



# 4. Les colis

Le service colis (bpack) national	1
Création de vos colis (nationaux)	6
Préparation de vos colis (nationaux)	12
Dépôt de vos colis (nationaux)	17
Le service colis (bpack) international	18
Création de vos colis (internationaux)	20
Préparation & dépôt de vos colis (internationaux)	27

# Table des matières

## Le service colis (bpack) national

<b>1. Les différents produits et services</b>	<b>1</b>
1.1 bpack pour les clients contractuels de bpost	1
1.1.1 Formules d'envoi	1
1.1.2 Formules de retour	3
1.2 bpack pour les clients non contractuels de bpost	3
1.2.1 Formules d'envoi	3
1.3 Service MesPréférences pour la réception de colis	5
1.3.1 Voisin / lieu sûr	5
1.3.2 Rerouting	5
1.3.3 Point d'avisagé préféré	5

## Création de vos colis (nationaux)

<b>1. Dimensions, poids &amp; épaisseur</b>	<b>6</b>
<b>2. Présentation visuelle des colis</b>	<b>7</b>
2.1 Adresse et autres mentions (face avant du colis)	7
2.2 Obtenir les étiquettes à code-barres	8
2.2.1 Pour les clients contractuels	8
2.2.2 Pour les clients non contractuels	9
2.2.3 Cas spécifiques (étiquettes)	10
a. Machine à affranchir	10
b. Enveloppes à fenêtre	10
c. Pour toutes les étiquettes imprimées	10
2.3 Traitement des exceptions (colis non conformes)	11
2.3.1 Définition du 'Exception Handling'	11
2.3.2 Conditions d'accès au service 'Exception Handling'	11
2.4 Marchandises dangereuses et interdites	11

## Préparation de vos colis (nationaux)

<b>1. Conditionnement</b>	<b>12</b>
1.1 Généralités sur l'emballage de vos colis	12
1.2 Options disponibles pour conditionner vos colis	13
<b>2. Lieu de dépôt et volume</b>	<b>14</b>
2.1 Pour les clients contractuels	14
2.2 Pour les clients non contractuels	14
<b>3. Tri et étiquetage</b>	<b>15</b>
3.1 Via le service Collect & Send	15
3.2 Dépôt dans un (Hyper)Centre MassPost ou un Parcels Intake Center	15

# Table des matières

## Dépôt de vos colis (nationaux)

<b>1. Dépôt dans un (Hyper)Centre MassPost ou un Parcels Intake Center</b> .....	<b>17</b>
1.1 Planification des dépôts volumineux .....	17
<b>2. Dépôt et heures de dépôt</b> .....	<b>17</b>

## Le service colis (bpack) international

<b>1. Les différents produits et services</b> .....	<b>18</b>
1.1 bpack pour les clients contractuels de bpost .....	18
1.1.1 Formules d'envoi .....	18
1.1.2 Formules de retour .....	19
1.2 bpack pour les clients non contractuels de bpost .....	19
1.2.1 Formules .....	19

## Création de vos colis (internationaux)

<b>1. Dimensions, poids &amp; épaisseur</b> .....	<b>20</b>
<b>2. Présentation visuelle des colis</b> .....	<b>21</b>
2.1 Adresse et autres mentions (face avant du colis) .....	21
2.2 Obtenir les étiquettes à code-barres .....	21
2.2.1 Pour les clients contractuels .....	21
2.2.2 Pour les clients non contractuels .....	22
2.2.3 Cas spécifique de la machine à affranchir .....	22
2.3 Formalités douanières .....	22
2.3.1 Aperçu général des documents de douane .....	23
2.3.2 Documents de douane .....	24
2.3.3 Instructions pour les envois commerciaux ('Commercial sendings') (pays hors UE fiscale) .....	25
2.3.4 Facture commerciale ou pro forma ? .....	26
2.3.5 Exonération de la TVA pour les assujettis .....	26
2.4 Marchandises dangereuses et interdites .....	26

# Table des matières

## Préparation & dépôt de vos colis (internationaux)

<b>1. Conditionnement</b> .....	<b>27</b>
1.1 Généralités sur l'emballage de vos colis .....	27
1.2 Options disponibles pour conditionner vos colis .....	28
<b>2. Lieu de dépôt et volume</b> .....	<b>29</b>
2.1 Pour les clients contractuels .....	29
2.2 Pour les clients non contractuels .....	29
<b>3. Tri et étiquetage</b> .....	<b>30</b>
3.1 Via le service Collect & Send .....	30
3.2 Dépôt dans un (Hyper)Centre MassPost ou un Parcels Intake Center .....	30
<b>4. Dépôt dans un (Hyper)Centre MassPost ou un Parcels Intake Center</b> .....	<b>31</b>
4.1 Planification des dépôts volumineux .....	31
4.2 Dépôt et heures de dépôt .....	31



# Le service colis (bpack) national

Au niveau national, la solution 'bpack'<sup>1</sup> assure la livraison de vos colis à vos clients et partenaires professionnels un jour ouvrable après leur dépôt (livraisons du lundi au dimanche, en journée ou en soirée)<sup>2</sup>. Quelle que soit la formule choisie, la fonction 'Track & Trace' vous permet toujours de suivre l'acheminement de vos colis en ligne.

### Saviez-vous que ?

Tout envoi supérieur à 2 kg dépassant une des dimensions suivantes : (longueur) 350 mm x (largeur) 230 mm x (épaisseur) 30 mm est automatiquement considéré comme un colis.



new

## 1. Les différents produits et services<sup>3</sup>

### 1.1 bpack pour les clients contractuels de bpost

#### 1.1.1 Formules d'envoi

##### 1) Euro-Sprinters (envois urgents)

- Livraison le jour-même en Belgique
- Disponible 24h/24 et 7j/7
- Suivi de l'acheminement du colis en ligne via un outil de suivi spécifique<sup>4</sup>
- Signature du destinataire pour réception

##### 2) bpack 24h

- Livraison à l'adresse de votre choix (domicile, travail, ...) 1 jour ouvrable après le dépôt (du lundi au vendredi)
- E-mail envoyé vers le destinataire le matin du jour de la livraison afin de l'informer du moment d'arrivée du colis
- En cas d'absence du destinataire lors de la livraison, bpost peut déposer le colis dans un lieu sûr ou chez un voisin spécifié par le destinataire lui-même<sup>5</sup>; une 2<sup>e</sup> présentation du colis peut également être demandée
- Suivi de l'acheminement du colis en ligne via l'outil Track & Trace
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis

<sup>1</sup> Les Conditions Générales du service bpack sont disponibles sur le site [www.bpost.be/fr/terms-and-conditions](http://www.bpost.be/fr/terms-and-conditions).

<sup>2</sup> Pour plus d'informations, prenez contact avec votre Account Manager ou le Service Centre ([service.centre@bpost.be](mailto:service.centre@bpost.be)).

<sup>3</sup> Pour plus d'informations concernant les changements de produits et services, et pour connaître les options disponibles, consultez notre site web [www.bpost.be](http://www.bpost.be) ou contactez le Service Centre ([service.centre@bpost.be](mailto:service.centre@bpost.be)).

<sup>4</sup> Disponible via [www.eurosprinters.com](http://www.eurosprinters.com).

<sup>5</sup> Via son compte personnel sur la plateforme de bpost 'Mes préférences' (<http://www.bpost.be/mespreferences>).



## 4. Les colis > Le service colis (bpack) national

### 3) bpack 24h Business<sup>1</sup>

- Livraison vers vos clients professionnels, à l'adresse de votre choix 1 jour ouvrable après le dépôt (du lundi au vendredi)
- E-mail envoyé vers le destinataire le matin du jour de la livraison afin de l'informer du moment d'arrivée du colis
- 2<sup>e</sup> présentation automatique du colis en cas d'absence du destinataire le jour de la livraison
- Suivi de l'acheminement du colis en ligne via l'outil Track & Trace
- Assurance de base incluse
- Signature du destinataire toujours requise
- Multicolli : réduction lors d'envois de plusieurs colis par jour vers une même adresse
- Collect & Send (à partir de 1000 colis par an)

### 4) bpack@bpost

- Livraison dans l'un de nos bureaux de poste, points poste ou spots kariboo! 1 jour ouvrable après le dépôt
- Notifications (SMS ou e-mail) envoyées vers le destinataire lorsque le colis est disponible dans le point d'enlèvement et lorsque le colis n'a pas été retiré après 2 et/ou 4 jours
- Disponibilité du colis dans le point d'enlèvement durant 15 jours calendrier
- Suivi de l'acheminement du colis en ligne via l'outil Track & Trace
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis

### 5) bpack 24/7

- Livraison dans l'un des distributeurs de colis Cubee 1 jour ouvrable après le dépôt
- Notifications (SMS ou e-mail) envoyées vers le destinataire lorsque le colis est disponible dans le distributeur de paquets et lorsque le colis n'a pas été retiré après 2 et/ou 4 jours
- Disponibilité du colis dans le distributeur de paquets Cubee durant 5 jours calendrier
- Suivi de l'acheminement du colis en ligne via l'outil Track & Trace
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis

### 6) Click & Collect

- Livraison dans l'un de vos propres magasins 1 jour ouvrable après le dépôt
- Notifications (SMS ou e-mail) envoyées vers le destinataire lorsque le colis est disponible dans votre magasin et lorsque le colis n'a pas été retiré après 2 et/ou 4 jours
- Multicolli : réduction lors d'envois de plusieurs colis par jour vers une même adresse
- Suivi de l'acheminement du colis en ligne via l'outil Track & Trace
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis

### 7) XL

- Livraison de colis lourds et volumineux 1 jour ouvrable après le dépôt
- E-mail envoyé vers le destinataire le matin du jour de la livraison afin de l'informer du moment d'arrivée du colis
- 2<sup>e</sup> présentation automatique du colis en cas d'absence du destinataire le jour de la livraison
- Suivi de l'acheminement du colis en ligne via l'outil Track & Trace
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis
- Signature du destinataire toujours requise

<sup>1</sup> Si ce service est prévu contractuellement.



