



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, zoodat 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 is 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](http://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](http://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](http://www.omps.be)).

## CHARTER VOOR DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER VERHUIDIENST

### Welle persoonsgegevens verzamelen wij, voor welke doeleinden en op basis van welke rechtgrond?

De persoonsgegevens die u ons meedeelt via ons online-formulier of via een postkantoor via onze brochure (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.

Overeenkomstig artikel 38 van het Koninklijk Besluit van 24 april 2014 is bpost verplicht om deze adreswijzigingen samen met uw oude adres, uw nieuwe adres, uw naam en uw voornaam mee te delen aan derden die haar een verzoek tot verbetering van de postactiviteiten sturen, tenzij de gebruiker van de verhuisdienst zich daartegen verzet door het opt-out vakje in het online formulier of in de brochure aan te vinken.

Op grond van haar rechtmatig belang:

- bpost zal aan deze derden de aanvangsdatum van uw contract meedelen met het oog op het bijwerken van de klantenbestanden op het juiste moment, om te vermijden dat deze derden u contacteren wanneer u bijvoorbeeld nog niet verhuisd bent.

bpost verwerkt ook uw geboortedatum, die in geen geval aan deze derden zal worden doorgegeven, om ervoor te zorgen dat wij de gegevens van de juiste persoon in de klantenbestanden verwerken.

bpost zal uw contractgegevens, met uitzondering van uw geboortedatum en de begindatum van uw contract, ook gebruiken om:

- u een bevestigingsbrief te sturen, die noodzakelijk is voor de uitvoering van het contract en waaraan kortingsbonnen voor diverse producten en diensten van onze commerciële partners zullen worden gehecht, op basis van haar rechtmatig belang;
- 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.

Indien u uw toestemming geeft, door het formulier van de organisaties waarvan u klant bent aan te kruisen, zullen uw contractgegevens aan hen worden doorgegeven zodat zij op de hoogte worden gebracht van uw adreswijziging en hun klantenbestand kunnen bijwerken.

Het kan zijn dat uw contractgegevens, met uitzondering van uw telefoonnummer en e-mailadres, zowel in het geval van een actief als een verlopen contract, door bpost worden verwerkt om overheidsinstanties/publieke instellingen waarvan de uitoefening van hun taken zouden worden verstoord door de uitvoering van de Verhuisdienst, te voorzien van gegregende gegevens over het algemene gebruik van de Verhuisdienst door de burgers die bij deze taken betrokken zijn. Deze gegregende gegevens, die geen persoonsgegevens bevatten, zijn bedoeld om overheidsinstanties/publieke instellingen te informeren over de schaal en mogelijke impact van de Verhuisdienst op de goede uitvoering van hun taak van openbare dienstverlening.

### Hoe 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 doeleinden overeenkomstig artikel 38 van het Koninklijk Besluit van 24 april 2014, voor een periode van 15 jaar na de beëindiging van het contract;
- 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.

Krachten 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 (148), 1000 Brussel. U moet uw brief dateren, ondertekenen en een bewijs toevoegen van uw identiteit.

Indien u bezwaar wilt maken tegen de verwerking van uw gegevens in het kader van artikel 38 van het Koninklijk Besluit van 24 april 2014, kunt u dat doen door het opt-out vakje op het papieren formulier of op ons online formulier aan te kruisen.

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 te 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 (148), 1000 Brussel;
- ofwel online, door het "aanvraagformulier betreffende uw gegevens" in te vulen (<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>.