

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE VERHUISDIENST

1. Definities

In het kader van deze Algemene Voorwaarden hebben de onderstaande begrippen de volgende betekenissen:

- **Oude adres:** het postadres (met uitsluiting van elke postbus) van waar de aan de Klant geadresseerde briefwisseling in het kader van de dienst Doorsturen van de Briefwisseling naar het Nieuwe Adres wordt doorgestuurd.
- **bpst:** bpst, naamloze vennootschap van publiek recht, met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Muntcentrum, ingeschreven in het rechtspersonenregister onder het nummer 0214.596.464.
- **Charter voor de persoonlijke levensfeer:** het 'Charter voor de persoonlijke levensfeer' zoals opgenomen in het Verhuisformulier.
- **Klant:** de Bewoners voor wie de Verhuisdienst van toepassing is.
- **Algemene Voorwaarden:** onderhavige Algemene Voorwaarden van de Verhuisdienst, zoals die regelmatig worden bijgewerkt.
- **Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening door bpst:** de Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening door bpst, beschikbaar op de website van bpst, zoals die regelmatig worden bijgewerkt.
- **Overeenkomst:** de overeenkomst met betrekking tot de Verhuisdienst die wordt gesloten tussen de Klant en bpst.
- **Startdatum:** de Startdatum van het Doorsturen van de Briefwisseling door bpst.
- **Datum van Aanvraag:** de datum waarop de Klant een of meerdere onderdelen van de Verhuisdienst aanvraagt.
- **Verhuisgerelateerde Gegevens:** de persoonsgegevens zoals vermeld in het Charter voor de persoonlijke levensfeer.
- **Verhuisformulier:** het formulier waarmee de Klant een of meerdere onderdelen van de Verhuisdienst aan bpst aanvraagt. Bij de aanvraag in het postkantoor is het Verhuisformulier een papieren formulier. Bij de online-aanvraag is het Verhuisformulier een elektronisch formulier.
- **Leverancier(s):** de dienstverlener(s), zoals door de Klant op het Verhuisformulier geselecteerd, waaraan bpst, op verzoek van de Klant, de Verhuisgerelateerde Gegevens van de Bewoners overmaakt om deze leverancier op de hoogte te stellen van de verhuizing of om nuttige informatie aan te vragen bij deze leverancier.
- **Nieuw adres:** het postadres of de postbus waarnaar alle briefwisseling zoals gedefinieerd in artikel 4.1.3 geadresseerd aan een of meerdere Bewoners wordt doorgestuurd in het kader van de dienst Doorsturen van de Briefwisseling.
- **Bewoner:** elke natuurlijke persoon van wie de familienaam en de voornaam zijn vermeld op het Verhuisformulier en voor wie het Doorsturen van de op de familienaam geadresseerde Briefwisseling naar het oude adres wordt aangevraagd.
- **Hoofdbewoner:** de Bewoner die in naam en voor rekening van de Klant het Verhuisformulier invult en afgeeft/valideert en die verantwoordelijk is voor het sluiten van de Overeenkomst, de wijziging en de verlenging ervan.
- **Pakket:** een zending die ofwel voldoet aan minstens één van deze drie voorwaarden: (1) de afmetingen overschrijden 350 mm lengte x 230 mm breedte x 30 mm hoogte, of (2) het pakket weegt meer dan 2 kg, of (3) de zending wordt in rolvorm verzonden, ofwel door de afzender werd gefrankeerd met frankiermiddenzelle die voor pakketten zijn voorbehouden (back-etiquettes bijvoorbeeld).
- **Partners:** de ondernemingen – zoals vermeld in het Charter voor de persoonlijke levensfeer – waaraan bpst, mits de Klant zijn akkoord geeft, de Verhuisgerelateerde Gegevens van de meerderjarige Bewoners kan doorgeven.
- **Verhuisdienst:** de door bpst aangeboden dienst die uit volgende vier onderdelen bestaat waarbij de laatste drie onderdelen facultatief zijn:
 - (i) Doorsturen van de Briefwisseling; bpst stuurt de briefwisseling (zoals gedefinieerd in artikel 4.1.3) van de Bewoners door van het Oude Adres naar het Nieuwe Adres;
 - (ii) Verzoek om Informatie; bpst geeft de Verhuisgerelateerde Gegevens van de Bewoners aan de Leverancier(s) waarvan de Klant gerichte commerciële informatie of catalogi wenst te ontvangen;
 - (iii) Bericht van Adreswijziging; bpst geeft de Verhuisgerelateerde Gegevens van de Bewoners door aan de Leveranciers waarvan zij wensen dat zij op de hoogte worden gebracht van hun adreswijziging; en
 - (iv) Kortingsbonnen; tenzij de Klant zich hiertegen verzet, stuurt bpst kortingsbonnen met betrekking tot producten van diverse commerciële partners.