## 4. Les colis > Le service colis (bpack) national

### 1.1.2 Formules de retour

#### 1) bpack Retour Retail

- L'étiquette retour est disponible au guichet du point poste ou du bureau de poste choisi pour le retour du colis.
- L'e-commerçant décide du montant qu'il fera payer au consommateur :
  - 100% du retour est payé par le consommateur
  - 100% du retour est gratuit (et donc payé par l'e-commerçant)
  - une partie du retour est payée par l'e-commerçant et l'autre par le consommateur
- Suivi de l'acheminement du colis en ligne via l'outil Track & Trace.
- Retour endéans les 24 heures à compter de la réception du colis par bpost (du lundi au vendredi)
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis

#### 2) bpack Easy Retour

- L'étiquette retour est fournie par l'e-commerçant (jointe à la commande initiale ou téléchargeable et imprimable par le consommateur)
- Suivi de l'acheminement du colis en ligne via l'outil Track & Trace
- Retour endéans les 24 heures à compter de la réception du colis par bpost (du lundi au vendredi)
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis

#### 3) Easy Retour Printfree

- Le consommateur reçoit un code-barres qui lui permet de demander l'impression de l'étiquette retour au guichet d'un bureau de poste ou d'un point poste
- Suivi de l'acheminement du colis en ligne via l'outil Track & Trace
- Retour endéans les 24 heures à compter de la réception du colis par bpost (du lundi au vendredi)
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis

## 1.2 bpack pour les clients non contractuels de bpost

### 1.2.1 Formules d'envoi

#### 1) bpack 24h Mini

- Boîte préaffranchie de petit format ; livraison de vos colis directement dans la boîte aux lettres de votre destinataire 1 jour ouvrable après leur dépôt
- Maximum 1 kg
- Solution optimale pour envoyer des petits objets (CD, DVD, livres de poche, vêtements, etc.)
- Suivi de l'acheminement du colis en ligne via l'outil Track & Trace
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis
- E-mail envoyé vers le destinataire le matin du jour de la livraison afin de l'informer du moment d'arrivée du colis

#### 2) bpack 24h

- Livraison de vos colis (jusqu'à 10 kg) à l'adresse de votre choix 1 jour ouvrable après leur dépôt
- Suivi de l'acheminement du colis en ligne via l'outil Track & Trace
- En cas d'absence du destinataire lors de la livraison, bpost peut déposer le colis dans un lieu sûr ou chez un voisin spécifié par le le destinataire lui-même<sup>1</sup>; une 2<sup>ème</sup> présentation du colis peut également être demandée
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis
- E-mail envoyé vers le destinataire le matin du jour de la livraison afin de l'informer du moment d'arrivée du colis

<sup>1</sup> Via son compte personnel sur la plateforme de bpost 'Mes Préférences' (<http://www.bpost.be/mespreferences>).



## 4. Les colis > Le service colis (bpack) national

### 3) bpack@bpost

- Livraison de vos colis (jusqu'à 10 kg) dans l'un de nos bureaux de poste, points poste ou spots kariboo! 1 jour ouvrable après leur dépôt
- Suivi de l'acheminement du colis en ligne via l'outil Track & Trace
- Notifications (SMS ou e-mail) envoyées vers le destinataire lorsque le colis est disponible dans le point d'enlèvement et lorsque le colis n'a pas été retiré après 2 et/ou 4 jours
- Disponibilité du colis dans le point d'enlèvement durant 15 jours calendrier
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis

### 4) bpack 24/7

- Livraison de vos colis (jusqu'à 10 kg) dans l'un des distributeurs de colis Cubee 1 jour ouvrable après leur dépôt
- Suivi de l'acheminement du colis en ligne via l'outil Track & Trace
- Notifications (SMS ou e-mail) envoyées vers le destinataire lorsque le colis est disponible dans le distributeur de paquets Cubee et lorsque le colis n'a pas été retiré après 2 et/ou 4 jours
- Disponibilité du colis dans le distributeur de paquets Cubee durant 5 jours calendrier
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis

### 5) bpack Secur

- Livraison de vos colis (jusqu'à 10 kg) 1 jour ouvrable après leur dépôt
- Livraison possible à l'adresse de votre choix, dans un bureau de poste, dans un point poste, dans un spot kariboo! ou dans un distributeur de paquets Cubee
- Assurance incluse ; couverture jusqu'à un maximum de 500 €
- Notifications envoyées vers le destinataire (selon la méthode de livraison choisie)
- Signature du destinataire toujours requise (excepté pour les livraisons en distributeur de paquets Cubee)
- Suivi de l'acheminement du colis en ligne via l'outil Track & Trace

### 6) bpack 24h Maxi

- Livraison de vos colis lourds (de 10 à 30 kg) 1 jour ouvrable après leur dépôt
- Livraison possible à l'adresse de votre choix, dans un bureau de poste, dans un point poste, dans un spot kariboo! ou dans un distributeur de paquets Cubee
- Assurance incluse ; couverture jusqu'à un maximum de 500 €
- Notifications envoyées vers le destinataire (selon la méthode de livraison choisie)
- Signature du destinataire toujours requise (excepté pour les livraisons en distributeur de paquets Cubee)
- Suivi de l'acheminement du colis en ligne via l'outil Track & Trace





## 4. Les colis > Le service colis (bpack) national

new

### 1.3 Service MesPréférences pour la réception de colis

bpost a développé pour l'ensemble de ses clients une plateforme sur laquelle il leur est possible, en tant que destinataire d'un colis, de spécifier leurs préférences de livraison en cas d'absence.

Ces préférences de livraison sont valables pour tous les colis bpack standard avec livraison vers une adresse.

#### 1.3.1 Voisin / lieu sûr

- Livraison chez un voisin / dans un lieu sûr, à proximité de l'adresse, en cas d'absence.

#### 1.3.2 Rerouting

- Livraison directe dans un bureau de poste, un point poste, un spot kariboo! ou un distributeur de paquets Cubee.

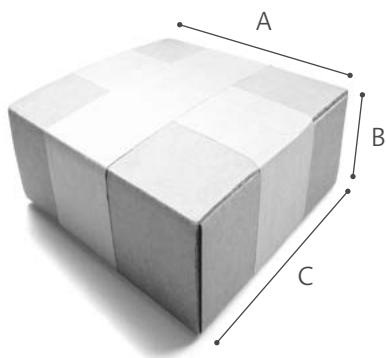
#### 1.3.3 Point d'avisage préféré

- Livraison dans le bureau de poste, le point poste, le spot kariboo! ou le distributeur de paquets Cubee - spécifiquement choisi par le client - le jour après la tentative de livraison à l'adresse mentionnée initialement sur le colis.

# Création de vos colis (nationaux)

## 1. Dimensions, poids & épaisseur

Les colis doivent respecter rigoureusement tous les critères<sup>1</sup> repris dans le schéma ci dessous.



### Colis standard

**Dimensions** Minimum (largeur) 112 mm x (longueur) 145 mm  
Maximum (longueur) 1,5 m ou 3 m pour la somme de  $(A) + (2 \times B) + (2 \times C)$

**Poids** Maximum 30 kg

Pour les distributeurs de paquets, le format maximum est de 420 mm x 310 mm x 580 mm.



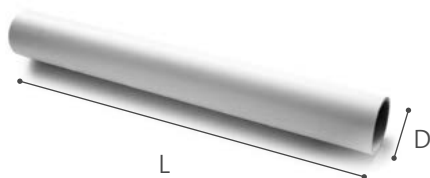
### Saviez-vous que ?

Si votre envoi dépasse

- 2 kg ou
  - l'une des dimensions suivantes, à savoir 350 mm (A) x 230 mm (C) x 30 mm (B)
- il est automatiquement considéré comme un colis.



Les colis sous forme de rouleau doivent respecter rigoureusement tous les critères<sup>1</sup> repris dans le schéma ci dessous.



**Dimensions** Minimum : longueur +  $(2 \times \text{diamètre}) = 170$  mm  
Maximum : longueur +  $(4 \times \text{diamètre}) < 3$  m

**Longueur** Maximum 1,5 m

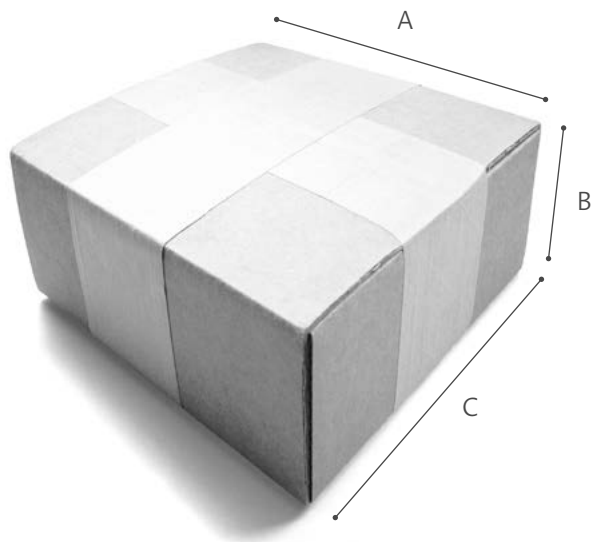
**Poids** Maximum 30 kg

Longueur minimale :  $\geq 100$  mm



<sup>1</sup> Les dérogations exceptionnelles à ces conditions doivent être mentionnées dans le contrat du client. Veuillez, dans ce cas, prendre contact avec votre Account Manager ou le Service Centre ([service.centre@bpost.be](mailto:service.centre@bpost.be)).

## 4. Les colis > Création de vos colis (nationaux)



new

### Colis XL

#### Dimensions

Maximum (longueur) 3,5 m  
et 5,5 m pour la somme de tous  
les côtés (A + B + C)

#### Poids

Maximum 150 kg

Tout dépassement du poids ou des dimensions maximales peut engendrer des frais supplémentaires facturés par bpost. Dans le cas d'envoi avec option COD (paiement par le destinataire à la livraison), ces colis peuvent vous être renvoyés.



