



guide pratique

pour les envois
du particulier

Applicables à partir
du 01/01/2012

tarifs **nationaux** 03

Envoi de lettres	04
Distribution des lettres	04
Timbres-poste	04
Lettres normalisées	05
Lettres non normalisées	06
Envoi de paquets	07
Boîtes préaffranchies	08
Emballages bpost	11
Enlèvement sur demande	12
Envois toutes-boîtes	12

tarifs **internationaux** 13

Envoi de lettres	14
Zones de tarification	14
Tarifs des lettres normalisées	15
Tarifs des lettres non normalisées	16
Envoi de paquets	17
Zones géographiques internationales pour le Bpack World Light et le Bpack World	17
Bpack World Light	18
Timbres Bpack World Light	18
Bpack World	19
Timbres Bpack World	19
Bpack World Express	20
Paquets sous forme de rouleau	20
Autres envois	21
Sacs M	21
Frais de douane pour les envois entrant en Belgique	22
Pour quels envois devez-vous payer des taxes ?	22

tarifs des **envois recommandés** et des **envois avec valeur déclarée** 23

Envois recommandés destinés à la Belgique	24
Distribution des envois recommandés	24
Envois recommandés normalisés	24
Envois recommandés non normalisés	25
Envois recommandés destinés à l'étranger	26
Envois recommandés	26
Sacs M recommandés	26
Envois avec valeur déclarée destinés à la Belgique	27
Envois avec valeur déclarée destinés à l'étranger	28
Services optionnels	28

produits d'affranchissement 29

Lettres	30
Enveloppes préaffranchies	30
Cartes de déménagement	30
MyStamp	30
Happy Stamp	30

autres produits et services 31

Autres produits	32
Coupons-réponse internationaux	32
Boîtes postales	32
Cécogrammes	33
Poste restante	33
Autres services	34
Services de changement d'adresse	34
Services vacances	35

Conditions Générales en matière d'offre de services de bpost	36
Tableau récapitulatif des conditions générales d'application	41
Index	42

tarifs des
envois
nationaux

1

tarifs nationaux

envoi de lettres



Distribution des lettres

bpost s'engage à tout mettre en œuvre pour que votre envoi soit distribué le premier jour ouvrable suivant le jour de dépôt (J+1)¹ (envoi national).

Les lettres affranchies :

- peuvent être déposées dans toutes les boîtes aux lettres bpost de Belgique ou déposées au guichet d'un bureau de poste ou d'un Point Poste ;
- doivent être affranchies au moyen d'un timbre-poste ou d'une vignette d'affranchissement ;
- peuvent être fermées ou ouvertes.

Timbres-poste

Les lettres sont affranchies au moyen de timbres-poste **en fonction de 3 critères** :

- La destination
(3 zones géographiques : Belgique – Europe – Reste du monde) ;
- Le format (normalisé – non normalisé) ;
- Le poids.

Belgique



Europe



Reste
du
monde



Le nombre minimal de timbres-poste à acheter pour pouvoir bénéficier du prix le moins cher varie selon le type de timbre-poste.

Les timbres-poste sont disponibles sous plusieurs conditionnements :

- par boîte de 100 timbres autocollants (Belgique uniquement) ;
- par carnet de 10 timbres autocollants (Belgique et Europe) ;
- ainsi qu'à la pièce.

En fonction du type de timbre, il faut acheter un nombre minimum de timbres pour obtenir un prix plus avantageux.



- Chaque zone géographique est identifiée par un timbre différent. Nous vous conseillons d'utiliser le bon timbre pour la bonne destination !
- La plupart des timbres n'ont plus de valeur faciale en euros, mais des unités (1, 2 et 3 pour la Belgique, 1 et 3 pour l'Europe et le reste du monde). Ils restent donc **valables indéfiniment**, même en cas d'augmentation de prix ultérieure.

¹ Pour que vos envois soient livrés dans les délais prévus, veillez à bien affranchir vos envois conformément aux tarifs en vigueur et veuillez tenir compte de l'heure limite de dépôt dans le bureau de poste ou Point Poste et/ou des horaires de levée des boîtes aux lettres. Les week-ends et les jours fériés ne sont pas compris dans le calcul des délais de distribution.

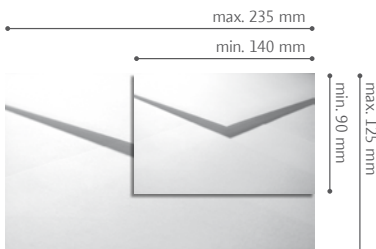
tarifs nationaux

envoi de lettres



Lettres normalisées

Ce tarif est d'application si vos envois remplissent toutes les conditions suivantes :



- de forme rectangulaire
- dimensions minimales : **90 x 140 mm**
- dimensions maximales : **125 x 235 mm**
- épaisseur maximale : **5 mm**
- poids maximal : **50 g**

Unité		prix à partir de 10 timbres ¹	prix du timbre à la pièce ²
0 - 50 g*	1	0,65 € /pièce	0,75 €

* 50 g = une enveloppe + 9 feuilles A4

saviez-vous que...

- **les envois carrés doivent être affranchis** au tarif applicable aux envois non normalisés ?
- **bpost vous offre des enveloppes préaffranchies** par paquets de 10 (format US sans fenêtre). Le produit est en vente dans les bureaux de poste, certains Points Poste et sur www.bpost.be/eshop ?
- **en tant qu'ASBL ou association de fait**, vous bénéficiez d'une réduction spécifique pour des envois compris entre 30 et 1000 exemplaires identiques ?
Découvrez les conditions sur www.bpost.be/tarifs ou en appelant le **022 01 11 11**.

Si vos envois sont expédiés à découvert (sans enveloppe ou autre emballage), les conditions mentionnées ci-dessus et les conditions suivantes sont d'application :

- grammage minimal du papier : 140 g/m² ;
- la moitié droite au moins du recto doit être réservée à l'adresse du destinataire, à l'affranchissement et aux mentions de service ou étiquettes.

Les envois pliés qui sont expédiés à découvert et qui ne sont pas totalement fermés doivent être affranchis selon le tarif applicable aux envois non normalisés.

1 Ce prix est valable uniquement lorsque vous achetez des timbres en nombre, c'est-à-dire à partir de 10 pièces d'un même timbre. Ce prix n'est pas d'application pour les vignettes d'affranchissement.

2 Ce prix à la pièce correspond au tarif d'affranchissement, qui est donc également d'application pour les envois affranchis avec des timbres à valeur faciale (avec valeur indiquée en euros ou en francs belges), ou pour les envois affranchis au guichet.

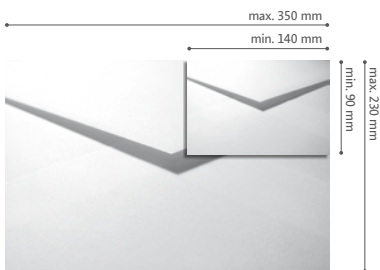
tarifs nationaux

envoi de lettres



Lettres non normalisées

Si vos envois ne répondent pas à toutes les conditions qui précèdent, le tarif de l'envoi non normalisé est d'application s'ils satisfont aux dimensions suivantes :



- dimensions minimales : **90 x 140 mm**
- dimensions maximales : **230 x 350 mm**
- épaisseur maximale : **30 mm**
- poids maximal : **2 kg**
- Envois carrés = non normalisés min. : **140 x 140 mm**

	Unités		prix à partir de 5 timbres ¹	prix du timbre à la pièce ²
0 - 100 g	2		1,30 € /pièce	1,50 €
100 - 350 g	3		1,95 € /pièce	2,25 €
	combinaisons possibles		prix en nombre³	prix du timbre à la pièce²
350 g - 1 kg	1X 2 + 1X 3		3,25 € /pièce	3,75 €
1 - 2 kg	2X 3 + 1X 1		4,55 € /pièce	5,25 €



- **Calculez en ligne votre tarif d'affranchissement exact sur www.bpost.be/tarifs.**

1 Ce prix est valable uniquement lorsque vous achetez des timbres en nombre, c'est-à-dire à partir de 5 pièces d'un même timbre. Ce prix n'est pas d'application pour les vignettes d'affranchissement.
 2 Ce prix à la pièce correspond au tarif d'affranchissement, qui est donc également d'application pour les envois affranchis avec des timbres à valeur faciale (avec valeur indiquée en euros ou en francs belges), ou pour les envois affranchis au guichet.
 3 Prix en cas d'utilisation de timbres sans valeur faciale (sans valeur indiquée en euros ou en francs belges) qui sont achetés en nombre, c'est-à-dire au moins 10 timbres identiques de valeur 1 et au moins 5 timbres identiques de valeur 2 ou 3. Ce prix n'est pas d'application pour les vignettes d'affranchissement.

