

Algemene Voorwaarden

Versie 1.1 – Gevalideerd vanaf 1st Januari 2022

De laatste toepasselijke versie van dit document kan altijd worden geraadpleegd op <http://landmarkglobal.com/clients/gtc-shipping-be-nl/>.

Landmark Global behoudt zich het recht voor om deze voorwaarden van tijd tot tijd te wijzigen, mits Landmark Global dit ruim op voorhand aankondigt.

1. Inleiding

Art. 1 Deze Algemene Voorwaarden (AV) zijn van toepassing op alle contractuele relaties met Landmark Global zoals gedefinieerd in 1. ContractPartijen, Begrippen met een hoofdletter en Rangorde' in de 'Bijzondere Voorwaarden': bpost NV van publiek recht, een naamloze vennootschap van publiek recht georganiseerd krachtens de Belgische wetten, met maatschappelijke zetel in Boulevard Anspach 1, bte 1 1000 Brussel, met ondernemingsnummer 0214.596.464 dat optreedt onder de merknaam Landmark Global.

Door het (elektronisch of fysiek) ondertekenen van een Dienstverleningsovereenkomst of door Internationale Zendingen af te geven aan Landmark Global of aan een Onderaannemer van Landmark Global, gaat de Klant akkoord met de in dit document beschreven Voorwaarden en stemt hij ermee in erdoor te zijn gebonden en eraan te voldoen.

Art. 2 Deze AV bepalen uitsluitend de rechten en plichten tussen Landmark Global en de Klant, in zoverre er in de 'Bijzondere Voorwaarden' niet van wordt afgeweken.

Art. 3 Elke partij handelt als een onafhankelijke entiteit wat de levering van de diensten betreft. Niets in deze Dienstverleningsovereenkomst en geen enkel gedrag van een partij zal aanleiding geven of verondersteld worden aanleiding te geven tot het oprichten van een joint venture, een partnerschap of een bedrijf waarbij de partijen zijn betrokken.

Art. 4 Tenzij uitdrukkelijk vermeld in deze AV, is het precieze bedrag van in deze AV vermelde administratiekosten opgenomen in 'Bijlage II - Tarieven' van de Dienstverleningsovereenkomst.

Art. 5 Landmark Global behoudt zich het recht voor om voor de uitvoering van zijn diensten een beroep te doen op onderaannemers (hierna "Onderaannemers" genoemd).

2. Definities

Begrippen met een hoofdletter die in deze AV worden gebruikt en die niet elders worden gedefinieerd, hebben de volgende betekenis:

- a.** Landmark Global zoals gedefinieerd in Art. 1. van deze AV
- b.** Grensoverschrijdend: verzendactiviteit over een grens tussen twee landen heen
- c.** Afgifte: het afgeven van een of meerdere Zendingen aan Landmark Global of een Onderaannemer van Landmark Global voor Verwerking
- d.** Afgiftelabel: een afgedrukt document dat door de Klant wordt gebruikt om zendingen over te dragen aan Landmark Global of een Onderaannemer van Landmark Global
- e.** Internationale Zending of Zending: een Post-, Pakket- of Parcels-dienst die grensoverschrijdend wordt verstuurd
- f.** Postdiensten: alle diensten die in het contract Volumail

worden genoemd, alsook de dienstvarianten en de diensten die ze opvolgen, inclusief Easy Response

g. Pakketdiensten: alle diensten die in het contract MiniPak en Dragon Scan worden genoemd, alsook de dienstvarianten en de diensten die ze opvolgen, inclusief Easy Return

h. Parcelsdiensten: alle diensten die in het contract MaxiPak worden genoemd, alsook de dienstvarianten en de diensten die ze opvolgen, inclusief de Global Tracked Returns services

i. Klant: privépersonen of rechtspersonen die in het document 'Bijzondere Voorwaarden' van de Dienstverleningsovereenkomst als Klant worden geïdentificeerd

j. Afzender of Toegelaten Afzender: de Klant, en/of indien van toepassing, de privépersoon of de rechtspersoon die krachtens, en in overeenstemming met, deze Dienstverleningsovereenkomst gemachtigd is om Internationale Zendingen af te geven met het oog op de Verwerking ervan door Landmark Global

k. Bestemming: de privépersoon die de Internationale Zending ontvangt, de geadresseerde of de rechtspersoon of privépersoon die gemachtigd is om de Internationale Zending namens hen te ontvangen

l. Operationele Gidsen: het (de) document(en) waarin de vereisten zijn vastgelegd waaraan de Klant moet voldoen bij de voorbereiding en de afgifte van Internationale Zendingen aan Landmark Global, zoals van tijd tot tijd bijgewerkt door Landmark Global, en beschikbaar op <http://landmarkglobal.com/clients/general-documents-eu-nl/>, waartoe de Klant toegang heeft gekregen

m. PPI: een Postage Paid Impression: een door Landmark Global verstrekt uniek postbusnummer dat door de Klant voor de frankering moet worden gebruikt en dat Landmark Global absoluut nodig heeft om de Klant te kunnen factureren

n. STR: Speciale Trekkingsrechten: een als officiële munteenheid dienende artificiële munteenheid die is gebaseerd op verschillende nationale munteenheden en die wordt gebruikt door postoperatoren

o. Verwerking: de ontvangst, de sortering, het transport en de uitreiking van de Internationale Zendingen door Landmark Global in overeenstemming met deze Dienstverleningsovereenkomst en de Operationele Gidsen

p. Partij: de Klant of Landmark Global, zoals van toepassing

q. Werkdag: een dag die geen zaterdag, zondag of nationale wettelijke feestdag in België is

r. Customer Service HQ: bereikbaar via e-mail op clientservicesEU@landmarkglobal.com of schrijf naar Customer Service Landmark Global, Building 829c bedrijvenzone Machelen Cargo, 1830 Machelen, België.

3. Frankering en Tarieven

Art. 6 De Klant ontvangt een uniek PPI-nummer per dienst (al kunnen sommige diensten ook worden gecombineerd, maar enkel na schriftelijke overeenkomst met Landmark Global). Het PPI-nummer mag niet worden overgedragen en het eigendomsrecht ervan blijft bij Landmark Global.

Art. 7 De Klant moet zijn PPI-nummer aanbrengen op elke Mail en Pakket Zending, en moet daarbij de lay-out naleven zoals die in de Operationele Gidsen staat beschreven. Een beschrijving van de PPI-layout is terug te vinden in de operationele gidsen op <http://landmarkglobal.com/clients/general-documents-eu-nl/> waartoe de Klant toegang heeft gekregen.

Art. 8 De Tarieven die van toepassing zijn op de Verwerking door Landmark Global van de Internationale Zendingen van de Klant, zijn opgenomen in Bijlage II - Tarieven van de Dienstverleningsovereenkomst.

Art. 9 De Tarieven zijn exclusief btw. De btw en alle overige huidige en toekomstige indirecte belastingen, taksen, rechten en heffingen van welke aard (maar exclusief taksen op inkomsten en winst) ook die openbare en andere instanties kunnen heffen naar aanleiding van of in toepassing van deze Overeenkomst zijn altijd ten laste van de klant en zullen desgevallend bovenop de tarieven gevorderd kunnen worden.

Art. 10 Landmark Global kan de Klant betalingstermijnen toestaan. Dat zal dan worden vermeld in Lid I - "Bijzondere Voorwaarden" van deze Dienstverleningsovereenkomst. Te allen tijde vóór of tijdens de looptijd van het contract kan Landmark Global een betalingstermijn verlenen, die onderworpen is aan::

- a) het verstrekken door de Klant van een onherroepelijke first call-bankgarantie aan Landmark Global, of,
- b) het storten door de Klant van een renteloze provisie op de door Landmark Global opgegeven bankrekening, of
- c) het verstrekken van een domiciliëringsbewijs voor de betaling van de facturen van Landmark Global

Klant kan terugvallen op bestaande bankgaranties die aan Landmark Global werden verleend of op bestaande provisies die aan Landmark Global werden betaald, mits Landmark Global daar vooraf zijn schriftelijke goedkeuring voor verleent, en waarbij Landmark Global kan vragen dat een dergelijke bestaande bankgarantie of provisie zou worden verhoogd tot het door Landmark Global bepaalde bedrag dat rekening houdt met de nieuwe Diensten waarvoor de Klant opteert.