## 2. Présentation visuelle des colis

Un colis bpack comporte toujours une étiquette ou un bordereau avec un code-barres 'P' unique commençant par '3232'.



### 2.1 Adresse et autres mentions (face avant du colis)

**Les informations suivantes doivent figurer sur la face avant du colis** (correspondant toujours à une des plus grandes surfaces du colis)

- adresse de destination

#### Saviez-vous que ?

Vous pouvez vérifier une adresse via le validateur d'adresse de bpost sur [www.bpost.be/site/fr/residential/customerservice/search/address.html](http://www.bpost.be/site/fr/residential/customerservice/search/address.html).



- adresse de retour (toujours située en Belgique)
- code-barres (étiquette)
  - basé sur la norme de l'UPU (Universal Postal Union)
  - du type 128/HR
  - structuré selon les spécifications bpost en matière de colis
  - débutant par 3232
  - précédé d'un 'P'
  - nouvelle norme code transporteur
- options bpack éventuelles (exemple : Signature, COD, etc.) reprises sur la zone réservée à cet effet



## 4. Les colis > Création de vos colis (nationaux)

Plus d'info sur les spécifications bpost pour les colis ? Contactez votre Account Manager ou envoyez un e-mail à [service.centre@bpost.be](mailto:service.centre@bpost.be).

Consignes pour assurer un traitement optimal du scannage, de la distribution et de la facturation :



- champs obligatoires positionnés au bon endroit sur l'étiquette
- étiquette collée d'un seul côté du colis (et non à cheval sur deux faces, par exemple) > ce côté est alors considéré comme la face avant du colis
  - pour un colis classique : étiquette collée sur une des plus grandes surfaces du colis
  - pour un rouleau : étiquette collée dans le sens de la longueur
- adresse de retour et adresse du destinataire imprimées (ou écrites) de manière parfaitement lisible

### 2.2 Obtenir les étiquettes à code-barres

#### 2.2.1 Pour les clients contractuels

##### Trois possibilités s'offrent à vous

- Créez vos étiquettes :
  - en tenant compte des spécifications techniques imposées par bpost pour les colis
  - avec mention obligatoire du code spécifique pour la formule bpack ainsi que les éventuelles options choisies
  - moyennant procédure de test et d'approbation préalables par le service bpack de bpost (description de la procédure dans les spécifications techniques que vous pouvez demander à votre Account Manager ou par e-mail à [service.centre@bpost.be](mailto:service.centre@bpost.be))
- Imprimez les étiquettes à l'aide de l'application en ligne Shipping Manager (connexion à l'application via le nom d'utilisateur et le mot de passe communiqués lors de la conclusion du contrat).
- Commandez des étiquettes imprimées par bpost, via le service payant 'Preprint Label' disponible sur [http://www.bpost.be/site/fr/business/send\\_post/franking/preprintservice.html](http://www.bpost.be/site/fr/business/send_post/franking/preprintservice.html).

Trouvez la réponse à vos questions d'intégration sur le Shipping Manager en vous rendant sur <http://bpost.freshdesk.com/support/home>.

Exemple d'étiquette

		<b>Expéditeur/Afzender :</b> Company Departement Contact Person Street & Number Postal Code & City
	Paquet - Pakket	
<b>P</b>	 323299902616489000563030	
Company Departement Contact Person Street & Number Postal Code & City (Country)		<b>A20A</b>



## 4. Les colis > Création de vos colis (nationaux)

### 2.2.2 Pour les clients non contractuels

#### Trois possibilités s'offrent à vous

- Créez des étiquettes à l'aide de l'application en ligne (<http://www.bpost.be/envoyermescolis>).
- Commandez vos étiquettes prépayées sur l'e-shop de bpost (<https://eshop.bpost.be/fr/personal/etiquettes-pour-colis>).
- Procurez-vous vos étiquettes d'envoi dans un bureau de poste ou point poste: utilisez une étiquette d'envoi sans code-barres (et donc sans valeur) disponible librement dans votre bureau de poste ou point poste, remplissez toutes les informations nécessaires, collez la partie gauche de l'étiquette sur votre colis et allez ensuite au guichet afin de faire imprimer votre code-barre et de terminer votre transaction.

#### Exemples d'étiquettes

##### bpack Maxi

Te kleven op uw pakket A coller sur votre paquet Auf das Paket zu kleben		Geldig tot   Valable jusqu'au   Gültig bis <b>11/12/2019</b>	
		Afzender   Expéditeur   Absender <b>! Pierre Boulanger          Rue Courtejoie 17 bte 1          5590 Ciney          BELGIË   BELGIQUE   BELGIEN</b>	
Nationaal Pakket   Paquet national   Nationales Paket			
<b>P</b>		Geldig tot Valable jusque Gültig bis	
 323267006205681453		 <b>30 kg</b>	
Geadresseerde Destinataire Empfänger		BPOST TEST <b>bpost</b> <b>rue de test 1</b> <b>1000 Bruxelles</b>  <b>BELGIË   BELGIQUE   BELGIEN</b>	

##### bpack 24h

Te kleven op uw pakje A coller sur votre colis Auf ihr Paket kleben		<b>Afzender   Expéditeur   Absender</b>	
		België   Belgique   Belgien	
Kleef hier de barcode Collez le code-barres ici Barcode bitte hier aufkleben		<b>Nationaal   National          Pakje   Colis   Paket</b>	
		Gekeuzen opties   Options choisies   Gewählte Optionen	
		<input type="checkbox"/> Verzekering   Assurance   Versicherung <input type="checkbox"/> Ontvangstbewijs (Afzender)   Confirmation de réception (Expéditeur)   Empfangsbestätigung (Absender)	
		e-mail: ..... GSM: .....	
<b>Geadresseerde   Destinataire   Empfänger</b>			
Naam & Voornaam   Nom & Prénom   Name & Vorname ..... Bijkomende informatie   Informations complémentaires   Weitere Informationen ..... Straat, nr. & bus   Rue, n° & bte   Straße, Nr. & Bfz ..... PC   CP   PLZ Gemeente   Commune   Gemeinde		<small>Verwijzen de afzenderstrook en graf. deel af aan het loket.          Décliner le talon et donner le sig. guichet.          Entwerfen Sie den Absenderstreifen und geben Sie diesen am Schalter ab.</small>	





## 4. Les colis > Création de vos colis (nationaux)


### 2.2.3 Cas spécifiques (étiquettes)

#### a Machine à affranchir

Si vous affranchissez vos colis avec une machine à affranchir, vous devez aussi apposer une étiquette bpack avec code-barres 'P' prévue à cet effet.

a	Expéditeur/Afzender : Stadsbestuur Ninove Receptie Centrumlaan 100 9400 Ninove
	Paquet - Pakket
	P  323299902616489000563030
	

Machine à affranchir/frankiemachine  
Frankier hier uw pakket/Affranchissez ici votre paquet  
Machine BEFR02R0N

bpost 

www.bpost.be/bpack

- Vous pouvez commander ces étiquettes gratuitement en ligne sur [www.bpost.be/etiquette](http://www.bpost.be/etiquette).
- Affranchissez votre étiquette en fonction du poids du colis et collez-la dans la zone prévue à cet effet.
- Si l'étiquette bpack ne passe pas dans votre machine :
  - affranchissez une étiquette de votre machine
  - collez-la dans la zone d'affranchissement de votre étiquette bpack prévue à cet effet (zone **a**)
- Indiquez l'adresse de destination sur l'étiquette bpack et collez-la sur votre colis.

#### b Enveloppes à fenêtre

**Si vous utilisez une enveloppe à fenêtre, vous devez respecter les recommandations suivantes**

- L'adresse de destination et le code-barres 'P' doivent toujours rester visibles à travers toute la fenêtre, même si le document bouge dans l'enveloppe (durant le transport par exemple).
- En cas d'un envoi COD (paiement par le destinataire à la livraison), le code-barres spécifique (avec mention du montant de l'envoi contre remboursement) doit toujours rester visible à travers la fenêtre.
- Les fenêtres transparentes, les films ou le papier plastique doivent être suffisamment transparents pour permettre le scannage des envois.

#### c Pour toutes les étiquettes imprimées

- Zone d'adresse de couleur claire, et de préférence blanche.
- Impression du code-barres en noir.
- Contraste (entre la couleur de fond et les barres du code) constant (vérifiez qu'il reste suffisamment d'encre dans l'imprimante).
- Attention : les imprimantes 'matricielles' ou 'à tambour' ne permettent pas une impression correcte des étiquettes.

Si les codes-barres imprimés sur les colis ne sont pas protégés par une fenêtre ou un film transparent, l'encre doit être résistante (pluie, lumière du soleil, traitement, etc). Procurez-vous les spécifications techniques détaillées en contactant votre Account Manager ou via l'adresse [service.centre@bpost.be](mailto:service.centre@bpost.be).





## 4. Les colis > Création de vos colis (nationaux)

### 2.3 Traitement des exceptions (colis non conformes)

Tous les colis déposés dans un (Hyper)Centre MassPost ou au Parcels Intake Center subissent un contrôle de qualité par bpost et la conformité du code-barres des colis est ainsi vérifiée.

En cas de non conformité des colis, le service 'Exception Handling' de bpost peut s'appliquer dans certains cas (voir **point 2.3.1 de ce chapitre**).

#### 2.3.1 Définition du 'Exception Handling'

En cas d'erreurs sur les étiquettes ou les codes-barres, notre Service Centre prend contact avec vous pour convenir des actions à entreprendre.

