

Algemene voorwaarden Daily Service en Early Daily Service

Inhoudstafel

1. Toepassingsgebied.....	2
2. Definitie	2
3. Beschrijving van de dienst Daily Service en Early Daily Service van bpost	3
4. Opstelling, inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst	3
5. Vertegenwoordigingsbevoegdheid	3
6. Duur van de overeenkomst	3
7. Tarief	4
8. Facturerings- en betalingsvoorwaarden	4
9. Verplichting van de Partijen	4
9.1. bpost.....	4
9.2. Klant	5
10. Aansprakelijkheid van bpost	5
11. Beschrijving van het verwachte kwaliteitsniveau voor de dienst Early Daily Service	5
12. Klacht van de klant	6
13. Intellectuele eigendom	6
14. Bescherming van Persoonsgegevens.....	6
15. Wijziging	7
15.1. bpost.....	7
15.2. De Klant.....	7
16. Andere contractuele bepaling.....	7
16.1. Onderaanneming.....	7
16.2. Overdraagbaarheid	7
16.3. Deelbaarheid.....	7
16.4. Afstand doen van rechten.....	7
16.5. Integraliteit.....	7

1. Toepassingsgebied

Behoudens andersluidende uitdrukkelijke schriftelijke overeenkomst maken deze Algemene Voorwaarden inzake de diensten Daily Service of Early Daily Service, alsook de Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening door bpost, integraal deel uit van de Overeenkomst die tussen de Klant en bpost wordt afgesloten. In geval van tegenstrijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening en de Algemene Voorwaarden inzake de diensten Daily Service of Early Daily Service, hebben enkel deze laatste voorrang.

De Algemene Voorwaarden inzake de diensten Daily Service of Early Daily Service en de Tariefbijlage kunnen te allen tijde worden geraadpleegd op www.bpost.be/nl/terms-and-conditions. De algemene of bijzondere voorwaarden van de Klant of van andere partijen dan bpost zijn in geen enkel geval van toepassing.

Deze voorwaarden regelen de betalende en gewaarborgde postuitreikingdienst met de naam Daily Service of Early Daily Service van bpost.

De dienst Daily Service en Early Daily Service zijn van toepassing op de uitreiking van de (dringende en niet-dringende) Zendingen die in het sorteercentrum een gemechaniseerde verwerking hebben ondergaan. Deze Zendingen kunnen optimaal met machines worden verwerkt als ze voldoen aan de bepalingen die in de MassPost Gids zijn beschreven (sectie geadresseerde post).

De diensten Daily Service en Early Daily Service zijn niet van toepassing op de uitreiking van pakjes, kranten en tijdschriften, noch op de uitreiking van Aangetekende zendingen of ongeadresseerde zendingen die afzonderlijk worden uitgereikt.

2. Definitie

In Deze voorwaarden worden beschouwd als:

- **Tariefbijlage:** de bijlage bij de Overeenkomst waarin de tarieven zijn vermeld;
- **Klant:** de natuurlijke persoon die een zelfstandige beroepsactiviteit uitoefent of de rechtspersoon die in de Overeenkomst als Klant is aangeduid. Natuurlijke personen die optreden in de hoedanigheid van consumenten in de zin van het Wetboek van economisch recht van 28 februari 2013 (dat wil zeggen die de dienst aanschaffen of gebruiken voor doeleinden die geen enkel professioneel karakter hebben) mogen geen gebruik maken van de Dienst;
- **Algemene Voorwaarden Daily Service of Early Daily Service, ook “Deze voorwaarden” genoemd:** deze algemene voorwaarden, zoals regelmatig gewijzigd en raadpleegbaar op de website van bpost;
- **Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening door bpost:** de algemene voorwaarden betreffende de dienstverlening door bpost, zoals regelmatig gewijzigd en raadpleegbaar op de website van bpost;
- **Overeenkomst:** het Aanvraagformulier tussen bpost en de Klant met betrekking tot de diensten Daily Service en/ of Early Day Service, dat steeds Deze voorwaarden en de

Tariefbijlage bevat;