2. Toepassingsgebied en aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden regelen de Verhuisdienst vanaf 1 november 2020.
- 2.2. Deze Algemene Voorwaarden zijn enkel van toepassing op de dienst van bpst die aangevraagd wordt door natuurlijke personen met als doel hun briefwisseling in geval van een verhuizing, of een wijziging van de gegevens met betrekking tot het Oude Adres zonder verhuizing, te laten doorsturen.
- 2.3. Deze Algemene Voorwaarden, alsook de Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening door bpst, maken integraal deel uit van de Overeenkomst die wordt gesloten tussen de Klant en bpst. In geval van tegenstrijdigheid tussen voormelde teksten, hebben de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden voorrang.
- 2.4. Door het Verhuisformulier in te vullen en af te geven in het postkantoor, dan wel in te vullen en te valideren op de website, bevestigt de Klant kennis te hebben genomen van deze Algemene Voorwaarden en ze onvoorwaardelijk te aanvaarden.
- 2.5. 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 deze bepaling geacht worden nooit geschreven te zijn. Alle andere bepalingen blijven echter van kracht. Het deel van deze voorwaarden dat nietig of niet-afdwingbaar zou worden verklaard, wordt aangepast met het minimum dat nodig is zodat de betrokken bepalingen niet langer nietig of niet-afdwingbaar zijn. Partijen zien er op toe dat het initieel beoogde economische evenwicht wordt gehandhaafd.
- 2.6. Deze Algemene Voorwaarden worden geregeld door het Belgische recht. Alle geschillen inzake de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden die niet in der minne geregeld kunnen worden, zullen uitsluitend voorgelegd worden aan de rechtbanken en hoven van het gerechtelijk arrondissement van Brussel.

3. Totstandkoming, wijziging, verlenging, beëindiging en opschorting van de Overeenkomst

- 3.1.1. De onderdelen van de Verhuisdienst kunnen worden aangevraagd in het postkantoor door afgifte van het Verhuisformulier aan het loket. De aanvraag van de Klant kan slechts worden aanvaard indien het Verhuisformulier volledig en naar behoren werd ingevuld door de Hoofdbewoner en ondertekend door alle Bewoners van 15 jaar of ouder. De Hoofdbewoner dient minimum 18 jaar te zijn. De identiteit van

de Klant wordt gecontroleerd op vertoon aan het loket van een origineel identiteitsbewijs van de Hoofdbewoner en aanvrager (indien niet de Hoofdbewoner).

3.1.2. De Overeenkomst komt tot stand op het ogenblik dat op cumulatieve wijze aan volgende voorwaarden is voldaan: (i) bpst heeft de Klant een kasticket en een aanvaarding van de door de Klant ingediende aanvraag overhandigd; en (ii) bpst heeft de betaling van het tarief vermeld onder Artikel 6 ontvangen. Het kasticket vormt het bewijs van betaling. Als de Klant de gegevens op de bevestiging niet onmiddellijk betwist, wordt hij geacht ze onherroepelijk en onvoorwaardelijk te aanvaarden.

3.1.3. De Verhuisdienst kan online worden aangevraagd door het valideren van het Verhuisformulier op de website. De aanvraag van de Klant kan slechts worden aanvaard indien het Verhuisformulier volledig en naar behoren werd ingevuld. De Hoofdbewoner dient minimum 18 jaar te zijn. Voor elk van de Bewoners vanaf 15 jaar moet het identiteitskaartnummer opgegeven worden.

3.1.4. De Overeenkomst komt online tot stand op het ogenblik dat aan volgende voorwaarden is voldaan: (i) bpst heeft de Klant per e-mail een bevestiging van de door de Klant ingediende aanvraag verstuurd, en (ii) bpst heeft de betaling van het tarief vermeld onder Artikel 6 ontvangen. Als de Klant de gegevens op de bevestiging niet onmiddellijk betwist, wordt hij geacht ze onherroepelijk en onvoorwaardelijk te aanvaarden.