- Colis mis à l'écart jusqu'à votre venue au Centre afin de les retirer > vous devez alors apposer vous-même les nouvelles étiquettes sur les colis.
- Colis renvoyés chez vous (après votre accord écrit et à vos frais, via le service Transport de bpost).
- Ré-étiquetage correct réalisé par le service bpack de bpost (après votre autorisation écrite et à vos frais) :
  - insert de la lettre 'P' manquante devant le code-barres
  - en cas de codes-barres non scannables, ajout de l'étiquette nécessaire permettant de livrer le colis (seule formule possible : 'bpack 24h' sans aucune option)
  - bpost peut encore livrer les colis chez le destinataire, elle ne peut garantir la livraison en J+1
  - dans le cas d'une nouvelle étiquette, le suivi de l'acheminement des colis en ligne (Track & Trace) n'est plus possible

#### 2.3.2 Conditions d'accès au service 'Exception Handling'

- Vous avez conclu un contrat avec bpost pour le transport de colis.
- bpost possède les coordonnées du responsable autorisé à décider des actions à entreprendre.
- Vous devez donner votre accord écrit 1 jour ouvrable après le dépôt, avant 12h. Si bpost n'a pas reçu de réponse avant cette heure, l'envoi vous sera renvoyé à vos frais.
- Ce service ne s'applique pas aux envois avec option COD (paiement par le destinataire à la livraison) – en raison des transactions financières liées à ce service. En cas d'étiquette illisible ou incomplète, ces colis vous seront immédiatement renvoyés, et vous serez chargé d'apporter les adaptations nécessaires.
- En cas de dépôt mixte bpack 24h et COD, le dépôt vous sera intégralement renvoyé.
- Le service 'Exception Handling' (insertion de la lettre 'P' manquante sur le code-barres et apposition d'une nouvelle étiquette) vous sera facturé.

### 2.4 Marchandises dangereuses et interdites

Pour des raisons de sécurité, et conformément à la législation en vigueur, l'expédition de certaines marchandises est interdite.

Vous trouverez la liste des produits dangereux et interdits sur

<http://www.bpost.be/fr/faqs/faq/preparer-un-colis>, sous l'onglet 'Qu'est-ce que je ne peux pas envoyer ?'.

# Préparation de vos colis (nationaux)

## 1. Conditionnement

---

### 1.1 Généralités sur l'emballage de vos colis

#### Conditionnement

Prévoyez un conditionnement de vos colis suffisamment solide, stable et capable de résister aux nombreuses manipulations au cours du processus de traitement logistique.

Pour ce faire :

- Utilisez du matériel solide.

#### Conseil

Utilisez de préférence un carton à double ou triple épaisseur ou du matériel de conditionnement de haute qualité.



- Adaptez l'emballage utilisé au contenu de votre colis.
- Protégez votre colis contre les divers chocs, coups et chutes (80 cm).

#### Garnissage

Garnissez l'intérieur de votre colis (fond et parois) de protections renforcées (exemples : papier d'emballage, matériau de rembourrage, coussins d'air, bulles, mousse, polystyrène, surfaces cartonnées supplémentaires, etc.) afin d'éviter que son contenu ne soit directement en contact avec le matériel de conditionnement. Cela permettra également d'amortir les impacts et chocs liés au transport.

#### Objets fragiles

Si votre colis contient des éléments fragiles, conditionnez-les individuellement dans du matériel d'emballage épais et créez des cloisons pour les y placer.

#### Matières liquides

Si votre colis contient des matières liquides, des fluides visqueux ou des graisses, emballez-les dans des sacs plastique fermés hermétiquement et placez-les ensuite dans des boîtes en carton spécifiquement conçues pour le transport de liquides. Ajoutez des produits absorbants dans la boîte afin d'éponger les fuites potentielles. Préférez les bouteilles en plastique aux récipients en verre.

#### Étiquette

Pour rappel, votre colis doit toujours être pourvu d'étiquettes ou d'autocollants clairs et lisibles.

#### Contenu

Le contenu de vos colis doit toujours être conforme aux Conditions Générales de bpost, consultables sur le site <http://www.bpost.be/fr/terms-and-conditions>.





## 4. Les colis > Préparation de vos colis (nationaux)

### Conseils



- Fermez complètement vos colis et utilisez un ruban adhésif de qualité.
- N'attachez jamais deux ou plusieurs colis ensemble.
- Enveloppez correctement les objets pointus et/ou tranchants.
- Conditionnez à nouveau les emballages utilisés pour la vente au détail et publicitaires dans des boîtes transportables.

Si le contenu n'a pas été emballé de manière adéquate, aucun dédommagement n'est octroyé en cas de détérioration du colis.



De plus, sachez que vos colis peuvent être refusés (notamment par le chauffeur) si :

- L'emballage est défectueux ou incorrectement fermé ;
- L'emballage n'est pas étanche ;
- Le contenu représente un risque pour la santé et la sécurité (du chauffeur ou de l'environnement).

### 1.2 Options disponibles pour conditionner vos colis

#### Conteneurs bpost

L'utilisation de conteneurs roulants bpost est la solution recommandée :

- hauteur : 160 cm
- longueur x largeur : 71 x 102 cm
- poids facturé : 325 kg
- règles de conditionnement :
  - veillez à ce que la taille des colis n'excède pas les dimensions du conteneur
  - dans la mesure du possible, séparez les envois lourds des envois légers

#### Palettes

- europalette ou palette jetable
- hauteur maximum : 180 cm
- largeur x longueur maximum : 120 x 80 cm
- poids facturé : 700 kg
- palettes avec plastique rétractable ou caisse-palette en carton
- règles de conditionnement :
  - veillez à ce que la taille des colis n'excède pas les dimensions du conteneur
  - plastique rétractable :
    - de préférence, utilisez du plastique rétractable transparent
    - enveloppez solidement
  - carton :
    - le carton doit être de bonne qualité et résister aux diverses manipulations possibles.
  - dans la mesure du possible, séparez les envois lourds des envois légers.

#### Sacs

- uniquement pour les colis de petites dimensions (maximum 40 cm x 40 cm x 30 cm)

#### Bacs bleus

- uniquement pour les lettres avec un code-barres 'P'



## 4. Les colis > Préparation de vos colis (nationaux)

### 2. Lieu de dépôt et volume

---

#### Volume minimum et maximum par dépôt

(Hyper)Centre MassPost	Parcels Intake Center <sup>1</sup>
Jusqu'à 500 colis / jour	Illimité

#### 2.1 Pour les clients contractuels

- Lieu de dépôt : dans un (Hyper)Centre MassPost<sup>2</sup> ou au Parcels Intake Center<sup>1</sup>.
- Si volume du dépôt > 500 colis : dépôt exclusivement dans le Parcels Intake Center<sup>1</sup>.
- Possibilité de faire appel au service 'Enlèvement sur Demande' :
  - via le Shipping Manager en ligne
  - ou en appelant notre Service Centre (**02 201 11 11**)
- Possibilité de remettre les colis lors du service d'enlèvement Collect & Send ou Transport de bpost (à condition d'avoir conclu un contrat Collect & Send ou Transport<sup>3</sup>).

#### 2.2 Pour les clients non contractuels

- Lieu de dépôt :
  - < 20 colis : dans n'importe quel bureau de poste, point poste ou dans un distributeur de paquets Cubee (en fonction de la place disponible)
  - > 20 colis : dans un (Hyper)Centre MassPost ou au Parcels Intake Center<sup>1</sup>
  - > 500 colis : exclusivement dans le Parcels Intake Center<sup>1</sup>
- Possibilité de faire appel au service 'Enlèvement sur Demande' :
  - via notre application en ligne : <http://www.bpost.be/envoyermescolis>
  - via notre Service Centre (**02 201 23 45**)

<sup>1</sup> Parcels Intake Center est le nom de notre nouveau centre de tri 'New Brussels X' - partie 'colis'.

<sup>2</sup> Vous trouverez la liste de nos (Hyper)Centres MassPost et Parcels Intake Center ainsi que leurs heures d'ouverture à l'adresse suivante <http://www.depostlaposte.be/locations/business/fr/both.php>.

<sup>3</sup> Pour plus d'informations concernant les services d'enlèvement disponibles, consultez notre site web [www.bpost.be](http://www.bpost.be) ou contactez le Service Centre ([service.centre@bpost.be](mailto:service.centre@bpost.be)).



## 4. Les colis > Préparation de vos colis (nationaux)

### 3. Tri et étiquetage

#### 3.1 Via le service Collect & Send

Si vous faites appel à notre service Collect & Send pour enlever vos colis, aucun tri préalable n'est nécessaire.

#### 3.2 Dépôt dans un (Hyper)Centre MassPost ou au Parcels Intake Center

##### Si vous déposez vos colis dans un (Hyper)Centre MassPost ou au Parcels Intake Center (et selon les dispositions convenues avec bpost)

- Un pré-tri doit être effectué sur base des dimensions du colis (celui-ci détermine la manière dont votre colis sera traité : mécaniquement ou manuellement) :
  - 'Méca' : pour les colis jusqu'à 20 kg ou 120 x 70 x 60 cm en termes de dimensions ;
  - 'Manu' : pour les colis supérieurs à 20 kg ou à 120 x 70 x 60 cm en termes de dimensions.
- Effectuez un tri sur base des codes postaux de l'adresse de destination du colis (détails dans le tableau ci-dessous).
- Placez les colis dans des conteneurs, sur des palettes, dans des sacs ou dans des bacs bleus<sup>1</sup> différents.
- Pour les envois du samedi, du dimanche et en soirée, il est demandé de réaliser des conteneurs ou bacs<sup>1</sup> spécifiques pour chacune de ces trois options en y apposant une feuille d'identification, telle que spécifiée dans le MOP (Master Operating Plan) qui sera mis en place par les équipes de Business Solutions.
- Les colis internationaux doivent être triés et présentés séparément des colis nationaux. Veuillez ainsi vous référer au **chapitre Le service colis (bpack) international**.