- **Inwerkingtreding van de Overeenkomst:** de in de Overeenkomst vermelde datum waarop de eerste uitreiking van de Zendingen zal plaatshebben;
- **Dringende zending:** een (binnenlandse en internationale) brief die aan de Klant is gericht en tegen het Priortarief is gefrankeerd en die wordt uitgereikt op de Werkdag die volgt op de dag waarop hij door de afzender werd afgegeven;
- **Niet-dringende zending:** een (binnenlandse en internationale) brief die aan de Klant is gericht en tegen het Non-Priortarief is gefrankeerd, en die wordt uitgereikt binnen de drie (3) Werkdagen na de dag waarop hij door de afzender werd afgegeven;
- **Aanvraagformulier:** formulier online raadpleegbaar (www.dailyservice.be/login/nl) waarmee de klant zich kan inschrijven voor de diensten Daily Service of Early Daily Service voor elk adres van zijn keuze;
- **Werkdag:** een dag met uitzondering van een zaterdag, een zondag, een officiële wettelijke feestdag in België of een inactiviteitsdag waartoe bpost heeft besloten en die op de website van bpost (www.bpost.be) is gepubliceerd;
- **Partij:** al naargelang het geval bpost of de Klant;
- **Bijdrage:** het bedrag dat de Klant maandelijks aan bpost betaalt voor het verlenen van de dienst Daily Service en/ of Early Daily Service;
- **“Verwerkingsverantwoordelijke”, “Verwerker”, “Betrokkene”, “Persoonsgegevens”, “Inbreuk in verband met persoonsgegevens” en “Verwerking” (en “Verwerken”):** hebben dezelfde betekenis als die welke eraan wordt gegeven in de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming (met inbegrip van de Algemene Verordening Gegevensbescherming 679/2016 of “AVG”, hierna de “Privacyregelgeving” genoemd);
- **Dienst Daily Service:** de uitreiking op elke Werkdag, in de loop van de dag (voor zeventien (17) uur), van de mechanisch verwerkte Zendingen via reguliere en gemotoriseerde uitreikingsrondes die het voorwerp uitmaken van deze overeenkomst, ook Daily Service genoemd;
- **Dienst Early Daily Service:** de uitreiking op elke Werkdag, aan het begin van de dag (voor negen (9) uur ‘s ochtends), van de mechanisch verwerkte Zendingen via specifieke en gemotoriseerde uitreikingsrondes die het voorwerp uitmaken van deze overeenkomst, ook Early Daily Service genoemd;
- **Verwacht kwaliteitsniveau voor de dienst Early Daily Service:** engagement van bpost om de dienst Early Daily Service op elke Werkdag te verlenen op elk adres dat in de Overeenkomst is vermeld, behalve in geval van overmacht of van minieme verstoring van de dienst (zoals uitgelegd in de rubriek Beschrijving van het verwachte kwaliteitsniveau voor de dienst Early Daily Service).

De definities die zijn opgenomen in de Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening door bpost zijn eveneens van toepassing in het kader van de Overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening en de Algemene

Voorwaarden inzake de diensten Daily Service of Early Daily Service, hebben enkel deze laatste voorrang.

3. Beschrijving van de dienst Daily Service en Early Daily Service van bpost

De dienst Daily Service van bpost garandeert aan de Klant dat zijn Zendingen in de loop van de dag, voor zeventien (17) uur, worden uitgereikt in een vlot bereikbare brievenbus op het/de adres(sen) (enkel op het Belgische grondgebied) vermeld in de Overeenkomst, en dat op de Werkdagen waarop de post wordt uitgereikt, zoals gespecificeerd in de Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening door bpost (namelijk van maandag tot vrijdag, met uitzondering van de wettelijke feestdagen in België of een inactiviteitsdag waartoe bpost heeft besloten en die op de website van bpost (www.bpost.be) is gepubliceerd of in de gevallen van overmacht of in geval van minimale verstoring van de dienst). Deze uitreiking gebeurt in overeenstemming met de Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening door bpost.

