

# Algemene Voorwaarden Dienst Ophalen, Sorteren en Transport ('Mail Collect & Drop')

Versie 01/04/2024

## 1. Toepassingsgebied

Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen, zijn deze Algemene Voorwaarden voor de Dienst Ophalen, Sorteren en Transport van toepassing op de Dienst 'Mail Collect & Drop', die het Ophalen, Sorteren en Transporteren van Postzakken met Zendingen zonder frankering omvat, zoals door de Klant aan bpost toevertrouwd in het kader van een Contract voor Ophalen, Sorteren en Transport.

Deze Algemene Voorwaarden kunnen te allen tijde geraadpleegd worden op de website van bpost ([www.bpost.be/nl/algemene-voorwaarden](http://www.bpost.be/nl/algemene-voorwaarden)).

De algemene of bijzondere voorwaarden van de Klant of die van andere partijen dan bpost zullen in geen geval van toepassing zijn.

bpost werkt in een gereguleerde sector die gekenmerkt wordt door veranderingen in vraag en aanbod. Bijgevolg kunnen de diensten en operationele processen van bpost evolueren naarmate de omstandigheden veranderen.

De transportdienst die wordt aangeboden in het kader van de Dienst Mail Collect & Drop valt onder de bepalingen van het CMR-verdrag van 19 mei 1956 betreffende de overeenkomst tot vervoer van goederen over de weg.

## 2. Definities

In deze Algemene Voorwaarden voor de Dienst Ophalen, Sorteren en Transport wordt verstaan onder:

- **Afdeling Ophalen, Sorteren en Transport:** de afdelingen binnen bpost die belast zijn met de Dienst Ophalen, Sorteren en Transport;
- **Algemene voorwaarden Dienst Ophalen, Sorteren en Transport,** ook "deze voorwaarden" genoemd: deze algemene voorwaarden, zoals van tijd tot tijd gewijzigd;
- **Tariefbijlage:** de bijlage bij het Contract voor Ophalen, Sorteren en Transport waarin de tarieven voor de Dienst staan vermeld;
- **Contract voor Ophalen, Sorteren en Transport,** ook "het Contract" genoemd: de overeenkomst die tussen de Klant en bpost wordt gesloten met het oog op de levering van de Dienst Ophalen, Sorteren en Transport en die het basiscontract, deze voorwaarden, de Tariefbijlage, de Dienstbevestigingen en de Gebruikersgids omvat;
- **Dienstbevestiging:** de e-mail waarmee bpost aan de Klant de specifieke uitvoeringsbepalingen van het Contract bevestigt, met inbegrip van de door de Klant gekozen ophaallocaties, -tijdstippen en -frequenties, de eventueel aan te geven Optie(s) en de identificatiecode die de Klant op de Postzakken moet aanbrengen;
- **Dienst(en) Ophalen, Sorteren en Transport:** Het ophalen, sorteren en transporteren van Postzakken;
- **Gebruikersgids:** de gebruikershandleiding met operationele en technische aspecten die de Klant moet volgen;
- **Gebruiker van Ophaling:** de natuurlijke persoon die een zelfstandige beroepsactiviteit uitoefent of de rechtspersoon die een contract heeft gesloten met de Klant en waarvoor de Klant een beroep doet op bpost om de Ophaaldienst uit te voeren. Natuurlijke personen die handelen als consumenten in de zin van het Wetboek van Economisch Recht zijn uitgesloten;
- **Ingangsdatum van het Contract:** de in het Contract vermelde datum waarop de eerste Ophaling plaatsvindt;
- **Klant:** de natuurlijke persoon die een zelfstandige beroepsactiviteit uitoefent of de rechtspersoon die in het Contract voor Ophalen, Sorteren en Transport als klant wordt aangeduid. Natuurlijke personen die handelen als consumenten in de zin van het Wetboek van Economisch Recht mogen geen gebruik maken van de Dienst;
- **Ophaling:** de Ophaaldienst waarbij de Postzakken elke Werkdag worden opgehaald (met een maximum van 3 postzakken van elk maximaal 27 kg per ophaling) op de ophaaladressen die tussen bpost en de Klant zijn overeengekomen in de Dienstbevestigingen;
- **Opties:** de diensten die de Klant als optie kan kiezen, zoals de Optie Temporary Stop Holidays, de Optie Secured Pick-Up en de Optie One Day Early Collect;
- **Optie Temporary Stop Holidays:** de mogelijkheid om de ophaling voor een bepaalde periode op te schorten;
- **Optie Secured Pick-Up:** de mogelijkheid om een ophaling te doen op een plaats met moeilijke toegang. Toegankelijkheid betekent toegang tot de Zendingen zonder beperkingen, zoals zich aankondigen, het gebruik van een badge of lift...;
- **Optie One Day Early Collect:** de mogelijkheid om een ophaling op een ander tijdstip te laten plaatsvinden dan de ophalingen op de andere dagen;
- **Partij(en):** de Klant en/of bpost;

- **Postzakken:** alle zakken met Zendingen die door bpost worden opgehaald in het kader van de Dienst Ophalen, Sorteren en Transport en die voldoen aan de voorwaarden vermeld in de Gebruiksgids;
- **Tarieven:** de tarieven die van toepassing zijn op de Dienst Ophalen, Sorteren en Transport, zoals uiteengezet in de Tariefbijlage;
- **Transport:** bezorging van de Postzakken op het bestemmingsadres van de Klant;
- **Sorteren:** het scheiden, scannen en tellen van elke Postzak, en het klaarmaken voor transport;
- **Verwerkingsaanvraag:** de procedure waarmee de Klant aan bpost de specifieke uitvoeringsbepalingen meedeelt die hij voor het Contract wenst (zoals de plaatsen en het tijdstip van ophaling en eventuele Opties);
- **Werkdag:** een andere dag dan een zaterdag, een zondag, een wettelijke feestdag in België of een dag van inactiviteit zoals beslist door bpost en gepubliceerd op de website van bpost [www.bpost.be](http://www.bpost.be);
- **Zending(en):** brieven zonder frankering die voldoen aan de voorwaarden vermeld in de Gebruikersgids.

