

Algemene Voorwaarden inzake de dienstverlening door bpost

Onderstaande Algemene Voorwaarden zijn van toepassing vanaf 1 februari 2011.

I. Definities

Voor de toepassing van deze Algemene Voorwaarden hebben onderstaande begrippen de volgende betekenis:

Klant: elke persoon, fysieke persoon of rechtspersoon, die een beroep doet op de Diensten van bpost voor de Behandeling van zijn Zendingen.

Algemene Voorwaarden: de voorliggende Algemene Voorwaarden inzake de dienstverlening door bpost zoals deze van tijd tot tijd gewijzigd kunnen worden;

Zending: elke nationale of internationale geadresseerde Zending of pakket, inclusief diensten

Aangetekend, Aangegeven waarde en Taxipost 24h, Taxipost LLS, Taxipost 24h Mini, Taxipost PayPack, Taxipost Secur, Kilopost Standard, Kilopost International, maar uitgezonderd:

- de overige Taxipost-diensten voor contractuele klanten,
- Taxipost EMS International;
- nationale niet-geadresseerde zendingen die de Klant aan bpost toevertrouwt voor de Behandeling ervan.

De zendingen die in de vorige paragraaf worden vermeld, zijn onderworpen aan de Algemene Voorwaarden Pakketten, beschikbaar op www.bpost.be

Operationele handleidingen Taxipost: alle door Taxipost gepubliceerde technische of operationele documenten (of instructies) die betrekking hebben op de behandeling van Zendingen. Deze kunnen op bepaalde tijdstippen gewijzigd worden en zijn beschikbaar op www.bpost.be/Taxipost.

Werkdag: elke kalenderdag, behalve zaterdag, zondag en alle wettelijke feestdagen;

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

Postwetgeving: 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;

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

Diensten: de diensten die bpost aanbiedt in het kader van de Behandeling;

Behandeling: het afhalen, sorteren, vervoeren en uitreiken van Zendingen door bpost.

II. Toepassingsgebied

1. De voorliggende 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.
2. De geldende Algemene Voorwaarden en de geldende tarieven kunnen worden verkregen:
 - bij de Klantendienst van bpost op het nummer 022.012345;
 - in de Postale Servicepunten en in voorkomend geval op andere plaatsen aangeduid door bpost;
 - op de website van bpost: www.bpost.be; of
 - via elk ander communicatiemiddel dat bpost nuttig acht.
3. Voor alle bijkomende inlichtingen en alle vragen over de Diensten kan de Klant met de Klantendienst van bpost contact opnemen op het nummer 022.012345 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 bpost.

III. Tarieven en operationele regels

De brochures en handleidingen die onder meer betrekking hebben op (i) de technische en operationele regels van toepassing op de Behandeling van Zendingen door bpost en (ii) de geldende tarieven voor de Diensten maken integraal deel uit van deze Algemene Voorwaarden. Deze brochures, handleidingen en 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 Belgische Staatsblad en geafficheerd in de Postale Servicepunten of andere plaatsen aangeduid door bpost. Bij tegenstrijdigheid tussen die brochures, handleidingen en tarieven en de Algemene Voorwaarden,

primeren voorliggende 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 samen met de prijs.

IV. Aanvaarding van deze algemene voorwaarden en het ontstaan van de overeenkomst

Wanneer de Klant een Zending aan bpost toevertrouwt, gaat hij zonder voorbehoud akkoord met alle bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, waarvan hij verondersteld wordt kennis te hebben genomen uiterlijk op het moment dat hij zijn Zending aan bpost toevertrouwt. Het deponeren van een Zending 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 en door haar aanvaarde Zendingen. Op dezelfde manier is het bpost toegestaan om deze Algemene Voorwaarden aan te passen.

V. Verbintenissen van de partijen

1. Verplichtingen van bpost

1.1. Algemeenheden

bpost verbindt zich ertoe om:

- haar eigen brievenbussen te lichten op de daarop vermelde dagen en tijdstippen, met uitzondering van zon- en feestdagen;
- de Zendingen één keer per Werkdag in de brievenbussen van de bestemmingen uit te reiken, voor zover die in België gelegen zijn en voldoen aan de voorschriften van de Postwetgeving;
- de van kracht zijnde reglementering en wetgeving inzake persoonsgegevens te eerbiedigen, met inbegrip van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens; en
- haar Klanten niet te discrimineren wanneer dat wettelijk niet verantwoord is, mer bepaald op basis van godsdienstige, politieke of ideologische overtuigingen.