De dienst Early Daily Service van bpost garandeert aan de Klant dat zijn Zendingen aan het begin van de dag (voor negen (9) uur 's ochtends), worden uitgereikt in een vlot bereikbare brievenbus op het/de adres(sen) (enkel op het Belgische grondgebied) vermeld in de Overeenkomst, en dat op de Werkdagen waarop de post wordt uitgereikt, zoals gespecificeerd in de Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening door bpost (namelijk van maandag tot vrijdag, met uitzondering van de wettelijke feestdagen in België of een inactiviteitsdag waartoe bpost heeft besloten en die op de website van bpost (www.bpost.be) is gepubliceerd of in de gevallen van overmacht of in geval van minimale verstoring van de dienst). Deze uitreiking gebeurt in overeenstemming met de Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening door bpost

4. Opstelling, inwerkingtreding en duur van de Overeenkomst

De door de Klant ondertekende en door bpost ontvangen Overeenkomst treedt in werking ten vroegste op de eerste (1ste) maandag van de maand die volgt op de maand van de aanvraag, en dat voor de aanvragen die ten laatste op de twintigste (20ste) van de lopende maand werden ingediend. Voor aanvragen die na die datum worden ingediend zal de dienst Daily Service en/of Early Daily Service geactiveerd worden op de eerste (1ste) maandag van de tweede maand die volgt op de maand van de aanvraag.

Als de Klant uitdrukkelijk vraagt om de dienst op een latere datum te activeren, dan wordt hij geactiveerd op de eerste maandag van de maand waarin de Klant de dienst wenst te activeren.

De handtekening gebeurt via een klik op een aanvaardingsknop, en dat ten laatste zeven (7) Werkdagen voor de Inwerkingtreding van de Overeenkomst, na kennis

te hebben genomen van de inhoud van de Overeenkomst en na die inhoud (met inbegrip van de Tariefbijlage en Deze voorwaarden) te hebben aanvaard. Een laattijdige aanvaarding kan de daadwerkelijke Inwerkingtreding van de Overeenkomst verhinderen.

Het klikken op deze aanvaardingsknop impliceert de onvoorwaardelijke aanvaarding van de Overeenkomst door de Klant en de automatische verzending ervan naar bpost.

5. Vertegenwoordigingsbevoegdheid

De natuurlijke persoon die de Overeenkomst aanvaardt en/of ondertekent namens een onderneming, een rechtspersoon of enig ander persoon, verklaart de nodige interne en externe bevoegdheden en toelatingen te hebben om deze persoon, deze onderneming of deze rechtspersoon te verbinden.

De Klant verklaart bovendien dat hij de nodige bevoegdheden heeft en alle interne en externe goedkeuringen en toelatingen heeft gekregen die nodig zijn om de verbintenissen die hij in het kader van de Overeenkomst is aangegaan, uit te voeren. De Klant verklaart dat het aanvaarden en/of ondertekenen van de Overeenkomst 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 de Overeenkomst afsluit in het kader van een beroepsactiviteit en dat hij dus geen consument is in de zin van het Wetboek van economisch recht van 28 februari 2013.

6. Duur van de overeenkomst

De Overeenkomst wordt afgesloten voor onbepaalde duur voor alle in de Overeenkomst vermelde adressen.

De klant kan de diensten op elk ogenblik stopzetten voor alle in de Overeenkomst vermelde adressen, mits een vooropzegging van één (1) maand, via e-mail (contract@bpost.be) of via een aangetekend schrijven dat gericht is aan bpost, GSO - Contracting Team, Muntcentrum, 1000 Brussel. bpost kan de Overeenkomst te allen tijde met onmiddellijke ingang eenzijdig opzeggen via een aangetekende brief, zonder voorafgaande ingebrekestelling en zonder dat er een vergoeding betaald wordt, als er nieuwe wettelijke, reglementaire of operationele bepalingen worden aangenomen die de uitvoering van de Overeenkomst kunnen belemmeren.