#### Tri de vos colis

##### Nationaux

Identification sur le conteneur	Identification sur l'étiquette	Codes postaux correspondants
Conteneur/palette marqué 'zone A'	A20A	2000 - 2499
Conteneur/palette marqué 'zone A'	A25A	2500 - 2999
Conteneur/palette marqué 'zone A'	A35A	3500 - 3999
Conteneur/palette marqué 'zone G'	A80G	8000 - 8499
Conteneur/palette marqué 'zone G'	A85G	8500 - 8999
Conteneur/palette marqué 'zone G'	A90G	9000 - 9499
Conteneur/palette marqué 'zone G'	A95G	9500 - 9999
Conteneur/palette marqué 'zone B'	B10B	1000 - 1299
Conteneur/palette marqué 'zone B'	C13C	1300 - 1499
Conteneur/palette marqué 'zone B'	B15B	1500 - 1699
Conteneur/palette marqué 'zone B'	B17B	1700 - 1999
Conteneur/palette marqué 'zone B'	A30B	3000 - 3499
Conteneur/palette marqué 'zone C'	C50C	5000 - 5999
Conteneur/palette marqué 'zone C'	C60C	6000 - 6599
Conteneur/palette marqué 'zone C'	C70C	7000 - 7499
Conteneur/palette marqué 'zone C'	C75C	7500 - 7999
Conteneur/palette marqué 'zone L'	C40L	4000 - 4499
Conteneur/palette marqué 'zone L'	C45L	4500 - 4999
Conteneur/palette marqué 'zone L'	C66L	6600 - 6999

<sup>1</sup> Pour rappel, les bacs bleus sont uniquement utilisés pour les lettres avec un code-barres 'P'.



## 4. Les colis > Préparation de vos colis (nationaux)

### Internationaux

Identification sur le conteneur	Identification sur l'étiquette	Codes-barres correspondants
Conteneur/palette marqué 'zone INT'	INT	CD, CE, 3299 et EE <sup>1</sup>

### Quelle feuille d'identification apposer et quelles références y annoter ?

- Pour les conteneurs :
  - une feuille d'identification (format A4 ou A5) avec la référence adéquate 'Zone A', 'Zone C', 'Zone B', Zone G, Zone L ou 'Zone INT'
- Pour les palettes :
  - 2 feuilles d'identification (format A4 ou A5) avec la référence adéquate 'Zone A', 'Zone C', 'Zone B', Zone G, Zone L ou 'Zone INT'
  - une feuille placée sur l'un des côtés les plus courts de la palette et l'autre au-dessus de la palette
- Pour les sacs et les bacs bleus<sup>2</sup> :
  - une étiquette contenant les mêmes informations que les feuilles d'identification pour conteneurs

#### Conseil

Les feuilles d'identification A4/A5 pour les sacs/palettes/conteneurs sont disponibles sur [www.bpost.be/masspost](http://www.bpost.be/masspost), onglet 'Etape 4 Conditionnement et pré-tri'.



Les colis d'une formule avec ou sans options peuvent être triés ensemble (exemple : les colis avec l'option signature peuvent être triés avec les colis sans l'option signature, les colis COD et les colis bpack@bpost).



<sup>1</sup> Vos envois bpack Europe Business (3299) et bpack World Express (EE) doivent être séparés de tous les autres types d'envois.

<sup>2</sup> Pour rappel, les bacs bleus sont uniquement utilisés pour les lettres avec un code-barres 'P'.



# Dépôt de vos colis (nationaux)

## 1. Dépôt dans un (Hyper)Centre MassPost ou au Parcels Intake Center

### 1.1 Planification des dépôts volumineux

- Tout dépôt supérieur à 500 colis doit être signalé 7 jours avant la date de dépôt effective<sup>1</sup> grâce à la fiche 'planning des dépôts volumineux'.
- La fiche 'planning des dépôts volumineux' est disponible sur [www.bpost.be/site/fr/business/send\\_post/deposit/masspost.html](http://www.bpost.be/site/fr/business/send_post/deposit/masspost.html).
- La fiche 'planning des dépôts volumineux' doit être dûment complétée et transmise par e-mail à l'adresse [smb\\_forecasting@bpost.be](mailto:smb_forecasting@bpost.be) (ou via le lien présent sur la fiche).

Tout changement relatif à la quantité du dépôt doit être signalé 24h à l'avance à [smb\\_forecasting@bpost.be](mailto:smb_forecasting@bpost.be) (en mentionnant la quantité effective du dépôt et la quantité préalablement annoncée pour le dépôt).



## 2. Dépôt et heures de dépôt

- Vous vous présentez sur le quai du (Hyper)Centre ou du Parcels Intake Center avec votre CMR ou bon de livraison.
- La qualité de votre code-barre est contrôlée.
- Vous pouvez alors déposer vos colis sur le quai après autorisation d'un agent.
- Vous recevez votre autorisation/résumé de dépôt (sur demande).

**Horaires pour les dépôts** (pour une distribution en J+1)<sup>2</sup> :

- Centre MassPost : au plus tard à 16 heures.
- HyperCentre MassPost ou Parcels Intake Center : au plus tard à 17 heures<sup>3</sup>.

Pour un dépôt dans un (Hyper)Centre MassPost ou au Parcels Intake Center, vos colis doivent être pourvus d'étiquettes à code-barres 'P', comprenant votre account ID (si vous êtes client contractuel), ou doivent être préaffranchis. Les paiements au comptant, via Bancontact, carte de crédit et par virement ne seront dès lors pas autorisés pour le dépôt de colis dans les (Hyper)Centres MassPost et le Parcels Intake Center.



<sup>1</sup> Sauf dispositions contraires convenues avec bpost.

<sup>2</sup> À moins que le contrat ne stipule d'autres conditions.

<sup>3</sup> Les dérogations exceptionnelles à ces conditions doivent être mentionnées dans le contrat du client. Veuillez, dans ce cas, prendre contact avec votre Account Manager ou le Service Centre ([service.centre@bpost.be](mailto:service.centre@bpost.be)).



# Le service colis (bpack) international

La solution 'bpack'<sup>1</sup> est également valable à l'international et assure la livraison de vos colis à l'étranger. Quelle que soit la formule choisie, la fonction 'Track & Trace'<sup>2</sup> vous permet de suivre l'acheminement de vos colis en ligne.

### Saviez-vous que ?

Tout envoi

- supérieur à 2 kg
- dépassant une des dimensions suivantes : (longueur) 350 mm x (largeur) 230 mm x (épaisseur) 30 mm est automatiquement considéré comme un colis.



## 1. Les différents produits et services<sup>3</sup>

### 1.1 bpack pour les clients contractuels de bpost

#### 1.1.1 Formules d'envoi

##### 1) bpack World Express Pro

- Valable dans un réseau de plus de 220 pays.<sup>4</sup>
- Livraison express à partir d'un jour ouvrable après le dépôt (du lundi au vendredi).
- Suivi de l'acheminement du colis en ligne via l'outil Track & Trace.
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis.
- Signature du destinataire toujours requise.

##### 2) bpack World Business

- Valable dans un réseau de plus de 220 pays.<sup>5</sup>
- Livraison à partir de 2 jours ouvrables après le dépôt (du lundi au vendredi).
- Suivi de l'acheminement du colis en ligne via l'outil Track & Trace.
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis.
- Signature du destinataire toujours requise.

<sup>1</sup> Les Conditions Générales du service bpack sont disponibles sur le site <http://www.bpost.be/fr/terms-and-conditions>.

<sup>2</sup> Exception: pas de suivi possible via Track & Trace pour les bpack World Light.

<sup>3</sup> Pour plus d'informations concernant les changements de produits et services, et pour connaître les options disponibles, consultez notre site web [www.bpost.be](http://www.bpost.be) ou contactez le Service Centre ([service.centre@bpost.be](mailto:service.centre@bpost.be)).

<sup>4</sup> Consultez la liste sur <http://www.bpost.be/site/fr/docs/taxipost/express/fr/Zones.pdf>.

<sup>5</sup> Consultez la liste sur <https://www.bpost.be/site/fr/docs/taxipost/business/fr/Zones.pdf>.



## 4. Les colis > Le service colis (bpack) international

### 3) bpack Europe Business<sup>1</sup>

- Valable à destination de clients professionnels, dans 27 pays européens.<sup>2</sup>
- Livraison en 2 à 4 jours ouvrables pour les pays limitrophes, 3 à 5 jours ouvrables pour le reste de l'Europe (du lundi au vendredi).
- Suivi de l'acheminement du colis en ligne via l'outil Track & Trace.
- Jusqu'à 3 présentations du colis en cas d'absence du destinataire.
- Assurance de base incluse.
- Signature du destinataire toujours requise.
- Collect & Send (à partir de 1000 colis par an).

### 4) bpack@bpost international<sup>3</sup>

- Livraison dans un point d'enlèvement (grandes surfaces, stations service, distributeurs de paquets, ...) à partir de 2 jours ouvrables après le dépôt (du lundi au vendredi).
- Suivi de l'acheminement du colis en ligne via l'outil Track & Trace.
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis.
- Notifications (SMS ou e-mail) envoyées vers le destinataire.
- Disponibilité du colis dans le point d'enlèvement durant minimum 7 jours calendrier.

### 1.1.2 Formules de retour

#### bpack World Easy Return

- L'étiquette retour est fournie par l'e-commerçant (jointe à la commande initiale ou téléchargeable et imprimable par le consommateur).
- Valable dans 22 pays européens<sup>4</sup>.
- Retour entre 2 et 5 jours ouvrables après l'envoi (du lundi au vendredi).
- Suivi de l'acheminement du colis en ligne via l'outil Track & Trace.
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis.

## 1.2 bpack pour les clients non contractuels de bpost

### 1.2.1 Formules

#### 1) bpack World Light

- Livraison de vos colis de maximum 2 kg dans un réseau de 220 pays<sup>5</sup>.
- Pas de suivi de l'acheminement du colis en ligne.

#### 2) bpack World

- Livraison de vos colis de maximum 30 kg dans un réseau de 220 pays<sup>6</sup>.
- Suivi de l'acheminement du colis en ligne via l'outil Track & Trace.
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis.

