale Zendingen

a. Laattijdige uitreiking

In geval van laattijdige uitreiking, stemt de vergoeding overeen met de werkelijke rechtstreekse schade met een maximum gelijk aan het frankkeerbedrag dat werd betaald voor de laattijdig uitgereikte Zending(en). De kosten voor de aantekening, waardeangifte of het rembourss worden echter niet terugbetaald.

- b. Verlies, diefstal of beschadiging van een geadresseerde Zending
- Aangetekende Zending: vergoeding overeenstemmend met de werkelijke, rechtstreeks geleden schade met een maximum van € 39,00. Voor administratieve aangetekende zendingen (R.P.) wordt het maximum-bedrag van de vergoeding vastgesteld op € 26,00.
 - Zending met aangegeven waarde: vergoeding overeenstemmend met de werkelijke, rechtstreeks geleden schade met een maximum dat gelijk is aan het bedrag van de aangegeven waarde, door middel van een bewijs van de werkelijke waarde van de inhoud van de Zending.
 - Verrekenzending: vergoeding overeenstemmend met de werkelijke, rechtstreeks geleden schade met een maximum gelijk aan het remboursbedrag bepaald door de afzender.
 - Standaard nationale pakketten (Bpack Mini, Bpack@bpost, Bpack 24/7, Bpack 24h): vergoeding overeenstemmend met de werkelijke, rechtstreeks geleden schade met een maximum gelijk aan het frankeerbedrag.
 - Pakketten met Garantie (Bpack Secur, Bpack Maxi) en Betaling door de Bestemming (Bpack Pay@home en Pay@home Maxi): garantie overeenstemmend met de werkelijk direct geleden schade, met een maximum van 500 € in geval van verlies of schade van een pakket die goederen bevat. De werkelijk geleden schade wordt berekend op basis van de werkelijk bewezen waarde van de inhoud van het Pakket. De afzender is gehouden om het bewijs te leveren van de aanschafwaarde van de inhoud van het Pakket (bijvoorbeeld aankoopfactuur). De werkelijke waarde van de inhoud van het Pakket op datum van afgifte ervan aan bpost dient door de afzender bewezen te worden. Deze waarde mag in geen geval hoger zijn dan de werkelijk bewezen aanschafwaarde verminderd met 15% per jaar (waarbij elk begonnen kalender jaar telt als een volledig jaar) en vermeerderd met de verzendingskosten. In geval van verlies of beschadiging van pakketten die documenten bevatten stemt de maximale garantie overeen met 15 €. De garantie geldt niet voor indirecte schade of vertragingen.
 - Nationale Pakketten met Betaling door de Bestemming (Bpack Pay@Home): In geval van levering zonder inning van de betaling door de bestemming of tegen een som die lager ligt dan de som die door de afzender werd bepaald, stemt de vergoeding overeen met de werkelijk geleden schade met een maximum ten belope van de som die door de afzender werd bepaald.
- Andere Zendingen: de vergoeding stemt overeen met de werkelijke, rechtstreeks geleden en bewezen schade met een maximum dat gelijk is aan de frankeerkosten.
- c. Uitreiking van een verrekenzending zonder invordering van het bedrag of tegen invordering van een bedrag dat kleiner is dan het remboursbedrag bepaald door de afzender: vergoeding overeenstemmend met de werkelijke, rechtstreeks geleden schade met een maximum gelijk aan het remboursbedrag bepaald door de afzender.