1.2. Uitreikingstermijnen

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 specifiek product of 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";
 - Taxipost 24h, Taxipost Secur, Taxipost Paypack, Taxipost 24 h Mini-Zendingen;
 - aangetekende Zendingen en Zendingen met Aangegeven Waarde.
- Uitreiking uiterlijk op de tweede Werkdag na de dag van afgifte (D+2) voor:
 - geadresseerde Zendingen tot 2 kg gefrankeerd tegen het "NON PRIOR"-tarief, waarbij deze optie is voorbehouden aan Zendingen die anders dan met postzegels gefrankeerd zijn;
 - Taxipost LLS-Zendingen.

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 de KILOPOST standard-Zendingen) 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 de KILOPOST standard-Zendingen) gefrankeerd tegen prioritair of non-prioritair tarief tegen verlaagde taks: afhankelijk van het land van bestemming.
- KILOPOST-Zendingen (met uitzondering van de KILOPOST standard-Zendingen): afhankelijk van het land van bestemming.

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 (i) de dag van afgifte in de brievenbus van bpost op een nuttige dag vóór het nuttige uur of (ii) de dag van afgifte aan het loket van het Postaal Servicepunt op een nuttige dag vóór het nuttige uur.

De nuttige dag(en) is (zijn) de dag(en) die vermeld wordt(en) op de brievenbus of die geafficheerd is (zijn) in het Postaal Servicepunt 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 plaatsvindt op de brievenbus of geafficheerd in het Postaal Servicepunt. Indien een Zending in een brievenbus wordt gedeponerd 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 gedeponneerd in grote volumes: "D" stemt overeen met de dag van de afgifte, voor zover de afgifte gebeurt volgens de voorwaarden vermeld in de brochures, handleidingen en algemene of bijzondere voorwaarden van toepassing op Zendingen in grote volumes en vóór het tijdstip aangeduid in die brochures, handleidingen en algemene of bijzondere voorwaarden.

1.3. Uitreiking Taxipost Zendingen.

De uitreiking van Taxipost Zendingen gebeurt door uitreiking ervan op het adres van de bestemming. Er is geen verplichting in hoofde van bpost om de Taxipost Zending aan de bestemming persoonlijk te overhandigen. In het geval dat een bestemming beschikt over een onthaal of receptie (zoals bij onder meer vennootschappen, overheidsbedrijven, hotels, enz.), dan mag de overhandiging bij dit onthaal of deze receptie gebeuren. Een Taxipost Zending wordt slechts één maal ter uitreiking aangeboden. Indien bij de aanbieding geen uitreiking mogelijk is, wordt een bericht op het adres van de bestemming achtergelaten. Het Pakket wordt vervolgens gedurende 15 dagen (dag van aanbieding niet meegerekend) ter beschikking gehouden op het adres dat vermeld staat op het bericht.

2. Verplichtingen van de Klant

- 2.1. De Klant verbindt zich ertoe om het exacte en complete adres van de geadresseerde op een duidelijk 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 op de Zending te vermelden in de linkerbovenhoek of op de keerzijde.
- 2.2. De Klant verbindt zich ertoe de Zending op een geschikte en gepaste manier te verpakken, zodat die:
 - de ongemakken en risico's van het vervoer doorstaat;
 - 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 brochures 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 gelijk aan het toepasselijke tarief van bpost geldig op het moment van afgifte en overeenkomstig de aard van zijn Zending. 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 inhoudvoorwaarden vermeld in de brochures en handleidingen betreffende de technische en operationele voorschriften beschikbaar in de postkantoren en op de website www.bpost.be en in de Postwetgeving.
- 2.5. Voor een internationale Zending 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 het versturen van bepaalde Zendingen verboden. Het betreft onder meer:
 - gevaarlijke stoffen, chemische producten, ontplofbare, ontvlambare of radioactieve stoffen, bederfelijke biologische stoffen enz., behoudens de uitzonderingen en beperkingen voorzien in de Postwetgeving;
 - drugs, verdovende middelen en psychotrope stoffen;
 - wapens met inbegrip van messen, dolken en elk ander scherp of snijdend voorwerp;
 - levende dieren en parasieten, behoudens uitzonderingen en beperkingen vastgesteld in de Postwetgeving;
 - Zendingen waarop op de buitenkant aantekeningen staan die tegen de goede zeden of de openbare orde indruisen;
 - voorwerpen, geschriften of stoffen in het algemeen waarvan de invoer, uitvoer, verspreiding, omloop, het gebruik of bezit verboden is bij wet;
 - voorwerpen die door hun vorm, aard of verpakking gevaarlijk kunnen zijn voor personen, of andere zendingen, het materiaal van bpost of goederen van derden kunnen vervuilen of beschadigen;
 - waarden aan toonder, muntstukken, bankbiljetten, juwelen of andere kostbare materialen, tenzij ze worden verstuurd in gesloten Zendingen met Aangegeven Waarde of gesloten Aangetekende Zendingen; ze mogen echter niet in internationale aangetekende zendingen verstuurd worden indien het land van bestemming deelneemt aan de dienst Zendingen met Aangegeven Waarde;
 - Zendingen die onder toepassing van het strafrecht ressorteren of onder strafrechtelijke bepalingen die inbreuken op bijzondere wetten sanctioneren.
- 1.2. 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 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.
- 1.3. Naast de verboden Zendingen 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, de brochures, de bijzondere voorwaarden en andere documenten van toepassing op de Behandeling van Zendingen, net als aan de toepasbare bepalingen van de Postwetgeving.