3.2. Ten laatste een week na de Datum van Aanvraag wordt er een bevestigingsbrief per post verstuurd naar de Hoofdbewoner. Deze wordt verzonden naar het Oude Adres indien deze werd uitgestuurd vóór de Startdatum van de dienst. De briefwisseling die vermeldt de gegevens van de Klant aangevraagde Overeenkomst met betrekking tot het Doorsturen van de briefwisseling en de gegevens met betrekking tot de eventuele activering van de facultatieve onderdelen van de Verhuisdienst. De Klant dient onmiddellijk contact op te nemen met bpst wanneer hij een fout vaststelt met betrekking tot de informatie in de bevestigingsbrief

3.3.1. Voor een Overeenkomst die wordt afgesloten in een postkantoor kan de Klant via het postkantoor de volgende wijzigingen aanbrengen tot en met woensdag voor de aanvang van de Overeenkomst: Startdatum, Einddatum (zonder impact op tarief). Tijdens de duurtijd van het contract kan de Klant wijzigingen aanbrengen aan het Nieuwe Adres (zonder impact op tarief), de Contactgegevens (telefoonnummer, gsm-nummer, e-mail) en de vermeldde Bewoners. Voor andere wijzigingen aan de Overeenkomst, moet de Klant een nieuwe Overeenkomst afsluiten, zonder dat hij aanspraak kan maken op een terugbetaling van het tarief van de oorspronkelijke Overeenkomst.

3.3.2. Voor een Overeenkomst die Online is afgesloten, kan de Klant de volgende wijzigingen zelf online aanbrengen tot en met woensdag voor de aanvang van de Overeenkomst: Startdatum, Einddatum (zonder impact op tarief). Tijdens de duurtijd van het contract kan de Klant wijzigingen aanbrengen aan het Nieuwe adres (zonder impact op tarief), de Contactgegevens (telefoonnummer, gsm-nummer), de Bewoners (met uitzondering van de Hoofdbewoner) en Leveranciers toevoegen voor het Verzoek van informatie of Bericht van adreswijziging. Voor andere wijzigingen, moet de Klant een nieuwe Overeenkomst afsluiten, zonder dat hij aanspraak kan maken op een terugbetaling van het tarief van de oorspronkelijke Overeenkomst.

3.4. Om het Doorsturen van de Briefwisseling zonder onderbreking te verlengen, dient bpst de betaling voor de verlenging ten laatste woensdag voor de einddatum van de dan lopende duurtijd te ontvangen.

3.5.1. Indien de Klant zijn contract online afsloot, kan hij zelf een lopende Overeenkomst stopzetten. Indien een Klant zijn contract afsloot in een postkantoor kan hij deze Overeenkomst stopzetten in een postkantoor naar keuze mits hij een origineel identiteitsbewijs van de Hoofdbewoner, zoals vermeld op de Overeenkomst, kan voorleggen. De Klant kan ook een schriftelijke aanvraag bezorgen aan de Klantendienst. Het document moet worden ondertekend door alle bewoners die 15 jaar of ouder zijn en moet vergezeld zijn van een kopie van het identiteitsbewijs van elk van de personen vermeld op het contract. In geval van problemen met het doorsturen van post van een minderjarige, moet er een wettelijk attest worden bezorgd (bv. hoederrecht). De Klant kan de Klant de gegevens bezorgen via de website (www.bpst.be/contact) – particulieren, of ze sturen naar: bpst, Verhuisdienst, PB 5000, 1000 Brussel. bpst zal de aanvraag tot stopzetting behandelen binnen 7 werkdagen na de ontvangst van alle voormelde documenten. De overeenkomst wordt vervolgens ontbonden op de eerste zondag na de behandeling van de aanvraag.

3.5.2. Het verzoek tot beëindiging geeft enkel recht op een terugbetaling op voorwaarde dat de beëindiging binnen de 14 dagen na het sluiten van de Overeenkomst werd aangevraagd en de datum van de aanvraag van de beëindiging bovendien minstens 7 werkdagen voor de Startdatum valt, zo niet is er geen terugbetaling.

3.5.3. bpst kan de aanmelding van needs uitgevoerd prestaties in het kader van het Bericht van Adreswijziging en het Verzoek om Informatie niet garanderen. De beëindiging van de Overeenkomst heeft verder geen enkele invloed op de Verhuisgerelateerde Gegevens van de Klant die al aan Partners zijn meegegeven.