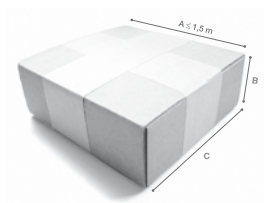
tarifs nationaux

envoi de paquets



BPACK

Votre envoi est considéré comme un paquet lorsque :



- au moins une de ses dimensions est supérieure à :
350 mm (longueur A)
230 mm (largeur C)
30 mm (épaisseur B)

ou

- votre envoi pèse plus de **2 kg**

ou

- votre envoi est un **rouleau**



Caractéristiques d'un paquet :

- Dimensions minimales de 112 x 145 mm
- Dimensions maximales : $A + (2 \times B) + (2 \times C) \leq 3 \text{ m}$
- Longueur maximale : 1,5 m
- Poids maximal : 30 kg

Caractéristiques d'un rouleau :

- $\text{Longueur} + 2 \times \text{diamètre} > 170 \text{ mm}$
- Longueur maximale : 1,5 m
- Poids maximal : 30 kg

Le transport des paquets nationaux est toujours effectué par route.



Les paquets Bpack doivent être pourvus d'**étiquettes prépayées**, disponibles dans votre bureau de poste ou Point Poste, sur eShop ou via e-Shipper.

saviez-vous que...

- désormais, vous pouvez envoyer vos petits paquets avec tous les avantages d'un paquet Bpack grâce aux **nouvelles boîtes préaffranchies Bpack 24h Mini** ?
- si votre envoi est envoyé comme un paquet, **vous bénéficiez des avantages suivants** ?
 - livraison le jour suivant ;
 - un suivi détaillé de votre paquet via le code-barres unique sur **www.bpost.be/track** ;
 - une preuve de dépôt.
- les marchandises interdites, telles que les produits inflammables, corrosifs ou biologiques, etc., ne peuvent pas être expédiées dans des paquets Bpack de bpost ? La liste complète des marchandises proscrites est disponible sur le site web **www.bpost.be/bpack**.

tarifs nationaux

envoi de paquets



Boîtes préaffranchies

Pour l'envoi national de vos petits paquets, bpost vous propose Bpack 24h Mini. Il s'agit de boîtes préaffranchies dans différents formats très pratiques et qui rentrent sans problème dans la boîte aux lettres de votre destinataire.

BPACK 24H MINI

Livraison J+1¹ | Preuve de dépôt | Suivi du statut de votre envoi sur www.bpost.be/track
Max. 1 kg | Seconde présentation possible **Prix/pièce²**

Bpack 24h Mini 1	format CD/DVD (195*138*24 mm)	3,80€
Bpack 24h Mini 2	format A5 (225*175*24 mm)	4,70€
Bpack 24h Mini 3	format A4 (297*215*24 mm)	5,70€

BPACK 24H

Livraison J+1¹ | Preuve de dépôt | Suivi du statut de votre envoi sur www.bpost.be/track | Seconde présentation possible | Max. 10 kg

0 - 2 kg	une étiquette Bpack 24h	6,20€
+ 2 - 10 kg	+ un autocollant poids à 2,20€	8,40€
	Option info « Bien reçu » ³	+0,50€
	Pour 10 étiquettes Bpack 24h	55,80€

BPACK SECUR

Livraison J+1¹ | Preuve de dépôt | Suivi du statut de votre envoi sur www.bpost.be/track | Assurance⁴ jusqu'à maximum 500 € | Seconde présentation possible | Signature à la réception | Max. 10 kg

0 - 2 kg	une étiquette Bpack Secur	7,20€
+ 2 - 10 kg	+ un autocollant poids à 2,20€	9,40€
	Option info « Bien reçu » ³	+0,50€
	Pour 10 étiquettes Bpack Secur	64,80€

1 Pour que vos paquets soient livrés dans les délais prévus, veuillez tenir compte de l'heure limite de dépôt dans le bureau de poste ou le Point Poste ainsi que de l'heure limite de dépôt dans un self postal et dans les distributeurs automatiques de paquets. Les week-ends et les jours fériés ne sont pas compris dans le calcul des délais de distribution.

2 Prix par pièce à l'achat de min 5 pièces : 3,60 € pour un Bpack 24h Mini 1, 4,46 € pour un Bpack 24h Mini 2 et 5,40 € pour un Bpack 24h Mini 3.

3 Option info « Bien reçu » : vous êtes informé(e) de la livraison de votre paquet par SMS, voicemail ou par e-mail. L'avis est transmis entre 8 h et 21 h, du lundi au samedi. Prix TVA incluse.

4 L'assurance couvre le contenu de votre paquet jusqu'à maximum 500 €. Les documents sont quant à eux assurés pour une valeur maximale de 15 €. Voir les Conditions Générales applicables pour les conditions de l'assurance. Le montant de l'indemnisation dépendra de la valeur du paquet au moment de la prise en charge par bpost telle que déterminée conformément aux conditions générales applicables. Une facture d'achat sera toujours exigée. Tous les paquets peuvent bénéficier de l'assurance sauf les marchandises dont le transport est interdit par bpost (voir Conditions Générales paquets II. 1. Marchandises dangereuses – Marchandises interdites).

tarifs nationaux

envoi de paquets



Livraison J+1¹ | Preuve de dépôt | Suivi du statut de votre envoi sur www.bpost.be/track | Assurance² jusqu'à maximum 500 € | Seconde présentation possible | Signature à la réception | Entre 10 et 30 kg.

BPACK MAXI

+ 10 - 30 kg

une étiquette Bpack Maxi

14,00€*

* Prix TVA incluse

Livraison J+1¹ | Preuve de dépôt | Suivi du statut de votre envoi sur www.bpost.be/track | Assurance² jusqu'à maximum 500 € | Signature pour réception | Présentation de l'envoi contre remboursement

BPACK PAY@HOME

Lorsque vous envoyez un paquet pour lequel le destinataire doit payer la valeur du contenu, le produit Bpack Pay@home est tout à fait indiqué. Comment bpost procède-t-elle ? Le montant que vous indiquez lors du dépôt de votre envoi sur l'étiquette Bpack Pay@home et qu'introduit le guichetier dans le système informatique est versé par bpost sur votre compte à vue auprès de La Banque de La Poste ou sur votre compte bancaire. Cette opération est effectuée après la réception du montant payé par le destinataire.

0 - 2 kg

une étiquette Bpack Pay@home

13,20€

+ 2 - 10 kg

+ un autocollant poids à 2,20€

15,40€

Option info « Bien reçu »³

+0,50€

Montant de l'encaissement

Minimum

2,50€

Maximum

7500€

Livraison J+1¹ | Preuve de dépôt | Suivi du statut de votre envoi sur www.bpost.be/track | Assurance² jusqu'à maximum 500 € | Signature pour réception | Présentation de l'envoi contre remboursement | Entre 10 et 30 kg.

BPACK PAY@HOME MAXI

+ 10 - 30 kg⁴

une étiquette Bpack Pay@home Maxi

21,30€*

* Prix TVA incluse

1 Pour que vos paquets soient livrés dans les délais prévus, veuillez tenir compte de l'heure limite de dépôt dans le bureau de poste ou le Point Poste. Les week-ends et les jours fériés ne sont pas compris dans le calcul des délais de distribution.

