

# Algemene Voorwaarden van de dienst voor de verhuur van Postbussen – Versie 2024

Onderstaande algemene voorwaarden zijn van toepassing vanaf 1 januari 2024.

1.	Definities .....	2
2.	Toepassingsgebied en aanvaarding van deze Algemene voorwaarden .....	2
3.	Beschrijving en inhoud van de dienst voor de verhuur van Postbussen .....	2
4.	Afhalen van gewone post uit een postbus .....	3
5.	Duur van de huurovereenkomst van een postbus .....	3
6.	Personen die gerechtigd zijn de Huurovereenkomst van een Postbus te ondertekenen .....	3
7.	Huurprijs en waarborg .....	4
8.	Opzegging en terugbetaling .....	4
9.	Bewaartermijn van de post geadresseerd aan een postbus.....	4
10.	Adressering van de briefwisseling bestemd voor een postbus .....	5
11.	Uitreiking van de post.....	5
12.	Verplichtingen en verantwoordelijkheden van de klant .....	5
13.	Verplichtingen en verantwoordelijkheid van bpost .....	6
14.	Overdracht, onderverhuren, gemeenschappelijk huren .....	6
15.	Openbreken .....	6
16.	Sluiting van het kantoor of verhuizing van de postbussen .....	6
17.	Gebruik door bpost van de persoonlijke gegevens van de Klant .....	6
18.	Wijzigingen van de Algemene voorwaarden .....	6
19.	Klachten .....	7

## 1. Definities

In het kader van deze Algemene Voorwaarden hebben de onderstaande begrippen de volgende betekenis:

- 1.1. bpost:** naamloze vennootschap van publiek recht, met maatschappelijke zetel te Anspachlaan 1 bus 1, 1000 Brussel, ingeschreven in het rechtspersonenregister onder het nummer 0214.596.464.
- 1.2. Specifiek privacybeleid:** zoals vermeld op de website van bpost: [https://www.bpost.be/sites/default/files/privacy/privacy-policy\\_rent\\_mailbox\\_nl.pdf](https://www.bpost.be/sites/default/files/privacy/privacy-policy_rent_mailbox_nl.pdf) en beschikbaar op aanvraag aan het loket.
- 1.3. De Klant:** elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die gebruikmaakt van de dienst voor de verhuur van Postbussen van bpost, hierna ook "de Huurder" genoemd.
- 1.4. Algemene voorwaarden:** onderhavige Algemene voorwaarden van de dienst voor de verhuur van Postbussen van bpost, zoals die regelmatig worden bijgewerkt.
- 1.5. Algemene voorwaarden inzake de Dienstverlening door bpost:** de Algemene voorwaarden inzake de Dienstverlening door bpost, en beschikbaar op de website van bpost en in de postkantoren, zoals die regelmatig worden bijgewerkt.
- 1.6. De Huurovereenkomst:** de overeenkomst die wordt afgesloten tussen de Klant en bpost met als onderwerp de Dienst voor de verhuur van Postbussen.
- 1.7. De Dienst voor de verhuur van Postbussen:** de terbeschikkingstelling door bpost van één of meerdere postbussen (met of zonder sleutels) die eigendom zijn van bpost, voor gebruikdoeleinden zoals beschreven in deze Algemene voorwaarden.
- 1.8. De Doorzenddienst:** de door bpost aangeboden dienst die erin bestaat de post van de Klant voorlopig door te sturen naar een gehuurde postbus of naar een ander adres.
- 1.9. (Contractuele) Periodes:** de ononderbroken periodes van 3 maanden die overeenstemmen met de duur van de Huurovereenkomst van een postbus.
- 1.10. Huurprijs:** het bedrag dat de Klant aan bpost betaalt voor de Huur van een Postbus voor een Periode.
- 1.11. Pakket:** zendingen waarvan minstens één van de afmetingen de volgende waarden overschrijdt: 230 mm breedte, 350 mm lengte, 30 mm hoogte of 2 kg.