2.2. Internationale Zendingen

- a. Verlies, diefstal of beschadiging
- Standard Internationale Pakketten (Bpack World, met uitzondering van de Bpack World Light Pakketten): vergoeding overeenstemmend met de werkelijke rechtstreeks geleden schade met een maximum dat gelijk is aan het bedrag gelijk aan het tarief van 40 STR per Zending, vermeerderd met 4,5 STR per kilogram en vermeerderd met de frankeerkosten.
 - Aangetekende Zending: vergoeding overeenstemmend met de werkelijke, rechtstreeks geleden schade met een maximum dat overeenstemt met een bedrag van 30 STR¹, vermeerderd met de frankeerkosten en de betaalde rechten, met uitzondering van de kosten voor aantekening.
 - Zending met aangegeven waarde: vergoeding overeenstemmend met de werkelijke, rechtstreeks geleden schade met een maximum dat gelijk is aan het bedrag van de aangegeven waarde, vermeerderd met de frankeerkosten, door middel van een bewijs van de werkelijke waarde van de inhoud van de Zending.
 - Aangetekende M-zak: vergoeding overeenstemmend met de werkelijke rechtstreeks geleden schade met een maximum dat gelijk is aan het bedrag van 150 STR¹, vermeerderd met de frankeerkosten en de betaalde rechten, met uitzondering van de kosten voor aantekening.
- b. Uitreiking van een verrekenzending zonder invordering van het bedrag of tegen invordering van een bedrag dat kleiner is dan het remboursbedrag bepaald door de afzender: vergoeding overeenstemmend met de werkelijke, rechtstreeks geleden schade met een maximum gelijk aan het remboursbedrag bepaald door de afzender.
- c. In alle andere gevallen en voor alle andere Zendingen dan die vermeld in de voorgaande punten (inclusief Economy Internationale Pakketten (Bpack World Light)) wordt er geen vergoeding toegekend.

¹ STR ("Speciaal trekkingsrecht") is een rekeneenheid die gebruikt wordt in de internationale handel en waarvan de waarde jaarlijks op 1 januari wordt bepaald. Ter informatie, op 2 januari 2019 was één STR 1,22 euro waard.

X. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

Onverminderd de internationale postwetgeving is alleen de Belgische wetgeving van toepassing op een geschil resulterend uit de interpretatie of de uitvoering van deze Algemene Voorwaarden en alleen de rechtbanken van het gerechtelijke arrondissement Brussel zijn hiervoor bevoegd. Niettemin verbinden de partijen zich ertoe, alvorens zich tot de gerechtelijke instanties te wenden, alle mogelijkheden voor het regelen van het geschil in der minne bij de instanties van bpost aan te wenden (zie hoger artikel VIII).

Indien krachtens een wettelijke bepaling van openbare orde of dwingend recht een van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden nietig zou zijn of niet afdwingbaar zou zijn ten opzichte van de Klant, zal die bepaling geacht worden nooit geschreven te zijn, terwijl de andere bepalingen toch van toepassing blijven.

Het deel van de Algemene Voorwaarden dat nietig of niet afdwingbaar zou worden verklaard, wordt door partijen aangepast met het minimum dat nodig is zodat de betrokken bepalingen niet langer nietig of niet afdwingbaar zijn. Partijen zien er daarbij op toe dat het initieel beoogde economische evenwicht wordt gehandhaafd.

XI. Bescherming van de persoonsgegevens

1. Definities: In het kader van deze algemene voorwaarden hebben de termen “Verwerkingsverantwoordelijke”, “Verwerker”, “Betrokkene”, “Persoonsgegevens”, “Inbreuk in verband met persoonsgegevens” en “Verwerking” (en “Verwerken”) dezelfde betekenis als deze 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. De persoonsgegevens (naam en voornaam, adres, telefoon-/ gsm-nummer of e-mailadres en functie) van de Klant of van bepaalde personeelsleden van de Klant (indien de Klant een rechtspersoon is), zoals deze door de Klant worden meegedeeld aan bpost in het kader van de afsluiting van een Contract of ter uitvoering van de door de overeenkomst beoogde diensten, zullen worden verwerkt door bpost, die zal optreden als Verwerkingsverantwoordelijke van deze Gegevens, met het oog op het verlenen van de overeengekomen diensten (met inbegrip van het beheer van de contractuele relatie, contact opnemen in geval van problemen, controle van de verrichtingen en preventie van fraude en misbruik).

3. bpost kan deze Persoonsgegevens ook gebruiken om de Klant of bepaalde personeelsleden van de Klant (indien de Klant een rechtspersoon is) te contacteren in verband met

marktstudies of tevredenheidsenquêtes om deze diensten te verbeteren.