2 L'assurance couvre le contenu de votre paquet jusqu'à maximum 500 €. Les documents sont quant à eux assurés pour une valeur maximale de 15 €. Voir les Conditions Générales applicables pour les conditions de l'assurance. Le montant de l'indemnisation dépendra de la valeur du paquet au moment de la prise en charge par bpost telle que déterminée conformément aux conditions générales applicables. Une facture d'achat sera toujours exigée. Tous les paquets peuvent bénéficier de l'assurance sauf les marchandises dont le transport est interdit par bpost (voir Conditions Générales paquets II. 1. Marchandises dangereuses – Marchandises interdites).

3 Option Info « Bien reçu » : vous êtes informé de la livraison de votre paquet par SMS, voicemail ou par e-mail. L'avis est transmis entre 8 h et 21 h, du lundi au samedi. Prix TVA incluse.

4 Disponibles via www.bpost.be/eshipper, 21,30 € TVA incluse.

tarifs nationaux

envoi de paquets



Encaissement du montant

Pour un envoi contre remboursement **dont la somme à encaisser est inférieure à 1000 €**, celle-ci doit être payée en liquide au facteur ou auprès du bureau de poste/du Point Poste mentionné sur l'avis de passage qui aura été déposé par le facteur à l'attention du destinataire en cas d'absence de celui-ci.

Pour un envoi contre remboursement **dont la somme à encaisser est supérieure ou égale à 1000 €**, le facteur laissera d'office un avis de passage étant donné qu'il ne peut encaisser des montants aussi élevés. Cet avis mentionnera le bureau de poste où l'envoi contre remboursement sera conservé en vue de son retrait par le destinataire moyennant le paiement de la somme indiquée.

Mentions obligatoires

Une étiquette Bpack Pay@home ou Bpack Pay@home Maxi **doit être collée sur tout envoi contre remboursement national**, munie des mentions suivantes :

- le nom et l'adresse de l'expéditeur ;
- le nom et l'adresse du destinataire ;
- le code-barres ;
- le code-barres de contrôle ;
- la somme à encaisser en chiffres ;
- le numéro de compte bancaire sur lequel le paiement doit être versé.

Envois vers la Belgique

Les paquets contre remboursement internationaux entrants (depuis l'étranger) sont convertis en Bpack Pay@home ou Bpack Pay@home Maxi à leur arrivée en Belgique et suivent les règles mentionnées ci-dessus.

Le destinataire en Belgique devra payer : **la somme à encaisser mentionnée sur le paquet incluant les éventuels frais de douane et de formalités douanières + 10 € de coûts supplémentaires pour l'émission d'un mandat international.**

saviez-vous que...

les étiquettes Bpack sont disponibles à des conditions préférentielles sur : www.bpack.be/eshipper ?

tarifs nationaux

envoi de paquets



BPACK LLS	Livraison J+2 ¹ Suivi limité du statut de votre envoi sur www.bpost.be/track	
0 - 2 kg	une étiquette Taxipost LLS	6,00€
+ 2 - 10 kg	+ un autocollant poids à 2,20€	8,20€

Emballages bpost

bpost vous propose toute une gamme d'emballages résistants et simples à utiliser. La gamme d'emballages bpost comprend des enveloppes à bulles d'air, des boîtes (prémontées) et un emballage spécifique pour des affiches et des documents grand format. Utilisez ces emballages pour protéger au mieux le contenu de vos envois destinés à la Belgique ou à l'étranger.

Format des enveloppes (dimensions internes)

	Longueur	Largeur
1	215 mm	150 mm
2	265 mm	180 mm
3	340 mm	207,5 mm



Format des boîtes (dimensions internes)

	Longueur	Largeur	Hauteur
4	155 mm	115 mm	74 mm
5	230 mm	155 mm	74 mm
6	263 mm	188 mm	98 mm
7	310 mm	220 mm	98 mm
8	385 mm	290 mm	135 mm
9*	700 mm	130 mm	130 mm



* Boîte triangulaire

Les enveloppes peuvent être affranchies avec des timbres. Les boîtes et l'emballage spécifique pour affiches et documents grand format sont à affranchir au moyen d'une étiquette prépayée Bpack.

L'affranchissement n'est pas compris dans le prix de vente. Les renseignements relatifs au prix des emballages bpost sont disponibles dans votre bureau de poste ou sur www.bpost.be/tarifs. Un tarif dégressif vous sera proposé sur l'ensemble de notre gamme à partir de 10 pièces.

Les emballages bpost sont vendus dans les bureaux de poste, dans certains Points Poste et sur www.bpost.be/eshop.

1 Pour que vos paquets soient livrés dans les délais prévus, veuillez tenir compte de l'heure limite de dépôt dans le bureau de poste ou le Point Poste. Les week-ends et les jours fériés ne sont pas compris dans le calcul des délais de distribution.

tarifs nationaux

envoi de paquets



Enlèvement sur demande

Vous souhaitez faire enlever votre paquet à domicile ? Vous ne devez plus vous rendre dans un bureau de poste ou un Point Poste pour y déposer votre paquet.

Vous nous appelez avant 12 h au **022 012345** et nous venons le jour même, entre 13 h et 16 h 30, à l'adresse de votre choix enlever le(s) paquet(s) pourvu(s) d'une étiquette Bpack. Vous payez avec votre carte de crédit lorsque vous passez la commande.

Vous pouvez aussi effectuer une demande d'enlèvement sur e-Shipper quand vous créez votre étiquette en ligne.

Le prix est de 7,26 €* ou 18,15 €* en fonction de l'adresse d'enlèvement (prix fixe par enlèvement et non par paquet).

Plus d'info : www.bpost.be/enlevementsurdemande

* Prix TVA incluse

tarifs nationaux

envois toutes-boîtes



Des envois toutes-boîtes sont des envois identiques sans donnée personnelle relative au destinataire ni marque d'affranchissement, qui font l'objet d'une distribution dans toutes les boîtes aux lettres d'une zone choisie.

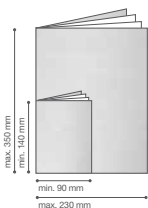
bpost offre **deux possibilités d'envois** toutes-boîtes :

1. Les envois distripost : les envois toutes-boîtes commerciaux (distribués dans toutes les boîtes sauf celles munies d'un autocollant « pas de publicité »), les envois toutes-boîtes informatifs émanant d'une autorité publique (distribués dans toutes les boîtes)¹.

2. Les envois non adressés urgents comme les faire-part de décès (distribués dans toutes les boîtes).

Caractéristiques du produit et options

Pour permettre une distribution sans encombre, il convient de respecter certaines règles en termes de caractéristiques du produit, de format et de poids, en plus des conditions générales.



- dimensions minimales : **90 x 140 mm**
- dimensions maximales : **230 x 350 mm**
- épaisseur maximale : **8 mm**
- poids maximal : **130 g**
- envoi en **papier, pliable** et **empilable**

Pour plus d'informations ou pour réserver une campagne, contactez le 02 201 11 11 ou surfez sur www.bpost.be.

tarifs des **envois**
internationaux

2

tarifs internationaux

envoi de lettres



Zones de tarification

Le tarif dépend :

- du pays de destination (2 zones : Europe et Reste du monde).
Vous trouverez sur cette page une liste alphabétique des pays de la zone Europe ;
- du format et du poids.

Zone Europe^A

Albanie, Açores*, Allemagne*, Andorre, Autriche*, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie*, Canaries (Îles), Ceuta, Chypre*, Croatie, Danemark*, Espagne*, Estonie*, Féroé (Îles), Finlande*, France* (sauf DOM-TOM), Géorgie, Gibraltar, Grande-Bretagne*, Grèce*, Groenland, Guernesey (Île de), Hongrie*, Irlande*, Islande, Italie*, Jersey (Île de), Lettonie*, Liechtenstein, Lituanie*, Luxembourg* (Grand-Duché de), Macédoine, Madère*, Malte*, Man (Île de), Melilla, Moldavie, Monaco*, Monténégro, Norvège, Pays-Bas*, Pologne*, Portugal*, Roumanie*, Russie, Saint-Marin, Serbie, Slovaquie*, Slovénie*, Suède*, Suisse, République tchèque*, Turquie, Ukraine, Vatican.