## 2. Toepassingsgebied en aanvaarding van deze Algemene voorwaarden

- 2.1.** Deze Algemene voorwaarden regelen de Dienst voor de verhuur van Postbussen vanaf 1 januari 2024.
- 2.2.** Deze Algemene voorwaarden zijn enkel van toepassing op de Dienst voor de verhuur van Postbussen van bpost. De andere door bpost verstrekte diensten (zoals de dienst voor de verwerking van brieven) vallen onder andere specifieke Algemene voorwaarden. De Huurovereenkomst zal ten vroegste in werking treden vijf (5) dagen nadat de Klant de Huurprijs heeft betaald aan bpost.
- 2.3.** Deze Algemene voorwaarden, alsook de Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening door bpost, maken integraal deel uit van de Overeenkomst die wordt gesloten tussen de Klant en bpost. In geval van tegenstrijdigheid tussen voormelde teksten, hebben de bepalingen van deze Algemene voorwaarden voorrang.
- 2.4.** Door te ondertekenen, bevestigt de Klant deze Algemene voorwaarden te hebben gelezen en zonder voorbehoud te aanvaarden.
- 2.5.** Indien krachtens een wettelijke bepaling van openbare orde of dwingend recht een van de bepalingen van deze Algemene voorwaarden nietig zou zijn of niet afdwingbaar zou zijn ten opzichte van de Klant, zal deze bepaling geacht worden nooit geschreven te zijn. Alle andere bepalingen blijven echter van kracht. Het deel van deze voorwaarden dat nietig of niet-afdwingbaar zou worden verklaard, wordt aangepast met het minimum dat nodig is zodat de betrokken bepalingen niet langer nietig of niet-afdwingbaar zijn. Partijen zien er op toe dat het initieel beoogde economische evenwicht wordt gehandhaafd.
- 2.6.** Deze Algemene voorwaarden worden geregeld door het Belgische recht. Alle geschillen inzake de Overeenkomst of deze Algemene voorwaarden die niet in der minne geregeld kunnen worden, zullen uitsluitend voorgelegd worden aan de rechtbanken en hoven van het gerechtelijk arrondissement van Brussel.

## 3. Beschrijving en inhoud van de dienst voor de verhuur van Postbussen

- 3.1.** De Dienst voor de verhuur van Postbussen biedt de Klant de mogelijkheid om een postbus te huren, met of zonder sleutel.
- 3.2.** Er zijn verschillende formaten postbussen beschikbaar aan verschillende huurprijzen. De Klant kiest het passende formaat van de postbus op basis van de verwachte hoeveelheid briefwisseling. De maximale hoeveelheid briefwisseling per postbus bedraagt 5.000 stukken per maand.

**3.3.** bpost bezorgt dagelijks de briefwisseling die naar dit postadres gezonden wordt, met inachtneming van de Algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de betrokken dienst voor de verwerking van post.

**3.4.** De Dienst voor de verhuur van Postbussen kan enkel worden gebruikt met het oog op de uitreiking van brievenpost.

**3.5.** In combinatie met de Doorzenddienst van bpost en tegen betaling van het toepasselijke tarief, en mits de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op deze dienst worden nageleefd, biedt de Dienst voor de verhuur van Postbussen de Klant de mogelijkheid om zijn briefwisseling dagelijks naar een postbus te laten doorsturen.

**3.6.** Een postbus kan in geen geval worden gebruikt voor het overmaken van Pakketten.

#### **4. Afhalen van gewone post uit een postbus**

- Postbus met sleutel: de Klant heeft 24/7 toegang tot de postbus die hij huurt als de postbussen van het postkantoor langs buiten toegankelijk zijn of tijdens de openingsuren van het lokaal als de postbussen van het postkantoor langs binnen toegankelijk zijn.
- Postbus zonder sleutel: de Klant heeft toegang tot de postbus die hij huurt tijdens de openingsuren van de loketten van het postkantoor waaraan de postbus is verbonden. De Huurder moet zijn identiteitskaart en een kopie van de Huurovereenkomst voorleggen.

