

Algemene Voorwaarden Pakketten

Van toepassing vanaf 1 januari 2012

I. INLEIDING

1.1 Toepassingsgebied

De onderhavige Algemene Voorwaarden Pakketten (hierna genoemd de "Algemene Voorwaarden") worden van kracht op voormelde datum en zijn van toepassing op alle volgende pakketvervoerdiensten aangeboden door bpost: BPACK 24hPro BPACK World Express Pro, BPACK World Business en BPACK World Express, net als op de opties aangeboden voor deze diensten.

1.2 Aanvaarding van de Algemene Voorwaarden

Wanneer hij een Pakket bij bpost afgeeft om te verzenden (of toevertrouwt aan een van onze ophaaldiensten, wat inbegrepen is in het begrip "afgifte" in deze Algemene Voorwaarden), stemt de Klant zonder voorbehoud in met de onderhavige Algemene Voorwaarden, zowel in eigen naam als in naam van ongeacht welke persoon die bij het Pakket is betrokken.

Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op de prestaties uitgevoerd door elke persoon op wie bpost een beroep doet om het Pakket op te halen (tenzij die ophaaldienst aan specifieke voorwaarden onderworpen is; in dat geval worden ze ter goedkeuring aan de Klant overgemaakt), te vervoeren en/of te leveren.

Geen enkel personeelslid, agent of onderaannemer van bpost is bevoegd om van deze Algemene Voorwaarden af te wijken of om ze aan te passen. Indien de Klant het Pakket toevertrouwt, vergezeld van mondelinge of schriftelijke instructies die tegenstrijdig zijn met deze Algemene Voorwaarden, zal bpost geenszins door dergelijke instructies gebonden zijn. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts mogelijk via een schriftelijke bevestiging, met een gedetailleerde beschrijving van die afwijkingen, in naam van bpost door een daartoe bevoegde persoon.

De algemene of bijzondere voorwaarden van de Klant of van een andere partij dan bpost zijn in geen geval van toepassing.

Tenzij anders overeengekomen, heeft bpost het recht om de diensten bedoeld in deze Algemene Voorwaarden of de daaraan verbonden tarieven op elk moment en zonder voorafgaande kennisgeving op te schorten, stop te zetten of te wijzigen, met dien verstande dat

dergelijke beslissing onmiddellijk en van rechtswege van toepassing is en geen invloed heeft op de Vervoervoorwaarden van eerder aan bpost toevertrouwde Pakketten.

Voorliggende Algemene Voorwaarden kunnen te allen tijde door bpost worden aangepast, zonder voorafgaande kennisgeving. Ze kunnen steeds geraadpleegd worden op de website www.bpost.be (rubriek "algemene voorwaarden", onderaan op de home page) en zijn beschikbaar in de postkantoren en de andere plaatsen waar bpost de afgifte van Pakketten aanvaardt (met uitzondering van de SelfPost-pakketbussen en de automatische pakketverdelers).

Ze kunnen ook worden toegezonden na aanvraag aan de Customer Service van bpost (tel.: 022 012345 of, voor de Klanten met een contract, op het nr. 022 51 24 24).

1.3 Brochures, tarieven, technische fiches en Operationele Handleidingen

De vigerende brochures, tarieven, technische fiches (met inbegrip van de technische fiches gepubliceerd op de website van bpost) en operationele handleidingen van bpost zijn eveneens van toepassing op de Pakketvervoerdiensten bedoeld in de onderhavige Algemene Voorwaarden. Ze kunnen geraadpleegd, overhandigd, verstuurd en gewijzigd worden onder de voorwaarden beschreven in punt 1.2.

1.4 Definities

De volgende definities zijn van toepassing op deze Algemene Voorwaarden:

bpost: de naamloze vennootschap van publiek recht bpost met maatschappelijke zetel in het Muntcentrum in 1000 Brussel, en ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0214.596.464 (net als al zijn personeelsleden, zijn agenten en zelfstandige onderaannemers);

Klant: ieder natuurlijk persoon of rechtspersoon die een Pakket tot Vervoer aanbiedt aan bpost en/of ieder persoon die, als afzender, geadresseerde of in een andere hoedanigheid, enig belang kan laten gelden op het Pakket of de levering ervan;

Contractuele Klant: elke Klant die gebonden is aan een bijzondere overeenkomst met bpost met betrekking tot het Vervoer van Pakketten ("Pakkettencontract");

Niet-contractuele Klant: elke Klant die geen bijzondere overeenkomst voor het Vervoer van Pakketten ("Pakkettencontract") sloot met bpost;

Operationele Handleidingen: alle brochures of technische of operationele instructies gepubliceerd door bpost die betrekking hebben op de afgifte van Pakketten, zoals ze van tijd tot tijd gewijzigd worden en beschikbaar zijn op [www. bpost.be/bpack](http://www.bpost.be/bpack);

Pakket: elke envelop, elk pakje, elke zak of andere zending die voldoet aan de voorwaarden om als Pakket vervoerd te worden, zoals bepaald in de regelgeving, de onderhavige Algemene Voorwaarden en de Operationele Handleidingen, en door de Klant bij bpost afgegeven voor Vervoer;

Vervoer: alle verrichtingen en diensten met betrekking tot het Pakket (inclusief het sorteren, vervoeren en afleveren ervan op het bestemmingsadres).

II. AANBIEDING VAN PAKKETTEN

1. Gevaarlijke goederen en andere verboden goederen

Gevaarlijke goederen zoals bepaald in de regelgeving, in de documenten uitgaande van alle bevoegde overheden (inclusief de Overeenkomsten van ADR, OACI.TI, IATA DGR, de IMDG-code, CMR en alle andere nationale of internationale regelgevingen van toepassing op de handling of het vervoer van gevaarlijke producten) mogen in geen geval voor Vervoer afgegeven worden bij bpost.