### 3. Opstelling, inwerkingtreding en bewijs van het Contract

Het Contract wordt gesloten door middel van een handgeschreven handtekening. Twee (2) exemplaren van het Contract worden aan de Klant geleverd. Nadat de Klant de inhoud van het Contract heeft gelezen en aanvaard, met inbegrip van de Tariefbijlage, de Algemene Voorwaarden voor de Dienst Ophalen, Sorteren en Transport, de Dienstbevestigingen en de Gebruikersgids, moet hij het Contract in tweevoud (2) met de hand ondertekenen.

De Klant moet het Contract uiterlijk zeven (7) werkdagen voor de Ingangsdatum van het Contract terugsturen naar bpost, op een van de volgende manieren:

- per post naar het volgende adres: bpost HQ, ter attentie van GSO Contracting Team, Anspachlaan 1 bus 1, 1000 Brussel (in tweevoud);
- per e-mail (gescande versie) naar het volgende adres: [contract@bpost.be](mailto:contract@bpost.be), op voorwaarde dat het ook per post wordt verstuurd.

Na ontvangst van het ondertekende Contract beslist bpost of het Contract wordt goedgekeurd of verworpen. Het Contract komt tot stand wanneer het Contract goedgekeurd en geldig ondertekend werd door bpost, waarna bpost één (1) exemplaar naar de Klant stuurt.

Het Contract wordt ten vroegste van kracht op de laatste van de volgende twee data: (i) de Ingangsdatum van het Contract of (ii) de datum waarop het Contract geldig werd ondertekend door bpost.

### 4. Vertegenwoordigingsbevoegdheid en contact

Ondertekening van het Contract houdt aanvaarding in van de bepalingen en voorwaarden van het Contract, de Algemene Voorwaarden voor de Dienst Ophalen, Sorteren en Transport, de Tariefbijlage, de Dienstbevestigingen en de Gebruikersgids.

De natuurlijke persoon die het Contract aanvaardt en/of ondertekent namens een bedrijf, een rechtspersoon of enige andere persoon, verklaart te beschikken over de interne en externe bevoegdheden en autorisaties die nodig zijn om deze persoon, dit bedrijf of deze rechtspersoon te binden.

De Klant verklaart ook over de nodige bevoegdheden te beschikken en alle interne en externe goedkeuringen en autorisaties te hebben verkregen die nodig zijn om de verbintenissen in het kader van het Contract uit te voeren.

De Klant verklaart dat het aanvaarden en/of ondertekenen van het Contract niet strijdig is met de statuten van de Klant, noch met eender welk vonnis, besluit, verordening of administratieve beslissing die van toepassing zou zijn op de Klant of op zo een overeenkomst, wettelijke bepaling of verplichting waaraan hij gebonden zou zijn.

De Klant garandeert dat hij/zij het Contract aangaat in het kader van een professionele activiteit en dus geen consument is in de zin van het Wetboek van Economisch Recht.

### 5. Bewijsvoering

Tussen de Klant en bpost kunnen transacties worden aangetoond door middel van .log-bestanden en transactiebestanden, die door bpost op elektronische dragers kunnen worden bewaard.

De Ophaling en het tijdstip van Ophaling kunnen worden aangetoond door middel van een scan die op het moment van de Ophaling wordt uitgevoerd door de afdeling Dienst Ophalen, Sorteren en Transport. Deze scan genereert een digitaal bestand met de tijd, het streepjescodenummer en de locatie van de Ophaling. Deze scan vermeldt niet het aantal en type van de opgehaalde Postzakken.

De Sortering van de Zendingen kan worden aangetoond door middel van een scan die op het moment van sorteren wordt uitgevoerd door de afdeling Dienst Ophalen, Sorteren en Transport. Deze scan genereert een digitaal bestand met het unieke

streepjescodenummer dat de Postzak identificeert en het tijdstip van de scan. Deze scan vermeldt niet het type van de zak die is gescand of de inhoud ervan.

Wat het Transport betreft, geldt de handtekening van de persoon die de Postzakken voor de Klant in ontvangst neemt, als bewijs van aflevering.

De Klant aanvaardt de bewijskracht van deze gegevens, die ook zullen worden gebruikt als basis voor de facturering. Deze bewijsmogelijkheid verhindert niet dat de partijen elk bewijs mogen leveren met de ter zake toegelaten wettelijke middelen.

## 6. Specifieke uitvoeringsbepalingen

### 6.1. Algemeen

De specifieke uitvoeringsbepalingen die door de Klant worden gekozen (zoals het tijdstip en de plaats van Ophaling, eventuele Opties) worden door de Klant aangevraagd via een Verwerkingsaanvraag en worden tussen de Klant en bpost vastgelegd via een Dienstbevestiging, die ook integraal deel uitmaakt van het Contract.

Voor de Dienst Ophalen, Sorteren en Transport behoudt bpost zich het recht voor om in het kader van een (lokale, regionale of nationale) reorganisatie een nieuw ophaaluur toe te wijzen, op voorwaarde dat de Klant minstens één (1) maand voor de wijziging ingaat op de hoogte wordt gebracht.