3.5.4. Nadat de Overeenkomst beëindigd is (na desgevallend verlengd te zijn geweest overeenkomstig Artikel 3.4), zal de briefwisseling geadresseerd aan het Oude Adres niet langer naar het Nieuwe Adres worden doorgestuurd, maar terug op het Oude Adres worden uitgereikt.

3.6.1. De Klant kan slechts 1 Overeenkomst afsluiten met als voorwerp het Doorsturen van de Briefwisseling geadresseerd aan eenzelfde Bewoner.

3.6.2. Ingeval dat één of meerdere Overeenkomsten zorgen voor tegenstrijdigheden wat betreft de uitreiking van de briefwisseling, dan kan bpst de briefwisseling ophelderen naar het Nieuwe Adres uit één van de Overeenkomsten ofwel de briefwisseling uitreiken op het Oude Adres.

3.6.3 bpst kan, zonder voorafgaande kennisgeving, de Overeenkomst gedeeltelijk of volledig opschorten of annuleren in geval van:

- onvoorziene gebeurtenissen waarover bpst geen controle heeft en die het uitvoeren van de Overeenkomst gedeeltelijk of volledig onmogelijk maken;
- vermoeden van onrecht of incorrect gebruik van de Verhuisdienst door de Klant (bijvoorbeeld fraude) of het vermelden van incorrecte gegevens in de Overeenkomst waardoor de correcte uitreiking van de briefwisseling van Bewoners vermeld in de Overeenkomst of van andere partijen, die niet vermeld zijn in de Overeenkomst gedeeltelijk of volledig onmogelijk wordt.
- 3.6.4. bpst zal de Klant binnen een redelijke termijn informeren omtrent de opschorting of annulatie van de Overeenkomst. De opschorting of annulatie kan onder geen beding aanleiding geven tot een tot een schadevergoeding of terugbetaling van de Klant.
- 3.7. Na opschorting of annulatie van een Overeenkomst zal de briefwisseling gericht aan het Oude Adres niet meer worden doorgestuurd naar het Nieuwe Adres, maar zal ze worden bezorgd op het Oude Adres.

4. Kenmerken van de Verhuisdienst

4.1. Algemeen

4.1.1. De Verhuisdienst kan enkel worden aangeboden indien het Oude Adres in België gelegen is. Het Nieuwe Adres waarnaar de briefwisseling van de Klant wordt doorgestuurd kan zowel in België als in het buitenland gelegen zijn, tenzij het Nieuwe Adres een postbus betreft (in welk geval het een postbus gehurd bij bpst in België moet zijn).

4.1.2. De Verhuisdienst kan enkel worden aangeboden indien de briefwisseling op het Oude Adres enkel aan het huishouden van de Klant toebehoort, met uitzondering van bedrijfsadressen of adressen toegewezen aan verschillende woonseenheden, post behoudt zich het recht voor Overeenkomsten onmiddellijk te beëindigen, zonder dat de Klant aanspraak kan maken op een terugbetaling.

4.1.3. bpst voert het Doorsturen van de Briefwisseling niet uit voor (i) Pakketten, (ii) ongeadresseerde zendingen, (iii) kranten en tijdschriften (onder de vorm van een postabonnement), (iv) postsignaties afkomstig van de Rijksdienst voor Persioenen of van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid, en (v) internationale verrekkenzendingen.

4.1.4. bpst kan, voor het versturen en het Doorsturen van bepaalde zendingen in het kader van de Verhuisdienst, afwijken van de kenmerken van deze Verhuisdienst op uitdrukkelijk verzoek van een overheidsinstantie of naar aanleiding van (een overeenkomstige met) de toepassing van een wet of reglement zonder dat bpst hiervoor verantwoordelijk kan worden gesteld door de Klant.

4.2. Doorsturen van de briefwisseling

4.2.1. Ongeacht de manier waarop de Verhuisdienst wordt aangevraagd, dient de Klant er verder mee rekening te houden dat het Doorsturen van de Briefwisseling steeds start op een maandag en steeds eindigt op een zondag. Indien de Klant op het Verhuisformulier een Startdatum opgeeft die geen maandag is, zal het Doorsturen van de Briefwisseling pas de eerstkomende maandag na de opgegeven Startdatum geactiveerd worden. Indien een bepaalde maandag een feest- of sluitingsdag is, wordt het Doorsturen van de Briefwisseling pas op de eerstvolgende werkdag geactiveerd.