Betalingstermijnen worden of blijven pas van kracht nadat de dienst "Landmark Global Credit Collection" een positief advies heeft gegeven. Daartoe dient de klant de bewijzen voor het feit dat hij het bovenvermelde naleeft, te sturen naar het volgende adres: Het departement "Landmark Global -bpost - Credit Collection, Boulevard Anspach 1, bte 1 - 1000 Brussel, Belgium". De Credit Collection departement van bpost dient zo snel mogelijk zijn advies te geven over de betalingswijze en de termijnen.

Art. 11 Landmark Global behoudt zich het recht voor om het bedrag van de bankgarantie of de provisie eenzijdig te wijzigen, onder meer naar aanleiding van een hoog totaalbedrag van alle openstaande facturen.

Art. 12 Indien de klant zijn betalingsverplichtingen niet nakomt of indien een wijziging van de krediet situatie of de solvabiliteit van de klant (met inbegrip van een wijziging van de door Landmark Global vastgestelde kredietlimiet of het totale bedrag van de facturen van de klant) de aan de klant toegekende betalingstermijn of het bedrag van de bovengenoemde garantie niet langer rechtvaardigt, behoudt Landmark Global zich het recht voor de betalingstermijn in te trekken, het bedrag van de garantie eenzijdig aan te passen en/of onmiddellijke contante betaling te eisen voor latere stortingen van internationale zendingen, onverminderd de andere maatregelen die Landmark Global op grond van de wet of deze AV kan eisen in geval van contractuele niet-nakoming door de klant (met inbegrip van tijdelijke opschorting van de diensten en beëindiging van de Dienstverleningsovereenkomst).

Art. 13 In gevallen waarin een Klant die wil beginnen met het afgeven van Internationale Zendingen voordat de dienst "Landmark Global Credit Collection" zijn advies heeft verleend, moet Landmark Global een door Landmark Global vastgelegde voorafbetaling ontvangen. Het bewijs van betaling dient te worden geleverd per bankoverschrijving of per pc-banking (fax naar +32 (0)2 276 21 38) en moet gebeuren op een bankrekening van Landmark Global zoals vermeld in 4. 'Betaling & Facturering' in de 'Bijzondere Voorwaarden' van de Dienstverleningsovereenkomst.

Art. 14 Indien de Klant na het beëindigen van alle verleningen van Diensten door Landmark Global geen enkel

bedrag meer verschuldigd is, dan wordt, op verzoek van de Klant, de bankgarantie vrijgegeven of de provisie aan hem teruggestort bij aangetekende brief.

4. Afgiftevoorwaarden

Verpakking, omvang & gewicht en inhoud

Art. 15 Elke Internationale Zending moet voldoen aan de omvangs- en gewichtsnormen (volumetrisch, kg) en zich houden aan de beperkingen zoals gespecificeerd in de toepasselijke Operationele Gids. De Klant erkent de Operationele Gidsen die op elke Dienst van toepassing zijn en de erin opgenomen beperkingen in verband met de vereisten en de inhoud van Internationale Zendingen. Bijvoorbeeld: Goederen mogen enkel worden verstuurd met Pakket- of Parcelsdiensten. Documenten mogen worden verzonden onder een MiniPak-contract, maar Mail-diensten mogen nooit goederen bevatten.

Het niet-naleven van de verzendingsbeperkingen is voor Landmark Global een geldige reden om de Verwerking van een Internationale Zending stop te zetten en de Dienstverleningsovereenkomst te beëindigen.

Art. 16 Als een Zending de omvangs- en/of gewichtsdrempel overschrijdt, dan dienen er corrigerende maatregelen te worden genomen. Een zending kan als parcel worden heringedeeld en tegen het parcellariaf worden verzonden, waarbij een busbaar formaat dat niet-busbaar is, wordt heringedeeld als niet-busbaar. Ze zullen dienovereenkomstig worden gefactureerd.

Art. 17 Landmark Global kan naast eventuele retourkosten administratieve kosten in rekening brengen voor het afhandelen van zendingen die niet voldoen aan de voorwaarden in de Operationele Gidsen of die niet voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving Bij de beoordeling van de prestaties van Landmark Global moet rekening worden gehouden met eventuele vertragingen in de transitie in dergelijke situaties.

Art. 18 De Klant stemt ermee in om alle Internationale Zendingen aan te bieden in een passende stevige verpakking die geschikt is voor internationaal transport, teneinde ze tegen de risico's van gewoon transport te beschermen.

Art. 19 Materiaal (bv. zakken, etiketten) dat Landmark Global aan de klant bezorgt, mag enkel worden gebruikt om zendingen af te geven aan Landmark Global. Het blijft eigendom van Landmark Global en wordt teruggestuurd als de diensten van Landmark Global worden stopgezet of op verzoek van Landmark Global. Schade die niet is toe te schrijven aan een normaal gebruik door de Klant dient door Landmark Global vergoed te worden.

Art. 20 De Klant moet alle Zendingen door gemachtigd personeel laten voorbereiden in beveiligde lokalen en moet de Zendingen beschermen tegen ongeoorloofde interventies tijdens de voorbereiding, de opslag en het transport vooraleer ze aan Landmark Global worden overgedragen.

Art. 21 De Klant zal Landmark Global vrijwaren tegen alle schade die voortvloeit uit of verband houdt met het niet naleven door de Klant van alle toepasselijke wet- en regelgeving en zijn verplichtingen uit hoofde van deze Dienstverleningsovereenkomst. Als de vereisten die Landmark Global stelt voor de verzending herhaaldelijk niet worden nageleefd, heeft Landmark Global het recht om de Dienstverleningsovereenkomst eenzijdig *ipso jure* (d.w.z. is niet verplicht om een beroep te doen op de tussenkomst van een rechtbank of de wetgeving) middels aangetekende brief te beëindigen.

Art. 22 De Klant zal Landmark Global vrijwaren tegen eventuele vorderingen van derden die voortvloeien uit of verband houden met het niet naleven door de Klant van alle

toepasselijke wet- en regelgeving en zijn verplichtingen uit hoofde van deze Dienstverleningsovereenkomst.

Art. 23 De aanvaarding van de Zendingen door Landmark Global betekent niet dat Landmark Global erkent dat de Internationale Zending aan alle vereisten voor de verwerking ervan voldoet en kan niet worden geïnterpreteerd als een afstand van verhaal door Landmark Global van zijn rechten t.o.v de Klant.

Informatie m.b.t. douane

Art. 24 De Klant is ervoor verantwoordelijk dat er, voorafgaand aan de Afgifte, aan alle douaneformaliteiten is voldaan, alsook ervoor te zorgen dat de op de documenten vermelde informatie (bv. beschrijving van de inhoud, waarde) correct en volledig is. Om te voldoen aan de reglementering die voorschrijft dat voor beveiligings- en inklaringsdoeleinden Electronic Advance Data moeten worden verstrekt, zal de klant vóór de Afgifte de nodige elektronische gegevens voor de artikelen verstrekken. Het verstrekken van Electronic Advance Data is verplicht. Landmark Global behoudt zich het recht voor om op kosten van de Klant zendingen met goederen waarvoor de Klant geen ingevulde Electronic Advance Data heeft verstrekt, naar de Klant terug te sturen.

Art. 25 De Klant is als enige aansprakelijk voor de volledige naleving van de douaneformaliteiten en voor eventuele toepasselijke reglementeringen, inclusief maar niet beperkt tot de import- en exportregelgeving in het land van herkomst, bestemming en transit. De Klant erkent dat hij zich blootstelt aan burgerlijke en/of strafrechtelijke vervolging als hij niet-correcte of misleidende verklaringen aflegt over de inhoud van de Zendingen. Indien de Klant niet-correcte, onvolledige of misleidende verklaringen aflegt over de inhoud van Zendingen heeft Landmark Global het recht om de Dienstverleningsovereenkomst eenzijdig *ipso jure* (zonder een beroep te moeten doen op de tussenkomst van een rechtbank of de wetgeving) op te zeggen middels aangetekende brief.

Art. 26 Landmark Global kan administratiekosten aanrekenen voor Zendingen waarvan na inspectie door medewerkers van Landmark Global of competente instellingen blijkt dat ze goederen bevatten met een waarde die niet of niet juist werd opgegeven of dat er douanedocumenten onjuist zijn of ontbreken. Die kosten zullen bovenop de eventuele terugzendingskosten aan de Klant worden aangerekend.