Onverminderd de bepalingen van de Overeenkomst en onverminderd zijn andere rechten behoudt bpost zich het recht voor de Overeenkomst van rechtswege (dus zonder gerechtelijke tussenkomst) op te zeggen, mits een aangetekend schrijven aan de Klant als hij:

- de bepalingen van Deze voorwaarden niet naleeft, na ingebrekestelling waarin deze niet-naleving, die hij niet binnen een termijn van tien (10) Werkdagen heeft

verholpen, wordt vermeld, mits hij een vooropzegging van minstens tien (10) Werkdagen in acht neemt;

- de Overeenkomst opzettelijk overtreedt, zich schuldig maakt aan fraude of de wet op de handelspraktijken schendt;
- en/of zijn activiteiten stopzet of ermee dreigt om deze stop te zetten.

Bovendien heeft elke Partij het recht om de Overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst via een aangetekende brief op te zeggen als:

- 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 bevindt of de betalingen heeft stopgezet;
- 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).

7. Tarief

De tarieven die gelden voor de diensten Daily Service en/of Early Daily Service zijn vermeld in de Tariefbijlage. De prijzen zijn exclusief btw. De btw en alle overige huidige en toekomstige indirecte belastingen, taksen, voorheffingen en retributies 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.

De Tariefbijlage bevat de prijs van elke dienst, evenals de mogelijke kortingen naargelang het aantal adressen waar de diensten Daily Service en/of Early Daily Service worden verleend.

8. Facturerings- en betalingsvoorwaarden

Elke maand ontvangt de Klant een factuur om zijn Bijdrage te betalen. De Klant dient de maandelijkse Bijdrage te betalen binnen een termijn van maximaal dertig (30) kalenderdagen, te rekenen vanaf de ontvangst van de desbetreffende factuur.

Elke factuur dient volledig en in één keer te worden betaald, hetzij via domiciliëring bij de bank van de Klant, hetzij per overschrijving op de bankrekening waarvan het nummer op de factuur is vermeld.

bpost behoudt zich het recht voor om het bedrag van de Bijdrage aan te passen; het moet de Klant daar minstens één (1) maand voor de datum van de tariefaanpassing van op de hoogte brengen. In dat geval kan de Klant, binnen een termijn van vijftien (15) dagen, te rekenen vanaf deze datum, bpost via een aangetekend schrijven laten weten dat

hij de Overeenkomst op de datum van de tariefaanpassing wil stopzetten.

Bedragen die op de vervaldag niet betaald zijn, worden van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling verhoogd met acht procent (8 %) verwijlinteressen per jaar vanaf de vervaldag tot de dag van de volledige betaling. bpost behoudt zich bovendien het recht voor om zonder voorafgaande ingebrekestelling een forfaitaire vergoeding van vijftien procent (15 %) van het gefactureerde bedrag, met een minimum van vijftenzestig euro (€ 65) 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.

Als een bedrag niet is betaald op de vervaldag, heeft bpost bovendien het recht om het dienstenaanbod op te schorten totdat alle vervallen bedragen volledig zijn betaald. De Klant kan geen compensatie of retentierecht laten gelden tegenover bpost.

Als de Klant een factuur volledig of gedeeltelijk betwist, dan dient hij binnen de vijftien (15) dagen na de verzending van de factuur kennis te geven van zijn betwisting. Deze betwisting dient de datum en het nummer van de betwiste factuur te vermelden en aangetekend te worden verstuurd naar «bpost – Accounts Receivable – Dienst Facturering – Muntcentrum – 1000 Brussel». Als die termijn van vijftien (15) dagen is verstreken, wordt de factuur beschouwd als zijnde aanvaard door de Klant.

Indien de Klant slechts een gedeelte van de factuur betwist en niet de factuur in haar geheel, dan blijft zijn betaalverplichting op het niet-betwiste gedeelte van de factuur volledig gelden. In geval van betwisting van een factuur zal bpost de betwistingsbrief onderzoeken. Indien de gevraagde wijziging (omwille van de vorm of de inhoud van de factuur) gerechtvaardigd is, dan zal bpost de factuur in kwestie gratis en eenmalig corrigeren. Als de gevraagde wijziging niet gerechtvaardigd is, dan dient bpost de Klant daarvan op de hoogte te brengen en moet de Klant de factuur in kwestie onmiddellijk betalen.