De goederen vermeld op de lijst van de verboden goederen in de Operationele Handleidingen mogen evenmin voor Vervoer afgegeven worden bij bpost.

Zijn bijgevolg verboden voor Vervoer:

- Drugs, verdovende middelen en psychotrope stoffen;
- 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 die door hun vorm, aard of verpakking een gevaar kunnen zijn voor personen, die andere zendingen, de uitrusting van bpost of goederen van derden (inclusief Pakketten) kunnen vuil maken of beschadigen;

- Chemische producten, ontplofbare, ontvlambare of radioactieve stoffen of andere gevaarlijke substanties, evenals bederfelijke biologische of besmettelijke stoffen;
- Plantaardige producten, levende dieren, parasieten of producten van dierlijke oorsprong;
- Obscene of immorele voorwerpen;
- Wapens, met inbegrip van messen, dolken en elk ander scherp of snijdend voorwerp;
- Gassen onder druk, giftige of bijtende stoffen, brandstoffen en organische peroxides.
- Waarden aan toonder, muntstukken, bankbiljetten, juwelen (behoudens fantasiejuwelen waarvan de waarde 500 EUR niet overschrijdt) of andere kostbare materialen, en documenten of titels die waarde vertegenwoordigen.

2. Bijzondere veiligheidsvoorschriften voor luchtvracht

Wanneer het afgegeven Pakket voor Luchtvervoer bestemd is;

- bezorgt de Klant een volledige beschrijving van de inhoud van het Pakket op de vrachtbrief, het borderel of het document dat daartoe dient;
- kunnen alle Pakketten onderworpen worden aan een veiligheidsinspectie die onder meer het gebruik van radiografische apparatuur kan omvatten.

3. Bederfbare goederen

Pakketten die bederfbare goederen bevatten worden uitsluitend op het risico van de Klant vervoerd, zonder dat bpost aansprakelijk gesteld kan worden voor schade berokkend aan het Pakket zelf of aan andere goederen.

4. Verplichtingen van de Klant

De afgifte van Pakketten bij bpost voor Vervoer impliceert dat:

- (i) de inhoud van het Pakket correct beschreven is, indien van toepassing;
- (ii) het leveringsadres meegedeeld door de afzender en alle andere gegevens vermeld op het Pakket of op de eventueel bijgevoegde documenten exact en volledig zijn;

(iii) het adres van de afzender (of het adres voor terugzending) exact, volledig en in België gelegen is;

(iv) het Pakket veilig en zorgvuldig verpakt werd in een geschikte, homogene verpakking opdat het Pakket bestand is tegen de nadelen en risico's van het Vervoer en, indien het Pakket uit meerdere delen bestaat, zorgt de Klant ervoor dat deze niet van elkaar kunnen los komen;

(v) het Pakket geen gevaarlijke of verboden goederen bevat zoals beschreven in artikel II.1;

(vi) de Klant het Pakket zelf heeft voorbereid of dit door een betrouwbaar persoon heeft laten doen in veilige ruimtes en het Pakket beschermd is tegen ongeoorloofde inmengingen tijdens de voorbereiding, de opslag en het vervoer onmiddellijk vóór het Pakket aan bpost afgegeven werd;

(vii) er voldaan is aan alle van toepassing zijnde wetten en reglementeringen op het gebied van douane, import, export en andere wetten en reglementeringen.

De Klant zal bpost vrijwaren voor elke aansprakelijkheid die zou voortvloeien uit het feit dat de verklaringen van de Klant niet overeenstemmen met de werkelijkheid en zal alle hierdoor ontstane schade of kosten, met inbegrip van gerechtskosten, vergoeden.

5. Douaneverrichtingen

5.1 De Klant is als enige aansprakelijk voor de douaneverrichtingen, voor het naleven van de toepasselijke regelgeving en voor het aan de autoriteiten voorleggen van alle nodige en bruikbare documenten. bpost treedt niet op als douaneagent en aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid ten aanzien van de douaneautoriteiten met betrekking tot de Pakketten.

5.2 Indien bpost door omstandigheden verplicht is of bereid is om bij douaneverrichtingen tussen te komen, zal dergelijke tussenkomst altijd gebeuren ofwel door bpost ofwel door een door bpost aangeduide douaneagent, en dit in naam en voor rekening van de Klant of in naam en voor rekening van de ontvanger van het Pakket.

Indien een douaneautoriteit bijkomende documenten eist ter bevestiging van de bevoegdheid van bpost om tussen te komen bij de douaneverrichtingen, is de Klant ervoor verantwoordelijk om de vereiste documenten op eigen kosten te bezorgen.

5.3 De Klant bevestigt dat alle verklaringen en inlichtingen die hij verstrekt in verband met de uitvoer en invoer van het Pakket waar en echt zijn. Hij erkent dat indien hij valse of leugenachtige verklaringen aflegt over het Pakket of de inhoud ervan, hij zich blootstelt aan een burgerlijke en/of strafrechtelijke vervolging die onder meer tot verbeurdverklaring en verkoop van het Pakket kan leiden.

5.4 Iedere tussenkomst of bijstand van bpost in het kader van douaneverrichtingen gebeurt volledig op kosten, risico en aansprakelijkheid van de Klant. De Klant vrijwaart bpost tegen elke vordering die tegen bpost wordt ingesteld met betrekking tot de informatie die de Klant aan bpost verstrekt en hij zal bpost volledig schadeloosstellen in dit verband.

5.5 Alle douaneboetes, opslagkosten en andere uitgaven die bpost moet dragen met betrekking tot een Pakket zullen aan de Klant aangerekend worden. Indien bpost beslist om de factuur aan de ontvanger van het Pakket voor te leggen en deze laatste weigert de gemaakte kosten te betalen, stemt de afzender ermee in om deze kosten te vergoeden.