#### **5. Duur van de huurovereenkomst van een postbus**

**5.1.** De Huurovereenkomst van een Postbus wordt afgesloten voor één of meerdere ononderbroken periodes van drie (3) maanden. De klant kan met één betaling de Huurprijs betalen voor maximaal 24 maanden. De onderhavige Huurovereenkomst kan zo vaak worden verlengd als de Klant wenst.

**5.2.** Indien de Huurovereenkomst gecombineerd wordt met de Doorzenddienst, mag de geldigheidsduur van de Doorzenddienst die van de Huurovereenkomst niet overschrijden. De Klant moet zijn doorzendformulier indienen in het kantoor waar hij de postbus huurt.

**5.3.** In de maand die voorafgaat aan de vervaldatum van deze Huurovereenkomst, laat bpost een bericht achter in de postbus van de Klant, waarin hij gevraagd wordt de Huurovereenkomst eventueel te verlengen.

**5.4.** De verlenging van de Huurovereenkomst zal pas in werking treden als bpost ten laatste vier (4) dagen voor het einde van de Huurovereenkomst

het bedrag van de Huurprijs ontvangt voor één of meerdere bijkomende Periodes.

#### **6. Personen die gerechtigd zijn de Huurovereenkomst van een Postbus te ondertekenen**

**6.1.** Wat betreft Particulieren:

Huur voor eigen rekening: Elke persoon die minstens achttien (18) jaar oud is, kan een postbus huren. Hij moet zijn identiteitskaart voorleggen. Een niet-ontvoogde minderjarige van minder dan achttien (18) jaar kan een postbus huren op voorwaarde dat hij/zij de schriftelijke en ondertekende (gelegaliseerde handtekening) toelating voorlegt van zijn/haar vader, moeder of voogd.

Collectieve huurovereenkomst: Meerdere natuurlijke personen kunnen samen éénzelfde postbus huren. In dat geval moeten de medehuurlers een hoofdhuurder aanduiden. De hoofdhuurder moet een lijst overmaken van de medehuurlers die eventueel post kunnen ontvangen in de postbus en die gemachtigd zijn om de postbus te openen.

**6.1.1.** De hoofdhuurder moet zich persoonlijk aanbieden in het postkantoor waaraan de postbus (fysiek of fictief) is verbonden, in het bezit van een door elk van de medehuurlers ondertekende volmacht en van een kopie van hun identiteitsbewijs.

**6.1.2.** De hoofdhuurder is de enige door bpost erkende contactpersoon. Alleen hij kan:

- een naam aan de huurderslijst toevoegen of er een naam van schrappen;
- de Huurovereenkomst van de postbus verlengen of opzeggen.

**6.1.3.** De medehuurlers van een gemeenschappelijke postbus zijn gerechtigd alle gewone post die aan de bus in kwestie werd toegezonden, af te halen.

**6.2.** Wat betreft de rechtspersonen (handelsmaatschappijen, verenigingen, instellingen en andere organisaties met een aparte rechtspersoonlijkheid): Enkel de personen die gerechtigd zijn de rechtspersoon te vertegenwoordigen, mogen de Huurovereenkomst ondertekenen. De persoon die gerechtigd is de rechtspersoon te vertegenwoordigen, moet de originele documenten die zijn machtiging bewijzen, voorleggen. De gehuurde postbus mag in geen geval gebruikt worden als maatschappelijke zetel of als adres voor een exploitatiezetel van een rechtspersoon. Indien dit verbod wordt geschonden, dan behoudt bpost zich het recht voor om de Huurovereenkomst overeenkomstig artikel 8.2 te beëindigen.

## 7. Huurprijs en waarborg

7.1. bpost ontvangt per verhuurde postbus het bedrag van één Huurprijs, ongeacht het aantal Huurders.

7.2. Het bedrag van de Huurprijs is terug te vinden op [www.bpost.be/tarieven](http://www.bpost.be/tarieven). Op deze pagina van de website van bpost staan de tarieven die van toepassing zijn op de verschillende soorten postbussen.