Art. 27 Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in de Bijzondere Voorwaarden kan Landmark Global niet optreden als douaneagent noch enige verantwoordelijkheid op zich nemen met betrekking tot Internationale Zendingen naar douaneautoriteiten. In geval van een uitzonderlijke situatie waarin Landmark Global verplicht zou zijn (of hierom verzocht zou worden door de Klant zoals uiteengezet in Artikel 28) om tussen te komen bij de douaneformaliteiten, zal dergelijke tussenkomst gebeuren namens en voor rekening van de Klant, ofwel door Landmark Global zelf, of door een door Landmark Global aangestelde agent. In geval van een uitzonderlijke situatie waarin Landmark Global verplicht is om douaneformaliteiten te vervullen, zijn artikel 28 (i) en (ii) eveneens van toepassing.

Art. 28 Als de Klant heeft gekozen voor diensten die douane-inklaring omvatten, dan is de Klant verplicht om (ten laatste op het ogenblik waarop het verkoopcontract tussen de Klant en de Ontvanger wordt afgesloten) aan Landmark Global een schriftelijke, onherroepelijke en onvoorwaardelijke volmacht (wettelijke toelating) te verlenen, of ervoor te zorgen dat die door de Ontvanger wordt verleend, om te handelen namens en op kosten en risico van de Klant of, naargelang het geval, van de Ontvanger, om de volgende acties te ondernemen:

(i) om alle douaneformaliteiten te vervullen (met inbegrip van, maar niet beperkt tot het regelen van de import van elke door de Klant verzonden Geharmoniseerde Systeemcode, de toewijzing en de verbetering van de classificatiecodes van het Geharmoniseerde Systeem en enige andere product- of dienstcode, de betaling van heffingen of taksen zoals vereist krachtens de toepasselijke wetten en reglementeringen, het beheer van geschillen met alle relevante douane- en inkomstenautoriteiten met betrekking tot douaneclassificaties, toepasselijke heffingen en/of taksen en het invullen van alle daarvoor vereiste documenten);

(ii) om de douanebeambte(n) van zijn keuze aan te duiden;

(iii) om ter douane-inklaring aan te bieden in het land van zijn keuze en om te erkennen dat het land waarin de douane-inklaring plaatsvindt niet noodzakelijkerwijs het land is waarin de Ontvanger zijn verblijfplaats heeft;

(iv) om aanvragen om terugbetaling, ontheffing of restitutie voor te leggen en om schriftelijke bezwaren in te dienen of beroep aan te tekenen in verband met onjuiste gegevens in de douaneverklaring (vergeleken met de gegevens die werden verstrekt toen de bestelling werd geplaatst);

(v) om, op verzoek van de Klant of, naargelang het geval, van de Ontvanger, aanvragen om terugbetaling, ontheffing of restitutie voor te leggen en om schriftelijke bezwaren in te dienen of beroep aan te tekenen in verband met onjuiste gegevens die werden verstrekt toen de bestelling werd geplaatst;

(vi) om schriftelijke bezwaren in te dienen of beroep aan te tekenen met betrekking tot verbeteringen tot het afronden van het nazicht van de douaneverklaring;

(vii) om de betaling van alle invoerheffingen, taksen en alle andere sommen of schadevergoedingen, alsook alle interesten erop, rechtstreeks te ontvangen op de bankrekening van Landmark Global of verbonden vennootschappen in geval van succesvolle aanvragen om terugbetaling, ontheffing of restitutie. Landmark Global zal volledig aanspraak kunnen maken op alle krachtens dit artikel verkregen terugbetalingen, ontheffingen of restituties, met inbegrip van alle intresten.

De Klant, en alleen hij, draagt de volledige verantwoordelijkheid om Landmark Global een volmacht te verlenen die volledig is en die geldig is (wat betreft de vorm, de inhoud en de taal) en die aanvaardbaar is voor de relevante douaneautoriteit.

Onder geen enkele omstandigheid zal een dergelijke door de Klant of de Ontvanger verleende volmacht een rechtstreekse contractuele relatie tussen Landmark Global en de Ontvanger tot stand brengen of zal ze de Ontvanger toelaten om rechten of verplichtingen namens Landmark Global te creëren of op zich te nemen. Als de Klant de bovenvermelde volmacht niet verleent of indien hij dit artikel anderszins niet naleeft, dan blijft hij, en hij alleen, volledig verantwoordelijk voor, en zal hij Landmark Global schadeloos stellen voor alle heffingen en taksen, en zal hij Landmark Global beschermen en verdedigen tegen en vrijwaren voor alle vorderingen, verplichtingen, boetes, schade, kosten of andere gevolgen als gevolg van het niet naleven van deze douanebepalingen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot:

(i) de betaling van alle kosten die voortvloeien uit enige aanvraag voor documenten om het gezag van Landmark Global in dergelijk geval te bevestigen aan de douaneautoriteiten;

(ii) de betaling van alle kosten voor Zendingen naar en retours vanuit landen waar de invoer niet is toegelaten;

(iii) Zendingen die bij de douane achterblijven, die als onbestelbaar worden of zouden kunnen worden beschouwd.

Art. 29 De Klant erkent verder dat het hem zal verboden worden om B2B-pakjes (bedoeld voor doorverkoop) te versturen voor diensten die douane-inklaring omvatten, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming, ook met betrekking tot de bijzondere voorwaarden, van Landmark

Global.

Indien van toepassing is de Klant ervoor verantwoordelijk dat hij de geldige certificaten heeft voor het toepassen van verwerking onder voorkeurtarief en stemt hij ermee in dat die certificaten zullen voorgelegd worden indien dat door Landmark Global of door een Buitenlands Douane-agentschap wordt gevraagd.

Art. 30 Voor zendingen waar douane-inklaring vereist is, geeft de klant uitdrukkelijk toestemming aan Landmark Global voor het (elektronisch) doorsturen van de informatie op het douanedocument (zoals het CN 23 document), inclusief de relevante Geharmoniseerde Systeem code(s) naar Landmark Global en de door Landmark Global gemachtigde agentschappen, de postale operator, douaneautoriteit en IPC of gelijkaardige organisaties of onderaannemers en bevoegde autoriteiten in het land van vertrek en van bestemming, waar nodig voor het vooraf aankondigen van Zendingen. De Klant bevestigt dat hij de Bestemming over dit gebruik van diens persoonlijke data geïnformeerd heeft en zijn toestemming tot dergelijke datatransmissie verkregen heeft.

Art. 31 Onverminderd de bepalingen van **Error! Reference source not found.** tot en met **Error! Reference source not found.**, zal de Klant, of desgevallend de klant van de Klant, de importeur zijn van de betrokken Zendingen.

Art. 32 Krachtens bepaalde wetgeving, hebben postale operatoren of Onderaannemers de mogelijkheid om een bijkomende toeslag te heffen, een Zending terug te sturen, te vernietigen of te weigeren. In dergelijke gevallen is de Klant volledig verantwoordelijk voor de gevolgen hiervan, zal hij Landmark Global schadeloosstellen en alle eruit voortvloeiende kosten terugbetalen. De Klant dient Landmark Global bij te staan om dergelijke aanspraken te betwisten indien Landmark Global daarom verzoekt.

Art. 33 Voor vragen omtrent terugbetalingen van door bevoegde autoriteiten gefactureerde taksen, heffingen, tarieven, retributies of kosten met betrekking tot niet-geleverde zendingen, algemene retours of onjuiste gegevens moet tussen Landmark Global en de Klant geval per geval een overeenkomst worden bereikt.

Afgifte en afhaling

Art. 34 Alle Afgiftes dienen te gebeuren op de afgesproken Plaats van Afgifte (afgifte) of Tijd van Afhaling, zoals overeengekomen in de Dienstverleningsovereenkomst, en bij Mail- en Pakketdiensten (met uitzondering van MiniPak Scan) moet een papieren versie worden gevoegd van het Afgiftedorderel, afgedrukt door bpost-software.

Art. 35 De in het Afgiftedorderel vermelde informatie zoals die op het ogenblik van de Afgifte werd verstrekt, is bindend voor de Klant. Landmark Global behoudt zich het recht voor om het Afgiftedorderel te allen tijde te wijzigen na verdere controle door Landmark Global. Ingeval de door de Klant verstrekte informatie niet overeenkomt met de controle door Landmark Global, dan primeert de informatie van Landmark Global. De Klant zal van dergelijke wijzigingen op de hoogte worden gebracht.

Art. 36 Landmark Global kan met de Klant overeenkomen om een Afhaling te organiseren op een locatie die door de Klant wordt opgegeven en die vlot bereikbaar is voor Landmark Global, en waarbij zo weinig mogelijk formaliteiten moeten worden vervuld (zoals bv. badgen, onthaal enz.). Indien de locatie zich niet op het gelijkvloers bevindt, dan moet er een vrije parkeerplaats bij de ingang voorzien zijn en moet er een lift voorhanden zijn.