Het betreft onder meer Zendingen:

 - die niet of onvoldoende gefrankeerd zijn;
 - waarvan het adres van de bestemming ontbreekt, onvolledig, onduidelijk of onleesbaar is;
 - 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.
- 1.4. Bederfbare goederen in Taxipost Zendingen

De Behandeling zoals verricht door bpost omvat geen bijzondere voorzieningen met betrekking tot bederfbare goederen. Taxipost Zendingen met bederfbare goederen reizen bijgevolg op uitsluitend risico van de Klant en zonder enige verantwoordelijkheid van bpost bij geval van schade veroorzaakt aan of door zijn Zendingen.
- 1.5. Onverminderd artikel VII.2, behoudt bpost zich het recht voor om met betrekking tot de niet-conforme Zendingen vermeld in bovenstaand punt 1.3:
 - de afgifte ervan te weigeren;
 - de Behandeling ervan op te schorten;
 - als het gaat om onvoldoende of niet-gefrankeerde Zendingen:
 - de afzender te vragen, indien zijn naam en adres op de Zending vermeld staan en het adres van de afzender in België gelegen is, om de resterende port en de bijkomende kosten te betalen die veroorzaakt zijn door een onvoldoende of ontbrekende frankering;
 - indien de naam en het adres van de afzender niet op de zending staan of als zijn adres niet in België gelegen is, een bericht aan de bestemming achter te laten met het verzoek om het port en bijkomende kosten te betalen als het adres in België is gelegen;
 - als de bestemming weigert om het port en bijkomende kosten te betalen of de Zending niet opvraagt binnen de termijn opgelegd door bpost, deze Zending te behandelen conform de bepalingen in de punten 2.1 b) en c) hieronder;
 - als de naam en het adres van de afzender niet op de Zending staan en het uitreikingsadres niet in België is gelegen, de Zending te behandelen volgens de reglementaire 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 naam en adres op de Zending vermeld staan;
 - als de naam en het adres van de afzender niet op de Zending vermeld staan, de Zending te behandelen conform de bepalingen in de punten 2.1 b) en c) hieronder.
- 1.6. De Behandeling van Zendingen vermeld onder bovenstaande punten 1.1 en 1.3 door bpost ontslaat de Klant niet van zijn aansprakelijkheid.

2. Onuitreikbare 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 aan de bestemming konden worden uitgereikt naar de afzender teruggestuurd indien zijn naam en adres op de Zending staan aangeduid. Indien de naam en het adres van de afzender niet op de Zending vermeld staan, 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 aan de bestemming konden worden uitgereikt, en indien de naam en het adres van de afzender niet op de Zending staan.
 - c) Indien de Zending na opening 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:
 - drie maanden voor gewone Zendingen;
 - zes maanden voor aangetekende Zendingen en Zendingen met aangegeven waarde.
 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 aan de 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 zijn fout of de fout van een van zijn aangestelde 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, 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.

1.2. Internationale 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. De aansprakelijkheid slaat alleen op de rechtstreekse schade voor de afzender die kan resulteren uit 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 KILOPOST-Zending (met uitzondering van de KILOPOST standard-Zendingen);
 - 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, 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, valt het onder punt IX gedefinieerde vergoedingsrecht toe aan de bestemming nadat hij de Zending heeft aanvaard. De bestemming kan zijn rechten op vergoeding evenwel overdragen aan de afzender.
- d) bpost is niet aansprakelijk voor douaneaangiftes, in welke vorm ook, noch voor beslissingen van de douanediensdiensten nadat ze de voorgelegde Zendingen controleerden.

1.3. Nationale en internationale Zendingen

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, zoals bijvoorbeeld, natuurrampen (overstroming, brand enz.), 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), voorliggende Algemene Voorwaarden, alle andere geldende 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 on gepaste verpakking, net als voor de schade veroorzaakt aan de aangestelde, gevolmachtigden en goederen van bpost, elke andere transporteur of postadministratie of ook aan andere goederen of Zendingen.
- 2.2. bpost raadt zijn Klanten aan om een beroep te doen op haar gespecialiseerde diensten voor het versturen van Zendingen met een bijzondere en/of waardevolle inhoud of waarvoor het bewijs of de termijn van de uitreiking een essentieel element is.
- 2.3. De behandeling van bpost van Zendingen die niet voldoen aan voorliggende 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:

- per telefoon, bij de Klantendienst: 022 012345;
- via de website www.bpost.be;

• door middel van een gewone, ongefrankeerde brief naar bpost Klantendienst PB 5000 – 1000 Brussel;

waar elke klacht die wordt ingediend door een Klant een referentienummer krijgt dat aan deze laatste 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.