#### 3) bpack World Express

- Livraison express de vos colis de maximum 30 kg dans un réseau de 220 pays et territoires<sup>7</sup>.
- Suivi de l'acheminement du colis en ligne via l'outil Track & Trace.
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis.
- Signature du destinataire toujours requise.

<sup>1</sup> Si ce service est prévu contractuellement.

<sup>2</sup> Consultez la liste sur [http://www.bpost.be/site/fr/business/send\\_post/parcels/bpack\\_europe\\_business.html](http://www.bpost.be/site/fr/business/send_post/parcels/bpack_europe_business.html).

<sup>3</sup> Consultez notre site internet [www.bpost.be](http://www.bpost.be) pour connaître les pays de destinations pour lesquels ce produit est disponible.

<sup>4</sup> Consultez la liste sur [http://www.bpost.be/bpack/docs/bpack\\_World\\_Easy\\_Return\\_countries\\_fr.pdf](http://www.bpost.be/bpack/docs/bpack_World_Easy_Return_countries_fr.pdf).

<sup>5</sup> Consultez la liste sur [http://www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays\\_FR-bpackWorld\\_0.pdf](http://www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays_FR-bpackWorld_0.pdf)

<sup>6</sup> Consultez la liste sur [http://www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays\\_FR-bpackWorld\\_0.pdf](http://www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays_FR-bpackWorld_0.pdf)

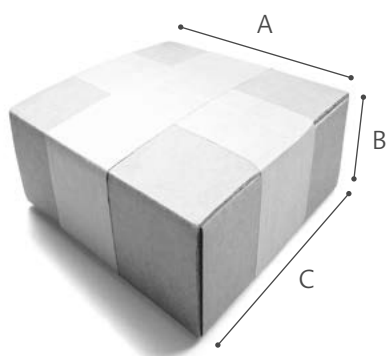
<sup>7</sup> Consultez la liste sur [http://www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays\\_FR-bpackWorldExpress.pdf](http://www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays_FR-bpackWorldExpress.pdf).



# Création de vos colis (internationaux)

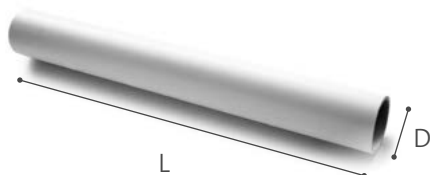
## 1. Dimensions, poids & épaisseur

Les colis doivent respecter rigoureusement tous les critères<sup>1</sup> repris dans le schéma ci dessous.



**Dimensions** Minimum (largeur) 153 mm x (longueur) 240 mm  
Maximum 1,5 m ou 3 m pour la somme de  
(A) + (2 x B) + (2 x C).  
**Poids** Maximum 30 kg<sup>2</sup>

Les colis sous forme de rouleau doivent respecter rigoureusement tous les critères<sup>1</sup> repris dans le schéma ci dessous.



**Longueur** Maximum 1,5 m  
**Diamètre** Maximum 400 mm  
**Poids** Maximum 30 kg

### Cas spécifique des colis bpack World Light

**Poids** Maximum 2 kg  
**Dimensions** Minimum (un des côtés doit dépasser une des dimensions suivantes)  
• largeur : 230 mm  
• longueur : 350 mm  
• épaisseur : 30 mm  
Maximum  
• chaque dimension  $\leq$  600 mm  
• longueur + largeur + hauteur  $\leq$  900 mm  
**Pour les rouleaux** Longueur < 600 mm  
Diamètre < 200 mm

<sup>1</sup> Conditions d'application pour les produits bpack World Business, bpack World Express Pro et bpack Europe Business (réservés aux clients bpost - bpack contractuels) et pour les produits bpack World et bpack World Express (réservés aux clients bpost - bpack non contractuels).

<sup>2</sup> Certains pays limitent le poids des colis à des poids inférieurs (exemple : 20 kg).  
Veuillez consulter la fiche pays qui reprend les particularités par pays sur le site [www.bpost.be/bpack](http://www.bpost.be/bpack).





## 4. Les colis > Création de vos colis (internationaux)

### 2. Présentation visuelle des colis

Un colis bpack (excepté le bpack world light) comporte toujours une étiquette ou un bordereau avec un code-barres 'P' unique commençant par 'CD'<sup>1</sup>; 'CE'<sup>1</sup>; 'EE'<sup>1</sup> ou '3299'<sup>1</sup>.



#### 2.1 Adresse et autres mentions (face avant du colis)

**Les informations suivantes doivent figurer sur la face avant du colis** (correspondant toujours à une des plus grandes surfaces du colis)

- Si vous utilisez une étiquette Shipping Manager (ou bordereau), toutes les informations s'y trouvent déjà.
- Si vous utilisez un bordereau d'envoi<sup>2</sup> :
  - votre n° de contrat bpack
  - adresse de retour (située en Belgique)
  - adresse de destination
  - n° de téléphone de votre destinataire
  - votre signature
  - pour les envois hors de l'UE fiscale : description du contenu du colis (CN23)

Consignes pour assurer un traitement optimal du scannage, de la distribution et de la facturation :

- champs obligatoires positionnés au bon endroit sur l'étiquette
- étiquette (ou bordereau) collée d'un seul côté du colis (et non à cheval sur deux faces, par exemple) > ce côté est alors considéré comme la face avant du colis :
  - pour un colis classique : étiquette collée sur une des plus grandes surfaces du colis
  - pour un rouleau : étiquette collée dans le sens de la longueur
- adresse de retour et adresse du destinataire imprimées (ou écrites) de manière parfaitement lisible (située dans le pays de départ du colis)



#### Saviez-vous que ?

Si votre colis est destiné à un pays situé en dehors de l'Union européenne, des formalités douanières sont d'application (voir détails au **point 2.3 de ce chapitre**).



#### 2.2 Obtenir les étiquettes à code-barres

##### 2.2.1 Pour les clients contractuels

- Impression des étiquettes à l'aide de l'application en ligne Shipping Manager (connexion à l'application via le nom d'utilisateur et le mot de passe communiqués lors de la conclusion du contrat).
- Pour un envoi bpack World Express, possibilité d'utiliser les bordereaux papier TE6 (vous pouvez les commander sur [www.bpost.be/materiel](http://www.bpost.be/materiel)).

<sup>1</sup> 'CD' pour les colis bpack World Business, 'CE' pour les colis bpack World, '3299' pour les colis bpack Europe Business (si ce service est prévu contractuellement) et 'EE' pour les colis bpack World Express (Pro).

<sup>2</sup> Bordereaux TE6.



## 4. Les colis > Création de vos colis (internationaux)

### 2.2.2 Pour les clients non contractuels

#### **bpack world Light**

- Commande des timbres bpack World Light Prior via notre e-shop sur <https://eshop.bpost.be/fr/personal/international>.
- Via un point poste ou un bureau de poste.

#### **bpack World**

- Commande des timbres bpack World via notre e-shop (document BPI04 inclus) sur <https://eshop.bpost.be/fr/personal/international>.
- Timbres et documents disponibles dans un point poste ou un bureau de poste (**pour les envois de plus de 10kg vers l'Europe** : affranchissement uniquement possible en bureau de poste).
- Commande des documents BPI04 également possible via [www.bpost.be/materiel](http://www.bpost.be/materiel).
- Impression des étiquettes à l'aide de l'application en ligne sur [www.bpost.be/envoyermescolis](http://www.bpost.be/envoyermescolis).

#### **bpack World Express**

- Uniquement possible dans les bureaux de poste (pas dans les points poste).

### 2.2.3 Cas spécifique de la machine à affranchir

#### **bpack World Light**

- Un envoi bpack World Light ne nécessite ni bordereau ni étiquette à code-barres.
- Affranchissez une étiquette au tarif bpack World Light de votre choix (PRIOR ou ECONOMY).
- Collez l'étiquette affranchie sur votre envoi.

#### **bpack World**

- Utilisation des bordereaux bpack World BPI04 (vous pouvez les commander gratuitement sur [www.bpost.be/materiel](http://www.bpost.be/materiel) ou vous les procurer dans votre bureau de poste ou point poste).
- Affranchissez une étiquette et collez-la dans le rectangle 'bpack World' de votre bordereau.

## 2.3 Formalités douanières

#### **Saviez-vous que ?**

Aucun document de douane n'est requis pour les envois vers les pays de l'Union Européenne fiscale.





## 4. Les colis > Création de vos colis (internationaux)

### 2.3.1 Aperçu général des documents de douane

L'expéditeur est responsable de vérifier, compléter, signer et coller tous les documents de douane requis sur le colis.

<b>Dans l'UE fiscale</b>	Aucun document de douane n'est requis
<b>Hors de l'UE fiscale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Complétez intégralement la partie/le document CN23 et ajoutez un exemplaire extra (pour plus d'info, voir le <b>point 2.3.2 de ce chapitre</b>).</li> <li>• Joignez toujours la facture (ou le pro forma) en quatre exemplaires (l'originale + 3 copies).</li> <li>• Pour les envois d'une valeur commerciale &gt; 1.000 €, joignez également un Document Administratif Unique (DAU).</li> </ul>

Les 28 pays de l'Union Européenne (UE) au 01.01.2014 :  
 Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grand-duché de Luxembourg, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède et Tchèque.



#### Attention

Les territoires ci-dessous n'appartiennent pas à la zone fiscale de l'UE. Ils sont donc soumis aux mêmes formalités de douane que les pays hors UE fiscale.