7.3. Bij het ondertekenen van de Huurovereenkomst van een bus met sleutel, ontvangt de Huurder max. 2 sleutels. Per sleutel betaalt de Huurder een waarborg. Deze waarborg dekt eventuele schade aan de postbus en garandeert de teruggave van de sleutel(s). Het bedrag van de waarborg is vermeld in de Huurovereenkomst.

7.4. bpost betaalt de waarborg aan de Klant terug nadat werd vastgesteld dat de postbus geen beschadigingen heeft opgelopen (en na teruggave van de eventuele sleutels).

7.5. De Klant is enkel verantwoordelijk voor de rechtstreekse schade die ontstaat:

- als de Klant de sleutel(s) pas na een termijn van één kalendermaand, te tellen vanaf het einde van de Huurovereenkomst, teruggeeft;
- indien de sleutel(s) beschadigd is/zijn;
- indien de postbus beschadigd werd door een feit dat aan de Klant toe te schrijven is.

bpost moet deze niet-uitvoering aantonen. Ingeval de Klant aansprakelijk wordt gesteld, kan de schadevergoeding waar bpost aanspraak op kan maken, niet hoger zijn dan de waarborg die de Klant aan het begin van de Huurovereenkomst heeft betaald.

De Klant kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor onrechtstreekse schade.

7.6. De klant verbindt zich ertoe een postbus te kiezen waarvan het formaat geschikt is voor het volume briefwisseling dat hij denkt te zullen ontvangen (rekening houdend met onder andere de bepalingen van artikel 9 en 11 van de Algemene voorwaarden).

7.7. De Klant verbindt zich ertoe de voorziene Huurprijs te betalen volgens de gekozen tariefformule, en zoals vermeld op de Huurovereenkomst. Indien blijkt dat het effectief in de postbus afgegeven volume briefwisseling de capaciteit van de door de Klant gekozen postbus overschrijdt, dan zal de Klant daarvan verwittigd worden door middel van een bericht in zijn Postbus en zal de briefwisseling voor hem ter beschikking zijn aan het loket. In geval van misbruik kan bpost ook een supplement per zending aanrekenen ter waarde van een postzegel met waarde 2, en dit voor het totaal volume

briefwisseling dat niet in postbus kon bezorgd worden wegens onvoldoende capaciteit.

## 8. Opzeggingen terugbetalingx

8.1. De klant kan de Huurovereenkomst op elk moment van rechtswege en zonder voorafgaande kennisgeving beëindigen. Om de Huurovereenkomst op te zeggen, moet de Huurder (of de hoofdhuurder) zich aanbieden op het postkantoor waaraan de postbus (fysiek of fictief) is verbonden, voorzien van:

- zijn identiteitskaart;
- de ondertekende Huurovereenkomst;
- de eventuele sleutel(s).

8.2. bpost behoudt zich het recht voor om deze Huurovereenkomst zonder kennisgeving te beëindigen, in geval van onvoorziene gebeurtenissen waarover bpost geen controle heeft en die de uitvoering van de Overeenkomst gedeeltelijk of volledig onmogelijk maakt, of in geval van niet-naleving van de bepalingen van deze Algemene voorwaarden, schade veroorzaakt aan (de) gehuurde postbus(sen), vermoedens van fraude via het gebruik van de postbus of enige andere schending van toepasselijke wet- of regelgeving.

8.3. In geval van beëindiging van de Huurovereenkomst door bpost, zal bpost de Klant binnen een redelijke termijn op de hoogte brengen van een dergelijke opschorting of annulering van de Overeenkomst. bpost vergoedt alleen de volledige Huurprijs die al is geïnd voor de Periode(n) die nog niet zijn gestart.

## 9. Bewaartermijn van de post geadresseerd aan een postbus

9.1. Gewone briefwisseling wordt in de postbus uitgereikt. Vanaf de elfde (11de) kalenderdag volgend op het einde van de Huurovereenkomst, stuurt bpost de brieven die zich in de postbussen bevinden terug naar de afzenders; indien deze gekend zijn, met de vermelding: "niet afgehaald". Briefwisseling die na het einde van de huur nog wordt opgestuurd naar de postbus zal worden teruggestuurd met de vermelding "ontvangt geen briefwisseling meer op het aangegeven adres".