* Les envois destinés à ces pays ne doivent plus être accompagnés de documents douaniers, sauf s'ils contiennent des marchandises extracommunautaires. Pour les autres pays, les formalités de douane hors UE sont d'application.

Zone Reste du monde^B

Les pays qui **ne sont pas repris dans la liste ci-dessus** appartiennent à la zone Reste du monde.



- Calculez en ligne le tarif de votre affranchissement :
www.bpost.be/tarifs.

Traitement prioritaire des envois

Pour garantir que vos envois sont traités en priorité :

- Apposer l'étiquette bleue « A PRIOR » sur le côté gauche de l'envoi, même si cette mention est déjà présente sur le timbre-poste international ; cette étiquette garantit le traitement de manière prioritaire aussi à l'étranger.
- Mentionnez toujours sur votre envoi, en LETTRES CAPITALES et en CARACTÈRES LATINS, le nom du pays de destination.
- Veillez à bien affranchir vos envois conformément aux tarifs en vigueur et veuillez tenir compte de l'heure limite du dépôt dans le bureau de poste ou Point Poste et/ou des horaires de levée des boîtes aux lettres.

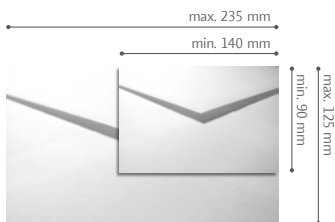
tarifs internationaux

envoi de lettres



tarifs des lettres normalisées

Ce tarif est d'application si vos envois remplissent toutes les conditions suivantes :



- de forme rectangulaire
- dimensions minimales : **90 x 140 mm**
- dimensions maximales : **125 x 235 mm**
- épaisseur maximale : **5 mm**
- poids maximal : **50 g**

Europe ^A

format normalisé	Unité	prix à partir de 5 timbres	prix du timbre à la pièce ¹
0 - 50 g		0,99 € /pièce	1,09 €

Reste du monde ^B

format normalisé	Unité	prix à partir de 5 timbres	prix du timbre à la pièce ¹
0 - 50 g		1,19 € /pièce	1,29 €

A et B : veuillez vous référer à la page 14 pour connaître le détail des zones.

saviez-vous que...

les **envois carrés** doivent être affranchis au tarif applicable aux envois non normalisés ?

Si vos envois sont expédiés à découvert (sans enveloppe ou autre emballage), les conditions mentionnées ci-dessus et les conditions suivantes sont d'application :

- grammage minimal du papier : 140 g/m² ;
- la moitié droite au moins du recto doit être réservée à l'adresse du destinataire, à l'affranchissement et aux mentions de service ou étiquettes.

Les envois pliés qui sont expédiés à découvert et qui ne sont pas totalement fermés doivent être affranchis selon le tarif applicable aux envois non normalisés.

¹ Ce prix à la pièce correspond au tarif d'affranchissement, qui est donc également d'application pour les envois affranchis avec des timbres à valeur faciale (avec valeur indiquée en euros ou en francs belges), ou pour les envois affranchis au guichet.

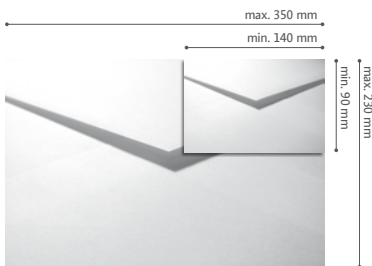
tarifs internationaux

envoi de lettres



Tarifs des lettres non normalisées

Si vos envois ne répondent pas à toutes les conditions qui précèdent, le tarif de l'envoi non normalisé est d'application s'ils satisfont aux dimensions suivantes :



- dimensions minimales : **90 x 140 mm**
- dimensions maximales : **230 x 350 mm**
- épaisseur maximale : **30 mm**
- poids maximal : **2 kg**
- Envois carrés = non normalisés min. : **140 x 140 mm**

Europe^A

format non normalisé	Unités	prix à partir de 2 timbres	prix du timbre à la pièce ¹
0 - 100 g		2,97 €/pièce	3,27 €
	combinaisons possibles	prix en nombre²	prix du timbre à la pièce¹
100 - 350 g	2 X	5,94 €/pièce	6,54 €
350 g - 1 kg	3 X + 1 X	9,90 €/pièce	10,90 €
1 - 2 kg	6 X + 2 X	19,80 €/pièce	21,80 €

Reste du monde^B

format non normalisé	Unités	prix à partir de 2 timbres	prix du timbre à la pièce ¹
0 - 100 g		3,57 €/pièce	3,87 €
	combinaisons possibles	prix en nombre²	prix du timbre à la pièce¹
100 - 350 g	2 X	7,14 €/pièce	7,74 €
350 g - 1 kg	4 X + 2 X	16,66 €/pièce	18,06 €
1 - 2 kg	9 X + 1 X	33,32 €/pièce	36,12 €

A et B : veuillez vous référer à la page 14 pour connaître le détail des zones.

1 Ce prix à la pièce correspond au tarif d'affranchissement, qui est donc également d'application pour les envois affranchis avec des timbres à valeur faciale (avec valeur indiquée en euros ou en francs belges), ou pour les envois affranchis au guichet.

2 Prix en cas d'affranchissement avec des timbres sans valeur faciale, qui sont achetés en nombre, c'est-à-dire au moins 5 timbres identiques de valeur 1 ou 2 timbres identiques de valeur 3.



Zones géographiques internationales pour le Bpack World Light et le Bpack World

Zone 1 : pays voisins

Allemagne, France (sauf Dom-Tom), Grand-Duché du Luxembourg, Grande-Bretagne et Pays-Bas.

Zone 2 : reste de l'UE

Açores, Autriche, Bulgarie, Ceuta*, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Madère, Malte, Man (Île de), Melilla*, Monaco, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède.

Zone 3* : reste de l'Europe, bassin méditerranéen + USA

Albanie, Algérie, Andorre, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Canaries (Îles), Croatie, Égypte, Féroé (Îles), Georgie, Gibraltar, Guernesey (Île de), Islande, Israël, Géorgie, Jersey (Île de), Jordanie, Liechtenstein, Macédoine, Maroc, Moldavie, Monténégro, Norvège, Russie, Saint-Marin, Serbie, Suisse, Syrie, Tunisie, Turquie, Ukraine, Vatican et États-Unis.

Zone 4* : reste du monde

Tous les autres pays couverts par le réseau de bpost.

* Pour ces zones, les formalités de douane hors UE sont d'application.



- Si votre envoi est destiné à un pays hors de l'Union européenne, n'oubliez pas de joindre un formulaire CN 23 complété. Pour vos envois Bpack World, celui-ci peut être directement complété sur le bordereau à l'espace prévu à cet effet. Pour vos envois Bpack World Light, ce document est disponible gratuitement dans votre bureau de poste. De plus, si la valeur de votre envoi excède 800 €, une facture pro forma ou commerciale en trois exemplaires est requise, ainsi qu'un document administratif unique.
- En outre, certaines marchandises ne sont généralement pas autorisées. Pour plus d'informations, veuillez consulter les Conditions Générales à la fin de cette brochure ou appeler notre Service Clients au **022 012345**.

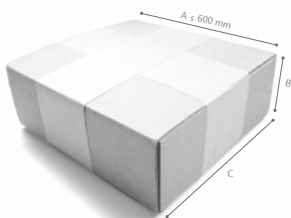
tarifs internationaux

envoi de paquets



Bpack World Light

Bpack World Light est une solution simple pour vos envois jusqu'à 2 kg, sans traçabilité possible et sans dédommagement du contenu en cas de perte ou de dommage¹.