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 dient vergezeld te gaan van alle inlichtingen en documenten ter staving en ter vergemakkelijking van het onderzoekwerk. Voor aangetekende Zendingen, Zendingen met aangegeven waarde, Taxipost 24h-, Taxipost 24h Mini-Zendingen en internationale KILOPOST-Zendingen moet het afgiftebewijs steeds worden voorgelegd. Klachten m.b.t. Taxipost PayPack en Taxipost Secur Zendingen moeten vergezeld zijn van alle documenten ter staving van de waarde van de inhoud van de Zendingen.

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 bestemd voor landen in West-Europa;
- 3 maanden voor de andere landen en dat vanaf de datum van indiening.

6. Noot

Steu 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 een beroep doen op de Ombudsdienst voor postsector, opgericht door de wet van 21 maart 1991.

Koningsstraat 97 bus 15

1000 Brussel

Telefoon: 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

2.1 Nationale Zendingen

a) Laattijdige uitreiking

- Vergoeding overeenstemmend met de werkelijke rechtstreekse geleden schade met een maximum gelijk aan het frankiebedrag dat werd betaald voor de laattijdig uitgereikte Zending(en). De kosten voor de aantekening, waardeangifte of het rembours worden echter niet terugbetaald.
- Wanneer de betwiste Zendingen betrekking hebben op een precies of in de tijd beperkte gebeurtenis, kan de vergoeding verlaagd of geweigerd worden indien de afzender niet alle nodige voorzorgen heeft getroffen om bpost de mogelijkheid te bieden de Zending(en) op tijd uit te reiken, rekening houdend met de toepasselijke uitreikingstermijnen.

- 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 maximumbedrag 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.
 - Verrekenzending: vergoeding overeenstemmend met de werkelijke rechtstreeks geleden schade met een maximum gelijk aan het remboursbedrag bepaald door de afzender.
 - Taxipost 24h, Taxipost 24h Mini, Taxipost LLS: vergoeding overeenstemmend met de werkelijke rechtstreeks geleden schade met een maximum gelijk aan het frankeerbedrag.
 - Taxipost Secur: vergoeding overeenstemmend met de werkelijk geleden schade met een maximum van € 500,00 in het geval van verlies van of schade aan pakketten die goederen bevatten en tot maximum € 15,00 bij verlies van of schade aan pakketten die documenten bevatten. De verzekering geldt niet voor indirecte schade of vertragingen die geen schade hebben veroorzaakt
 - Taxipost PayPack: indien de goederen aan de bestemming zijn afgeleverd zonder inning van het bedrag bij de bestemming of tegen invordering van een bedrag dat kleiner is dan het remboursbedrag, bedraagt de schadeloosstelling van de werkelijke rechtstreeks geleden schade maximaal het remboursbedrag dat de bestemming moet betalen.
 - PayPack-Zendingen met goederen zijn eveneens verzekerd tot € 500,00 in geval van verlies of schade. De documenten zijn op zich verzekerd voor een maximale waarde van € 15,00. De verzekering geldt niet voor indirecte schade of vertragingen die geen schade hebben veroorzaakt.
 - Andere Zendingen: vergoeding overeenstemmend met de werkelijke rechtstreeks geleden 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: vergoeding overeenstemmend met de werkelijke rechtstreeks geleden schade met een maximum gelijk aan het remboursbedrag.

2.2. Internationale Zendingen

- a) Verlies, diefstal of beschadiging
- KILOPOST-Zending (met uitzondering van de KILOPOST standard-Zendingen): 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 frankeerkosten.
 - Aangetekende Zending: vergoeding overeenstemmend met de werkelijke rechtstreeks geleden schade met een maximum dat overeenstemt met een bedrag van 30 STR, 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.
 - Aangetekende M-zak: vergoeding overeenstemmend met de werkelijke rechtstreeks geleden schade met een maximum dat gelijk is aan het bedrag van 150 STR, 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: vergoeding overeenstemmend met de werkelijke, rechtstreeks geleden schade met een maximum gelijk aan het remboursbedrag.
- c) In alle andere gevallen en voor alle andere Zendingen dan die vermeld in de voorgaande punten (inclusief de KILOPOST standard-Zendingen) wordt er geen vergoeding toegekend.

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 punt 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.

* STR ("Speciaal trekingsrecht") is een rekeneenheid die gebruikt wordt in de internationale handel en waarvan de waarde jaarlijks op 1 januari wordt bepaald. Ter informatie, op 1 januari 2011 was één STR ongeveer 1,13 euro waard.