Bovendien moet de Klant er rekening mee houden dat:

- (i) Indien de Verhuisdienst in het postkantoor wordt aangevraagd, het Doorsturen van de Briefwisseling pas ten vroegste 5 kalenderdagen na de Datum van Aanvraag kan geactiveerd worden. Indien de Klant geen Startdatum, een niet correcte Startdatum of een Startdatum die niet minstens 5 kalenderdagen later valt dan de Aanvraagdatum heeft opgegeven op het Verhuisformulier, dan kan het Doorsturen van de Briefwisseling pas worden geactiveerd de maandag na de opgegeven Startdatum;
- (ii) Indien de Verhuisdienst online wordt aangevraagd, kan het Doorsturen van de Briefwisseling pas ten vroegste 5 kalenderdagen na de ontvangst van de betaling geactiveerd worden. Indien de Klant geen Startdatum, een niet correcte Startdatum of een Startdatum opgeeft die niet minstens 5 kalenderdagen later valt dan de datum van ontvangst van de betaling, dan kan het Doorsturen van de Briefwisseling pas worden geactiveerd de maandag na de ontvangstdatum van de betaling.

4.2.2. De initiële duur van het Doorsturen van de Briefwisseling is de duur die de Klant op het Verhuisformulier opgegeven heeft, met een minimum van 3 en een maximum van 24 maanden, waarbij de duurtijd telkens een veelvoud van 3 maanden dient te zijn. Behoudens in geval van verlenging van de Overeenkomst, overeenkomstig Artikel 3.4, wordt het Doorsturen van de Briefwisseling beëindigd op het einde van de oorspronkelijk gevraagde duurtijd. De einddatum is steeds een zondag.

4.2.3. Briefwisseling die geadresseerd is aan het Oude Adres, wordt als volgt doorgezonden:

- (i) Als de Overeenkomst is afgesloten om de briefwisseling van alle bewoners door te sturen van het Oude adres naar het Nieuwe adres, dan zal de aan het Oude adres geadresseerde briefwisseling exact voorkomt, worden doorgestuurd naar het nieuwe adres.
- (ii) Als de Overeenkomst niet is afgesloten om de briefwisseling van alle bewoners door te sturen van het Oude adres naar het Nieuwe adres, dan zal enkel de aan het Oude adres geadresseerde briefwisseling waarop de voornaam (of de initialen) en de familienaam op exact dezelfde manier zijn vermeld als op het Verhuisformulier, naar het Nieuwe adres worden doorgestuurd. Voor de Bewoners die verhuizen naar het Nieuwe Adres kunnen bijkomende namen opgegeven worden op het Verhuisformulier. Onder bijkomende namen worden verstaan: hetzelfde voornaam in combinatie met een andere familienaam, hetzelfde andere voornaam met eenzelfde familienaam.

4.2.4. Het staat bpst vrij om het Nieuwe Adres van de Klant al dan niet op de door te sturen briefwisseling te noteren.

4.2.5. De briefwisseling wordt uitgereikt op het Nieuwe Adres met een vertraging van minimum 1 werkdag ten opzichte van de uitreiking op het Oude Adres. Bij het doorsturen van MaxiResponse zendingen naar het Nieuwe Adres dient ook rekening te worden gehouden met de behandelingsstermijn van dit product. (Zoals vermeld in artikel 3.1 van AV MaxiResponse.)

4.3. Bericht van Adreswijziging en Verzoek om Informatie

4.3.1. Indien de Klant de facultatieve dienst Bericht van Adreswijziging heeft aangevraagd, zal bpst, ten vroegste 3 werkdagen na de Datum van Aanvraag, de Leveranciers die door de Klant werden aangeduid op de hoogte brengen van de Verhuisgerelateerde Gegevens van de Bewoners, op voorwaarde dat de Klant alle vereiste gegevens zoals gevraagd in het Verhuisformulier heeft opgegeven.

4.3.2. Indien de Klant de facultatieve dienst Verzoek om Informatie heeft aangevraagd, zal bpst, ten vroegste 5 werkdagen na de Datum van Aanvraag, de Leveranciers die door de Klant werden aangeduid op de hoogte brengen van de Verhuisgerelateerde Gegevens van de Bewoners.