9. Verplichting van de Partijen

9.1. bpost

bpost verbindt zich ertoe om de Zendingen op het moment dat afhankelijk van de verleende dienst is voorzien, uit te reiken in een vlot bereikbare brievenbus (gratis en zonder toegangssysteem) op het/de adres(sen) (enkel op het Belgische grondgebied) vermeld in de Overeenkomst, en dat op de Werkdagen waarop de post wordt uitgereikt, zoals gespecificeerd in de Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening door bpost (namelijk van maandag tot vrijdag, met uitzondering van de wettelijke feestdagen in België of een inactiviteitsdag waartoe bpost heeft besloten en die op de website van bpost (www.bpost.be) is gepubliceerd of in de gevallen van overmacht of in geval van van minimale verstoring van de dienst).

9.2. Klant

De Klant verbindt zich ertoe om ervoor te zorgen dat de Zendingen kunnen worden uitgereikt in een brievenbus die voldoende groot en vlot bereikbaar is (bijvoorbeeld langs de straat, geen verplichting om zich aan te melden, geen badge of andere toegangsmodaliteiten), dat er een vrije parkeerplaats is voorzien en dat er in de afgifteplaats een lift aanwezig is in geval er op een verdieping moet worden uitgereikt. Alle toegangsvoorwaarden om de Zendingen te kunnen uitreiken, worden op bevel van de Klant gratis en zonder enige beperking ter beschikking van bpost gesteld. De Klant verklaart dat de informatie die via het online Aanvraagformulier aan bpost wordt bezorgd, correct is. De Overeenkomst wordt ingevuld door en onder de volledige verantwoordelijkheid van de Klant. De Klant is aansprakelijk voor alle schade die bpost zou kunnen lijden als gevolg van een aan de Klant toe te schrijven niet-naleving van Deze voorwaarden, en dan met name de schade die zou voortvloeien uit een frauduleuze aangifte of het doorgeven van verkeerde informatie.

Als de Klant verhuist of als zijn factureringsadres verandert, dan verbindt hij zich ertoe om bpost minstens twee (2) maanden op voorhand te verwittigen via een brief die gericht is aan bpost, GSO - Contracting Team, Muntcentrum, 1000 Brussel of via een e-mail naar contract@bpost.be, teneinde bpost de mogelijkheid te geven om over te gaan tot de operationele wijzigingen die eruit voortvloeien.

10. Aansprakelijkheid van bpost

bpost kan niet aansprakelijk worden gesteld ingeval er zich een gebeurtenis zou voordoen die aan zijn wil en aan zijn controle ontsnapt (overmacht), met dien verstande dat de volgende situaties gevallen van overmacht zijn:

- een niet aan bpost toe te schrijven verkeersongeval waarbij de uitreiker zou zijn betrokken;
- een abnormale verkeersdruk die met name te wijten is aan de weersomstandigheden (wintertoestand met kans op sneeuw en/of vorst – volgens Meteowing gecategoriseerd als “Code Rood”);
- ongevallen, werken, omleidingen, schade aan het wegdek, daden of nalatigheden van openbare instanties, een panne die een weerslag heeft op de sorteercentra of voertuigen van bpost enz.;
- nationale, regionale of lokale stakingen van het voltallige postpersoneel of een deel ervan;
- overstromingen, brand, bliksem, ontploffingen, instortingen, aanslagen en elke daad of nalatigheid van een persoon of entiteit die aan de controle van bpost ontsnapt enz.;
- de totale of gedeeltelijke onbeschikbaarheid van het Aanvraagformulier veroorzaakt door de telecomoperator (probleem met de toegankelijkheid, de betrouwbaarheid van de overdracht van de gegevens, de toegangstijden, eventuele toegangsbeperkingen tot het internet of de veiligheid).

In dergelijke gevallen zal de post worden uitgereikt zodra de situatie die een geval van overmacht vormt, is opgelost.