Art. 37 De afhaling moet klaar zijn ten laatste vijftien (15) minuten vóór de geplande afhalingstijd.

Art. 38 Landmark Global behoudt zich het recht voor om de afhalingstijd opnieuw te plannen. Er kunnen bijkomende -

uitzonderlijke of recurrente - afhalingspecificaties worden overeengekomen.

Gevaarlijke goederen, verboden goederen of verboden bestemmingen

Art. 39 Landmark Global behoudt zich het recht voor om Zendingen te weigeren omdat ze een volgens handelsrecht of postale wetgeving verboden bestemming vermelden (= "verboden Bestemmingen"), gevaarlijke, verboden of bederfelijke goederen bevatten of goederen die ongeschikt zijn voor verwerking omdat ze een gevaar vormen voor mensen of andere goederen.

Art. 40 Landmark Global behoudt zich het recht voor om, met betrekking tot verboden Bestemmingen, gevaarlijke en verboden Zendingen, naast het verwittigen van de bevoegde autoriteiten, de Afgifte te weigeren, de Zending te vervoeren met een ander vervoermiddel dan het afgesproken vervoermiddel zonder de Klant op de hoogte te brengen, de (volledige) Zending op te schorten voor ophaling door de Klant, de Zending onmiddellijk te vernietigen als er gevaar is voor mensen en/of voor het milieu, of om ze terug naar de Afzender te sturen. In een dergelijk geval zullen eventuele extra kosten en uitgaven van Landmark Global rechtstreeks aan de klant in rekening worden gebracht.

Art. 41 Landmark Global beschikt niet over speciale faciliteiten om bederfelijke goederen te verwerken. Deze goederen kunnen worden getransporteerd op uitsluitend risico van de Klant en zonder dat Landmark Global aansprakelijk kan worden gesteld.

Art. 42 Alle goederen die met het oog op het transport worden overgedragen aan Landmark Global zijn zonder voorafgaande kennisgeving onderworpen aan veiligheids- en inhoudsinspecties door Landmark Global of door de Bevoegde Autoriteiten, waarbij ook röntgenstralenuitrusting kan worden ingezet.

Art. 43 De postreglementering laat bepaalde uitzonderingen toe voor het transport van gevaarlijke goederen. Bepaalde gevaarlijke goederen kunnen dus in beperkte hoeveelheden worden aanvaard voor sommige bestemmingen voor bepaalde Diensten. Deze worden vermeld in de Gids Gevaarlijke goederen beschikbaar op <http://landmarkglobal.com/clients/general-documents-eu-nl> waartoe de Klant toegang heeft gekregen.

Art. 44 Elke Zending (met inbegrip van zendingen die lithiumbatterijen bevatten!) moet voldoen aan de toepasselijke wetgeving en veiligheidsreglementeringen, inclusief maar niet beperkt tot: de internationale normen die werden opgesteld door de Internationale Burgerluchtvaartorganisatie, inclusief het Verdrag inzake de internationale burgerluchtvaart; Verordening 2018/1139 van het Europees Agentschap voor de veiligheid van de luchtvaart en de uitvoeringsverordeningen; en het Belgische Koninklijk Besluit van 18 november 2005 inzake de regeling van het luchtvervoer van gevaarlijke goederen, zoals gewijzigd door de Koninklijke Besluiten van 21 oktober 2008 en 29 september 2013 en met de voorschriften uit de Operationele Gids "Gevaarlijke goederen en verboden items" van Landmark Global. Indien de Klant acht in aanmerking te komen voor een dergelijke uitzondering dient hij contact op te nemen met Landmark Global om de mogelijkheden hiertoe te bespreken in functie van inhoud en land van bestemming van de Zending.

Art. 45 Andere gevaarlijke of verboden goederen, zoals beschreven in de Gids Gevaarlijke Goederen, of goederen voor een verboden bestemming zullen voor verzending worden geweigerd. Indien ze worden ontdekt bij afgifte of tijdens transit, dan zullen de Zendingen in bewaring worden gehouden en worden behandeld in overeenstemming met de verschillende toepasselijke wettelijke reglementering en/of

Postale reglementering. De Klant zal aansprakelijk zijn voor alle kosten met betrekking tot het transport, de opslag, de terugzending of de vernietiging van de zendingen (portkosten zullen niet terugbetaald worden), alsook voor verliezen die voortvloeien uit schade aan andere goederen, personeelsleden of uitrusting, of voor verliezen die voortvloeien uit vertragingen of verstoringen van de dienst. Landmark Global is in geen geval verplicht om het artikel terug naar de Afzender te sturen of om het te leveren, en kan niet aansprakelijk worden gesteld, ongeacht de andere voorwaarden die gelden voor de dienst. Per Artikel 17 kunnen er administratiekosten worden aangerekend.

5. Levering

Art. 46 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn de leveringstermijnen louter indicatief en houden ze geen verbintenis in om te leveren op een bepaalde datum. Landmark Global zal redelijkerwijs alles in het werk stellen om hetgeen overeengekomen werd, na te leven.

Art. 47 Brieven (papier) die rechtstreeks naar een postbus van de Klant worden gestuurd, zullen onmiddellijk worden teruggestuurd naar de derde partij, die de afzender ervan is. Zendingen die rechtstreeks in een postbus voor Pakketten of Parcels worden ontvangen, en die naar een specifiek adres moeten worden doorgestuurd, zullen samen met de andere onbestelbare stukken of terugzendingen worden doorgestuurd. Indien de doorzendingsoptie niet is geactiveerd, dan zullen de rechtstreeks ontvangen zendingen samen met andere Zendingen als onderdeel van vernietiging of schenking worden verwerkt.

Art. 48 Als een Zending die toekomt, geen enkele informatie bevat aan de hand waarvan de Afzender kan worden geïdentificeerd, dan is Landmark Global gemachtigd om de Zending te openen om ze te checken op bijkomende informatie om te voldoen aan wat contractueel is overeengekomen.

Art. 49 Indien er geen bijkomende informatie wordt gevonden, dan wordt de Zending voor een beperkte tijd bewaard. Als de bewaartijd is verstreken, dan wordt de inhoud van de Zending eigendom van de Belgische Thesaurie en kan ze eventueel worden vernietigd. Bewaartijd:

- Drie maanden voor Mail- en Pakketdiensten (met de uitzondering van MiniPak Sign)
- Zes maanden voor Aangetekende post, MiniPak Sign en Parcelsdiensten

Onbestelbare zendingen

Art. 50 Als de Klant wenst dat zijn onbestelbare stukken worden teruggezonden naar een postbus, dan dient het terugzendingsadres duidelijk op de buitenste verpakking te worden vermeld: "If undeliverable, please return to PO Box (PPI-nr) BPOST – 1934 NBX Remailers - Belgium.

Art. 51 Afhankelijk van de dienst worden Zendingen die niet aan de Bestemming kunnen worden uitgereikt, teruggestuurd naar de Afzender of naar een toegewezen postbuslocatie. De exacte overeenkomsten over tarifiering en beschikbaarheid van teruggezonden onbestelbare Zendingen hangen af van de inhoud, de bestemming en de gekozen Dienst. Hierover worden afzonderlijke afspraken gemaakt met Landmark Global.

Art. 52 De Klant beperkt onbestelbare Zendingen tot een minimum door ervoor te zorgen dat het adres van de Bestemming nauwkeurig en volledig is, en dat het strookt met het adresformaat van het land van Bestemming (minimaal naam, straat, huisnummer, busnummer, postcode, gemeente, land en, ten eerste aanbevolen, telefoonnummer en e-mailadres).

Art. 53 Als de Klant niet opdaagt op het overeengekomen tijdstip om zijn onbestelbare Zendingen op een locatie van

Landmark Global op te halen, dan behoudt Landmark Global zich het recht voor om de onbestelbare zendingen naar eigen goeddunken te behandelen. Daarbij zal te allen tijde voor de goedkoopste optie worden gekozen, aangezien alle kosten voor het behandelen van de onbestelbare Zendingen door de Klant moeten worden gedragen.