<b>Pays UE</b>	<b>Territoire (hors zone EU fiscale)</b>
<b>Danemark</b>	Îles Féroé, Groenland
<b>Allemagne</b>	Helgoland, Büsingen
<b>Espagne</b>	Ceuta, Melilla, Îles Canaries, Gibraltar, Andorre
<b>France</b>	Les Territoires et Départements français d'outre-mer <ul style="list-style-type: none"> <li>• DOM (Départements d'outre-mer) : Guadeloupe, Martinique, Guyane française, Réunion, Mayotte.</li> <li>• COM (Collectivités d'outre-mer) : Polynésie française, Saint Barthélemy, Saint Martin, Saint Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna.</li> <li>• AAF (Terres australes et antarctiques françaises) : Kerguelen, Îles St. Paul et Amsterdam, Îles Crozet, Terre Adélie, Îles Éparses.</li> </ul>
<b>Italie</b>	Livigno, Campione d'Italia, les eaux du lac de Lugano, San Marino (État souverain), Le Vatican
<b>Royaume-Uni</b>	Îles anglo-normandes
<b>Finlande</b>	Îles Aland
<b>Grèce</b>	Mont Athos (État souverain)
<b>Chypre</b>	Partie turque



## 4. Les colis > Création de vos colis (internationaux)

### 2.3.2 Documents de douane

**1) Pour les envois bpack World Light, bpack World et bpack World Express** (= formules d'envoi pour les clients non contractuels uniquement)

- Complétez les différents champs du bordereau adéquat, y compris la partie CN23.
- Dans le cas d'un bpack World Light, inscrivez l'adresse sur le colis et joignez un document CN23 (disponible dans un bureau de poste ou point poste ou via [www.bpost.be/materiel](http://www.bpost.be/materiel)).

**2) Pour les envois bpack World Business et bpack World Express Pro** (= formules d'envoi pour les clients contractuels uniquement)

- Possibilité de créer les étiquettes via le Shipping Manager.
- Complétez en anglais les champs de la partie CN23 (quantité, poids en kg, description détaillée du contenu, valeur).
- Précisez bien la description détaillée du contenu de l'envoi afin de garantir une importation/exportation fluide.

**3) Pour tous les envois**

- Ajoutez toujours 4 spécimens de la facture (ou d'une facture pro-forma) des marchandises envoyées.
- Vous trouverez un modèle de facture pro-forma sur notre site web :  
[http://www.bpost.be/site/fr/residential/parcels/international/pro\\_forma\\_FR.pdf](http://www.bpost.be/site/fr/residential/parcels/international/pro_forma_FR.pdf).

#### Saviez-vous que ?



- Si la valeur commerciale de votre envoi > 1.000 € : vous devez joindre un Document Administratif Unique sous une pochette transparente à l'arrière de votre colis. (Plus d'info ? Contactez le SPF Finances via [info.douane@minfin.fed.be](mailto:info.douane@minfin.fed.be)).
- En cas de réexportation ou d'exportation temporaire de marchandises : vous devez également joindre un Document Administratif Unique que vous pouvez télécharger sur le site Douanes & Accises (<http://plda.fgov.be/fr/DAU>).

#### 4) Conseils pour remplir la partie CN23

- Complétez le bordereau d'expédition en anglais.
- Pour les envois hors UE (en dehors des 28 pays membres de l'UE), remplissez l'intégralité de la partie CN23 de manière complète et lisible. Une description insuffisamment détaillée du type 'clothing' ne sera pas acceptée ('men's shirts' ou 'cotton t-shirts' seront par contre acceptés). Si ces données ne sont pas complétées, des retards dans l'acheminement de l'envoi et d'autres inconvénients sont à prévoir.

Les autorités douanières (ou d'autres autorités publiques) peuvent contrôler le contenu d'un envoi dans le pays d'exportation/de transit et/ou de destination. De fausses déclarations entraînent généralement un risque d'amende ou la saisie de l'envoi.



- Conformément à la législation postale en vigueur, l'expédition ou le transport de certaines marchandises est interdit(e) (consultez les Conditions Générales relatives aux services de bpost sur <http://www.bpost.be/fr/terms-and-conditions/> - voir point 2.4 de ce chapitre).
- Certaines marchandises peuvent faire l'objet de restrictions. En tant qu'expéditeur, vous devez vous informer sur les possibilités d'importation/exportation ainsi que les documents additionnels obligatoires (exemple : certificat d'origine, certificat sanitaire, licence CITES, certificat phytosanitaire, etc.).



## 4. Les colis > Création de vos colis (internationaux)

Exemple CN23

Detailed description of contents	Quantity	Net weight (in Kg)	Value
Six Nido cans of milk powder	6	4.8 (0.8x6)	60 CHF (10x6)
Four men's long sleeve 100% cotton shirts	4	0.8 (0.2x4)	80 CHF (20x4)
		<b>Total gross weight</b> 5.8 Kg	<b>Total value</b> 140 F

### 2.3.3 Instructions pour les envois commerciaux ('Commercial sendings') (pays hors UE fiscale)

#### Définition du caractère commercial d'un envoi

- achat de particulier à société
- achat de société à société
- achat de particulier à particulier (exemple : via un site d'enchères)
- échange sans transaction financière (exemple : échange entre collectionneurs)

#### Les informations indispensables

Dans vos envois commerciaux, mentionnez clairement les éléments suivants :

- Code tarifaire SH ('HS code') : en vertu de règles internationales, un code est attribué à chaque marchandise selon le Système Harmonisé (SH). Ce code à six chiffres doit figurer sur la partie CN23.
- Pays d'origine ('Country of origin of goods') : voir les détails au **point 2.3.4 de ce chapitre**.

#### Conseil

L'exactitude des données sur le pays d'origine aide la douane à traiter vos envois plus rapidement.



- Frais de port ('Postage fee') : il s'agit des frais de port payés à bpost pour l'expédition de l'envoi.
- Autres taxes éventuelles : mentionnez séparément toute autre taxe (exemple : assurance). Ces montants sont nécessaires pour calculer les taxes douanières dans le pays de destination.
- Licence ou certificat : si votre envoi doit être accompagné d'une licence ou d'un certificat, indiquez son n° sur la partie CN23. Joignez ces documents à la facture (sous pochette transparente à l'arrière du colis).

N'emballez jamais les documents liés à l'envoi (facture, certificat, déclaration, bordereau) dans l'envoi.



- Facture : elle doit se trouver en quatre exemplaires (et le n° de la facture doit être indiqué sur la partie CN23).
- Veuillez indiquer si des documents de douane doivent être validés avant Exportation ('Customs Documents to be validated for Export').
- Le Document Administratif Unique (DAU) ou Document d'Accompagnement Export (DAE) doit être joint à la facture et aux autres documents sous pochette transparente à l'arrière du colis.



## 4. Les colis > Création de vos colis (internationaux)

### 2.3.4 Facture commerciale ou pro forma ?

#### Saviez-vous que ?



Selon la législation douanière en vigueur, tous les envois (marchandises ou documents) vers des pays hors UE fiscale doivent être déclarés. Chaque envoi doit être accompagné d'une facture commerciale ou d'une facture pro forma (si pas de facture commerciale) en quatre exemplaires. Utilisez le français ou l'anglais pour un traitement plus rapide. Imprimez toujours les factures sur votre propre papier à en-tête.

#### Données à compléter sur la facture

- Nom, adresse et n° de téléphone de l'expéditeur.
- N° de TVA et n° EORI (Economic Operator's Registration and Identification) pour les assujettis.
- Nom, adresse, n° de téléphone, et le n° de TVA (si possible) du destinataire.
- Pays d'origine des marchandises : pays où les marchandises ont été produites / pays de provenance des marchandises (exemple : le pays de production, de fabrication ou d'assemblage) et non pas achetées. Le pays d'origine se trouve normalement sur le produit ('made in'). La déclaration d'origine pourrait être rédigée comme suit : 'The exporter of the products covered by this document declares that, except where otherwise clearly indicated, these products are of 'land' origin.'
- Description complète de la nature des marchandises, nombre de pièces par marchandise, poids total par marchandise et valeur totale (prix total) de chaque marchandise.
- Mention de la devise.
- Poids net (Net) et brut (Gross) de l'envoi : le poids brut est le poids total de l'envoi, emballage compris.
- Date et lieu de l'achat.

### 2.3.5 Exonération de la TVA pour les assujettis

Pour prouver l'exportation lorsqu'il n'est pas obligatoire de joindre le Document Administratif Unique (DAU), l'expéditeur peut soumettre un exemplaire additionnel de la déclaration CN23 au moment de déposer ses envois au bureau de poste. Cet exemplaire doit comporter (en haut) le message : 'exemplaire destiné à l'expéditeur'. Après contrôle, le timbre est apposé sur le document à date du bureau de dépôt, puis retourné à l'expéditeur.

Cet avisage constitue (avec les autres documents prouvant l'authenticité d'expédition) la preuve du droit d'exonération de la TVA.

## 2.4 Marchandises dangereuses et interdites

Pour des raisons de sécurité, et conformément à la législation en vigueur, l'expédition de certaines marchandises est interdite.

Vous trouverez la liste des produits dangereux et interdits sur

<http://www.bpost.be/fr/faqs/faq/preparer-un-colis>, sous l'onglet 'Qu'est-ce que je ne peux pas envoyer ?'.

# Préparation & dépôt de vos colis (internationaux)

## 1. Conditionnement

---

### 1.1 Généralités sur l'emballage de vos colis

#### Conditionnement

Prévoyez un conditionnement de vos colis suffisamment solide, stable et capable de résister aux nombreuses manipulations au cours du processus de traitement logistique. Pour ce faire :

- Utilisez du matériel solide.

#### Conseil

Utilisez de préférence un carton à double ou triple épaisseur ou du matériel de conditionnement de haute qualité.



- Adaptez l'emballage utilisé au contenu de votre colis.
- Protégez votre colis contre les divers chocs, coups et chutes (80 cm).

#### Garnissage

Garnissez l'intérieur de votre colis (fond et parois) de protections renforcées (exemples : papier d'emballage, matériau de rembourrage, coussins d'air, bulles, mousse, polystyrène, surfaces cartonnées supplémentaires, etc.) afin d'éviter que son contenu ne soit directement en contact avec le matériel de conditionnement. Cela permettra également d'amortir les impacts et chocs liés au transport.