6. Behandeling van de Pakketten door bpost

6.1 De aanvaarding van een Pakket tot Vervoer door bpost impliceert geen erkenning door bpost dat het Pakket voldoet aan alle voorwaarden om tot Vervoer te worden toegelaten.

6.2 bpost heeft het recht om de afgifte te weigeren, het Vervoer van een Pakket op te schorten, het naar de afzender terug te sturen of om de betaling van een eventuele meerprijs te eisen indien het Pakket, naar het oordeel van bpost, gevaarlijke of verboden goederen bevat of niet voldoet aan de voorwaarden om tot Vervoer te worden toegelaten.

6.3 De Klant is aansprakelijk ten aanzien van bpost indien de weigering of opschorting van het Vervoer tot enige kosten of aansprakelijkheid ten laste van bpost zou leiden.

6.4 Indien bpost vaststelt dat een Pakket een gevaar kan zijn voor personen of zaken, heeft bpost het recht om het Pakket op kosten en risico van de Klant en onder zijn verantwoordelijkheid, onmiddellijk te laten vernietigen.

6.5 De Klant vrijwaart bpost voor alle verliezen en schade voortvloeiend uit het verzuim van de Klant om te voldoen aan alle toepasselijke wetten en reglementeringen en voor de niet-nakoming door de Klant van zijn verplichtingen.

III. VERVOER VAN DE PAKKETTEN

1. Inspectierecht

De Klant stemt ermee in dat bpost en elke openbare instantie, waaronder de douane, het Pakket op elk ogenblik mag openen en inspecteren, zonder voorafgaande toestemming.

2. Route

bpost regelt het Vervoer naar het door de afzender meegedeelde bestemmingsadres naar eigen goeddunken; het Vervoer vanuit België naar een in België gelegen adres verloopt steeds over de weg.

3. Levering

3.1 Nationale Pakketvervoerdiensten

3.1.1 De levering van het Pakket bestaat uit de aflevering ervan op het adres vermeld door de afzender. Op aanvraag van de ontvanger van het Pakket kan het ook op een ander adres (dat al dan niet overeenstemt met de locatie van het gebouw) geleverd worden. bpost is niet verplicht om het Pakket persoonlijk aan de ontvanger af te geven. Ingeval er op het vermelde adres een onthaal of receptie aanwezig is, kan de levering bij dat onthaal of die receptie gebeuren. Ingeval het vermelde adres overeenstemt met het identificatienummer van een automatische Pakketverdeler, wordt het Pakket in een van de koffers van de verdeler geplaatst waar het kan opgehaald worden mits identificatie. In dat geval is de levering voltooid zodra het Pakket in de koffer gelegd werd.

3.1.2 Een Pakket wordt slechts één maal ter levering aangeboden. Indien het Pakket niet geleverd kan worden bij die aanbieding, wordt een bericht achtergelaten op het door de afzender vermelde adres. Het Pakket wordt vervolgens gedurende 15 dagen (dag van aanbieding niet meegerekend) ter beschikking gehouden op het adres dat op het bericht vermeld staat.

Ingeval het Pakket in een Pakketautomaat geleverd werd, zal het daar 5 kalenderdagen bewaard worden, waarna het gedurende 15 kalenderdagen beschikbaar zal zijn in het postkantoor dat het dichtst bij de betreffende Pakketautomaat ligt.

3.1.3 Een Pakket dat bij de aanbieding geweigerd wordt of dat niet wordt opgehaald op de plaats waar het gedurende voormelde periode bewaard wordt na de leveringspoging wordt teruggestuurd naar het Belgische adres van de afzender (of het retouradres). Indien bpost er

niet in slaagt om het Pakket naar de afzender (of het 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

3.1.4 Een Pakket verzonden naar een postbus of als postliggende zending wordt geleverd en bewaard in het postkantoor waar de postbus zich bevindt of dat als adres voor de postliggende zending werd opgegeven. Het Pakket wordt er bewaard volgens de contractuele of regelgevende modaliteiten van toepassing op leveringen in een postbus of op postliggende uitreikingen.

3.2 Uitgaande internationale Pakketvervoerdiensten

3.2.1 Pakketten die het voorwerp uitmaken van een uitgaande internationale Pakketzending worden geleverd volgens de wetten en reglementen van het bestemmingsland en volgens de procedures van de partners op wie bpost een beroep doet voor de verdeling in die bestemmingslanden.

3.2.2 In de mate voorzien in de wetten en reglementeringen van het land van bestemming en de procedures van onze partners, gebeurt de levering van het Pakket door afgifte ervan op het door de afzender vermelde adres. Tenzij anders bepaald in de wetten en reglementen van de bestemmingslanden of in de procedures van onze partners, (i) is bpost niet verplicht om het Pakket persoonlijk aan de ontvanger af te geven en (ii) mag het Pakket afgegeven worden aan het onthaal of aan de receptie indien deze voorhanden zijn op het adres vermeld door de afzender.

Ingeval de optie "Signature" werd aangevraagd, zal de persoon die het Pakket ontvangt tekenen voor ontvangst, tenzij deze dienst niet beschikbaar is in het land van bestemming of indien de afzender het Pakket verstuurt naar een postbus of als postliggende zending (indien deze dienst aanvaard wordt in het land van bestemming).

3.2.3 Een Pakket verzonden naar een postbus of als postliggende zending wordt geleverd in het postkantoor waar de postbus zich bevindt of dat als adres voor de postliggende zending werd opgegeven. Het Pakket wordt er bewaard volgens de contractuele of regelgevende voorwaarden van toepassing op leveringen in een postbus in het land van bestemming.

3.2. 4 Tenzij anders bepaald in de wetten en reglementeringen van het land van bestemming of in de procedures van onze partners, wordt een Pakket slechts één maal ter levering aangeboden op het adres van bestemming. Indien bij de aanbieding geen levering mogelijk is, wordt een bericht op het adres van bestemming achtergelaten. Het Pakket wordt vervolgens bewaard onder de modaliteiten bepaald in de wetten en reglementeringen van het land van bestemming en in de procedures van onze partners.