Art. 54 Klanten die verzoeken om de terugzending van onbestelbare stukken die vanaf het grondgebied van de Europese Gemeenschap moeten worden uitgevoerd (waarvoor exportdocumenten moeten worden ingediend), stemmen ermee in om Landmark Global volmacht (wettelijke toelating) te verlenen om, of desgevallend, op voorhand contractuele toestemming van hun eigen Klanten te verkrijgen, om in hun naam, alle nodige export- en Douanedocumenten, zoals CN23 documenten, op te stellen en voor te leggen. De douaneaangifte zal worden voorgelegd namens de Klant of de klant van de Klant, zoals vastgelegd bv. in artikel 18 van Verordening (EU) Nr. 952/2013 van 9 oktober 2013 tot vaststelling van het douanewetboek van de Unie. De Klant blijft aansprakelijk voor de juistheid van de gegevens die aan de Douane worden verstrekt.

Art. 55 Klanten die verzoeken om de terugzending van onbestelbare zendingen of om de ophaling van teruggezonden zendingen tegen handtekening bij aankomst in de PO box, stemmen ermee in om Landmark Global volmacht (wettelijke toelating) te verlenen om in hun naam te tekenen voor ontvangst van de Zending. De Klant blijft aansprakelijk voor de inhoud van de Zending.

Art. 56 De Klant, of desgevallend de Afzender, is en blijft altijd de importeur/exporteur van de betrokken Zendingen.

6. Facturering

Art. 57 Ongeacht de betalingswijze zal Landmark Global de factuur opstellen overeenkomstig de periodiciteit die in het Contract werd overeengekomen.

a. Voor Mail- en Pakketdiensten (met uitzondering van MiniPak Scan) zal de factuur gebaseerd zijn op de door Landmark Global goedgekeurde Afgifteborderellen, opgesplitst per contractnummer

b. Voor Parcelsdiensten met inbegrip van de Global Tracked Returns solutions en MiniPak Scan is de factuur gebaseerd op elke aparte afgegeven Zending.

c. Dragon Scan wordt gefactureerd op basis van elke afgegeven zak.

Art. 58 Voor de manuele ingaven van gegevens vanaf een papieren Afgifteborderel, wordt vijf (5) euro administratiekosten aangerekend.

Art. 59 De factuur is volledig en in één keer betaalbaar, op basis van de overeengekomen betalingsmethode en betalingstermijn, en volgt op de factuurdatum, op het rekeningnummer dat is vermeld op de factuur (indien van toepassing).

Art. 60 Na vijftien (15) werkdagen wordt de factuur geacht door de Klant te zijn aanvaard. Indien de Klant een factuur betwist, dan dient hij Landmark Global daarvan op de hoogte te brengen binnen de vijftien (15) werkdagen te rekenen vanaf de factuurdatum. Een e-mail met de factuurgegevens (datum, referentie), waarin specifiek wordt beschreven waarom de Klant niet akkoord gaat met de factuur, dient naar Customer Service HQ te worden gestuurd.

Art. 61 Indien de Klant slechts een deel van de factuur betwist, blijft zijn betalingsplicht onverkort gelden voor het overige, niet-betwiste deel van de factuur.

Art. 62 Indien de betwisting van de factuur door Landmark Global als gegrond wordt beschouwd, dan zal Landmark Global de factuur eenmalig gratis corrigeren. Indien de betwisting van de factuur evenwel ongegrond is, dan brengt Landmark Global

de Klant daarvan op de hoogte en moet de Klant de factuur onmiddellijk betalen. Indien de betaling van de factuur nogmaals door de Klant wordt betwist, dan zal Landmark Global vijftientig (25) euro administratiekosten aanrekenen voor elke bijkomende vraag tot correctie.

Art. 63 De Klant kan geen enkele compensatie en geen enkel retentierecht doen gelden ten aanzien van Landmark Global. Dit betekent dat de klant de rechten van Landmark Global niet kan bepalen als het zijn verplichting niet nakomt.

Art. 64 In geval van niet-betaling door de Klant van enig door de Klant verschuldigd bedrag of te delgen schuld, kan Landmark Global de Diensten beëindigen en het retentierecht en pandrechten doen gelden als borg voor de betaling van de schuld. De Klant kan geen compensatie of retentierecht tegenover Landmark Global doen gelden.

Art. 65 Op elk bedrag dat op de vervaldag niet betaald is, wordt *ipso jure* (van rechtswege, zonder tussenkomst van een rechtbank) en zonder voorafgaande kennisgeving, een jaarlijkse interest van 7 % geheven, vanaf de vervaldag tot de dag van de volledige betaling. Landmark Global behoudt zich ook het recht voor om, zonder voorafgaande kennisgeving, een forfaitaire vergoeding van 15 % van het gefactureerde bedrag, met een minimum van vijftien (15) EUR, te eisen.

Art. 66 Landmark Global behoudt zich het recht voor om voor elke aanvraag voor een duplicaat van facturen, overeenkomsten, bestelbonnen, Afgifteborderellen, enz. een vaste administratiekost van vijftien (15) EUR aan te rekenen. Een duplicaat van een Afgifteborderel kan slechts gedurende een periode van drie (3) maanden vanaf de Datum van Afgifte worden aangevraagd. Landmark Global behoudt zich het recht voor om een aanvraag voor een duplicaat van een Afgifteborderel te weigeren.

Art. 67 Indien de Klant wenst dat niet hij, maar een andere entiteit gefactureerd wordt, dan moet die entiteit in de Bijzondere voorwaarden vermeld zijn als een Toegelaten Afzender. In dat geval, en hoewel ze beperkt zijn tot de Zendingen die tot die Toegelaten Afzender behoren, gelden voor hem dezelfde rechten als deze die in de Dienstverleningsovereenkomst zijn beschreven. De Klant waarborgt de betaling van alle facturen en het naleven van alle operationele vereisten door de Toegelaten Afzender, en vrijwaart Landmark Global tegen claims van de Toegelaten Afzender. Merk op dat de Klant de enige contactpersoon is voor Landmark Global en dat hij gemachtigd is om de Toegelaten Afzenders te vertegenwoordigen voor de uitoefening van hun rechten krachtens de Dienstverleningsovereenkomst, met inbegrip van besprekingen over tarieven of tariefaanpassingen.

7. Overmacht

Art. 68 Overmacht: Als Landmark Global, om welke reden of door welke oorzaak dan ook waarover het geen controle heeft en die het, ondanks redelijke inspanningen, niet kan voorkomen, een bepaling van deze Dienstverleningsovereenkomst niet naleeft, dan is er geen sprake van verzuim en dan kan Landmark Global daar niet aansprakelijk voor worden gesteld. Het betreft onder meer, zonder daartoe beperkt te zijn: *oorlogen, acties van publieke vijanden, stakingen, embargo's, dreigingen vanuit de lucht, opstanden, lock-outs, arbeidsgeschillen, industriële geschillen, overmacht, nationale of lokale verstoringen van het transport via de lucht of over de weg, beslissingen van de overheid (bijvoorbeeld controles, embargo's en inbeslagnemingen door de bevoegde autoriteiten), mechanische problemen met transportmiddelen of machines, aardbevingen, orkanen, stormen, overstromingen, branden, ziektes, epidemieën of pandemieën, sneeuw of vorst, mist, zware stormen, stroomtekorten of stroomuitval, onvermogen om voldoende*

mankracht, grondstoffen, brandstof of voorzieningen te verkrijgen. Zolang het/de incident(en) ingevolge Overmacht duurt (duren), wordt de Dienstverleningsovereenkomst opgeschort; de dienst wordt hervat nadat de incidenten ingevolge overmacht zijn beëindigd.

8. Aansprakelijkheid

Aansprakelijkheid van Landmark Global

Art. 69 Daar waar de Conventie van Warschau of de CMR-conventie of enige nationale wetten die deze conventies invoeren of goedkeuren van toepassing zijn, of daar waar (en in de mate waarin) andere dwingende nationale wetgeving van toepassing is, is de aansprakelijkheid van Landmark Global beperkt tot de gevallen die uitdrukkelijk zijn bepaald in dergelijke wetgeving en binnen de beperkingen die zijn vastgelegd in deze Dienstverleningsovereenkomst, inclusief deze Algemene Voorwaarden.

Art. 70 De aansprakelijkheid van Landmark Global beperkt zich tot de rechtstreekse en bewezen schade van de Afzender die het gevolg is van een fout van Landmark Global die leidt tot het verlies, de diefstal of de beschadiging van een Zending waarvoor compensatie is voorzien, zoals beschreven in Art. 4 van de Bijzondere Voorwaarden.