Als de Klant zich klaarmaakt om gedurende een korte

periode een grote hoeveelheid post te ontvangen, dan dient hij bpost daarvan op de hoogte te stellen, zodat bpost de nodige operationele aanpassingen kan voorzien.

bpost kan niet aansprakelijk worden gesteld voor misbruiken, overtredingen, wanbedrijven, fouten, vergissingen of nalatigheden die door de Klant of derden werden begaan. De Klant dient bpost te vergoeden voor elke schade die bpost zou lijden ingevolge een klacht of vordering van derden die zou voortvloeien uit een fout van de Klant, onder meer als er tijdens de inschrijving op de dienst verkeerde informatie wordt doorgegeven.

bpost is uitsluitend verantwoordelijk voor directe schade (met uitzondering van alle indirecte schade, zoals verlies van inkomsten, aantasting van het imago of de reputatie van de Klant enz.) die zou kunnen voortvloeien uit de niet-uitvoering van de Overeenkomst door bpost.

Ingeval bpost aansprakelijk wordt gesteld mag de schadeloosstelling waarop de Klant aanspraak zal kunnen maken niet hoger liggen dan de maandelijkse Bijdrage die per geïmpacteerd uitreikingsadres wordt betaald. De aansprakelijkheid van bpost is beperkt tot de hierboven opgesomde gevallen en bedragen. bpost kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit een fout van bpost die geen verband houdt met de niet-uitreiking van de aan de Klant geadresseerde post in overeenstemming met Deze voorwaarden (diefstal, verlies, uitreikingstermijnen enz.).

De Klant kan bpost overigens in geen geval aansprakelijk stellen omwille van een fout die samenhangt met de niet-uitvoering van de Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening van bpost, behalve als er uitdrukkelijk naar zou worden verwezen in het kader van Deze voorwaarden (uitreikingsdagen enz.).

bpost kan niet aansprakelijk worden gesteld in geval van niet-uitreiking in brievenbussen die niet voldoen aan de geldende wettelijke bepalingen of die niet gratis en vlot bereikbaar zijn (zonder badge of ander identificatie- of toegangssysteem). Hetzelfde geldt voor de niet-uitreiking van niet-conforme, verboden of onbestelbare post, zoals vastgelegd in de Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening van bpost.

bpost kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de relevantie en de juistheid van de informatie op het Aanvraagformulier van de dienst.

11. Beschrijving van het verwachte kwaliteitsniveau voor de dienst Early Daily Service

bpost verbindt zich ertoe om de dienst Early Daily Service te verlenen zoals hieronder beschreven. Als de Klant vaststelt dat de dienstverlening niet beantwoordt aan de verwachtingen, dan moet hij een klacht indienen bij bpost. De componenten voor een goed begrip van het serviceniveau van bpost omvatten:

- het type dienst dat moet worden verleend: bpost verbindt zich ertoe om de voor de Klant bestemde Zendingen voor negen (9) uur uit te reiken op het in de Overeenkomst vermelde adres;