3.2.5 Een Pakket dat bij de aanbieding geweigerd wordt of dat niet wordt opgehaald op de plaats waar het gedurende voormelde periode bewaard wordt na de leveringspoging, wordt teruggestuurd naar het Belgische adres van de afzender, tenzij er overeengekomen werd dat bpost het Pakket zou vernietigen. De eventuele bijkomende kosten voor die terugzending (douanekosten, belastingen, btw, bewaarkosten enz.) zijn voor rekening van de afzender. Indien bpost er niet in slaagt om het Pakket naar de afzender terug te zenden of als het adres van de afzender 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.

4. Leveringstermijnen

4.1 Nationale Pakketvervoerdiensten

bpost verbindt zich er toe het Pakket op het adres van bestemming aan te bieden binnen de termijn bepaald in de technische fiches van toepassing op de betreffende dienst. Deze zijn beschikbaar op de website van bpost.

4.2 Uitgaande internationale Pakketvervoerdiensten

a) Bpack World Business: bpost verbindt zich ertoe de volgende leveringstermijnen in acht te nemen:

- voor de buurlanden (Duitsland, Frankrijk, Groot-Brittannië, Luxemburg, Nederland) wordt de levering gegarandeerd ten laatste op de vierde Werkdag volgend op de dag van afgifte (D+4);

- voor de andere landen van de Europese Unie wordt de levering gegarandeerd ten laatste op de Werkdag vermeld op de website www.bpost.be/bpack (document "Zones, termijnen, beperkingen" voor het product Bpack World Business), vermeerderd met 3 werkdagen;

- voor de landen buiten de Europese Unie wordt de levering gegarandeerd ten laatste op de Werkdag vermeld op de website www.bpost.be/bpack (document "Zones, termijnen, beperkingen" voor het product Bpack World Business), vermeerderd met 10 werkdagen;

b) Bpack World Express Pro en Bpack World Express:

1. bpost verbindt zich ertoe de termijnen na te leven zoals vermeld op de website www.bpost.be/bpack (document "Zones, termijnen, beperkingen" voor het product Bpack World Express Pro).

4.3 De termijnen vermeld in sectie 4 worden met 1 tot 3 Werkdagen vermeerderd voor leveringen in moeilijk toegankelijke gebieden (eilanden, afgelegen gebieden enz.).

5. Optie "Signature" (levering tegen ondertekening)

5.1 Nationale Pakketvervoerdiensten

5.1.1 Indien de afzender de optie "Signature" gekozen heeft, wordt het Pakket op het adres van bestemming afgeleverd tegen de handtekening van de persoon die het Pakket in ontvangst neemt. Die handtekening wordt elektronisch (scan) ter beschikking gesteld van de afzender op de website www.bpost.be/bpack, zoals uitvoerig toegelicht in de Operationele Handleidingen.

Ingeval de ontvanger vraagt om het Pakket in een automatische Pakketverdeler te leveren, geldt de invoering van zijn pincode als ondertekening en de naam van de gebruiker die zijn pincode invoerde zal voor de Klant beschikbaar gesteld worden op de website vermeld onder punt 5.2.1.

5.2 Internationale Pakketvervoerdiensten

5.2.1. De optie "Signature" is automatisch en zonder prijssupplement in de dienst inbegrepen, voor zover deze optie beschikbaar is in het land van bestemming. In dat geval wordt het Pakket afgeleverd op het adres van bestemming tegen de handtekening van de persoon die het Pakket in ontvangst neemt. Deze handtekening wordt niet elektronisch ter beschikking gesteld van de afzender op de website www.bpost.be/bpack, maar is op aanvraag beschikbaar bij de Customer Service (tel.: 022/51 24 24).

IV. TARIEVEN EN BETALING

- 1.** De Klant moet de prijs betalen voor het Vervoer van de Pakketten die ter Vervoer zijn afgegeven bij bpost, net als de prijs voor de gekozen opties en de bijkomende kosten en uitgaven (terugzendkosten, bewaarkosten enz.) beschreven in deze Algemene Voorwaarden. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, wordt deze prijs bepaald volgens de tarieven vermeld in de brochures, technische fiches en prijslijsten geldig op de datum van afgifte. Indien bpost vaststelt dat een bepaald Pakket voor Vervoer wordt aangeboden tegen betaling van een prijs die niet overeenstemt met de geldende tarieven, kan bpost het Vervoer van dit Pakket weigeren of opschorten, en/of het verschil tussen het betaalde tarief en het geldende tarief aan de Klant aanrekenen.
- 2.** Tenzij anders overeengekomen zijn alle aan bpost verschuldigde bedragen contant betaalbaar bij de afgifte.
- 3.** Alle tarieven zijn exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk wordt bepaald dat een tarief "inclusief btw" is. De btw, alle andere belastingen, taksen en heffingen van welke aard ook (met uitsluiting van inkomst- en winstbelastingen) die momenteel en in de toekomst door gelijk welke overheid geheven worden met betrekking tot de diensten bedoeld in deze Algemene Voorwaarden, zijn altijd ten laste van de Klant en worden in voorkomend geval toegevoegd aan en zijn opeisbaar samen met de prijs.
- 4.** bpost behoudt zich het recht voor om brandstof- en andere toeslagen toe te passen op de tarieven. Het bedrag ervan, de stijging en daling ervan net als de toepassingsvoorwaarden van deze toeslagen worden door bpost bepaald. Tenzij anders overeengekomen, wordt iedere toeslag van kracht tien dagen na de publicatie ervan op de website www.bpost.be/bpack. Wanneer de Klant Pakketten ter Vervoer afgeeft aan bpost, houdt dat in dat de Klant akkoord gaat om de dan geldende toeslagen aan bpost te betalen.
- 5.** Bij niet-betaling van enig door een Klant aan bpost verschuldigd bedrag of bij het bestaan van enige schuld in hoofde van de Klant ingevolge de niet-naleving van voorliggende Algemene Voorwaarden, kan bpost een retentierecht en een pandrecht uitoefenen op ieder Pakket waarin de Klant een belang heeft en dat bpost onder toezicht heeft. Dit retentierecht of pandrecht geldt tevens tot garantie voor schulden van de Klant ontstaan voor het Vervoer van andere Pakketten dan het Pakket waarop deze rechten worden uitgeoefend. De Klant kan geen enkele compensatie of retentierecht laten gelden tegenover bpost.