### 6.2. Verwerkingsaanvraag

In het kader van een Contract voor de Dienst Ophalen, Sorteren en Transport moeten de Verwerkingsaanvragen de volgende informatie vermelden:

- de gewenste begindatum;
- de gewenste frequentie van Ophaling;
- de gewenste ophaaltijd;
- de gewenste ophaallocaties;
- het geschatte totale aantal Postzakken per dag

Verwerkingsaanvragen kunnen bij bpost worden ingediend via de Account Manager of Service Manager van de Klant.

### 6.3. Dienstbevestiging

Als de Verwerkingsaanvraag door bpost wordt aanvaard, en uiterlijk binnen de vijf (5) werkdagen volgend op de Verwerkingsaanvraag, zal de Klant een Dienstbevestiging ontvangen via e-mail op het e-mailadres vermeld in het Contract. De Dienstbevestiging maakt integraal deel uit van het Contract.

Als de Verwerkingsaanvraag van de Klant niet volledig kan worden aanvaard (bijvoorbeeld in geval van onvoldoende ophaalcapaciteit in de betrokken regio of op het gewenste tijdstip), zal bpost contact opnemen met de Klant om een aanvaardbare oplossing te zoeken. Na dit overleg, en op voorwaarde dat er een oplossing werd gevonden, zal bpost een Dienstbevestiging sturen via e-mail naar het e-mailadres dat vermeld staat in het Contract. De Dienstbevestiging maakt integraal deel uit van het Contract.

### 6.4. Wijziging van specifieke uitvoeringsbepalingen

Tijdens de looptijd van het Contract kan de Klant door middel van een nieuw Verwerkingsverzoek verzoeken om de uitvoeringsbepalingen te wijzigen. De aldus gewijzigde uitvoeringsbepalingen worden vastgelegd tussen de Klant en bpost door middel van een nieuwe Dienstbevestiging.

### 6.5 Verstoring van de ophaaldienst

bpost levert de ophaaldienst voor elk adres vermeld in het Contract volgens de frequentie en de tijdstippen die in het Contract zijn vastgelegd. Het is echter mogelijk dat de Ophaaldienst niet wordt geleverd zoals gepland om verschillende redenen, zoals overmacht of andere gebeurtenissen, zoals te druk verkeer.....

In deze specifieke gevallen zal bpost alles in het werk stellen om de Klant schriftelijk (e-mail) op de hoogte te brengen van dit incident, op voorwaarde dat de Klant is ingeschreven voor de gratis dienst voor incidentenmelding (<https://www.bpost.be/nl/formulieren/zakelijk/incidentalerts/step1#no-back>).

bpost zal alles in het werk stellen om de Ophaaldienst zo snel mogelijk te herstellen. De volgende ophaling vindt plaats volgens de frequentie die in het Contract is vastgelegd. Deze verbintenis houdt geen verplichting in om een resultaat te behalen.

## 7. Tarieven

De Tarieven die van toepassing zijn op de Dienst en de Opties staan vermeld in de Tariefbijlage. bpost kan de Tarieven wijzigen op de manier die in het Contract is vastgelegd.

De prijzen zijn exclusief btw. De btw, alle overige huidige en toekomstige indirecte belastingen, taksen, heffingen en betalingen van welke aard ook (met uitsluiting van de inkomstenbelastingen en de belastingen op winst) die door een overheid of met de toestemming van een overheid naar aanleiding van of in toepassing van deze Overeenkomst zouden worden geheven, zullen steeds ten laste zijn van de Klant en eventueel invorderbaar zijn bovenop de genoemde prijs.

## 8. Facturerings- en betalingsvoorwaarden

### 8.1. Betalingstermijn

De levering van de Dienst Ophalen, Sorteren en Transport vereist dat de Klant voldoet aan de solvabiliteits- en kredietvoorwaarden die door bpost zijn vastgelegd, en dat bpost aan de Klant een betalingstermijn heeft toegestaan.

De betalingstermijn bedraagt in principe dertig (30) kalenderdagen na de factuurdatum. bpost kan een andere termijn toestaan of de toekenning van de betalingstermijn afhankelijk maken van de naleving van voorwaarden die zullen worden vermeld in een specifieke mededeling van bpost aan de Klant, met name:

- de verlening van een bankgarantie aan bpost;
- de storting aan bpost van een renteloze provisie; en / of
- het aangaan van een domiciliëring voor de betaling van de facturen van bpost.

Als de Klant niet voldoet aan de solvabiliteits- en kredietvoorwaarden, of als aan de Klant geen betalingstermijn werd toegekend, of als de Klant niet voldoet aan zijn verplichtingen zoals vermeld in de specifieke communicatie over de betalingstermijn, of als een wijziging in de krediet- of solvabiliteitssituatie van de Klant (waaronder een wijziging van de door bpost opgelegde kredietlimiet of van het totaalbedrag van de facturen van de Klant) de aan de Klant toegekende betalingstermijn niet langer rechtvaardigt, behoudt bpost zich het recht voor om de betalingstermijn niet langer toe te kennen en om het Contract eenzijdig van rechtswege (d.w.z. zonder gerechtelijke tussenkomst) op te zeggen via een aan de Klant gericht aangetekend schrijven.