Art. 71 Landmark Global kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enige indirecte schade of gevolgschade, waaronder, maar niet beperkt tot, de productie- of drukkosten, tijdverlies, winstderving, inkomstderving, verlies van opportuniteiten, schade aan het imago of de reputatie van de Klant en elk ander zuiver economisch verlies, zelfs als Landmark Global zich ervan bewust was dat er zich een dergelijk nadeel of schade/verlies kon voordoen.

Art. 72 Landmark Global is niet aansprakelijk voor de aard van de Goederen, de conformiteit ervan met de toepasselijke wetgeving, douaneaangiften (met inbegrip van Geharmoniseerde Systeemcodes), in welke vorm ook, noch voor de gevolgen van de beslissingen die door de douanediensten worden genomen nadat ze de hen voor controle voorgelegde Zendingen hebben gecontroleerd. Landmark Global zal niet worden beschouwd als de producent, de distributeur of de importeur van de Goederen. Landmark Global is ook niet aansprakelijk voor Geharmoniseerde Systeemcodes die aan Landmark Global worden bezorgd of door Landmark Global worden geharmoniseerd.

Art. 73 In geval van Afhaling is de Klant verantwoordelijk voor de Zendingen die klaarliggen voor een Afhaling. De eventuele aansprakelijkheid wordt pas overgedragen aan Landmark Global vanaf het ogenblik dat de Zendingen formeel in het bezit zijn van Landmark Global.

Art. 74 Voor diensten die voorzien zijn van een streepjescode waarvoor compensatie voorzien is, begint de aansprakelijkheid van Landmark Global te lopen op het ogenblik dat de eerste scan van het individuele etiket wordt gegenereerd na de fysieke overhandiging van de Zendingen aan Landmark Global of aan één van zijn agenten of Onderaannemers als bewijs van ontvangst van de zending;

Voor Zendingen met compensatie die arriveren in zakken/pallets (het product Label@Source met transit door middel van een palletscan), begint de aansprakelijkheid van Landmark Global pas te lopen wanneer de individuele Zending wordt gescand in het land van bestemming voor de 'laatste kilometer'-levering.

Voor 'rechtstreekse toegang'-producten met compensatie (Label@Source met pure rechtstreekse toegang) – deze Zendingen worden rechtstreeks aan de 'laatste kilometer'-partner geleverd – begint de aansprakelijkheid van Landmark Global pas te lopen wanneer de individuele Zending wordt gescand door de uiteindelijke partner.

Voor diensten die voorzien zijn van een streepjescode waarvoor compensatie voorzien is, begint de aansprakelijkheid van Landmark Global te lopen op het ogenblik dat de eerste scan van het individuele etiket wordt gegenereerd na de fysieke overhandiging van de Zendingen aan Landmark Global of aan één van zijn agenten of Onderaannemers als bewijs van ontvangst van de zending.

Art. 75 Onverminderd de toepassing van enige dwingende regel zal Landmark Global niet aansprakelijk zijn voor, noch zal er enige aanpassing, restitutie of krediet van welke aard dan ook aan de Klant worden verleend voor enig verlies, schade, vertraging, verkeerde levering, niet-levering, verkeerde informatie of niet-verstrekken van informatie, met inbegrip van maar niet beperkt tot een dergelijk verlies, schade, vertraging, verkeerde levering, niet-levering, verkeerde informatie of niet-verstrekken van informatie, veroorzaakt door of voortvloeiend uit :

- daden, nalatigheden, onachtzaamheden of fouten van de Klant, de Ontvanger of derden (met inbegrip van de autoriteiten, regelgevende instanties, de klantendienst of Onderaannemers) of de al dan niet moedwillige niet-naleving van hun verplichtingen;
- de schending van een van de voorwaarden die van toepassing zijn op de Zending, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, de onjuiste aangifte van de Zending, het verkeerd of onvoldoende verpakken, beveiligen, markeren of etiketteren van Zendingen;
- omstandigheden die buiten de controle van Landmark Global vallen, zoals overmacht, zoals bepaald in artikel 68 hierboven of verborgen gebreken of tekortkomingen die inherent zijn aan de inhoud van de Internationale Zending.
- de aard van de Zending of enig tekort, kenmerk of inherent gebrek ervan (met inbegrip van het feit dat de Zending verboden, gevaarlijke en bederfbare goederen bevat, zelfs wanneer Landmark Global de Zending initieel aanvaardde).

Art. 76 Onder geen enkele omstandigheid zal de aansprakelijkheid van Landmark Global meer bedragen dan 50 % van het totale bedrag dat door Landmark Global wordt gefactureerd aan de Klant per contractjaar, met een absoluut maximum van 250.000 EUR per contractjaar, ongeacht het aantal gevallen van schade en/of verlies. Voor het eerste contractjaar wordt er rekening gehouden met het gefactureerde bedrag *pro rata temporis*.

Art. 77 Landmark Global is alleen aansprakelijk voor een niet-naleving van deze Dienstverleningsovereenkomst die toe te schrijven is aan Landmark Global mits de Klant Landmark Global onmiddellijk op de hoogte brengt van een dergelijke niet-naleving (uiterlijk zes (6) maanden na het voorval waardoor schade werd veroorzaakt) via aangetekende brief en op een uitgebreide manier, en mits Landmark Global een dergelijke niet-naleving niet corrigeert binnen een redelijke periode.

Art. 78 Onverminderd de voorwaarden in dit lid 8, en in het geval dat

- (i) Landmark Global deze Dienstverleningsovereenkomst schendt of een verplichting uit hoofde van deze Dienstverleningsovereenkomst niet nakomt als gevolg van een handeling of het verzuim van een derde partij, of
- (ii) Landmark Global verplicht is de Klant te vrijwaren als gevolg van een handeling of het verzuim van een derde partij, is het enige en exclusieve rechtsmiddel van de Klant tegen Landmark Global voor een dergelijke schending of tekortkoming beperkt tot het doorgeven aan de Klant van eventuele schadebedragen die van toepassing zijn op de Klant en die Landmark Global kan verhalen op grond van de overeenkomst van Landmark met die derde partij.

Aansprakelijkheid van de Klant

Art. 79 De Klant is aansprakelijk voor alle gevolgen die kunnen voortvloeien uit zijn niet-naleving van deze Dienstverleningsovereenkomst, inclusief de AV, de Operationele Gidsen en alle toepasselijke wetten en reglementeringen. De Klant is onder meer aansprakelijk voor de beschadiging van Zendingen door, bijvoorbeeld, een ongeschikte verpakking, evenals voor schade veroorzaakt aan de werknemers, gevolmachtigden of eigendommen van Landmark Global of derden, elke andere transporteur of postoperator of aan andere eigendommen of Zendingen.

Art. 80 De Klant wordt niet bevrijd van zijn aansprakelijkheid indien de Verwerking van de Zendingen niet overeenstemt met de toepasselijke voorwaarden.

Afwezigheid van bijzonder belang in de aflevering

Art. 81 Landmark Global aanvaardt geen aangifte van "aangegeven" of "aangetekende" waarde op aan Landmark Global of aan een van zijn werknemers bezorgde documenten. Een dergelijke verklaring van de waarde van de inhoud van een aan Landmark Global toevertrouwde Zending zal in geen enkel geval worden beschouwd als een verklaring van een bijzonder belang in de aflevering die aanleiding zou geven tot de verplichting voor Landmark Global om de Klant of de geadresseerde in geval van verlies of beschadiging naargelang die waarde te vergoeden.

9. Customer Service Desk

Art. 82 De Customer Service Desk is een dienst voor bedrijfsklanten met een geldig en actief contract. Uitvoerige instructies i.v.m. het claim proces zijn terug te vinden in de sectie "een klacht indienen" op <http://landmarkglobal.com/clients/general-documents-eu-nl>.

Art. 83 Opdat de klacht geldig zou zijn, dient de Klant ze in te dienen binnen de 60 kalenderdagen nadat de zending gescand is geweest als "accepted" door Landmark Global. Wordt de klacht niet binnen die periode ingediend, dan wordt de Zending geacht in goede staat te zijn geleverd.

Art. 84 De Klant moet de inhoud van de zending tijdens de verwerking ervan aantonen aan de hand van een aankoopbewijs. Het oorzakelijke verband tussen een bewezen fout van Landmark Global en het door de Bestemming geleden verlies, dient te worden aangetoond om, indien van toepassing, een compensatie zoals vermeld in de Bijzondere Voorwaarden te kunnen ontvangen.