- het gewenste prestatieniveau van de diensten: een betrouwbare dienst is een dienst die voorziet in een uitreiking van de Zendingen op elke Werkdag, waarbij een minieme verstoring van de dienst is toegelaten, namelijk:
 - één keer per maand geen tijdige uitreiking (één (1) Werkdag per kalendermaand);
 - een dagelijkse vertraging in de uitreiking (vijf (5) minuten): uitreiking toegelaten tot vijf over negen (9.05 uur);
 - een geval van overmacht;
- De stappen die moeten worden gevolgd om de problemen met de dienst te melden: als een Klant vaststelt dat de dienst niet werd verleend, dan moet hij binnen een termijn van vijf (5) Werkdagen, te rekenen vanaf de uitreikingsdatum, een bezwaar of een klacht tot bpost richten. De Klant neemt telefonisch contact op met de Klantendienst (02 201 11 11), die elke dag tussen 8.30 en 17 uur bereikbaar is, om de situatie te melden.
- De antwoordtijd en de oplossingen voor de onderzochte problemen: de antwoordtijd is de periode waarin bpost het onderzoek naar het probleem zal opstarten (vijf (5) Werkdagen). De oplossingstijd voor het probleem is de periode waarin het huidige probleem van de dienst zal worden opgelost en gecorrigeerd (tien (10) werkdagen).
- De opvolging van de processen en de servicelevel-verslagen: het bewijs van de uitreiking van de Zendingen en van het tijdstip van uitreiking wordt geleverd aan de hand van een scan die de postman-uitreiker op het ogenblik van de uitreiking uitvoert. Die scan genereert een gedigitaliseerd bestand waarin het tijdstip, het nummer van de streepjescode en de afgifteplaats worden vermeld. De klant aanvaardt de bewijskracht van deze gegevens.
- De eventuele gevolgen voor bpost als het zijn engagement niet nakomt: ingevolge een uitdrukkelijke klacht van de klant en de vastgestelde tekortkoming van bpost, kan de klant aanspraak maken op een vergoeding die overeenkomt met een gemiddeld forfaitair bedrag per dag niet-conforme uitreiking van de post (behoudens overmacht en minieme verstoring van de dienst), met een maximum van de Werkdagen van de maand waarin de tekortkoming werd vastgesteld.

12. Klacht van de klant

Elk bezwaar of elke klacht van de Klant moet aan bpost worden gericht binnen een termijn van vijf (5) Werkdagen, te rekenen vanaf de datum van de uitreiking van de Zendingen waarop het bezwaar of de klacht betrekking heeft.

Een klacht kan worden ingediend door te telefoneren naar de Klantendienst (02 201 11 11), die elke Werkdag bereikbaar is tussen 8.30 en 17 uur, of door een brief te sturen naar bpost, Klantendienst, Muntcentrum, 1000 Brussel.

Elke klacht die door de Klant wordt ingediend, krijgt een referentienummer dat aan de Klant wordt meegedeeld. Op verzoek kan de Klant gratis een bericht van ontvangst krijgen. Als de Klant het referentienummer vermeldt in zijn

geschriften of bij latere gesprekken met de diensten van bpost, dan vergemakkelijkt en versnelt hij het beheer van zijn klacht.

Indien de Klant niet tevreden is over het resultaat of de verwerking van zijn klacht door bpost, dan kan hij zich vervolgens gratis wenden tot de Ombudsdienst voor de postsector ingesteld door de wet van 21 maart 1991, door een brief te sturen naar: Ombudsdienst voor de postsector - Koning Albert II-laan 8, bus 4, 1000 Brussel (www.omps.be).

13. Intellectuele eigendom

bpost blijft houder van alle intellectuele eigendomsrechten die verbonden zijn aan de diensten Daily Service en Early Daily Service. De Klant mag het Aanvraagformulier voor diensten van bpost niet gebruiken voor commerciële doeleinden. Meer specifiek is het de Klant verboden om het merk of het logo "Daily Service" en "Early Day Service", en dat van "bpost", te gebruiken.

14. Bescherming van Persoonsgegevens

De Persoonsgegevens (naam en voornaam, adres, telefoon-/gsm-nummer of e-mailadres, functie) met betrekking tot bepaalde personeelsleden van de Klant, zoals door de Klant aan bpost meegedeeld in het kader van de afsluiting van de Overeenkomst of van de uitvoering van de door de Overeenkomst beoogde diensten, zullen worden verwerkt door bpost, de Verantwoordelijke voor de Verwerking van deze gegevens, met het oog op het verlenen van de in Deze voorwaarden bedoelde Diensten (met inbegrip van voor het beheer van de contractuele relatie, het opnemen van contact in geval van problemen, de controle van de verrichtingen en de preventie van fraude en misbruik). bpost behoudt zich het recht voor om deze Gegevens eveneens te gebruiken om later aan deze personeelsleden informatie te verstrekken over gelijkaardige diensten die door bpost worden aangeboden, met name in het kader van het gerechtvaardigde belang van bpost om deze diensten bij zijn klanten te promoten, onder meer via de post, via e-mail en telefonisch.

bpost mag die Gegevens eveneens gebruiken om contact op te nemen met zijn personeelsleden in het kader van marktstudies of tevredenheidsenquêtes met het oog op het verbeteren van zijn diensten.