- si au moins une des dimensions est supérieure à : **350 mm (A), 230 mm (C), 30 mm (B)**
- dimensions maximales : **A, B ET C ≤ 600 mm**
A + B + C ≤ 900 mm
- poids maximal : **2 kg**

	Zone 1*	Zones 2 + 3*	Zone 4*
0 - 350 g	8,30€	8,30€	12,45€
+ 350 g - 1 kg	12,45€	12,45€	20,75€
+ 1 kg - 2 kg	16,60€	24,90€	41,20€

Ces tarifs sont des **tarifs Prior**

* Veuillez vous reporter à la page 17 où vous trouverez la liste des États et régions répartis par zone.



- Les envois **Bpack World Light** peuvent être affranchis au guichet ou au moyen de **timbres Bpack World Light**
- Ils peuvent être envoyés en recommandé ou avec valeur déclarée.
- Ces timbres sont disponibles dans les **bureaux de poste**, les **Points Poste** et sur **www.bpost.be/eshop**.

Timbres Bpack World Light

Pour faciliter l'affranchissement de vos envois internationaux, bpost vous propose les timbres Bpack World Light.



Timbre Bpack World Light
PRIOR

4,15€

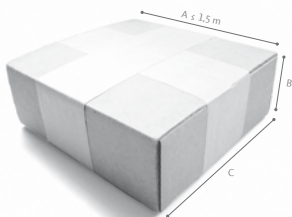
tarifs internationaux

envoi de paquets



Bpack World

Bpack World est la solution pour vos envois entre 0 et 30 kg¹ avec suivi de base en ligne et avec une indemnité en cas de perte ou de dommage de maximum 40 DTS² + 4,5 DTS² par kg + les frais d'affranchissement. Vos envois **Bpack World** doivent satisfaire aux conditions suivantes :



- dimensions minimales : **153 x 240 mm**
- dimensions maximales : **A+(2xB)+(2xC) ≤ 3 m ; A ≤ 1,5 m**
- poids maximal : **30 kg¹**

	Zone 1*	Zone 2*	Zone 3*	Zone 4*
0 - 5 kg	15,50€	31,00€	31,00€	62,00€
+ 5 kg - 10 kg	15,50€	46,50€	62,00€	124,00€
+ 10 kg - 20 kg	37,51€**	75,02€**	93,00€	186,00€
+ 20 kg - 30 kg	37,51€**	93,78€**	124,00€	248,00€

* Veuillez vous reporter à la page 17 où vous trouverez la liste des États et régions répartis par zone.

** TVA incluse



- Les envois **Bpack World** peuvent être affranchis au guichet³ ou au moyen de **timbres Bpack World** jusqu'à 10kg.
- Les paquets **Bpack World** doivent être pourvus du bordereau BPI04 disponible gratuitement dans votre bureau de poste.
- les paquets Bpack World ne peuvent pas être envoyés en recommandé ou avec valeur déclarée.

Timbres Bpack World

Pour faciliter l'affranchissement de vos envois internationaux, bpost vous propose les timbres Bpack World.



Timbre Bpack World

15,50 €

1 Vers certains pays le poids maximal est inférieur à 30 kg.

2 DTS : Droits de Tirage Spéciaux

3 Bpack World est aussi disponible dans les Points Poste pour les envois jusqu'à 10 kg.

tarifs internationaux

envoi de paquets



Bpack World Express

Pour vos envois internationaux urgents, utilisez **Bpack World Express**¹ jusqu'à 30 kg² : suivi de l'envoi en ligne et indemnité possible en cas de perte ou de dommage de maximum 8,33 DTS³ par kg s'il s'agit d'un transport par route et maximum 17 DTS³ par kg s'il s'agit d'un transport par avion.

Pour les tarifs complets, surfez sur www.bpost.be/tarifs.

Zones*

Zone 1 Pays-Bas, Luxembourg	à partir de**	26,35 €
Zone 2 Allemagne, France, Grande-Bretagne	à partir de**	30,64 €
Zone 3 Reste de l'Union européenne	à partir de**	34,88 €
Zone 4 Reste de l'Europe + Canada, Mexique et USA	à partir de	31,50 €
Zone 5, 6 et 7 Reste du monde	à partir de	38,90 €

* Pour connaître le détail des différentes zones, surfez sur www.bpost.be/tarifs.

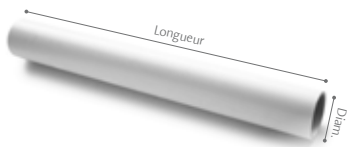
** TVA incluse



- Le **Bpack World Express** peut être uniquement affranchi au guichet des bureaux de poste. Il n'est pas disponible dans les Points Poste.
- Il doit toujours être accompagné d'un bordereau TE6.
- Les **paquets Bpack World Express** ne peuvent pas être envoyés en recommandé ou avec valeur déclarée.
- Si votre envoi est destiné à un pays hors de l'Union Européenne; n'oubliez pas de compléter le formulaire CN 23 présent sur le bordereau de votre envoi. Pour tout envoi ayant une valeur commerciale (marchandise/documents), une facture pro forma ou commerciale en trois exemplaires est requise.

Paquets sous forme de rouleau

Pour les paquets sous **forme de rouleau** destinés à l'étranger, les dimensions maximales et poids maximum suivants sont d'application :



- **Bpack World Light**
jusqu'à **2 kg**
et/ou longueur < **600 mm**
et/ou diamètre < **200 mm**
- **Bpack World et Bpack World Express**
Jusqu'à **30 kg**
et/ou longueur < **1,5 m**
et/ou diamètre < **400 mm**

1 Pour les dimensions, référez-vous aux dimensions du Bpack World reprises à la page 19.

2 Vers certains pays, le poids maximal est inférieur à 30 kg.

3 DTS : Droits de Tirage Spéciaux

tarifs internationaux

autres envois



Sacs M

Les sacs M :

- sont utilisés pour l'expédition en nombre d'**imprimés**, de **journaux**, de **périodiques**, de **livres** et de **brochures** à l'adresse d'un même destinataire à l'étranger ;
- **ne peuvent jamais contenir** d'envois comportant une communication personnelle ;
- ont un poids maximal de **30 kg** (maximum 20 kg pour la Grande-Bretagne).

	Europe ^A	Reste du monde ^B
Jusqu'à 5 kg (tarif minimum)	14,35 €	24,05 €
Par kilogramme ou fraction de kilogramme supplémentaire	2,87 €	4,81 €

A et **B** : veuillez vous référer à la page 14 pour connaître le détail des zones.



- Vous pouvez également expédier vos SACS M par recommandé (voir page 26) exceptés ceux à destination des États-Unis et du Canada.

tarifs internationaux

frais de douane pour les envois entrant en Belgique

Pour **quels envois** devez-vous payer des taxes ?

Des taxes sont dues pour tous les envois provenant d'un pays qui ne fait pas partie de l'Union européenne, à l'exception des envois exonérés mentionnés ci-dessous, pour lesquels ni droits de douane, ni TVA, ni frais relatifs à des droits de douane ne doivent être acquittés.

Envois exonérés :

- Envois provenant d'un pays hors de l'Union européenne dont la valeur totale du contenu n'excède pas 22 €, à l'exception des produits alcoolisés, parfums et articles de toilette, tabac et produits à base de tabac qui sont exclus de cette exonération (art. 23 et 24 du Règlement (CE) n° 1186/2009, art. 18 de l'A.R. n° 7 relatif à la TVA).
- Envois non commerciaux provenant d'un pays hors de l'Union européenne, directement expédiés par un particulier à destination d'un autre particulier et dont la valeur totale n'excède pas 45 € (art. 25 à 27 du Règlement (CE) n° 1186/2009, art. 44 de l'A.R. n° 7 relatif à la TVA).