V. AANSPRAKELIJKHEDEN

bpost is pas aansprakelijk voor de Pakketten wanneer het de Pakketten daadwerkelijk in verwerking neemt. Voor Pakketten afgegeven aan het loket van een Postaal Servicepunt, stemt dat moment overeen met het moment van de afgifte van de Pakketten aan het loket. Voor Pakketten afgegeven in een pakketbus SelfPost of in een Pakketautomaat stemt dat moment overeen met het moment van de effectieve ophaling van de Pakketten door bpost.

1. Aansprakelijkheidsbeperking

1.1 Onverminderd de toepassing van enige norm van dwingend recht, is de aansprakelijkheid van bpost beperkt tot de vergoeding van de directe schade ten belope van volgende bedragen:

1.1.1 Vervoer over de weg:

a) Verlies of beschadiging:

Indien het Pakket uitsluitend over de weg vervoerd wordt (wat het geval is voor alle nationale Pakketvervoerdiensten en voor elk Vervoer naar de buurlanden) naar een land dat de CMR-overeenkomst van 1956 ondertekende, blijft de aansprakelijkheid van bpost voor het verlies of de beschadiging van het Pakket beperkt tot een maximumbedrag (bij totale onbruikbaarheid) dat overeenstemt met 8,33 speciale trekkingsrechten* per kilogram bruto gewicht vermeerderd met de frankeerkosten.

b) Vertraging:

Onverminderd de bepalingen in artikel V.2 blijft de aansprakelijkheid van bpost, in geval van vertraging waarvan de Klant kan aantonen direct verlies te hebben geleden, beperkt tot het bedrag dat de Klant aan bpost heeft betaald (de frankeerkosten) voor het Vervoer van het Pakket dat vertraging heeft opgelopen.

De Klanten hebben het recht om te opteren voor een forfaitaire vergoeding ten bedrage van 10% van het bedrag dat de Klant aan bpost betaalde voor het Vervoer van het Pakket dat vertraging opliep.

1.1.2 Vervoer per vliegtuig:

Indien het Pakket uitsluitend of gedeeltelijk per vliegtuig vervoerd wordt, blijft de aansprakelijkheid van bpost voor het verlies, de beschadiging of vertraging in de levering van een Pakket of het betreffende deel daarvan, en onverminderd de bepalingen van artikel V.2, beperkt tot een maximumbedrag (bij totale onbruikbaarheid) gelijk

aan 17 speciale trekkingsrechten* per kilogram bruto gewicht (conform de Overeenkomst van Warschau van 1929).

1.1.3 Indien voorgaande aansprakelijkheidsbeperkingen niet van toepassing zijn om welke reden ook, dan is de aansprakelijkheid van bpost met betrekking tot schade die de Klant bewijst geleden te hebben met betrekking tot enig Pakket, beperkt tot € 10 per kilogram bruto gewicht.

2. Uitsluitingen van aansprakelijkheid

2.1 Onverminderd de toepassing van enige norm van dwingend recht, kan bpost niet aansprakelijk gesteld worden indien het Pakket verloren gaat, beschadigd raakt of met vertraging geleverd wordt als gevolg van:

(i) omstandigheden buiten de controle van bpost zoals:

- beschikkingen van hoger hand;
- gevallen van overmacht, waaronder aardbevingen, cyclonen, stormen, overstromingen, branden, mist, sneeuw of vorst, ziekte, oorlog, ongevallen, terroristische handelingen, stakingen, embargo's, luchtvaartgevaar, plaatselijke conflicten of opstanden enz.;
- nationale of lokale ontregelingen van het lucht- of wegverkeer, mechanische problemen aan vervoermiddelen of machines;
- latente defecten of gebreken die inherent zijn aan de inhoud van de Pakketten;

(ii) handelingen of nalatigheden van de Klant of van derde partijen zoals:

- de niet-naleving van de verplichtingen van de Klant;
- nalatigheid van de overheid of de douane;

(iii) het feit dat het Pakket een verboden of gevaarlijk goed bevat, ook al heeft bpost het Pakket in verwerking genomen.

2.2 bpost is niet aansprakelijk voor enige indirecte benadeling (met inbegrip van verlies van inkomsten, gegevens, winst, opdrachten, opdrachtansen, benadeling van de reputatie enz.) voortvloeiend uit het verlies, de beschadiging of laattijdige levering van het Pakket, zelfs indien bpost ervan op de hoogte was dat dergelijke benadeling zich kon voordoen.

3. Verrekenzendingen ("Cash on Delivery")

De op verrekenzendingen toepasselijke regels (onder meer met betrekking tot het bedrag, de inning, de wijzen van inning, de wijzen van terugbetaling, de vruchteloze aanbidding van het Pakket, de verplichte vermeldingen enz.) worden bepaald in de brochures en tarieven van bpost. Bij de levering van een Pakket onder verrekeningzending is bpost uitsluitend aansprakelijk voor de invordering van het door de afzender vermelde bedrag. bpost is in geen geval aansprakelijk indien de gebruikte documenten of betalingsinstrumenten niet tot daadwerkelijke betaling van dat bedrag leiden.