Het bedrag van de zekerheid wordt in voorkomend geval vermeld in de specifieke communicatie. bpost behoudt zich het recht voor om dit bedrag eenzijdig aan te passen, bijvoorbeeld naargelang de krediet- of solvabiliteitssituatie van de Klant (met inbegrip van een wijziging van de door bpost vastgelegde kredietlimiet of van het totaalbedrag van de facturen van de Klant). In afwachting van de wijziging van de zekerheid behoudt bpost zich het recht voor om de levering van de Dienst Ophalen, Sorteren en Transport op te schorten, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de specifieke communicatie, de zekerheid die door de Klant werd gesteld dekt de verplichtingen van de Klant.

De Klant moet, naargelang het geval:

- de bankgarantie samenstellen in een voor bpost aanvaardbare vorm en die naar bpost sturen;
- de renteloze provisie storten op de rekening met IBAN-nummer: BE94 0000 0000 1414 | BIC BPOTBEB1 van bpost HQ – Finance & Accounting – Accounts Receivable – Afdeling Facturatie – Anspachlaan 1 bus 1, 1000 Brussel;
- in een voor bpost aanvaardbare vorm het bewijs leveren van het bericht met betrekking tot de bankdomiciliëring ten gunste van bpost voor de betaling van de facturen die voortvloeien uit het Contract.

De bankgarantie en het bewijs van bankdomiciliëring moeten gestuurd worden naar bpost HQ – Finance & Accounting – Credit & Collection – Anspachlaan 1 bus 1, 1000 Brussel.

Als de Klant reeds een bankgarantie heeft verstrekt of een provisie heeft betaald voor een ander met bpost afgesloten contract, kan bpost aanvaarden dat deze bankgarantie of provisie ook geldig is in het kader van het Contract. De Klant hoeft dan geen nieuwe bankgarantie te stellen of een nieuwe provisie te betalen. Het bedrag van de bestaande bankgarantie of van de bestaande provisie kan eventueel aangepast worden op basis van het bedrag vermeerderd met het bedrag van het Contract. In afwachting van deze aanpassing behoudt bpost zich het recht voor om de levering van de Dienst Ophalen, Sorteren en Transport op te schorten.

Indien na het verstrijken van alle contractuele relaties tussen bpost en de Klant, de Klant geen enkel bedrag meer verschuldigd is aan bpost, wordt de bankgarantie vrijgegeven of wordt de provisie aan de Klant terugbetaald als de Klant daar in een aangetekende zending om verzoekt.

## 8.2. Facturering

bpost stuurt op het einde van elke maand één (1) factuur naar de Klant die alle delen 'Ophaling, Sortering en Transport' bevatten.

Elke factuur moet in één keer volledig worden betaald, hetzij door domiciliëring bij de bank van de Klant, hetzij door overschrijving naar het bankrekeningnummer dat op de factuur staat vermeld.

Bedragen die op de vervaldag niet betaald zijn, worden van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling verhoogd met acht procent (8%) verwijlinteressen vanaf de vervaldag tot de dag van de volledige betaling. bpost behoudt zich het recht voor om zonder voorafgaande ingebrekestelling een forfaitaire vergoeding van vijftien procent (15%) van het gefactureerde bedrag, met een minimum van vijftien euro (15 €) te eisen, onverminderd de eventuele invorderingskosten, gerechtelijke kosten en andere uitvoeringskosten ten laste van de schuldenaar.

Het feit dat de interestvoet of forfaitaire vergoeding niet vermeld wordt in de eventuele ingebrekestelling betekent geenszins dat bpost afziet van het recht om de interesten en/of forfaitaire vergoeding te eisen.

Wanneer een bedrag niet betaald is op de vervaldag, heeft bpost bovendien het recht om het aanbod van Diensten op te schorten tot alle verschuldigde bedragen volledig betaald zijn. De Klant kan geen enkele schuldvergelijking of retentierecht doen gelden ten aanzien van bpost. Als de Klant een factuur geheel of gedeeltelijk betwist, dient hij zijn betwisting binnen vijftien (15) Werkdagen na de verzending van de factuur kenbaar te maken. Deze betwisting moet de datum en het nummer van de betwiste factuur vermelden en aangetekend worden verstuurd naar "bpost HQ – Accounts Receivable – Afdeling facturatie – Anspachlaan 1 bus 1, 1000 Brussel". Als die termijn van vijftien (15) werkdagen is verstreken, wordt de factuur beschouwd als zijnde aanvaard door de Klant.

Als de Klant een deel van de factuur en niet de gehele factuur betwist, blijft de verplichting van de Klant om het onbetwiste deel van de factuur te betalen onverminderd van kracht. In geval van betwisting van een factuur zal bpost de betwistingsbrief onderzoeken.

Als de gevraagde wijziging (betreffende de vorm of de inhoud van de factuur) gerechtvaardigd is, zal bpost de betrokken factuur kosteloos en eenmalig corrigeren. Als de gevraagde wijziging onterecht is, zal de Klant hiervan op de hoogte worden gebracht door bpost en zal hij de betrokken factuur per direct moeten betalen.

## 9. Verplichtingen van de partijen

### 9.1. Verpakking van de Postzakken en voorbereiden voor Ophaling

De Postzakken mogen alleen Zendingen bevatten (dus ongefrankeerde brieven die voldoen aan de voorwaarden in de Gebruikersgids). Alle andere voorwerpen, koopwaar, enz. zijn verboden.

De Klant verbindt zich ertoe om ervoor te zorgen dat de Postzakken klaarstaan op de overeengekomen dag, het overeengekomen tijdstip (ten laatste dertig (30) minuten vóór het indicatieve tijdstip van ophaling vermeld in de Dienstbevestiging) en op de overeengekomen locatie zoals vermeld in de Bevestiging van de Dienst.