Les taxes dues à la douane lors de l'importation d'envois non exonérés comprennent :

- les droits de douane : ceux-ci sont perçus pour des envois d'une valeur supérieure à 150 € ;
- la TVA due du fait de l'importation pour les envois dont la valeur est supérieure à 22 € (art. 24 du Code de la TVA) ;
- les éventuelles accises.



- De plus amples informations sur les taxes à payer sont disponibles sur le site web officiel des douanes belges : <http://fiscus.fgov.be/interfdanl/fr/citizens/pakket.htm>

Les frais dus à bpost lors de l'importation d'envois non exonérés comprennent :

- un forfait de 10 € pour l'accomplissement des formalités douanières pour les envois non exonérés dont la valeur est supérieure à 22 €, mais inférieure à 150 € (ce forfait est exonéré de TVA conformément à l'art. 41 § 1,2° du Code de la TVA) ;
- un forfait de 25 € pour l'accomplissement des formalités douanières pour les envois non exonérés dont la valeur est supérieure ou égale à 150 € (ce forfait est exonéré de TVA conformément à l'art. 41 § 1,2° du Code de la TVA) ;
- les frais liés au paiement anticipé de taxes (1 % du montant des taxes payées anticipativement avec un minimum de 0,25 €).

tarifs des **envois
recommandés** et
des **envois avec
valeur déclarée**

3

envois recommandés

envois recommandés destinés à la Belgique



Vous pouvez expédier vos envois en Belgique et à l'étranger par recommandé. bpost assure le dépôt de votre envoi au destinataire (ou à son mandataire) contre signature. Votre envoi recommandé doit être déposé au guichet de votre bureau de poste ou de votre Point Poste contre récépissé.

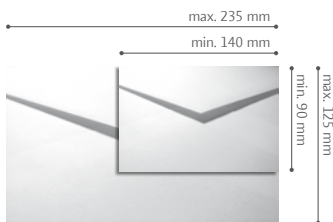
Les envois recommandés doivent être affranchis au moyen de timbres ou d'une vignette d'affranchissement lors du dépôt. Joignez un avis de réception à votre envoi afin d'en obtenir la preuve de distribution (voir page 28).

Distribution des envois recommandés

bpost s'engage à tout mettre en œuvre pour que votre envoi soit distribué le premier jour ouvrable suivant le jour de dépôt (J+1)¹.

Envois recommandés normalisés

Pour bénéficier du tarif de base, votre envoi recommandé doit répondre aux conditions suivantes :



- de forme rectangulaire
- dimensions minimales : **90 x 140 mm**
- dimensions maximales : **125 x 235 mm**
- épaisseur maximale : **5 mm**
- poids maximal : **50 g**

Tarif de base

Affranchissement

envoi normalisé (voir page 5)

+ frais de recommandation

4,90 €

Si vos envois sont expédiés à découvert (sans enveloppe ou autre emballage), les conditions mentionnées ci-dessus et les conditions suivantes sont d'application :

- grammage minimal du papier : 140 g/m² ;
- la moitié droite au moins du recto doit être réservée à l'adresse du destinataire, à l'affranchissement et aux mentions de service ou étiquettes.

Les envois pliés qui sont expédiés à découvert et qui ne sont pas totalement fermés doivent être affranchis selon le tarif applicable aux envois non normalisés.

¹ Pour que vos envois soient livrés dans les délais prévus, veuillez à les affranchir conformément aux tarifs en vigueur et veuillez tenir compte de l'heure limite de dépôt dans le bureau de poste ou Point Poste et/ou des horaires de levée des boîtes aux lettres. Les week-ends et les jours fériés ne sont pas compris dans le calcul des délais de distribution.

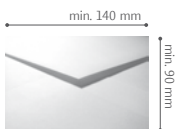
envois recommandés

envois recommandés destinés à la Belgique

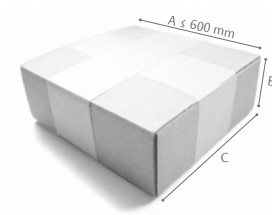


Envois recommandés non normalisés

Si vos envois ne répondent pas à toutes les conditions précitées, les tarifs des envois non normalisés sont d'application si ces envois satisfont aux dimensions suivantes :



- dimensions minimales : **90 x 140 mm**
- dimensions maximales :
 - aucune dimension ne peut dépasser **600 mm**
 - **A+B+C ≤ 900 mm**
- poids maximal : **10 kg**



(pour les dimensions des envois en rouleau, voir ¹⁾)

Tarif de base

Affranchissement

envoi non normalisé (voir page 6)

+ frais de recommandation

4,90 €

À partir de **2 kg**
(jusqu'à 10 kg inclus)

tarif forfaitaire de

15,95 €



- Indemnité de maximum 39,00 € en cas de perte ou de dommage de votre envoi recommandé suite à l'introduction d'une plainte sur présentation du récépissé.
- L'affranchissement d'un envoi recommandé jusqu'à 2 kg inclus se compose du port d'un envoi selon son poids majoré de frais de recommandation d'un montant de 4,90 €.
- À partir de 2 kg et jusqu'à 10 kg inclus, un tarif forfaitaire de 15,95 € s'applique automatiquement, frais de recommandation inclus.

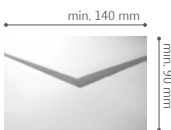
¹ Dimensions min. : longueur + 2 x diamètre = minimum 170 mm dont la plus grande dimension ne peut pas être plus petite que 100 mm. Dimensions max. : longueur + 2 x diamètre = maximum 1040 mm dont la plus grande dimension ne peut pas être plus grande que 900 mm.

envois recommandés

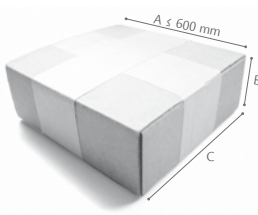
envois recommandés destinés à l'étranger



Envois recommandés



- dimensions minimales : **90 x 140 mm**
- dimensions maximales :
 - aucune dimension ne peut dépasser **600 mm**
 - **A+B+C ≤ 900mm**
- poids maximal : **2 kg**



(pour les dimensions des envois en rouleau, voir ¹ page 25)

Tarif de base

L'**affranchissement** de votre envoi recommandé se compose du **port de l'envoi** selon son poids, de son format et de la zone de destination

+ frais de recommandation
4,90 €

saviez-vous que...

il existe un timbre-poste recommandé ? Vous pouvez apposer celui-ci sur votre envoi pour acquitter les frais de recommandation de 4,90 €.

Sacs M recommandés

Tarif de base

L'**affranchissement** de votre sac M recommandé se compose du **port de l'envoi** selon son poids, de son format et de la zone de destination

+ frais de recommandation
21,50 €

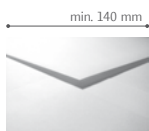


- Poids maximal : **30 kg** (20 kg pour la Grande-Bretagne)
- Les sacs M recommandés ne sont pas acceptés aux États-Unis et au Canada.

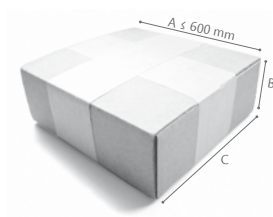
envois avec valeur déclarée

envois avec valeur déclarée destinés à la Belgique

Vous souhaitez assurer le contenu de vos envois recommandés à destination de la Belgique ou de l'étranger ? Dans ce cas, indiquez sur l'envoi la valeur du contenu. L'envoi doit être emballé et fermé selon des normes bien déterminées. Vous remettez votre envoi au guichet d'un bureau de poste et en échange, vous obtenez un récépissé. bpost distribue votre envoi contre signature du destinataire (ou de son mandataire) et s'engage à tout mettre en œuvre pour que votre envoi national soit distribué le premier jour ouvrable suivant le jour de dépôt (J+1)¹. bpost vous indemniserait en cas de perte, de vol ou d'endommagement de votre envoi avec valeur déclarée (après introduction d'une réclamation et sur présentation du récépissé de dépôt). Le maximum de cette indemnité correspond au montant de votre déclaration de valeur. Vous pouvez également joindre un avis de réception à votre envoi avec valeur déclarée, afin d'en obtenir la preuve de distribution (voir page 28).