#### Objets fragiles

Si votre colis contient des éléments fragiles, conditionnez-les individuellement dans du matériel d'emballage épais et créez des cloisons pour les y placer.

#### Matières liquides

Si votre colis contient des matières liquides, des fluides visqueux ou des graisses, emballez-les dans des sacs plastique fermés hermétiquement. Placez-les ensuite dans des boîtes en carton spécifiquement conçues pour le transport de liquides. Ajoutez des produits absorbants dans la boîte afin d'éponger les fuites potentielles. Préférez les bouteilles en plastique aux récipients en verre.

#### Étiquette

Pour rappel, votre colis doit toujours être pourvu d'étiquettes ou d'autocollants clairs et lisibles.

#### Contenu

Le contenu de vos colis doit toujours être conforme aux Conditions Générales de bpost, consultables sur le site <http://www.bpost.be/fr/terms-and-conditions>.

## 4. Les colis > Préparation & dépôt de vos colis (internationaux)

### Conseils



- Fermez complètement vos colis et utilisez un ruban adhésif de qualité.
- N'attachez jamais deux ou plusieurs colis ensemble.
- Enveloppez correctement les objets pointus et/ou tranchants.
- Emballez à nouveau les emballages utilisés pour la vente au détail et publicitaires dans des boîtes transportables.

Si le contenu n'a pas été emballé de manière adéquate, aucun dédommagement n'est octroyé en cas de détérioration du colis.



De plus, sachez que vos colis peuvent être refusés (notamment par le chauffeur) si :

- L'emballage est défectueux ou incorrectement fermé ;
- L'emballage n'est pas étanche ;
- Le contenu représente un risque santé et la sécurité (du chauffeur ou de l'environnement).

## 1.2 Options disponibles pour conditionner vos colis

### Conteneurs bpost

L'utilisation de conteneurs roulants bpost est la solution recommandée :

- hauteur : 160 cm
- longueur x largeur : 71 x 102 cm
- poids facturé : 325 kg
- règles de conditionnement :
  - veillez à ce que la taille des colis n'excède pas les dimensions du conteneur
  - dans la mesure du possible, séparez les envois lourds des envois légers

### Palettes

- europalette ou palette jetable
- hauteur maximum : 180 cm
- largeur x longueur maximum : 120 x 80 cm
- poids facturé : 700 kg
- palettes avec plastique rétractable ou caisse-palette en carton
- règles de conditionnement :
  - veillez à ce que la taille des colis n'excède pas les dimensions du conteneur
  - plastique rétractable :
    - de préférence, utilisez du plastique rétractable transparent
    - enveloppez solidement
  - carton :
    - le carton doit être de bonne qualité et résister aux diverses manipulations possibles.
  - dans la mesure du possible, séparez les envois lourds des envois légers.

### Sacs

- uniquement pour les colis de petites dimensions (maximum 40 cm x 40 cm x 30 cm)

### Bacs bleus

- uniquement pour les lettres avec un code-barres 'P'





## 4. Les colis > Préparation & dépôt de vos colis (internationaux)

### 2. Lieu de dépôt et volume

---

#### Volume minimum et maximum par dépôt

(Hyper)Centre MassPost	Parcels Intake Center <sup>1</sup>
Jusqu'à 500 colis / jour	Illimité

#### 2.1 Pour les clients contractuels

- Lieu de dépôt : dans un (Hyper)Centre MassPost<sup>2</sup> ou au Parcels Intake Center<sup>1</sup>.
- Si volume du dépôt > 500 colis : dépôt exclusivement dans le Parcels Intake Center<sup>1</sup>.
- Possibilité de faire appel au service 'Enlèvement sur Demande'
  - via le Shipping Manager en ligne
  - ou en contactant notre Service Centre (**02 201 11 11**)
- Possibilité de remettre les colis lors du service d'enlèvement Collect & Send ou Transport de bpost (à condition d'avoir conclu un contrat Collect & Send ou Transport)<sup>3</sup>.

#### 2.2 Pour les clients non contractuels

- Lieu de dépôt :
  - < 20 colis : dans n'importe quel bureau, point poste ou dans un distributeur de paquets Cubee (en fonction de la place disponible)
  - > 20 colis : dans un (Hyper)Centre MassPost ou au Parcels Intake Center<sup>1</sup>
  - > 500 colis : exclusivement dans le Parcels Intake Center<sup>1</sup>
- Possibilité de faire appel au service 'Enlèvement sur Demande' :
  - via notre application en ligne : <http://www.bpost.be/envoyermescolis>
  - via notre Service Centre au **02 201 23 45**

#### Saviez-vous que ?

Tout dépôt < 20 colis (clients contractuels et non contractuels) se fait exclusivement dans un bureau de poste ou un point poste. Le poids est limité à 30 kg par colis.



<sup>1</sup> Parcels Intake Center est le nom de notre nouveau centre de tri 'New Brussels X' - partie 'coliss'.

<sup>2</sup> Vous trouverez la liste de nos (Hyper)Centres MassPost et Parcels Intake Center ainsi que leurs heures d'ouverture à l'adresse suivante <http://www.depostlaposte.be/locations/business/fr/both.php>.

<sup>3</sup> Pour plus d'informations concernant les services d'enlèvement disponibles, consultez notre site web [www.bpost.be](http://www.bpost.be) ou contactez le Service Centre ([service.centre@bpost.be](mailto:service.centre@bpost.be)).



## 4. Les colis > Préparation & dépôt de vos colis (internationaux)

### 3. Tri et étiquetage

---

#### 3.1 Via le service Collect & Send

Si vous faites appel à notre service Collect & Send pour enlever vos colis, aucun tri préalable n'est nécessaire.

#### 3.2 Dépôt dans un (Hyper)Centre MassPost ou au Parcels Intake Center

##### Si vous déposez vos colis dans un (Hyper)Centre MassPost ou au Parcels Intake Center

- Séparez vos colis internationaux (code-barres CD, CE, EE, ou 3299) des colis nationaux.
- Utilisez une feuille d'identification pour l'étiquetage du conteneur, de la palette ou du bac bleu<sup>1</sup>. La feuille d'identification comporte la référence 'INT' pour les colis suivants :
  - bpack World Business (code-barres 'CD')
  - bpack World Express (Pro) (code-barres 'EE')
  - bpack Europe Business<sup>2</sup> (code-barres '3299')
  - bpack World (code-barres 'CE')

Identification sur le conteneur	Identification sur l'étiquette	Codes-barres correspondants
Conteneur/palette marqué 'zone INT'	INT	CD, CE, EE et 3299 <sup>3</sup>

##### Quelle feuille d'identification apposer et quelle mention?

- Pour les conteneurs :
  - une feuille d'identification (format A4 ou A5) avec la référence adéquate 'INT'
- Pour les palettes :
  - 2 feuilles d'identification (format A4 ou A5) avec la référence adéquate 'INT'
  - une feuille placée sur l'un des côtés les plus courts de la palette et l'autre au-dessus de la palette

##### Conseil

Les feuilles d'identification A4/A5 pour les sacs/palettes/conteneurs sont disponibles sur [www.bpost.be/masspost](http://www.bpost.be/masspost).

Vous pouvez commander des conteneurs dans votre (Hyper)Centre MassPost ou votre Parcels Intake Center.



<sup>1</sup> Pour rappel, les bacs bleus sont uniquement utilisés pour les lettres avec un code-barres 'P'.

<sup>2</sup> Si bpack Europe Business est prévu contractuellement.

<sup>3</sup> Vos envois bpack Europe Business (3299) et bpack World Express (EE) doivent être séparés de tous les autres types d'envois.

## 4. Dépôt dans un (Hyper)Centre MassPost ou un Parcels Intake Center

### 4.1 Planification des dépôts volumineux

- Tout dépôt > 500 colis doit être signalé 7 jours avant la date de dépôt effective<sup>1</sup> grâce à la fiche 'planning des dépôts volumineux'.
- La fiche 'planning des dépôts volumineux' doit être dûment complétée et transmise par e-mail à l'adresse **[smb\\_forecasting@bpost.be](mailto:smb_forecasting@bpost.be)** (ou via le lien présent sur la fiche).
- La fiche 'planning des dépôts volumineux' est disponible sur **[www.bpost.be/site/fr/business/send\\_post/deposit/masspost.html](http://www.bpost.be/site/fr/business/send_post/deposit/masspost.html)**.

Tout changement relatif à la quantité du dépôt doit être signalé 24h à l'avance à **[smb\\_forecasting@bpost.be](mailto:smb_forecasting@bpost.be)** (en mentionnant la quantité effective du dépôt et la quantité préalablement annoncée pour le dépôt).



### 4.2 Dépôt et heures de dépôt

- Vous vous présentez sur le quai du (Hyper)Centre ou du Parcels Intake Center avec votre CMR ou bon de livraison.
- La qualité du code-barre est contrôlée.
- Vous pouvez alors déposer vos colis sur le quai après autorisation d'un agent.
- Vous recevez votre déclaration/résumé de dépôt (sur demande).

#### Horaires pour les dépôts<sup>2</sup>

- Centre MassPost : au plus tard à 16 heures.
- HyperCentre MassPost ou Parcels Intake Center : au plus tard à 17 heures<sup>3</sup>.

Pour un dépôt dans un (Hyper)Centre MassPost ou au Parcels Intake Center, vos colis doivent être préaffranchis ou munis d'un account ID si vous êtes client contractuel. Les paiements au comptant, via Bancontact, carte de crédit et par virement ne seront dès lors pas autorisés pour les colis dans les (Hyper)Centres MassPost ou le Parcels Intake Center.



<sup>1</sup> Sauf dispositions contraires convenues avec bpost.

<sup>2</sup> À moins que le contrat ne stipule d'autres conditions.

<sup>3</sup> Les dérogations exceptionnelles à ces conditions doivent être mentionnées dans le contrat du client. Veuillez, dans ce cas, prendre contact avec votre Account Manager ou le Service Centre (**[service.centre@bpost.be](mailto:service.centre@bpost.be)**).