De Klant garandeert dat zijn personeelsleden op de hoogte werden gebracht van de voormelde verwerking van hun persoonsgegevens door bpost.

Deze Persoonsgegevens zullen toegankelijk zijn voor onze leveranciers van informaticadiensten aan wie de modelcontractbepalingen van de Europese Commissie werden opgelegd indien ze buiten de Europese Economische Ruimte zijn gevestigd.

De Persoonsgegevens die u ons meedeelt, zullen gedurende drie (3) jaar na de opzeggingsdatum van het contract worden bewaard, waarna ze zullen worden gewist.

Onder bepaalde voorwaarden kunnen de personeelsleden van de Klant hun Persoonsgegevens inkijken en indien nodig

laten verbeteren, het wissen ervan vragen, de Verwerking ervan beperken of de overdracht ervan vragen door een gedateerd en ondertekend schriftelijk verzoek, samen met een bewijs van hun identiteit, naar het volgende adres te verzenden: bpost, Data Protection Office, Muntcentrum (14B), 1000 Brussel, of online via de link naar het onlineformulier dat beschikbaar is in ons charter persoonlijke levenssfeer: www.bpost.be/site/nl/privacy. Tot slot kunt u een klacht indienen bij de overheid die in België ter zake bevoegd is, indien een dergelijke vraag zonder gevolg blijft: www.gegevensbeschermingsautoriteit.be.

15. Wijziging

15.1. bpost

Deze Algemene voorwaarden kunnen op elk ogenblik door bpost worden gewijzigd. De aldus gewijzigde Algemene Voorwaarden zullen van toepassing zijn en zullen de Partijen verbinden vanaf de eerste (1ste) dag van de maand die volgt op de kennisgeving van deze wijziging door bpost aan de Klant. Deze kennisgeving wordt verstuurd één (1) maand voor de wijziging van toepassing wordt.

Indien zou blijken dat bpost door een wet, een reglementering of een besluit van een Belgische of supranationale overheid verplicht is om de bijdrage, de kenmerken of de specificaties van Daily Service of Early Daily Service of de inhoud van de Algemene Voorwaarden te wijzigen of om de Overeenkomst op te zeggen, dan dient bpost de Klant hiervan op de hoogte te brengen.

In dat geval kan de Klant, binnen een termijn van vijftien (15) dagen, te rekenen vanaf deze datum, bpost via een aangetekend schrijven laten weten dat hij de Overeenkomst op de datum van de tariefaanpassing wil stopzetten. De partijen komen overeen dat er in dergelijke gevallen geen enkele schadevergoeding door de Klant kan worden geëist.

15.2. De Klant

De klant kan de in de Overeenkomst vermelde adressen of het per adres verleende type dienst te allen tijde wijzigen, mits een vooropzegging van één (1) maand, via e-mail (contract@bpost.be), of via een aangetekend schrijven dat gericht is aan bpost, GSO - Contracting Team, Muntcentrum, 1000 Brussel. De Klant aanvaardt de eventuele weerslag op zijn Bijdrage.

16. Andere contractuele bepaling

16.1. Onderaanneming

bpost behoudt zich het recht voor om met het oog op de uitvoering van de Overeenkomst een beroep te doen op onderaannemers.

Toepasselijk recht en regeling van de geschillen
Deze Overeenkomst wordt geregeld door het Belgisch recht. 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 de Overeenkomst.

16.2. Overdraagbaarheid

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

16.3. Deelbaarheid

Het feit dat een clause of een gedeelte van de Overeenkomst omwille van welke reden dan ook nietig of niet-dwingend is, heeft geen enkele invloed op de geldigheid en het dwingende karakter van de andere bepalingen van de Overeenkomst.

16.4. Afstand doen van rechten

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

16.5. Integraliteit

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