9.2. Ingeschreven zendingen worden gedurende 15 kalenderdagen bewaard aan het loket; met uitzondering van gerechtsbrieven waarbij de bewaartermijn 8 dagen bedraagt. Een bericht wordt achtergelaten om de Huurder hiervan te informeren. Indien de Huurder de ingeschreven zendingen niet komt afhalen aan het loket, dan zal de briefwisseling na de bewaring teruggestuurd worden naar de afzender met de vermelding "niet afgehaald".

## 10. Adressering van de briefwisseling bestemd voor een postbus

**10.1.** Opdat postzendingen zouden worden uitgereikt in een postbus die is gehuurd krachtens deze Algemene voorwaarden, moet het adres op de zendingen verplicht PB of BP vermelden, gevolgd door het nummer van de postbus zoals vermeld in de Huurovereenkomst, alsook de exacte naam van het postkantoor waaraan de postbus is verbonden, de postcode en de gemeente waar het postkantoor is gevestigd. Andere vermeldingen zijn niet toegelaten.

**10.2.** De vermelding van de naam van de bestemming/huurder van de postbus (of de benaming van de rechtspersoon):

1. is facultatief voor de gewone zendingen;
2. is verplicht voor de ingeschreven zendingen (waaronder de aangetekende zendingen), omdat de bestemmingen moeten tekenen voor ontvangst van deze zendingen. bpost reikt de aan een postbus gerichte ingeschreven zendingen niet uit als de zending gericht is aan een andere persoon dan de Huurder of een van de medehuurders van de postbus.

**10.3.** Wanneer het postkantoor waaraan de postbus is verbonden, zich in een gebouw bevindt (bijv. het Justitiepaleis), dan is het verboden om de naam van dat gebouw of een referentie ernaar, op te nemen in de adressering.

## 11. Uitreiking van de post

**11.1.** Als de adressering niet voldoet aan de voorwaarden van punt 10 van deze Algemene voorwaarden, dan stuurt bpost de post terug naar de afzender.

**11.2.** Enkel volgende postzendingen die werden geadresseerd naar postbussen en verstuurd via bpost, worden bedield in de postbussen en als volgt uitgereikt:

1. geadresseerde zendingen worden uitgereikt in de postbus; zonder melding van aankomst. Behoudens uitzonderlijke omstandigheden is de zending ten laatste beschikbaar op het moment dat de loketten openen.
2. tijdschriften/kranten worden uitgereikt in de postbus, indien rechtstreeks aan de postbus geadresseerd en dit zonder melding van aankomst. Behoudens uitzonderlijke omstandigheden is de zending ten laatste beschikbaar op het moment dat de loketten openen.
3. Ingeschreven zendingen worden niet uitgereikt in de postbus, de klant krijgt een bericht in de postbus dat hij zijn zending kan afhalen aan het loket. Enkel de bestemming of diens

gemachtigde mag een ingeschreven zending in ontvangst nemen. Om de zending in ontvangst te nemen is vereist:

- het bericht dat in de postbus werd achtergelaten;
- een kopie van de Huurovereenkomst;
- een identiteitsbewijs;
- het volmachtdocument en een kopie van de identiteit van de bestemming bij optreden als gevolmachtigde.

4. Pakketten worden niet uitgereikt in de postbus, de Klant krijgt een bericht in de postbus dat hij zijn zending kan afhalen aan het loket. Om de zending in ontvangst te nemen is vereist:

- het bericht dat in de postbus werd achtergelaten;
- een kopie van de Huurovereenkomst;
- een identiteitsbewijs.
- het volmachtdocument en een kopie van de identiteit van de bestemming (indien afgifte tegen handtekening).