Indien de goederen geleverd werden zonder de invordering van het bedrag dat bpost had moeten vorderen, moet bpost de Klant schadeloosstellen ten belope van maximaal de som van dag bedrag, onverminderd zijn verhaalmogelijkheden tegen de persoon aan wie het Pakket geleverd werd.

VI. OPTIONELE VERZEKERINGEN (tegen verlies of beschadiging van een Pakket)

bpost raadt zijn Klanten aan om een verzekeringspolis te nemen voor het bedrag van de inhoud indien ze bpost vragen om Pakketten met een bijzondere inhoud en/of waarde te vervoeren. bpost biedt de volgende verzekeringspolissen aan:

3.1 Basisverzekering

De basisverzekering kan genomen worden om de inhoud te verzekeren van alle Pakketten toegelaten tot het vervoer en waarvan de Vervoerdienst het voorwerp uitmaakt van deze Algemene Voorwaarden.

In geval van ondertekening van een dergelijke via bpost aangeboden verzekering tegen verlies of beschadiging van een Pakket dat goederen bevat, wordt het maximale verzekerde bedrag vastgesteld op € 500 volgens de principes in punt 3.3 hierboven.

3.2 Aanvullende verzekering

De ondertekening van een aanvullende verzekering is aanbevolen tot dekking van de inhoud van bij bpost afgegeven Pakketten voor Vervoer in het kader van de BPACK 24h PRO-dienst en waarvan de waarde hoger ligt dan € 500.

Deze verzekering is echter niet beschikbaar voor Pakketten die onderstaande goederen bevatten: dragers met computerprogramma's en dergelijke, cadeaucheques, maaltijdcheques, dienstencheques, ecocheques en elke andere vergelijkbare cheque die een waarde vertegenwoordigt, waardepapieren met betrekking tot aandelen en obligaties, coupons, bont, bankkaarten, kunst- en collectievoorwerpen en juwelen.

Het tarief voor een dergelijke verzekering hangt af van de aangegeven waarde van de inhoud van het Pakket. Deze zijn beschikbaar op de website:

http://www.bpost.be/site/nl/business/send_post/parcels/options/additionalinsurance.html

3.3 Vergoedingsprincipes

De verzekering vergoedt de Klant slechts voor de directe schade die hij werkelijk heeft geleden (en dus heeft aangetoond) als gevolg van het verlies of de beschadiging van het Pakket. De werkelijk geleden directe schade wordt berekend op basis van de werkelijke en bewezen waarde van de inhoud van het Pakket op de datum van afgifte. Om die waarde te bepalen, moet de Klant een bewijsstuk voorleggen dat de waarde van de inhoud van het Pakket op de datum van aankoop staft (bijv. een factuur) en met alle middelen de werkelijke waarde aantonen van de inhoud van het Pakket op de datum van afgifte bij bpost. Die waarde kan in alle gevallen nooit hoger zijn dan de aankoopwaarde verminderd met 15% per jaar (elk aangebroken jaar telt voor een jaar) en vermeerderd met de verzendingskosten. Er wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat de waarde van de inhoud van het Pakket zoals aangegeven door de Klant in het kader van een bijkomende verzekering geen invloed heeft op de berekening van de vergoeding voortvloeiend uit de principes beschreven in dit artikel, aangezien bpost en de verzekeraar de waarheid of de aannemelijkheid van die waardeverklaring niet kunnen controleren bij de ondertekening van de verzekering en de afgifte van het Pakket.

De verzekering geldt niet voor indirecte schade of voor vertraging in de levering. De verzekering kan bovendien niet ondertekend worden voor Pakketten met een gevaarlijke of verboden inhoud; de Klant heeft geen recht op enige vergoeding bij schade aan of verlies van de inhoud van een gevaarlijk of verboden Pakket.

Zowel bij de ondertekening van een basisverzekering als van een bijkomende verzekering wordt het maximumbedrag van de dekking



vastgesteld op € 15 in geval van verlies van of schade aan een Pakket dat uitsluitend documenten bevat.

VII. KLACHTEN

Het Pakket wordt geacht in goede staat te zijn afgeleverd, tenzij de ontvanger zichtbare schade of zichtbaar verlies van inhoud heeft gemeld bij uitreiking.

In geval van verlies van inhoud of schade die niet zichtbaar was op het moment van de levering of wanneer de ontvanger de schade niet kon melden bij de levering omdat daar geen medewerker van bpost bij aanwezig was, moet er een schriftelijke klacht aan bpost gericht worden binnen 7 Werkdagen na de levering. Opdat bpost de klacht kan behandelen, dienen de inhoud en de oorspronkelijke verpakking aan bpost te worden voorgelegd ter inspectie alsook alle inlichtingen en documenten die het onderzoekwerk kunnen vergemakkelijken en de schade bewijzen.

In geval van een laattijdige levering die tot schade leidde, moet er een schriftelijk voorbehoud opgesteld worden binnen 21 kalenderdagen na de leveringsdatum.

Indien de Klant niet tevreden is met de uitkomst of de behandeling van zijn klacht door bpost, kan hij zich vervolgens wenden tot de Ombudsdienst voor de postsector

(OMPS) opgericht ingevolge de wet van 21 maart 1991.

Ombudsdienst voor de postsector

Koningsstraat 97, bus 15

1000 Brussel

www.omps.be

Tel: 02 221 02 20

Fax: 02 221 02 44

VIII. VARIA

1. Intellectuele eigendomsrechten

1. De intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot onder meer tekeningen, modellen, literaire werken en/of documenten (die op een duurzame manier of in computertaal zijn vastgelegd), verslagen, software en databanken, alsook methodes, knowhow, concepten en andere ontwikkelingen waarvan bpost eigenaar of licentiehouder is, blijven verder toebehoren aan bpost als eigenaar of licentiehouder, en alle intellectuele eigendomsrechten die voortvloeien uit een wijziging of een aanpassing van die rechten, knowhow en ontwikkelingen, behoren automatisch toe aan bpost.