De tussen de Partijen overeengekomen locatie moet praktisch en gemakkelijk toegankelijk en aanvaardbaar zijn voor bpost. De naar behoren klaargemaakte Postzakken worden naar deze plek gebracht. Deze plek bevindt zich op de begane grond in geval van een kantoorgebouw. Er zijn geen toegangsvoorwaarden (zoals zich aankondigen, aanbellen, inschrijven in een bezoekersregister, een badge gebruiken, een lift gebruiken om toegang te krijgen tot de Zendingen...). Er moet ook een parkeerplaats zijn aan het ophaalpunt.

Is dat niet het geval, dan verbindt de Klant zich ertoe de optie 'Secured Pick-up' te onderschrijven voor elk betrokken Ophaaladres waar de Postzakken niet gemakkelijk toegankelijk zijn zoals hierboven beschreven. Bijgevolg worden alle toegangsvoorwaarden voor het ophalen van de Postzakken gratis en zonder enige beperking ter beschikking gesteld van bpost, en dit op instructie van de Klant.

De Klant moet de Zendingen verpakken en sorteren in speciale Postzakken, zoals aangegeven in de Gebruikersgids. De Klant dient de Zendingen zodanig te verpakken dat de inhoud ervan het personeel van bpost niet kan verwonden en geen risico inhoudt op beschadiging van het materiaal (zoals de zakken) of de andere zendingen in de Postzakken.

De Klant verbindt zich ertoe de dagelijkse limiet van 3 (drie) Postzakken zoals vermeld in de Dienstbevestiging niet te overschrijden. In geval van duidelijke overschrijding behoudt bpost zich het recht voor om de extra zakken niet op te halen.

De Klant verbindt zich ertoe om aan bpost alle nodige informatie te bezorgen, met inbegrip van de informatie vermeld in de Gebruikersgids en vereist door de reglementaire bepalingen, en om de nodige medewerking te verlenen zodat bpost de transportdiensten correct en tijdig kan uitvoeren en/of de risico's in dit verband kan vermijden of beperken.

Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om de nodige afspraken te maken met de Gebruiker van Ophaling en ervoor te zorgen dat deze laatste voldoet aan de verplichtingen die in dit artikel en in de Gebruikersgids staan vermeld met betrekking tot de verpakking van de Postzakken en de voorbereiding van de Ophaling.

## 9.2. Controles

bpost behoudt zich het recht voor om de nodige controles uit te voeren om na te gaan of de Postzakken, en hun verpakking, voldoen aan de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, de toepasselijke Dienstbevestiging en de Gebruikersgids.

Als de Postzakken niet aan deze bepalingen voldoen, kan bpost, volledig naar eigen keuze, beslissen om een of meer van de volgende maatregelen (niet-exhaustieve lijst) toe te passen, zonder dat dit aanleiding kan geven tot enige vorm van schadevergoeding vanwege bpost:

- weigeren om de Postzakken mee te nemen;
- weigeren de betrokken Postzakken te sorteren en te transporteren en van de Klant eisen dat hij de Zakken komt terugnemen. Ze worden bewaard naargelang de opslagcapaciteit en hoe dan ook gedurende maximaal vijf (5) Werkdagen;
- als de Klant de Zendingen niet ophaalt binnen de gestelde termijn, de betrokken Postzakken vernietigen;
- de Klant factureren voor alle kosten die voortvloeien uit de opslag of vernietiging van de Postzakken;
- de meerprijs die voortvloeit uit de onjuiste verpakking van de Postzakken aan de Klant factureren.

De aanvaarding van een Postzak of de afwezigheid van controle door bpost betekent niet dat bpost erkent dat de Postzak voldoet aan alle voorwaarden om te worden toegelaten tot de Dienst. De Klant is er als enige verantwoordelijk voor dat de inhoud van de Postzakken voldoet aan de transportvoorwaarden in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving en het Contract.

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

## 9.3. Materiaal van bpost

Om de Klant in staat te stellen de Postzakken te verpakken in overeenstemming met dit Contract en de Gebruikersgids, stelt bpost materiaal ter beschikking van de Klant (zakken, plastic sluitingen voor de zakken, streepjescode van de klant die op de sluitingen van de zakken moet worden aangebracht). Deze terbeschikkingstelling is gratis voor zover ze overeenstemt met een normaal en redelijk gebruik door de Klant. bpost behoudt zich het recht voor om de Klant te factureren voor elke terbeschikkingstelling die niet overeenstemt met het normale en redelijke gebruik door de Klant. Op uitdrukkelijk verzoek van de Klant stelt bpost materiaal ter beschikking van de Gebruiker van Ophaling onder de volledige verantwoordelijkheid van de Klant.

Het materiaal dat door bpost ter beschikking wordt gesteld van de Klant (of, in voorkomend geval, van de Gebruiker van Ophaling) blijft te allen tijde eigendom van bpost. De Klant dient het materiaal op eenvoudige vraag van bpost terug te bezorgen aan bpost. De Klant verbindt zich ertoe het materiaal zorgvuldig te onderhouden en uitsluitend te gebruiken in het kader van het Contract. De Klant is verantwoordelijk voor alle schade aan dat materiaal die niet te wijten is aan normale slijtage en vergoedt bpost integraal voor die schade.

De Klant verbindt zich ertoe het materiaal uiterlijk tien (10) Werkdagen na de einddatum van het Contract terug te bezorgen. Materiaal dat niet wordt terugbezorgd, kan aanleiding geven tot de betaling van een schadevergoeding die de aankoopprijs van het betrokken materiaal niet mag overschrijden.