5. Niet geadresseerde zendingen worden niet uitgereikt in een postbus.

6. Postassignatie aan huis te betalen en aan de bestemming zelf: worden niet uitgereikt in een postbus.

**11.3.** Indien een andere postoperator de Klant op de hoogte wenst te stellen van de ontvangst van een ingeschreven zending of Pakket, dan dient hij dit bericht via het bpost distributienetwerk te sturen. De ingeschreven zendingen of Pakketten verstuurd via een andere postoperator worden niet door bpost bewaard. Het bericht dient de huurder van de postbus te informeren over de locatie of wijze waarop hij zijn Ingeschreven zending of Pakket kan ophalen.

## 12. Verplichtingen en verantwoordelijkheden van de klant

**12.1.** De Klant verklaart dat de informatie die hij aan bpost heeft overgemaakt, juist is.

**12.2.** De klant is verantwoordelijk voor alle schade die, door zijn toedoen of door toedoen van personen voor wie hij verantwoordelijk is, wordt toegebracht aan de postbussen, aan de inhoud van die postbussen of aan de ruimtes waar ze zich bevinden.

**12.3.** Indien de postbus door meerdere Huurders gehuurd wordt, zijn alle Huurders hoofdelijk aansprakelijk.

### **13. Verplichtingen en verantwoordelijkheid van bpost**

**13.1.** bpost kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor misbruik, overtredingen of misdrijven door de Klant of door derden die rechtstreeks of onrechtstreeks gebruik maken van de Dienst voor de verhuur van Postbussen.

**13.2.** bpost is enkel verantwoordelijk voor de rechtstreekse schade die het gevolg is van het niet-uitvoeren van de Huurovereenkomst door bpost. Deze niet-uitvoering moet door de Klant worden aangetoond. Ingeval bpost aansprakelijk wordt gesteld, kan de schadevergoeding waar de Klant aanspraak op kan maken, niet hoger zijn dan de Huurprijs die de Klant voor de lopende Periode heeft betaald, overeenkomstig punt 7 van deze Algemene voorwaarden. bpost kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor onrechtstreekse schade. Elk bezwaar of elke klacht van de Klant moet aan bpost worden gericht binnen een termijn van drie (3) maanden, te rekenen vanaf de datum dat de schade werd vastgesteld.

**13.3.** bpost wijst elke aansprakelijkheid af indien niet-nominatieve brieven na de ontbinding of de beëindiging van de Huurovereenkomst van de oorspronkelijke Huurder, worden uitgereikt in de postbus van de volgende Huurder.

### **14. Overdracht, onderverhuren, gemeenschappelijk huren**

De Huurovereenkomst kan niet het voorwerp uitmaken van een overdracht of van een onderverhuur.

### **15. Openbreken**

**15.1.** In de volgende gevallen heeft bpost het recht om een gespecialiseerde arbeider aan te duiden om een postbus te laten openbreken:

- Als bpost op het einde van de Huurovereenkomst niet opnieuw vrij over de postbus kan beschikken;
- Onmiddellijk, zonder ingebrekestelling, als er uit de postbus bepaalde dampen, rook, geur of andere verdachte uitwasemingen vrijkomen of als ernstige en onvoorziene omstandigheden bpost ertoe aanzetten dringende maatregelen te treffen om de eigen belangen, alsook die van de Huurder of van de andere Huurders, te vrijwaren;
- Op schriftelijke vraag van de Huurder, om welke reden dan ook, vooral bij verlies van de sleutels;
- Ingevolge een officiële, schriftelijke aanvraag van de openbare en/of gerechtelijke instanties en/of zij die de hoedanigheid hebben van een officier van de gerechtelijke politie.

**15.2.** De kosten die worden veroorzaakt door het openbreken van de postbus, de vervanging van de sleutels en de sloten alsook de herstellingskosten worden gedragen door de Huurder.

### **16. Sluiting van het kantoor of verhuizing van de postbussen**

**16.1.** bpost behoudt zich het recht voor het postkantoor waaraan de postbus is verbonden, te sluiten of om de postbussen te verhuizen naar een ander gebouw of om wijzigingen aan te brengen aan de nummering van de postbussen.