Art. 85 Landmark Global zal de voorlopige aanvaarding of verwerping van de klacht zo snel als mogelijk bevestigen. De meeste geïndustrialiseerde landen antwoorden binnen de veertien (14) dagen op vragen om informatie. Maar overeenkomsten binnen de postale wereld laten een antwoordtijd tot drie (3) maanden toe. Het eindantwoord op aanvragen en klachten kan daarom tot drie (3) maanden op zich laten wachten.

Art. 86 Als de Klant ontevreden is over de manier waarop Landmark Global de klacht of de procedure behandelde, dan kan de Klant kosteloos contact opnemen met de openbare ambtenaar voor Postdiensten (Wet van 21 maart 1991). Zich richten tot: Ombudsman, Koningsstraat 97, bus 14, 1000 Brussel, België of telefoneren naar: +32 2 221 02 30.

10. Beëindiging

Beëindiging

Art. 87 Ingeval de Klant zijn verplichtingen niet nakomt, kan Landmark Global beslissen om één of meer van de volgende maatregelen toe te passen (niet-exhaustieve lijst), zonder dat dit aanleiding geeft tot enige vorm van schadevergoeding:

- de Afgifte verwerpen of de Zending opschorten en de extra

kosten die Landmark Global hierbij oploopt (bv. opslag- en administratiekosten), aanrekenen aan de Klant;

- de Afgifte in kwestie verwerken, maar de Standaardtarieven toepassen in plaats van de in het contract overeengekomen tarieven;
- de Afgifte in kwestie verwerken, maar alle extra kosten die Landmark Global hierbij oploopt, aanrekenen
- de uitreiking van de Zendingen van de Afgifte in kwestie uitstellen of de uitvoering van de Landmark Global-dienst tijdelijk opschorten

Art. 88 Landmark Global en de Klant hebben het recht om de Dienstverleningsovereenkomst *ipso jure* (zonder tussenkomst van een rechtbank of de wetgeving) te beëindigen, mits de andere Partij daarvan via een aangetekend schrijven in kennis wordt gesteld, indien de andere Partij:

- de Dienstverleningsovereenkomst ernstig en onherstelbaar schendt;
- de Dienstverleningsovereenkomst schendt in die mate dat dit niet binnen de tien (10) werkdagen na ontvangst van de schriftelijke kennisgeving van die schending gelenigd kan worden;
- verzuimt een factuur geheel of gedeeltelijk te betalen voor de betalingstermijn is verstreken;
- zich schuldig maakt aan opzettelijke schending van de Dienstverleningsovereenkomst, fraude of gedrag dat indruist tegen de handelspraktijken;
- zijn activiteiten stopzet of dreigt stop te zetten;

Art. 89 Landmark Global en de Klant hebben het recht om de Dienstverleningsovereenkomst *ipso jure* (zonder tussenkomst van een rechtbank of de wetgeving) te beëindigen, mits de andere Partij daarvan via een aangetekend schrijven in kennis wordt gesteld, indien:

- er een curator of vereffenaar wordt aangeduid om de eigendommen of de activa van de andere Partij te beheren;
- de andere partij failliet wordt verklaard;
- de andere partij wordt vereffend (behalve als het om vereffening in het kader van een reorganisatie gaat).

11. Andere

Intellectuele eigendomsrechten

Art. 90 De intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot o.a. modellen, tekeningen, rapporten, software en databanken, methodes, knowhow, concepten en andere ontwikkelingen waarvan Landmark Global eigenaar of licentiehouders is, behoren toe aan Landmark Global, aangezien alle intellectuele eigendomsrechten die voortvloeien uit een wijziging of aanpassing van deze rechten, ook automatisch aan Landmark Global toebehoren.

Art. 91 De Klant dient zich ervan te onthouden om deze rechten te gebruiken zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Landmark Global, behalve voor licentierechten die Landmark Global duidelijk aan de Klant heeft verleend voor het gebruik van bepaalde computerprogramma's.

Bescherming van Persoonsgegevens

Art. 92 In deze Dienstverleningsovereenkomst hebben "Verwerkingsverantwoordelijke", "Verwerker", "Betrokkene", "Persoonsgegevens", "Inbreuk in verband met Persoonsgegevens" en "Verwerking" dezelfde betekenis als in de "Regelgeving inzake Gegevensbescherming" (namelijk de Algemene Verordening Gegevensbescherming 679/2016 ("AVG")) en alle nationale of Europese regels die deze regelgeving implementeren of vervullen.

Art. 93 Het verlenen van de Diensten door Landmark Global (zoals in de Dienstverleningsovereenkomst beschreven) vereist dat de Klant Landmark Global Persoonsgegevens verstrekt met

betrekking tot de bestemmingen van pakjes en van sommige personeelsleden van de Klant. In de mate dat Landmark Global deze Persoonsgegevens Verwerkt voor de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst (d.w.z. voor het regelen van de uitreiking en, indien van toepassing, de tracking van het pakje), treedt Landmark Global op als Gegevensbeheerder. Landmark Global beheert inderdaad de verwerkingsactiviteiten die worden uitgevoerd met het oog op de Verwerking en de uitreiking van het pakje, beslist welke Persoonsgegevens er moeten worden verstrekt en of deze Persoonsgegevens worden verwerkt voor doeleinden van kwaliteitsverbetering (via lezing door machines of matching met andere gegevens), of deze Persoonsgegevens worden doorgegeven aan derde partijen (die bv. als onderaannemers voor Landmark Global optreden), hoelang deze Persoonsgegevens worden bewaard, wie toegang krijgt tot deze Persoonsgegevens, of Persoonsgegevens worden doorgegeven aan derden (plaatselijke operatoren voor de uitreiking) die zijn gevestigd in een land buiten de EER en volgens welk contractueel kader, hoe er moet worden omgegaan met de toegangs- en andere rechten van de Betrokkene, welke technische en organisatorische maatregelen er worden genomen om de Persoonsgegevens te beschermen, of Persoonsgegevens worden gebruikt om operationele databanken te voeden met het oog op het verbeteren van adresherkenning en of Persoonsgegevens worden gematcht met gegevens inzake voorkeuren voor de plaats van levering om de levering langs een andere route te sturen, etc

Art. 94 De Klant treedt op als Gegevensbeheerder voor de Verwerking van de Persoonsgegevens waarvoor de Klant de – doeleinden en de middelen van de Verwerking bepaalt, waaronder de verzameling, het invoeren van de gegevens, de opslag, de bijwerking en de doorzending van de Persoonsgegevens naar Landmark Global. Bijgevolg garandeert de Klant ten aanzien van Landmark Global dat (i) de Persoonsgegevens rechtmatig zijn verkregen van de Betrokkenen krachtens de toepasselijke Regelgeving inzake Gegevensbescherming en rechtmatig aan Landmark Global zijn verstrekt; (ii) hij Landmark Global Persoonsgegevens verstrekt die up-to-date zijn en die ter zake dienend zijn voor de rechtmatige en gerechtvaardigde doeleinden die in de Dienstverleningsovereenkomst worden omschreven; (iii) hij de Betrokkenen alle noodzakelijke en relevante informatie heeft verstrekt met betrekking tot de Verwerking van hun Persoonsgegevens zoals vereist krachtens de toepasselijke Regelgeving inzake Gegevensbescherming; en (iv) de Verwerking geen rechten van derden schendt.

Art. 95 Landmark Global en de Klant verbinden zich ertoe beide alle verplichtingen na te leven die krachtens de toepasselijke Regelgeving inzake Gegevensbescherming aan Gegevensbeheerders worden opgelegd voor het Verwerken van gegevens waarvoor zij als Gegevensbeheerders optreden.

Art. 96 Voor zover toegestaan door de toepasselijke wetgeving, zullen Landmark Global en de Klant te allen tijde gedurende en na de looptijd van deze Dienstverleningsovereenkomst de andere partij vrijwaren en schadeloosstellen tegen alle vorderingen, rechtshandelingen, juridische procedures of verliezen door een bevoegde overheid, een Betrokkene en/of een derde partij in verband met een inbreuk of vermeende inbreuk die voortvloeit uit een Verwerking in het kader van de Dienstverleningsovereenkomst of een inbreuk door de Klant, Landmark Global of hun werknemers op hun verplichtingen inzake gegevensbescherming in het kader van de Dienstverleningsovereenkomst. Voor zover toegestaan door de toepasselijke regelgeving, (1) is de Klant of Landmark Global alleen aansprakelijk tegenover de andere partij voor (i) materiële schade die rechtstreeks wordt veroorzaakt door een zware of opzettelijke fout van de Klant of Landmark Global of

hun werknemers, en (ii) overlijden en lichamelijk letsel van een natuurlijke persoon veroorzaakt door een handeling of nalatigheid van de Klant of Landmark Global of hun werknemers bij de uitoefening van hun functie, (2) zijn de Klant of Landmark Global niet aansprakelijk voor immateriële of indirecte schade, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, economische schade, winstderving en schade aan de reputatie of het imago van de andere partij en (3) zal de aansprakelijkheid van de Klant of Landmark Global beperkt zijn tot het jaarbedrag dat Landmark Global per contractjaar aan de Klant heeft gefactureerd.