- dimensions minimales : **90 x 140 mm**
- dimensions maximales :
 - aucune dimension ne peut dépasser **600 mm**
 - **A+B+C ≤ 900mm**
- poids maximal : **10 kg**



Tarif de base

L'**affranchissement** de votre envoi avec valeur déclarée se compose du **tarif applicable** pour un envoi recommandé (voir pages 24 et 25)

+ 5,00€
pour une **assurance forfaitaire de 250€**
(montant minimal)

+ 0,50€
par **tranche assurée complémentaire de 25€**

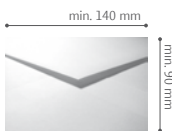


En Belgique, la déclaration de valeur maximale s'élève à **7500 €** par envoi.

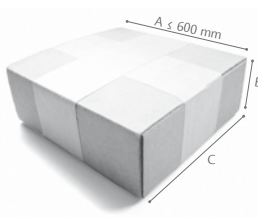
¹ Pour que vos envois soient livrés dans les délais prévus, veuillez tenir compte de l'heure limite du dépôt dans le bureau de poste. Les week-ends et les jours fériés ne sont pas compris dans le calcul des délais de distribution.

envois avec valeur déclarée

envois avec valeur déclarée destinés à l'étranger



- dimensions minimales : **90 x 140 mm**
- dimensions maximales :
 - aucune dimension ne peut dépasser **600 mm**
 - **A+B+C ≤ 900mm**
- poids maximal : **2 kg**



(pour les dimensions des envois en rouleau, voir ¹ page 25)

Tarif de base

L'**affranchissement** de votre envoi avec valeur déclarée se compose du **tarif applicable** pour un envoi recommandé destiné à l'étranger (voir page 26)

+ 5,00 €

pour une **assurance forfaitaire de 250 €**
(montant minimal)

+ 0,50 €

par **tranche assurée complémentaire de 25 €**



- **Poids maximum pour l'étranger : 2 kg**
- **À l'étranger, la valeur déclarée maximale varie selon le pays de destination. Certains pays n'offrent pas ce service.**
- **Les sacs M ne peuvent pas être envoyés avec valeur déclarée.**

services optionnels

Avis de réception

Si vous joignez un avis de réception à votre envoi recommandé ou à votre envoi avec valeur déclarée, l'avis est la preuve que le destinataire a reçu l'envoi.

Il vous est renvoyé par bpost et mentionne :

- la date du dépôt ;
- le nom du destinataire (ou de son mandataire) ;
- la signature du destinataire (ou de son mandataire).

Frais complémentaires par envoi

1,20 €

4

produits
d'affranchissement

affranchissement

lettres



Enveloppes préaffranchies

Leur validité est permanente pour un envoi normalisé jusque 50 g en Belgique. Ce produit est en vente dans les bureaux de poste, dans certains Points Poste et sur www.bpost.be/eshop.



Paquet de
10 enveloppes préaffranchies **8,00 €**
(TVA incl. sur les enveloppes)

Cartes de déménagement

Vous pouvez utiliser ces cartes préaffranchies très pratiques pour communiquer votre nouvelle adresse à tous vos amis, votre famille ainsi qu'aux administrations et organismes avec lesquels vous êtes en contact en Belgique.

par carte **0,80 €**
à partir de 10 cartes **0,70 €/carte**

MyStamp

Créez votre propre timbre avec MyStamp.

Vous pouvez très facilement créer votre propre timbre via www.bpost.be/mystamp.



Une feuille MyStamp® comporte **20 timbres personnalisés** et coûte

19,95 €¹
à partir de 2 feuilles **18,95 €¹**
à partir de 5 feuilles **17,95 €¹**

¹ livraison à domicile incluse.

Happy Stamp

Happy Stamp, le timbre qui apporte des bonnes nouvelles !

Les timbres-poste Happy Stamps se composent de 2 parties : le timbre officiel et une vignette illustrative en lien avec l'une des 3 thématiques suivantes : « Naissance », « Mariage », « Fête et Anniversaire ».



Carnet de **20 Happy Stamps**

14,95 €

5

autres
produits
et services

autres produits

Coupons-réponse internationaux

bpost vend des coupons qui peuvent être échangés dans tous les pays membres de l'Union postale universelle contre des timbres-poste ou valeurs postales. Leur valeur d'échange correspond à l'affranchissement d'un envoi prioritaire du premier niveau de poids des tarifs internationaux (zone Reste du monde). Leur délai de validité est limité. Chaque coupon-réponse reçu de l'étranger peut être échangé dans un bureau de poste contre un timbre-poste d'une valeur de 1,29 €.

**prix de vente par
coupon-réponse international** **2,00 €**

Boîtes postales

Vous pouvez demander que votre courrier soit adressé à une boîte postale située dans un bureau de poste de votre choix.

On parle de boîte postale « physique » lorsque vous recevez une clé et que vous relevez vous-même votre courrier.

On parle d'une boîte « virtuelle » lorsque votre courrier est conservé derrière le guichet.

Le service boîte postale par période de 4 mois s'élève :

pour une
boîte postale « physique »

- Petit format **30,00 €**
- Moyen format **35,00 €**
- Grand format **45,00 €**

pour une
boîte postale « virtuelle » **45,00 €***

* Prix TVA incluse

autres produits

Cécogrammes

Les lettres cécographiques déposées ouvertes, les clichés portant des signes cécographiques, de même que les enregistrements sonores et le papier spécial destinés uniquement à l'usage des aveugles, ne doivent pas être affranchis, à condition qu'ils soient expédiés par un aveugle ou par un institut pour aveugles ou adressés à un aveugle ou à un institut pour aveugles.



Poids maximal : **7 kg**

Poste restante

Le service « poste restante » vous offre la possibilité de faire adresser votre correspondance directement au bureau de poste où elle sera conservée pour vous jusqu'à la fin du mois qui suit celui de l'arrivée de cette correspondance.

Exemple :

Un envoi « poste restante » arrivé le 5 mai sera gardé jusqu'au 30 juin.

Pour ce service, vous payerez, par envoi, des frais de port supplémentaires de la valeur d'**un timbre national d'unité 2**.

autres services

Services de changement d'adresse

Si vous déménagez, en tant que particulier, vous pouvez compléter le **formulaire Do My Move** que vous trouverez dans chaque bureau de poste.

Grâce à Do My Move, vous pouvez faire transférer votre courrier à votre nouvelle adresse :

Réexpédition en Belgique (4 mois)	24,95 €
Prolongation de 4 mois	24,95 €
Réexpédition vers l'étranger (4 mois)	79,95 €
Prolongation de 4 mois	79,95 €

Ce formulaire vous permet également de :

1. demander les informations qui vous intéressent sur un grand nombre de services liés au déménagement ;
2. prévenir un grand nombre de vos fournisseurs de votre déménagement.

saviez-vous que...

vous pouvez commander online ?
Surfez sur www.bpost.be/domymove

autres services

Services vacances

Si vous partez en vacances ou si vous êtes absent pour une courte période, bpost peut, à votre demande :

- réexpédier temporairement (max. 4 mois) votre courrier vers une autre adresse ;

OU

- conserver votre courrier provisoirement dans un bureau de poste (30 jours maximum).

En tant que particulier, utilisez dans ce cas un **formulaire Mutapost Holiday**.

Réexpédition provisoire en Belgique (4 mois max.)	19,95 €
Réexpédition provisoire vers l'étranger (4 mois max.)	79,95 €
Conservation provisoire au bureau de poste (30 jours max.)	17,95 €

saviez-vous que...

vous pouvez commander online ?

Surfez sur www.bpost.be/mutapostholiday

1. Conditions Générales en matière d'offre de services de bpost

Les Conditions Générales ci-après entrent en vigueur le 1 janvier 2012.