4.3.3. bpst handelt ten opzichte van de Leveranciers op verzoek van de Klant, in het kader van het onderliggende mandaat van de Verhuisdienst. De Verhuisdienst is volledig onafhankelijk van de contractuele relatie die bestaat tussen de Klant en de Leveranciers. Bijgevoel blijven de verplichtingen van de Klant ten opzichte van de Leverancier in het kader van een verhuizing (zoals het meedelen van een merstaan op de dag van het overhandigen van de sleutels) ten laste van de Klant.

5. Verplichtingen en aansprakelijkheden van de partijen

5.1. Verplichtingen en aansprakelijkheden van de Klant.

5.1.1. De Hoofdbewoner verklaart dat de gegevens die hij in het Verhuisformulier vermeldt, correct en volledig zijn. Hij is als enige verantwoordelijk voor de juistheid ervan.

5.1.2. De Klant is aansprakelijk voor alle schade die bpst en/of de Leveranciers of Partners of andere derden lijden als gevolg van het niet naleven door de Klant van de verplichtingen die voortvloeien uit deze Overeenkomst, zoals schade ten gevolge van een valse verklaring, het doorgeven van verkeerde informatie of het niet-toegestane of onachtzaam

gebruik van de Verhuisdienst door de Klant. De Klant vrijwaart bpost tegen alle vorderingen van derden in dit verband.

5.1.3. In geval van frauduleus gebruik of het vermoeden hiervan, behoudt bpost zich het recht om de Overeenkomst te beëindigen met onmiddellijke ingang, zonder dat de klant aanspraak kan maken op enige terugbetaling of schadevergoeding.

5.1.4. De Klant wordt erop gewezen dat diefstal en identiteitsfraude ernstige strafbare feiten zijn en dat het afsluiten van een Overeenkomst in naam van of ten gunste van een derde, door zich uit te geven als deze persoon of diens volmachthebber, kan leiden tot strafrechtelijke vervolging.

5.2. Verplichtingen en aansprakelijkheden van bpost

5.2.1. bpost is uitsluitend aansprakelijk voor de schade die rechtstreeks voortvloeit uit het niet uitvoeren of het niet correct uitvoeren van de Overeenkomst en die kan aangetoond worden door de Klant. In geen geval kan bpost aansprakelijk gesteld worden voor indirecte schade. Indien de aansprakelijkheid van bpost aangetoond kan worden, zal de schadevergoeding waar de Klant recht op heeft, beperkt zijn tot het in het kader van deze Overeenkomst door de Klant betaalde tarief.

5.2.2. bpost kan niet aansprakelijk gesteld worden in geval van schade die rechtstreeks of onrechtstreeks voortvloeit uit de onjuistheid van de gegevens door de Klant vermeld in het Verhuisformulier.

* schade die zou kunnen voortvloeien uit het niet nakomen door de Leveranciers of de Partners van hun verplichtingen. Het feit dat bpost op het Verhuisformulier of op de website verwijst naar bepaalde Leveranciers of Partners of naar hun producten of diensten, betekent geenszins dat bpost deze Partners of Leveranciers of hun producten of diensten op welke wijze ook controleert of goedkeurt.

* het niet of vertraagd uitvoeren van de verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst in geval van overmacht.

6. Tarieven

6.1. De tarieven van de Verhuisdienst worden vermeld op de website van bpost www.bpost.be/verhuizen. Deze tarieven hebben voorrang boven alle elders vermelde tarieven.

6.2. De btw, alle andere indirecte belastingen, alle taksen, heffingen en retributies van welke aard ook (met uitsluiting van belastingen op inkomen en winst) die thans en in de toekomst door of met de machtiging van gelijk welke overheid zouden geheven worden uit hoofde of naar aanleiding van deze Overeenkomst, zijn altijd ten laste van de Klant en worden in voorkomend geval toegevoegd aan en zijn opeisbaar samen met het tarief.

6.3. bpost kan de tarieven op ieder moment wijzigen (bijvoorbeeld in functie van een toename van kosten), met dien verstande dat die wijzigingen niet van toepassing zijn op lopende Overeenkomsten, maar wel op verlengingen van lopende Overeenkomsten die aangevraagd werden na de datum van de tariefwijziging.

7. Gebruik door bpost van de persoonlijke gegevens van de Klant

De persoonsgegevens van de Klant worden verwerkt overeenkomstig de wetgeving op de privacy en zoals vermeld in het Charter voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer vermeld in het Verhuisformulier. Door het afsluiten van de Overeenkomst verklaart de Klant kennis te hebben genomen van het Charter en het te aanvaarden.

8. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden

8.1. Deze Algemene Voorwaarden kunnen op elk moment worden gewijzigd door bpost. Dergelijke wijzigingen kunnen nodig zijn om in te spelen op veranderingen in de postale sector. Deze sector is gereguleerd en wordt gekenmerkt door veranderingen inzake vraag en aanbod. De diensten en operationele processen van bpost kunnen bijgevolg evolueren in functie van de wijzigende omstandigheden.

De aldus gewijzigde Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Klant en bindend voor de partijen zodra de nieuwe Algemene Voorwaarden (met vermelding van hun datum van inwerkingtreding) gepubliceerd zijn op www.bpost.be en beschikbaar zijn in het postkantoor bij het afsluiten van de Verhuisdienst met dien verstande dat die wijzigingen niet van toepassing zijn op lopende Overeenkomsten (behalve voor

wat betreft de wijzigingen in de zin van artikel 4.1.4. en artikel 8.3 die onmiddellijk van toepassing zijn op lopende Overeenkomsten), maar wel op verlengingen van lopende Overeenkomsten die aangevraagd werden na de datum van de wijziging.

8.2. bpost heeft in alle omstandigheden en zonder voorafgaande kennisgeving het recht om de kenmerken van de Verhuisdienst te wijzigen, om ze aan te passen aan de evolutie van de technologie en de Algemene Voorwaarden te wijzigen die hierop betrekking hebben.

8.3. Indien bpost door een wet, reglement of beslissing van een Belgische, Europese of buitenlandse overheid verplicht wordt de tarieven, kenmerken of specificaties van de Verhuisdienst of de inhoud van de Algemene Voorwaarden te wijzigen of de Overeenkomst te ontbinden, zal bpost de Klant daarvan, indien vereist, op gepaste wijze op de hoogte brengen. In dit geval zal de Klant geen schadevergoeding kunnen eisen.

9. Klachten

9.1. Klachten over de Verhuisdienst moeten schriftelijk gericht worden aan: bpost Klantendienst, Verhuisdienst, postbus 5000, 1000 Brussel. Elke klacht moet zo snel mogelijk na het betwiste feit worden ingediend en, op straffe van niet-ontvankelijkheid, uiterlijk binnen 6 maanden na het voorval.

9.2. Als een klant niet tevreden is over de manier waarop zijn klacht door bpost werd behandeld, of over het resultaat ervan, kan hij gratis in beroep gaan bij de Ombudsdienst voor postsector, die werd opgericht door de wet van 21 maart 1991, door een brief te sturen naar Ombudsdienst voor de postsector - Koning Albert II-laan 8 bus 4, 1000 Brussel (www.omps.be).

CHARTER VOOR DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

Welke persoonsgegevens verzamelen wij, voor welke doeleinden en op basis van welke rechtsgrond?

De persoonsgegevens die u ons meedeelt via ons online-formulier of via een postkantoor via onze papieren formulier (uw oude adres, uw nieuwe adres, de begindatum van uw verhuisovereenkomst, uw naam, uw voornaam, uw taalkeuze, uw geslacht, uw geboortedatum en uw telefoonnummer, of uw e-mailadres, afhankelijk van wat u hebt aangegeven, hierna "de Contractgegevens" genoemd) zullen worden verwerkt door bpost nv van publiek recht (Muntcentrum, 1000 Brussel, hierna "bpost" genoemd), die verantwoordelijk is voor de verwerking, met het oog op de correcte overdracht van uw post in het kader van de uitvoering van het contract tussen ons.

Als u deze gegevens niet meedeelt is bpost niet in staat om dit contract af te sluiten en de service te leveren. bpost (als verwerkingsverantwoordelijke) zal ook uw ID-kaartnummer verwerken om fraude en misbruik te voorkomen. Indien u ook uw telefoonnummer/mobiel nummer en/of uw e-mailadres meedeelt, zullen deze gegevens worden gebruikt in het kader van het rechtmatig belang van bpost om u te contacteren indien er zich een probleem voordoet tijdens de voorbereiding van de bestelling.

bpost zal uw contractgegevens, met uitzondering van uw geboortedatum en de begindatum van uw contract, ook gebruiken om u te contacteren in het kader van marktstudies of tevredenheidsenquêtes met het oog op de verbetering van haar diensten per post, e-mail of telefoon. bpost doet dit op basis van haar rechtmatig belang om haar diensten te verbeteren. Indien u geen verzet aantekent (zie hierna "Uitoefening van uw rechten"), behoudt bpost zich het recht voor om deze gegevens ook te gebruiken om u nadien informatie te verstrekken over gelijkaardige diensten van bpost, met name in het kader van het rechtmatige belang van bpost (of de zogenaamde "soft opt-in"-uitzondering) om deze diensten bij haar klanten te promoten, onder meer per post, e-mail en telefoon.