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

5. De persoonsgegevens die u ons meedeelt, worden bewaard gedurende 13 maanden, waarna ze zullen worden gewist.

6. Onder bepaalde voorwaarden kunnen de Klant of de personeelsleden van de Klant (indien de Klant een rechtspersoon is) hun persoonsgegevens inkijken en indien nodig laten verbeteren, laten verwijderen, de verwerking ervan te beperken of de overdracht ervan te vragen door een gedateerde en ondertekende schriftelijke aanvraag, samen met een bewijs van hun identiteit, op te sturen naar het volgende adres: bpost, Data Protection Office, Munt Centrum (14B), 1000 Brussel of door online het online formulier, dat beschikbaar is in ons charter persoonlijke levenssfeer via onderstaande link, in te vullen : <http://www.bpost.be/site/nl/privacy>.

7. Tot slot kan er een klacht worden ingediend bij de bevoegde overheidsinstantie in België indien een dergelijke vraag zonder gevolg blijft: <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/>

XII. Behandeling van persoonsgegevens

1. Voor het leveren van de diensten (zoals beschreven in deze Algemene Voorwaarden) door bpost is het noodzakelijk dat de Klant aan bpost Persoonsgegevens met betrekking tot de bestemmingen van de zendingen meedeelt. Voor zover bpost deze Persoonsgegevens verwerkt voor de uitvoering van deze diensten (d.w.z. het verstrekken van elektronische Bewijzen van Afgifte voor aangetekende zendingen, om de distributie van de zendingen en, waar nodig, de follow-up te organiseren, het ter beschikking stellen van Beelden van de voorkant van brieven voor Mijn Post Gebruikers), treedt bpost op als Verwerkingsverantwoordelijke van deze Persoonsgegevens. bpost controleert inderdaad de verrichtingen aangaande de Verwerking van deze Gegevens die worden uitgevoerd met het oog op de verwerking en de uitreiking van de zending, beslist welke Persoonsgegevens moeten worden bezorgd, of deze Persoonsgegevens moeten worden verwerkt (door optisch lezen of door vergelijking met andere gegevensreeksen) voor doeleinden van kwaliteitsverbetering, of die Persoonsgegevens moeten worden overgemaakt aan derden (die bijvoorbeeld optreden als Verwerkers voor bpost), gedurende hoelang deze Persoonsgegevens bewaard zullen worden, wie er toegang tot deze Persoonsgegevens heeft, of deze Persoonsgegevens

moeten worden overgedragen aan derden (operatoren die lokaal uitreiken) die zijn gevestigd in landen buiten de EU en volgens welk contractueel kader, of de aanvragen voor het uitoefenen van hun inzage-recht of van andere rechten ontvankelijk zijn, welke technische en organisatorische maatregelen er worden genomen om de Persoonsgegevens te beschermen, of de Persoonsgegevens worden gebruikt om operationele databases aan te vullen om adresherkenning te verbeteren enz.

2. De Klant treedt op als Verwerkingsverantwoordelijke voor wat betreft de Verwerkingen van de Persoonsgegevens waarvoor hij de doeleinden en middelen van de Verwerking bepaalt, met inbegrip van de ophaling, de invoer, de opslag, de bijwerking en de overdracht van de Persoonsgegevens aan bpost.

3. Bijgevolg garandeert de Klant ten aanzien van bpost dat (i) de Persoonsgegevens rechtmatig zijn verkregen van de Betrokkenen krachtens de Reglementering Persoonlijke Levenssfeer en dat ze conform deze Regelgeving aan bpost zijn verstrekt; (ii) hij bpost Persoonsgegevens verstrekt die up-to-date zijn en die ter zake dienend zijn voor de rechtmatige en gerechtvaardigde doeleinden die in deze Algemene Voorwaarden worden omschreven; (iii) hij de Betrokkenen alle noodzakelijke en relevante informatie heeft verstrekt met betrekking tot de Verwerking van hun Persoonsgegevens, conform de Reglementering Persoonlijke Levenssfeer; en (iv) de Verwerking geen rechten van derden schendt.