2. Met uitzondering van de licentierechten die bpost uitdrukkelijk aan de Klant heeft toegekend voor het gebruik door de Klant van bepaalde informaticatoepassingen, mag de Klant de rechten, knowhow en ontwikkelingen van bpost op geen enkele manier gebruiken zonder de voorafgaande schriftelijke en uitdrukkelijke toestemming van bpost. De Klant staat ervoor garant dat zijn werknemers, agenten en onderaannemers deze verplichting naleven.

2. Bescherming van persoonsgegevens

1. De persoonsgegevens van de Klant (of van zijn personeelsleden) die de Klant aan bpost meedeelt, worden door bpost gebruikt met het oog op de uitvoering van de in deze Algemene Voorwaarden bedoelde diensten en voor de commerciële promotie van de producten en diensten die uitgegeven en/of verdeeld worden door bpost en door met bpost verbonden vennootschappen in de zin van artikel 11 van het Wetboek van Vennootschappen. Tenzij de Klant (of de betrokken personeelsleden) zich daartegen verzet(ten), mogen deze gegevens hiertoe worden meegedeeld aan deze verbonden vennootschappen.

Indien de Klant (of de betrokken personeelsleden) niet wenst (wensen) dat zijn (hun) persoonsgegevens voor die doeleinden gebruikt en/of meegedeeld worden, kan hij (kunnen ze) dat op elk moment schriftelijk aan bpost meedelen. Hij beschikt eveneens over een inzage- en correctierecht van zijn persoonsgegevens. Hij kan deze rechten uitoefenen mits hij een gedateerd, ondertekend en schriftelijk verzoek stuurt naar de Klantendienst van bpost, Willebroeckxkaai 22, 1000 Brussel.

3. Ondeelbaarheid, toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

1. Deze Algemene Voorwaarden doen geen afbreuk aan enige regel van dwingend recht. Indien één van de onderhavige Algemene Voorwaarden ongeldig of ontegenstelbaar wordt verklaard, doet dit geen afbreuk aan de andere bepalingen die van kracht blijven.

2. Deze Algemene Voorwaarden zijn aan de Belgische wetgeving onderworpen. Alleen de rechtbanken en hoven van Brussel zijn bevoegd voor elk geschil rond het bestaan, de interpretatie, de uitvoering en de stopzetting van de Vervoerovereenkomst gesloten krachtens de onderhavige Algemene Voorwaarden. bpost behoudt zich echter het recht voor om iedere vordering tegen de Klant in te stellen bij de rechtbank die volgens de gemeenrechtelijke bevoegdheidsregels bevoegd is.

IX. BIJZONDERE VOORWAARDEN VAN TOEPASSING OP CONTRACTUELE KLANTEN

1. Gemachtigde afzenders en andere derden

In het kader van een bijzondere overeenkomst tussen de Klant en bpost kunnen Pakketten uitsluitend worden afgegeven door afzenders die door bpost aanvaard zijn en in de bijzondere overeenkomst als gemachtigde afzender geïdentificeerd worden.

De Klant blijft volledig aansprakelijk voor de naleving door de gemachtigde afzenders van zijn verplichtingen resulterend uit de bijzondere overeenkomst en uit de onderhavige Algemene Voorwaarden.

De Klant vrijwaart bpost van elke mogelijke vordering die eventueel door gemachtigde afzenders wordt ingesteld tegen bpost met betrekking tot de afgegeven Pakketten.

De Klant kan de fysieke afgifte van de Pakketten toevertrouwen aan een volmachtouder die de Pakketten afgeeft in naam en voor rekening van de Klant. In dat geval heeft bpost het recht de Klant om een schriftelijke en geldige volmacht te vragen als voorwaarde voor de betreffende afgifte.

2. Betalingsvoorwaarden

bpost staat de Klant een betalingstermijn toe, maar kan de toekenning van die betalingstermijn onderwerpen aan het vervullen van voorwaarden, waaronder het verstrekken van zekerheden en/of de

instelling van een domiciliëring voor de betaling van de facturen van bpost.

Indien de Klant op de vervalddag een factuur nog niet heeft betaald of indien er onbetaalde of eenzijdig ingetrokken domiciliëringen teruggestuurd worden naar bpost, behoudt bpost zich het recht voor om het Vervoer en/of de levering van de Pakketten van de Klant op te schorten of de bijzondere overeenkomst op te schorten of te beëindigen.

bpost behoudt zich het recht voor om een hogere waarborg te eisen, meer bepaald bij een wijziging van het bedrag van de in het kader van de bijzondere Overeenkomst opgemaakte facturen.

3. Facturering

bpost stelt één keer per maand een factuur op met betrekking tot de Pakketten afgegeven in de voorbije maand. De eventueel verschuldigde toeslagen worden gefactureerd volgens de bepalingen van de bijzondere overeenkomst.

De factuur is volledig en in één keer betaalbaar ofwel per domiciliëring bij de bank van de Klant ofwel binnen dertig (30) kalenderdagen volgend op de factuurdatum, door overschrijving op de rekening met nummer 000-4000007-18 van bpost - Finance & Accounting - Accounts Receivable - Muntcentrum - 1000 Brussel.

Indien een factuur of een onderdeel ervan door de Klant wordt betwist, dan dient de Klant de factuur te betwisten binnen een termijn van tien (10) kalenderdagen volgend op de factuurdatum. Deze betwistingsbrief dient de datum en het nummer van de factuur te vermelden en gericht te worden aan bpost – Service Bpack van bpost Business - Department Sales Administration - Muntcentrum - 1000 Brussel.