Art. 97 De Persoonsgegevens met betrekking tot de bestellingen van de pakjes die door de Klant aan Landmark Global worden toevertrouwd (namelijk de volgende categorieën van Persoonsgegevens: voornaam, achternaam e-mailadressen, indien van toepassing telefoonnummer(s), leveringsadres(sen), inhoud en waarde van de pakjes, Cash on Delivery-gegevens (bedrag en bankrekening), gewenste leveringsdatum of afspraak - indien meegedeeld) zullen door Landmark Global, dochterondernemingen van Landmark Global of onderaannemers worden gebruikt voor het verlenen van de Diensten die het voorwerp van de Dienstverleningsovereenkomst uitmaken. Deze Persoonsgegevens zullen 13 maanden na het verlenen van de diensten worden gewist of geanonimiseerd (behalve in geval van een specifieke wettelijke verplichting).

Ingeval de Diensten de levering van een pakje in een niet-EER-land omvatten, moeten voornaam, achternaam, e-mailadres(sen), telefoonnummer(s), leveringsadres(sen), inhoud en waarde van de pakjes en gewenste datum of afspraak worden meegedeeld aan de bevoegde buitenlandse douaneautoriteiten en aan een lokale operator die belast is met de uitreiking van het pakje in het buitenland.

De e-mailadressen en telefoonnummers van de bestelling van het pakje die Landmark Global van de Klant ontvangt, mogen door Landmark Global worden gebruikt om hem op de hoogte te houden van de operationele status van de pakjes die bpost voor hem zal leveren of om hem voor te stellen om Landmark Global via ons daarvoor bedoelde platform op de hoogte te stellen van zijn leveringsvoorkeuren. De naam, de voornaam, het adres en de e-mailadressen van de geadresseerde van het pakje kunnen door Landmark Global worden gebruikt om een veilige match te maken met de voorkeuren van de geadresseerde die in een specifiek platform zijn aangegeven.

Art. 98 De Persoonsgegevens met betrekking tot de personeelsleden van de Klant, zoals die door de Klant krachtens de Overeenkomst worden meegedeeld, zullen door Landmark Global worden gebruikt voor het verlenen van de Diensten die het voorwerp van de Dienstverleningsovereenkomst uitmaken. Deze Persoonsgegevens zullen 36 maanden na het einde van de Overeenkomst worden gewist of geanonimiseerd (behalve in geval van een specifieke wettelijke verplichting).

De personeelsleden van de Klant mogen hun Persoonsgegevens ook inkijken (en/of, indien van toepassing, het recht op gegevensdraagbaarheid invoeren) en indien nodig laten verbeteren, vragen om ze te wissen of om de Verwerking ervan te beperken. Als een dergelijk verzoek niet wordt beantwoord, dan kunnen zij hierover een klacht indienen bij de bevoegde Gegevensbeschermingsautoriteit: <https://www.dataprotectionauthority.be>.

Art. 99 Landmark Global dient de Klant onmiddellijk op de hoogte te brengen in geval van een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens die de Klant heeft verstrekt.

Art. 100 Met betrekking tot de Persoonsgegevens die door de Klant aan Landmark Global worden toevertrouwd:

- zal Landmark Global te allen tijde een passende gecontroleerde ICT-veiligheidsomgeving handhaven, teneinde

de veiligheid van de informatie vast te leggen, te implementeren, uit te voeren, te monitoren, te evalueren, te behouden en te verbeteren.

- zal Landmark Global ervoor zorgen dat zijn werknemers alle Persoonsgegevens vertrouwelijk zullen behandelen.

- zal Landmark Global ervoor zorgen dat zijn werknemers op de hoogte worden gesteld van de vereisten en van de policy's met betrekking tot de veiligheid van de informatie en dat ze die vereisten en policy's naleven.

- zal Landmark Global middelen en werknemers toewijzen met de vereiste expertise voor het uitvoeren van een specifieke taak.

- zal Landmark Global de toegang van zijn werknemers tot de Persoonsgegevens beperken, waaronder toegang vanop afstand tot de ICT-omgeving van Landmark Global, waarbij de 'least-privileged' en 'need-to-know'-concepten worden toegepast en waarbij ervoor wordt gezorgd dat de taken worden gescheiden.

- zal Landmark Global ervoor zorgen dat er passende procedures worden ingevoerd om nieuwe gebruikers of toekomstige toegangsrechten te registreren en om gebruikers te deregistreren.

- zal Landmark Global veiligheidscontroles inzake fysieke toegang invoeren om te vermijden dat personen zich ongeoorloofd toegang zouden verschaffen tot plaatsen waar Persoonsgegevens worden opgeslagen of verwerkt.

- zal Landmark Global zorgen voor een passende bescherming via omgevingscontroles van alle plaatsen en systemen waar men toegang tot de Persoonsgegevens kan krijgen, teneinde verlies, beschadiging, diefstal of aantasting van door de Klant verstrekte Persoonsgegevens te voorkomen.

- zal Landmark Global zorgen voor een passende bescherming van alle goederen die Persoonsgegevens bevatten.

- zal Landmark Global ervoor zorgen dat er passende en strikte procedures worden ingevoerd met betrekking tot het verwijderen, het vernietigen en het hergebruiken van goederen die Persoonsgegevens bevatten.

- zal Landmark Global ervoor zorgen dat er logbestanden en waarschuwingen beschikbaar zijn om eventuele abnormale activiteiten te ontdekken en op te volgen.

- zal Landmark Global zorgen voor een passende en tijdige capaciteit om het passende veiligheidsniveau van de ICT-diensten en -netwerken te handhaven, zodat ze bestand zijn tegen aanvallen.

- zal Landmark Global controles organiseren om kwaadwillige software op te sporen en om zich er tegen te beschermen, en
- zal het ervoor zorgen dat er passende "user awareness"-procedures worden ingevoerd.

- zal Landmark Global ervoor zorgen dat Persoonsgegevens tijdens de elektronische overdracht niet kunnen worden gelezen, gekopieerd, gewijzigd of verwijderd.

- zal Landmark Global de contactpersoon voor veiligheid van de Klant op de hoogte brengen van elk veiligheidsgerelateerd incident, waaronder de maatregelen die worden genomen om de impact van het incident te verkleinen en de preventieve maatregelen die worden voorgesteld om gelijkaardige incidenten in de toekomst te voorkomen

Vertrouwelijkheid

Art. 101 Bij het uitvoeren van de Dienstverleningsovereenkomst zullen de Partijen bepaalde informatie van elkaar verkrijgen of te zien krijgen. Deze informatie omvat, maar is niet beperkt tot, informatie aangaande producten, transporteurs, leveranciers, ontvangers en/of klanten die, door de aard ervan, van een type is dat als vertrouwelijk kan worden beschouwd.

Art. 102 Tijdens de Dienstverleningsovereenkomst en gedurende een periode van 5 jaar na de beëindiging ervan,

mag de Klant geen vertrouwelijke informatie, onder welke vorm dan ook of via welk middel dan ook, gebruiken, reproduceren, transformeren, opslaan of doorsturen, behalve wanneer dat nodig zou zijn om zijn verantwoordelijkheden krachtens de Dienstverleningsovereenkomst uit te voeren. De Klant dient minstens dezelfde mate van zorgzaamheid aan de dag te leggen als hij aan de dag legt om zijn eigen vertrouwelijke informatie te beschermen.

Deelbaarheid

Art. 103 De nietigheid of de niet-afdwingbaarheid, om welke reden dan ook, van een deel van de AV, de Operationele Gidsen of de Dienstverleningsovereenkomst, heeft geen invloed op de geldigheid en afdwingbaarheid van de resterende bepalingen van de AV, de Operationele Gidsen of de Dienstverleningsovereenkomst. De partijen komen overeen de ongeldige of niet-afdwingbare bepaling te vervangen door een soortgelijke bepaling die de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.