4. bpost en de Klant verbinden zich ertoe alle verplichtingen na te leven die krachtens de Reglementering Persoonlijke Levenssfeer aan de Verwerkingsverantwoordelijken worden opgelegd voor de Verwerkingen waarvoor zij in die hoedanigheid optreden.

5. bpost en de Klant (indien de Klant een natuurlijke persoon is) verbinden zich ertoe om te allen tijde gedurende en na de looptijd van de uitvoering van de Service waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, de andere partij te vrijwaren en schadeloos te stellen tegen schade ingevolge vorderingen, rechtshandelingen, juridische procedures of aanvragen door een bevoegde overheid, een Betrokkene en/of een derde partij in verband met een inbreuk of vermeende inbreuk op de Reglementering Persoonlijke Levenssfeer die voortvloeit uit een Verwerking van Gegevens die werd uitgevoerd krachtens deze algemene voorwaarden of een inbreuk door de Klant, bpost of hun medewerkers op hun verplichtingen inzake gegevensbescherming krachtens deze algemene voorwaarden. Voor zover toegestaan door de Reglementering Persoonlijke Levenssfeer, (1) is de Klant of bpost enkel aansprakelijk tegenover de andere partij voor (i) materiële schade die rechtstreeks wordt veroorzaakt door een zware of opzettelijke fout van de Klant of bpost of hun medewerkers, en (ii) overlijden en lichamelijk letsel van

een natuurlijke persoon veroorzaakt door een handeling of nalatigheid van de Klant of bpost of van hun medewerkers bij de uitoefening van hun functie, (2) is de Klant of bpost niet aansprakelijk voor immateriële of indirecte schade, met inbegrip van financiële schade, winstderving en schade aan de reputatie of het imago van de andere partij en (3) zal de aansprakelijkheid van de Klant of bpost beperkt zijn tot het bedrag dat aan de Klant.

6. Ingeval dat de Diensten de uitreiking van een postzending in een land buiten de Europese Economische Ruimte omvatten, dan worden de Persoonsgegevens met betrekking tot de bestemmingen van de door de Klant aan bpost toevertrouwde zendingen (d.w.z. de volgende categorieën Persoonsgegevens: voornaam, naam en uitreikingsadres) meegegeed aan een lokale operator die belast is met de uitreiking van de zending in dat land en die optreedt als Verwerkingsverantwoordelijke voor de uitreiking van de zending in dat land. Indien hij buiten de Europese Economische Ruimte is gevestigd, dan worden de modelcontractbepalingen van de Europese Commissie aan hem opgelegd.

7. De klant garandeert dat deze bestemmingen op de hoogte werden gebracht van de voormelde verwerkingen van hun persoonsgegevens door bpost en door deze derde operatoren.

8. Deze persoonsgegevens dienen toegankelijk te zijn voor onze leveranciers van informaticadiensten aan wie de modelcontractbepalingen van de Europese Commissie werden opgelegd indien ze buiten de Europese Economische Ruimte (Europese Unie) zijn gevestigd.

9. De voornaam, de naam, het uitreikingsadres, de uitreikingsdatum en de handtekening van de bestemming van een aangetekende Zending of een pakket worden door bpost gedownload op het track and trace-platform, waar ze drie maanden op blijven staan om aan de afzender informatie over de uitreiking van zijn zending te verstrekken.

10. Deze Persoonsgegevens en het nummer van het document, dat wordt gebruikt om de identiteit te bewijzen van de persoon aan wie een aangetekende Zending of een pakket wordt overhandigd, of een foto van dat document (en, eventueel, van zijn volmacht) worden door bpost gedurende 13 maanden bewaard als bewijs. De vereiste informatie betreffende de Verwerking van deze Persoonsgegevens door bpost wordt op het ogenblik van de uitreiking van de zending meegegeed aan de persoon aan wie de aangetekende Zending of het pakket wordt overhandigd.



 Klantendienst + 32 (0)2 201 11 11

 www.bpost.be