Als die termijn van tien (10) dagen is verstreken, wordt de factuur beschouwd als zijnde aanvaard door de Klant. Indien de Klant slechts een deel en niet het geheel van de factuur betwist, blijft zijn betalingsplicht onverkort gelden voor het overige, niet-betwiste deel van de factuur.

In geval van betwisting van een factuur zal bpost de betwistingsbrief onderzoeken. Indien de aangevraagde wijziging (zij het om inhoudelijke en/of vormelijke redenen) gegrond is, maakt bpost eenmalig en kosteloos een correctie op voor de desbetreffende factuur. Indien de aangevraagde wijziging ongegrond is, wordt de Klant daarvan in kennis gesteld door bpost en dient de Klant deze factuur onmiddellijk te voldoen.

Indien nadat een factuur door bpost is rechtgezet, deze nogmaals door de Klant wordt betwist om (een) andere (zij het om inhoudelijke en/of vormelijke) reden(en), zal bpost € 12,40 administratiekosten aanrekenen voor elke dergelijke bijkomend aangevraagde correctie als de vraag om tot wijziging ongegrond is.

Voor elk bedrag dat onbetaald blijft op de vervaldatum, zal er van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een interest van 7% per jaar aangerekend worden vanaf de vervaldatum van de factuur tot de datum van integrale betaling. bpost behoudt zich bovendien het recht voor om, zonder voorafgaande ingebrekestelling, een forfaitaire vergoeding van 15% van het gefactureerde bedrag, met een minimum van € 65 te eisen.

Indien de interestvoet of de forfaitaire vergoeding in een eventuele ingebrekestelling niet wordt vermeld, betekent dit niet dat bpost afstand doet van zijn recht om nog interesten en/of een forfaitaire vergoeding alsnog te eisen.

De Klant kan geen enkele compensatie of retentierecht laten gelden tegenover bpost.

Voor alle documentduplicaten (factuur, bijzondere overeenkomst...) gevraagd door de Klant, worden er vaste administratiekosten van € 7,50 aangerekend.

Bij elke factuur van minder dan € 24,79 zal € 6,20 administratiekosten aangerekend worden.

Al deze bedragen zijn exclusief btw.

4. Opzegging van de bijzondere overeenkomst

1. Onverminderd zijn overige rechten, is bpost gerechtigd om de bijzondere overeenkomst met de Klant, mits kennisgeving via aangetekende brief aan de Klant van rechtswege (d.w.z. zonder gerechtelijke tussenkomst), te ontbinden indien de Klant:

(i) een ernstige inbreuk pleegt op de bijzondere overeenkomst en deze inbreuk niet herstelbaar is;

(ii) een inbreuk pleegt op de bijzondere overeenkomst en de fout niet hersteld wordt of niet hersteld kan worden binnen tien (10) Werkdagen na de ontvangst van de schriftelijke melding van die inbreuk;

(iii) een factuur of een deel daarvan niet betaalt;

(iv) zich schuldig maakt aan een opzettelijke overtreding van de bijzondere overeenkomst, fraude of ieder met de wet op de handelsgebruiken strijdig gedrag; en/of

(v) zijn activiteiten stopzet of het gevaar bestaat dat hij deze stopzet.

2. De Klant en bpost hebben het recht de bijzondere overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst te beëindigen via aangetekende brief wanneer:

(i) een vereffenaar of een bewindvoerder wordt aangesteld om de eigendommen en/of activa van de andere partij te beheren;

(ii) de andere partij failliet wordt verklaard of zich in geval van kennelijk onvermogen of staking van betaling bevindt;

(iii) de andere partij vereffend wordt (met uitzondering van een vereffening in het kader van een reorganisatie die op een zodanige wijze plaatsvindt dat de solvabele vennootschap die tengevolge hiervan ontstaat, gebonden blijft door de verbintenissen die door de andere partij op basis van de bijzondere overeenkomst worden opgelegd).

3. bpost kan de bijzondere overeenkomst op elk moment eenzijdig en met onmiddellijke ingang beëindigen door een aangetekend schrijven, zonder voorafgaande ingebrekestelling en zonder enige schadevergoeding, indien er nieuwe wettelijke of reglementaire bepalingen zijn goedgekeurd die de verdere uitvoering van de bijzondere overeenkomst bijzonder moeilijk of duur zouden maken.

4. De Klant heeft het recht om de bijzondere overeenkomst in een aangetekend schrijven te beëindigen, met ingang van één (1) maand na de verzending van die brief, ingeval bpost een aanpassing van de tarieven m.b.t. de Vervoerdiensten aankondigt en hij daar niet mee akkoord gaat.

5. Andere contractuele bepalingen

5.1 Overdracht van de bijzondere overeenkomst

Geen van de partijen mag de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit de bijzondere overeenkomst overdragen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij met dien verstande dat bpost de bijzondere overeenkomst steeds kan overdragen aan een met haar verbonden vennootschap.

5.2 Wijzigingen aan de bijzondere overeenkomst



2.1 Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald, kan de bijzondere overeenkomst tussen de Klant en bpost slechts gewijzigd worden middels schriftelijk akkoord tussen de partijen.

2.2 Daarnaast kan bpost, in geval van wijziging van de toepasselijke wetgeving of in geval van een besluit of een andere dwingende tussenkomst van een daartoe bevoegde instantie, de bijzondere overeenkomst wijzigen conform de bepalingen van een dergelijk besluit of andere tussenkomst. In dat geval zal bpost de Klant schriftelijk op de hoogte brengen van deze wijziging ten minste vijftien (15) werkdagen vóór ze van kracht wordt.

* STR (speciale trekkingsrechten): een rekeneenheid gebruikt in het internationale verkeer en waarvan de waarde jaarlijks op 1 januari bepaald wordt. Ter informatie: op 1 januari 2011 was 1 STR ongeveer 1,13 euro waard.