## 9.4. Ophaling

bpost verbindt zich ertoe de Postzakken op te halen op de plaatsen en tijdens de momenten vermeld in de Dienstbevestiging. bpost zal alle redelijke inspanningen leveren om de Postzakken op te halen op het indicatieve tijdstip vermeld in deze Dienstbevestiging.

Als de ophaaldatum niet op een Werkdag valt, wordt de ophaling niet uitgevoerd. De volgende ophaling vindt plaats volgens de frequentie die in de Dienstbevestiging wordt vermeld.

De Ophaalverplichtingen van bpost zijn een middelenverbintenis.

## 9.5. Sorteren en transporteren naar de Klant

Na het sorteren van de Postzakken transporteert bpost de Postzakken naar de Klant op het bestemmingsadres in België dat in het Contract wordt vermeld.

bpost voert het Transport naar het bestemmingsadres naar eigen goeddunken uit, met dien verstande dat het Transport steeds over de weg gebeurt.

De plaats van levering op het adres van bestemming moet vrij toegankelijk zijn, vrij van obstakels en bereikbaar voor bepaalde transportmiddelen. Als de klant of een bestemming bijkomende informatie geeft over de plaats van levering, is bpost niet contractueel verplicht om gevolg te geven aan deze aanwijzing.

bpost zal ernaar streven om de Postzakken de dag na de Ophaling, ten vroegste vanaf 5 (vijf) uur 's ochtends, op het adres van bestemming aan te bieden. De naleving van de geschatte leveringstermijn wordt niet gegarandeerd of gewaarborgd door bpost. De Klant erkent dat bpost niet verantwoordelijk kan worden gesteld voor een eventuele verlenging van deze termijnen.

## 9.6. Klachten

De Klant die een klacht wenst in te dienen, moet dit, op straffe van verjaring, doen binnen de zes (6) maanden na ontvangst door bpost van de betwiste Postzakken.

Alleen de Klant kan een klacht indienen. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om met de Gebruiker van Ophaling de nodige afspraken te maken voor het ontvangen en opvolgen van klachten van de Gebruikers van Ophaling.

De klachten moeten telefonisch worden ingediend bij bpost via de Klantenservice op het nummer 02 201 11 11.

Elke klacht krijgt een referentienummer dat aan de klager wordt meegedeeld. Op verzoek kan de Klant een gratis ontvangstbevestiging van zijn klacht ontvangen. Om de behandeling van zijn klacht te vergemakkelijken en te versnellen, moet de Klant de referentie vermelden in zijn documenten of bij elk later gesprek met de diensten van bpost.

Als de Klant niet tevreden is met het resultaat of de afhandeling van zijn klacht, kan hij gratis contact opnemen met de Ombudsdienst voor de postsector (Wet van 21 maart 1991):

Koning Albert II-laan 8, bus 4, 1000 Brussel

[www.smspo.be](http://www.smspo.be)

## 9.7. Aansprakelijkheid van de Klant

De Klant zal bpost volledig schadeloos stellen voor de schade die laatstgenoemde lijdt, alsook voor alle kosten, uitgaven, vergoedingen en/of schadevergoedingen waarvoor bpost aansprakelijk zou zijn ten opzichte van derden als gevolg van een inbreuk op wettelijke of reglementaire bepalingen of een inbreuk op de contractuele verplichtingen door de Klant of de Gebruiker van Ophaling. De Klant vrijwaart bpost voor elke rechtsvordering van derden die gebaseerd is op een vermeende inbreuk/overtreding door de Gebruiker van Ophaling.

bpost verbindt zich ertoe de Klant op de hoogte te brengen ingeval een derde een vordering instelt tegen bpost waarbij de Klant zich heeft verbonden tot vrijwaring. Het feit dat bpost Postzakken verwerkt die niet in overeenstemming zijn met deze Algemene Voorwaarden of met de Gebruikersgids, ontslaat de Klant niet van zijn verantwoordelijkheid.

## 9.8. Aansprakelijkheid van bpost

bpost kan slechts aansprakelijk worden gesteld vanaf het moment dat het in het bezit is van de Postzakken. bpost kan niet aansprakelijk worden gesteld voor misbruiken, overtredingen, vergissingen, weglatingen of nalatigheden van de Klant, de Gebruiker van Ophaling of een andere derde.

bpost is uitsluitend aansprakelijk voor de directe schade (met uitzondering van indirecte schade zoals inkomstenderving, schade aan het imago of de reputatie van de Klant enz.) die kan voortvloeien uit het feit dat bpost zijn verplichtingen krachtens het Contract niet is nagekomen.

Enkel Klanten die tijdig een klacht hebben ingediend en het bewijs hebben geleverd dat ze schade hebben geleden door de fout van bpost en dat er een oorzakelijk verband is tussen beide, kunnen een schadevergoeding eisen.

De schadevergoeding komt overeen met de werkelijk geleden schade. Het maximumbedrag van deze door bpost te betalen vergoeding is in alle gevallen beperkt als volgt:

- Met betrekking tot de Ophaal- en Sorteerdienst en op maandelijkse basis: beperkt tot het totale bedrag dat door bpost gefactureerd werd voor de Ophaal- en Sorteerdienst voor het specifieke betrokken ophaaladres voor de maand waarin de fout(en) van bpost plaatsvond(en).  
Met betrekking tot de Transportdienst: het bedrag bepaald in het CMR-verdrag van 19 mei 1956 betreffende de overeenkomst tot vervoer van goederen voor gevallen van verlies of beschadiging.