**16.2.** In dat geval zal bpost zijn Klanten daar minstens één maand op voorhand van op de hoogte brengen. Er zal een bericht worden achtergelaten in de postbus. De Klant zal in geen geval een schadevergoeding kunnen eisen voor het eventuele nadeel dat hij zou kunnen ondervinden ten gevolge van de verandering in de toestand van de postbus.

### **17. Gebruik door bpost van de persoonlijke gegevens van de Klant**

De persoonsgegevens van de Klant worden verwerkt overeenkomstig de wetgeving op de privacy en zoals vermeld in privacybeleid vermeld in het Verhuisformulier. Door het afsluiten van de overeenkomst verklaart de Klant kennis te hebben genomen van de privacybeleid en het te aanvaarden.

### **18. Wijzigingen van de Algemene voorwaarden**

**18.1.** Deze Algemene Voorwaarden kunnen te allen tijde door bpost worden gewijzigd. Dergelijke wijzigingen kunnen nodig zijn om in te spelen op veranderingen in de postale sector. Deze sector is gereguleerd en wordt gekenmerkt door veranderingen inzake vraag en aanbod. De diensten en operationele processen van bpost kunnen bijgevolg evolueren in functie van de wijzigende omstandigheden. De gewijzigde algemene voorwaarden zijn van toepassing op de klant en binden de partijen zodra deze nieuwe algemene voorwaarden worden gepubliceerd op [www. bpost.be](http://www.bpost.be) en beschikbaar worden gesteld in de postkantoren (met vermelding van de datum van inwerkingtreding), met dien verstande dat deze wijzigingen niet van toepassing zijn op huidige overeenkomsten, maar van toepassing zijn op verlengingen van deze Overeenkomsten die worden aanvaard na de datum van wijziging. De Algemene voorwaarden zijn beschikbaar op de website van bpost en in de postkantoren.

**18.2.** bpost heeft in alle omstandigheden en zonder voorafgaande kennisgeving het recht om de kenmerken van de aan de Klant aangeboden Dienst voor de verhuur van Postbussen te

wijzigen, om ze aan te passen aan de evolutie van de technologie, en om de Algemene Voorwaarden te wijzigen die hierop betrekking hebben.

**18.3.** Indien bpost door een wet, reglement of beslissing van een Belgische, Europese of buitenlandse overheid verplicht wordt de tarieven, kenmerken of specificaties van de Dienst voor de verhuur van Postbussen of de inhoud van de Algemene voorwaarden te wijzigen of de Overeenkomst te ontbinden, zal bpost de Klant daarvan op gepaste wijze op de hoogte brengen. In dit geval zal de Klant geen schadevergoeding kunnen eisen.

## 19. Klachten

**19.1.** Elk bezwaarschrift of elke klacht van de Klant moet binnen drie werkdagen, te rekenen vanaf de datum van de gebeurtenis waarop de klacht of het bezwaarschrift betrekking heeft, geadresseerd worden aan bpost.

**19.2.** Een klacht gemeld worden:

- in het postkantoor waaraan de postbus is verbonden;
- per telefoon aan het Service Centre (02 278 51 26);
- per post naar bpost, Service Centre, Anspachlaan 1 bus 1, 1000 Brussel.

Elke klacht krijgt een referentienummer dat aan de Klant wordt meegedeeld. Op aanvraag ontvangt de Klant een gratis ontvangstbewijs. Door de referentie te gebruiken bij correspondentie of conversaties met bpost zal de Klant de behandeling van zijn klacht vereenvoudigen en de oplossing ervan bespoedigen.

**19.3.** Als een klant niet tevreden is over de manier waarop zijn klacht door bpost werd behandeld, of over het resultaat ervan, kan hij gratis in beroep gaan bij de Ombudsdienst voor postsector, die werd opgericht door de wet van 21 maart 1991, door een brief te sturen naar Ombudsdienst voor de postsector - Koning Albert II-laan 8 bus 4, 1000 Brussel ([www.omps.be](http://www.omps.be)).