How lang houden wij uw gegevens bij?

Uw Contractgegevens worden bewaard:

- voor de uitvoering van het contract, tot 6 maanden na de beëindiging van het contract;
- voor direct marketing doeleinden, voor een periode van 3 jaar na de beëindiging van het contract indien u geen bezwaar heeft gemaakt tegen de verwerking van uw gegevens voor direct marketing;
- voor de andere vermelde doeleinden, voor een periode van 3 jaar.

Waarom delen wij uw gegevens met derden en wie zijn die derden?

Uw gegevens kunnen toegankelijk zijn voor onze IT-dienstverleners die ze verwerken als gegevensverwerkers voor technische interventies, onderhoud en datahosting die soms buiten de Europese Economische Ruimte kunnen zijn gevestigd. In dat geval zal bpost een modelcontract van de Europese Commissie sluiten met de dienstverlener en zullen de waarborgen opgenomen in dat modelcontract van toepassing zijn. Krachtens artikel 11bis van het Koninklijk Besluit van 24 april 2014 kan bpost uw verhuisgegevens (achternaam, voornaam, oude adres, nieuwe adres) doorgeven aan andere postexploitanten opdat zij dezelfde dienst kunnen aanbieden wanneer zij uw briefwisseling verwerken.

Uitoefening van uw rechten

Indien u zich wenst te verzetten tegen het gebruik van uw persoonsgegevens voor de mededeling van informatie betreffende gelijkaardige diensten van bpost en/of voor mededelingen in het kader van marktstudies of tevredenheidsenquêtes, kan u dat op de volgende manier doen:

- vraag het aan de loketbediende (op het moment van de ondertekening van uw contract);
- via de uitschrijvingslinks die systematisch onderaan elke naar u gestuurde e-mail verschijnen;
- online via de link naar het online formulier vermeld in ons privacybeleid: <https://www.bpost.be/nl/privacy>;
- stuur uw bezwaar naar bpost, DPO Officer, Muntcentrum (14B), 1000 Brussel. U moet uw brief dateren, ondertekenen en een bewijs toevoegen van uw identiteit.

U heeft onder bepaalde voorwaarden eveneens het recht om inzage te vragen in uw gegevens, indien nodig de verbetering ervan te vragen, om de wissing van uw gegevens te vragen of om de verwerking van uw gegevens te beperken, om bezwaar te maken tegen het verwerken van uw gegevens ten behoeve van direct marketing (met inbegrip van profilering) en op basis van het gerechtvaardigd belang van bpost (zoals hierboven beschreven) of om de overdracht van uw gegevens te vragen door een schriftelijk, gedateerd en ondertekend verzoek met bewijs van uw identiteit, naar het bovengenoemde adres te verzenden. Om dit te doen, kan u uw aanvraag richten aan bpost op een van de twee volgende manieren:

- ofwel door u geschreven aanvraag, gedateerd en gehandtekend, inclusief een kopie en een identiteitsbewijs* te versturen naar: bpost, Data Protection, Office, Muntcentrum (14B), 1000 Brussel;
- ofwel online, door het "aanvraagformulier betreffende uw gegevens" in te vullen (<https://www.bpost.be/nl/formulieren/persoonlijkegegevens/step1>).

*Een kopie van uw identiteitskaart (indien gewenst, kan u het kaartnummer en uw foto onleesbaar maken) of een kopie van uw rijbewijs of een kopie van uw internationaal paspoort (waar zelfde informatie onleesbaar gemaakt kan worden). Gelieve de houdbaarheidsdatum niet onleesbaar te maken. De geboortedatum is vaak gebruikt om het onderscheid te maken tussen mensen met dezelfde naam.

U heeft ten slotte ook het recht om een klacht in te dienen bij de gegevensbeschermingsautoriteit in België als u geen antwoord ontvangt op één van de bovenstaande verzoeken <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger>.