In geen geval zal de aansprakelijkheid van bpost meer bedragen dan (i) het bedrag – per contractueel jaar – dat door bpost aan de Klant wordt gefactureerd, ongeacht het aantal schadegevallen en/of verliezen. Voor het eerste jaar van het Contract wordt rekening gehouden met het gefactureerde bedrag pro rata temporis.



## 9.9. Overmacht

De aansprakelijkheid van bpost kan niet voortvloeien uit een gebeurtenis die buiten zijn controle valt (overmacht), waarbij in het bijzonder de volgende gevallen als overmacht worden beschouwd: een verkeersongeval dat niet te wijten is aan bpost en waarbij een werknemer of onderaannemer van bpost betrokken is, abnormale verkeersdrukte die met name te wijten is aan slechte weersomstandigheden (wintersituatie met kans op sneeuwval en/of vorst – geklasseerd als "Code Rood" volgens de weerdiensten), ongevallen, wegenwerken of bouwwerkzaamheden op de weg, een plan voor zachte en/of ecologische mobiliteit (met een impact op de organisatie van de ophaalritten tot de ronde aangepast is om rekening te houden met dit nieuwe plan), omleidingen, schade aan de wegen, handelingen of nalatigheden van de overheid, storingen in de sorteercentra of voertuigen van bpost, lock-outs, nationale, regionale of lokale stakingen waarbij het personeel van bpost geheel of gedeeltelijk betrokken is, overstromingen, brand, blikseminslag, ontploffingen, instortingen, elke handeling of nalatigheid van een persoon of entiteit buiten de redelijke controle van bpost, pandemieën en epidemieën enz...

bpost kan, zonder voorafgaande kennisgeving, de Dienst Ophalen, Sorteren en Transport geheel of gedeeltelijk opschorten in geval van overmacht. Deze opschorting kan in geen geval aanleiding geven tot een recht op schadevergoeding. bpost moet de Klant binnen een redelijke termijn op de hoogte brengen van dergelijke onderbrekingen en moet, in de mate van het mogelijke, alle nodige maatregelen nemen om de schade die deze onderbrekingen voor de Klant met zich meebrengen, te beperken.

Inzake de verstoringen van de Ophaaldienst worden de Klanten uitgenodigd zich te registreren voor de dienst voor incidentmeldingen (<https://www.bpost.be/nl/formulieren/zakelijk/incidentalerts/step1#no-back>).

## 10. Bescherming van persoonsgegevens

### 10.1. Verwerking van de Persoonsgegevens van Klanten of bepaalde personeelsleden van de Klant

Voor alle informatie met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer verwijzen wij naar ons algemene privacybeleid en het beleid dat van toepassing is op de 'Dienst Ophalen, Sorteren en Transport', die beschikbaar zijn op onze website <https://www.bpost.be/nl/privacy>.

### 10.2. Verwerking van de Persoonsgegevens van de gebruikers van de Ophaaldienst of bepaalde personeelsleden van de gebruikers van de Ophaaldienst

De levering van de diensten (zoals omschreven in deze Algemene Voorwaarden) door bpost vereist dat de Klant aan bpost Persoonsgegevens verstrekt met betrekking tot de gebruikers van de Ophaaldienst of bepaalde personeelsleden van de gebruikers van de Ophaaldienst. Voor zover bpost deze persoonsgegevens verwerkt voor de uitvoering van deze diensten volgens de doeleinden en middelen die bpost vastlegt in het kader van zijn activiteiten treedt bpost op als Verwerkingsverantwoordelijke van deze Persoonsgegevens.

De Klant daarentegen treedt op als Verwerkingsverantwoordelijke van de Persoonsgegevens waarvoor hij de doeleinden en middelen van de Verwerking bepaalt, met inbegrip van het verzamelen, invoeren, opslaan, bijwerken en doorsturen van Persoonsgegevens naar bpost.

De Klant garandeert bpost dat de doorgegeven persoonsgegevens nauwkeurig, up-to-date en relevant zijn met het oog op de wettelijke en legitieme doeleinden zoals beschreven in deze Algemene voorwaarden. De Klant verbindt zich ertoe om de gebruikers van de Ophaaldienst in te lichten over de overdracht van de Persoonsgegevens aan bpost en om de Gebruikers van de Ophaaldienst de link te bezorgen naar het algemene privacybeleid van bpost, met inbegrip van het privacybeleid met betrekking tot de 'Dienst Ophalen, Sorteren en Transport' beschikbaar op <https://www.bpost.be/nl/privacy>.

bpost en de Klant verbinden zich ertoe alle verplichtingen na te leven die aan de Verwerkingsverantwoordelijken worden opgelegd krachtens het van toepassing zijnde Reglement voor de bescherming van persoonsgegevens voor de Verwerking waarvoor zij in deze hoedanigheid optreden.

bpost en de Klant verbinden zich er te allen tijde toe om, tijdens en na afloop van het contract waarop deze Algemene Voorwaarden betrekking hebben, de andere partij schadeloos te stellen en te vrijwaren voor elke schade die verband houdt met een vordering, actie, procedure of verzoek vanwege een bevoegde overheidsinstantie, een Betrokkene en/of een derde in verband met een overtreding of een vermeende overtreding van de Reglementering die van toepassing is op de bescherming van Persoonsgegevens als gevolg van de Verwerking van gegevens krachtens deze Algemene Voorwaarden of als gevolg van de niet-naleving door de Klant, bpost of hun medewerkers van hun verplichtingen op het vlak van gegevensbescherming krachtens deze Algemene Voorwaarden.



Binnen de beperkingen toegestaan door de Reglementering die van toepassing is op de bescherming van Persoonsgegevens, (1) is de Klant of bpost ten opzichte van de andere partij enkel aansprakelijk voor (i) materiële schade die rechtstreeks veroorzaakt werd door een ernstige of opzettelijke fout van de Klant of bpost of hun werknemers, en (ii) het overlijden en lichamelijk letsel geleden door een natuurlijke persoon en veroorzaakt door een handeling of nalatigheid van de Klant of bpost of hun werknemers in de uitoefening van hun functie, (2) is de Klant of bpost niet aansprakelijk voor immateriële of indirecte schade, met inbegrip van financiële schade, winstderving en aantasting van de reputatie of het imago van de andere partij en (3) is de aansprakelijkheid van de Klant of bpost beperkt tot het bedrag dat aan de Klant werd gefactureerd tijdens het jaar voor de schadeveroorzakende gebeurtenis met voor bpost een absoluut maximum van € 250.000 per contractueel jaar.

## 12. Duur en opzegging

Beide partijen kunnen het Contract op elk ogenblik beëindigen mits ze een opzeggingstermijn van één (1) maand in acht nemen. Die opzegging moet de Klant hetzij per e-mail (contract@bpost.be), hetzij per aangetekende brief geadresseerd aan bpost HQ, GSO - Contracting team, Anspachlaan 1 bus 1, 1000 Brussel richten. bpost moet de kennisgeving per e-mail of per aangetekende brief sturen naar de contactgegevens van de Klant zoals vermeld in het Contract.

Onverminderd de bepalingen van het Contract (met inbegrip van artikel 8.1. van deze voorwaarden) en haar andere rechten, behoudt elke partij zich het recht voor om het Contract van rechtswege (d.w.z. zonder gerechtelijke tussenkomst) te beëindigen door middel van een aangetekend schrijven aan de andere partij, als deze laatste:

- een ernstige schending van het Contract begaat die niet kan worden hersteld;
- het Contract schendt en dat niet verholpen wordt binnen tien (10) Werkdagen volgend op de ontvangst van de schriftelijke kennisgeving van die schending, waarin de schending uitgelegd wordt en een rechtzetting wordt geëist;
- het Contract opzettelijk overtreedt, zich schuldig maakt aan fraude of de wet op de handelspraktijken schendt;
- zijn activiteiten stopzet of dreigt stop te zetten.

Bovendien heeft elke Partij het recht om het Contract zonder gerechtelijke tussenkomst te beëindigen door middel van een aangetekend schrijven ingeval:

- er een vereffenaar of een beheerder is aangeduid voor het beheer van de eigendom of activa van de andere partij;
- de andere partij failliet is verklaard of zich in een duidelijke toestand van insolventie of staking van betalingen bevindt;
- de andere partij in vereffening wordt gesteld (met uitzondering van een vereffening in het kader van een reorganisatie die tot gevolg heeft dat het solvabele bedrijf dat daaruit voortkwam, gebonden blijft door de verbintenissen die in het kader van het Contract aan de andere partij zijn opgelegd).

Daarnaast kan bpost het Contract te allen tijde eenzijdig opzeggen via een aangetekende brief, met onmiddellijke uitwerking, zonder voorafgaande ingebrekestelling en zonder dat een vergoeding betaald wordt, als er nieuwe wettelijke of reglementaire bepalingen worden aangenomen die de uitvoering van het Contract kunnen belemmeren.

## 13. Overige contractuele bepalingen

### 13.1 Onderaanneming

bpost behoudt zich het recht voor om een beroep te doen op onderaannemers om het Contract uit te voeren.

### 13.2 Integraliteit

Het Contract omvat alle akkoorden tussen de Partijen met betrekking tot het voorwerp van het Contract en vervangt alle andere vorige akkoorden, overeenkomsten, vragen, aanbiedingen of verklaringen die in verband met het voorwerp van het Contract mondeling of schriftelijk tussen de Partijen werden geformuleerd.

### 13.3 Overdraagbaarheid

Geen enkele Partij heeft het recht het Contract over te dragen zonder de voorafgaande schriftelijke toelating van de andere partij, echter met dien verstande dat bpost het Contract op elk moment mag overdragen aan een bedrijf dat met bpost verbonden is.

### 13.4 Deelbaarheid

De nietigheid of onafdwingbaarheid van een bepaling of een deel van het Contract, om welke reden ook, zal geen invloed hebben op de geldigheid en de afdwingbaarheid van de overige bepalingen van het Contract. Elk deel van het Contract dat nietig of onafdwingbaar wordt verklaard, wordt door de Partijen aangepast in de mate die minimaal vereist is om ervoor te

zorgen dat de betrokken bepalingen niet langer nietig of onafdwingbaar zijn. De partijen zien erop toe dat het oorspronkelijk beoogde economische evenwicht wordt gehandhaafd.

### 13.5 Afstand van rechten

Indien een Partij verzuimt de naleving van een recht op te leggen dat toegekend wordt krachtens het Contract, wordt deze verzuiming niet beschouwd als een verzaking aan dat recht of aan de rechtsmiddelen daarvoor en komt de geldigheid van het Contract daardoor niet in het gedrang. Een verzaking aan een recht betreffende een inbreuk op het Contract houdt geen verzaking in aan de rechten verbonden aan de vroegere of toekomstige inbreuken op het Contract.

### 13.6 Toepasselijk recht en regeling van de geschillen

Het Belgisch recht is van toepassing op de overeenkomst. Alleen de hoven en rechtbanken van het arrondissement Brussel zijn bevoegd om uitspraak te doen over geschillen met betrekking tot de interpretatie of de uitvoering van het Contract.