I. Définitions

Pour l'application des présentes conditions générales, on entend par :

- **bpost** : la société anonyme de droit public ayant son siège social à 1000 Bruxelles, Centre Monnaie, RPM Bruxelles, TVA : BE 0214.596.464 ;
- **Client** : toute personne, physique ou morale, ayant recours aux Services de bpost pour le Traitement d'Envois ;
- **Conditions Générales** : les présentes conditions générales en matière d'offre de services de bpost telles que modifiées périodiquement ;
- **Envoi** : tout envoi ou paquet adressé, national ou international, y compris les Envois recommandés, les Envois à valeur déclarée et les Paquets Bpack suivants : Bpack 24h, Bpack LLS, Bpack 24h Mini, Bpack Maxi, Bpack Pay@home, Bpack Pay@home Maxi, Bpack Secur, Bpack World Light, Bpack World. Le traitement des Paquets Bpack proposés aux Clients contractuels ainsi que le traitement des Paquets Bpack World Express sont soumis aux Conditions Générales Paquets, disponibles sur le site www.bpost.be. Le traitement des envois non adressés nationaux est soumis aux Conditions Générales Distripost qui sont disponibles sur le site www.bpost.be.
- **Jour ouvrable** : chaque jour calendrier sauf le samedi, le dimanche et les jours fériés légaux ;
- **Législation postale** : la loi du 21 mars 1991 relative à la réforme de certaines entreprises publiques économiques et la loi du 6 juillet 1971 relative à la création de bpost et à certains services postaux et leurs arrêtés d'exécution respectifs, tels que modifiés périodiquement ;
- **Lieu de dépôt** : selon le cas, les boîtes aux lettres de bpost, les guichets des Points de service postal, une boîte à paquet d'un Selfpost, un distributeur automatique de paquets, ou tout autre lieu où bpost accepte le dépôt d'Envois ;
- **Manuels opérationnels** : les guides opérationnels, ainsi que tout autre brochure, guide ou instruction technique publiés par bpost et relatifs notamment (i) aux règles techniques et opérationnelles applicables au Traitement des Envois par bpost ainsi que (ii) aux tarifs en vigueur pour les Services, ceux-ci pouvant être modifiés et étant disponibles notamment sur www.bpost.be ;
- **Point de service postal** : un bureau de poste, une halte postale ou un magasin postal (Point Poste) ;
- **Récépissé de dépôt** : la preuve que bpost transmet au Client lorsque celui-ci dépose un Envoi à bpost en vue de son Traitement au guichet d'un Point de service postal. Aucun Récépissé de dépôt n'est transmis au Client lorsqu'il dépose son Paquet Bpack dans une boîte à paquet d'un Selfpost. Lorsqu'un Paquet Bpack est déposé dans un distributeur automatique de paquets, le Récépissé de dépôt est généré au moment de la prise en charge effective du Paquet par le préposé de bpost effectuant la levée du distributeur automatique de paquets.
- **Services** : les services offerts par bpost dans le cadre du Traitement d'Envois qui sont soumis aux présentes Conditions Générales ;
- **Traitement** : la levée, le tri, le transport et la distribution des Envois par bpost.

II. Champ d'application

1. Les présentes Conditions Générales entrent en vigueur à la date mentionnée ci-dessus et s'appliquent à tous les Services offerts par bpost dans le cadre du Traitement d'Envois. Si des conditions particulières ou la Législation postale prévoient des règles spécifiques pour certains Services, ces règles seront également applicables à l'offre et à la prestation de ces Services. En aucun cas les conditions générales ou particulières du Client ou d'autres parties que bpost ne sont applicables au Traitement d'Envois.
2. Les Conditions Générales en vigueur ainsi que les tarifs en vigueur peuvent être obtenus ou consultés :
 - auprès du Service Clients de bpost, au numéro 022 012345 ;
 - dans les Points de Service Postal et, le cas échéant, dans d'autres lieux que bpost désigne ;
 - sur le site web de bpost : www.bpost.be ; ou
 - via tout autre moyen de communication que bpost estime utile.
3. Pour tout renseignement complémentaire et pour toute question relative aux Services, le Client peut contacter le Service Clients de bpost au 022 012345 ou consulter le site web www.bpost.be. Le Client peut également se renseigner auprès des bureaux de poste ou dans d'autres lieux que bpost désigne pour toute information complémentaire sur la gamme complète des produits et services offerts par bpost.

III. Tarifs et règles opérationnelles

Les Manuels opérationnels relatifs notamment (i) aux règles techniques et opérationnelles applicables au Traitement des Envois par bpost ainsi que (ii) aux tarifs en vigueur pour les Services font partie intégrante des présentes Conditions Générales. Ces Manuels opérationnels ainsi que les tarifs sont disponibles gratuitement dans les bureaux de poste, sur le site web www.bpost.be et dans d'autres lieux que bpost désigne, en fonction de la gamme des produits et Services offerts. Les principaux tarifs en vigueur sont publiés au Moniteur belge et affichés dans les Points de service postal ou autres lieux que bpost désigne. En cas de contradiction entre les Manuels opérationnels, les tarifs et les présentes Conditions Générales, les présentes Conditions Générales primeront. Tous les tarifs s'entendent hors TVA, sauf lorsqu'il est expressément stipulé qu'un tarif est « TVA incluse ». La TVA ainsi que toutes les autres contributions, taxes et redevances de quelque nature que ce soit (à l'exclusion des impôts sur le revenu et les bénéfices) prélevées actuellement et dans le futur par n'importe quelle autorité du chef ou en vertu des présentes Conditions Générales, sont toujours à la charge du Client et sont, le cas échéant, ajoutées au prix et exigibles en sus de celui-ci.

IV. Acceptation des présentes conditions générales et naissance de la convention

En déposant un Envoi auprès de bpost en vue de son Traitement, le Client accepte sans réserve les dispositions des présentes Conditions Générales dont il est présumé avoir pris connaissance au plus tard au moment du dépôt. Le dépôt d'un Envoi entraîne automatiquement la naissance d'une convention entre le Client et bpost, aux conditions reprises dans les présentes Conditions Générales et, le cas échéant, aux conditions particulières relatives au produit ou service concerné, à moins que bpost ait donné son accord préalable, explicite et par écrit pour y déroger. bpost est autorisée, à tout moment et sans notification préalable, à suspendre ou modifier les Services ainsi que les tarifs y relatifs, étant entendu que ces modifications s'appliqueront immédiatement et de plein droit et n'auront aucune influence sur les Envois préalablement déposés auprès de bpost. bpost est autorisée, de la même manière, à modifier les présentes Conditions Générales.

V. Obligations des parties

1. Obligations de bpost

1.1. Généralités

bpost s'engage à :

- effectuer la levée des Envois aux Lieux de dépôt, aux jours et aux heures indiqués sur ceux-ci et excepté les dimanches et jours fériés ;
- distribuer, une fois par jour ouvrable, les Envois à leur adresse de destination pour autant que les boîtes aux lettres de celles-ci soient situées en Belgique et soient conformes aux prescriptions de la Législation postale et étant entendu que la distribution des Envois recommandés et des Envois à valeur déclarée est effectuée à la ou une des personnes dont les noms et prénoms sont indiqués sur l'Envoi ou à son mandataire ;

- respecter la réglementation en vigueur relative au traitement des données à caractère personnel, en ce compris la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard du traitement de données à caractère personnel ; et
- ne pas faire de discrimination non justifiée légalement entre les Clients, plus particulièrement sur la base de convictions religieuses, politiques ou idéologiques.

1.2. Délais de distribution des Envois autres que les Paquets

a) Envois nationaux

bpost s'engage à tout mettre en œuvre pour atteindre les délais de distribution suivants (sauf si la Législation postale, des conditions particulières ou des brochures relatives à un produit ou service spécifique prévoient un autre délai de distribution) :

- Distribution le premier jour ouvrable suivant le jour de dépôt (J+1) pour :
 - les Envois adressés jusqu'à 2 kg affranchis au tarif « PRIOR » ;
 - les Paquets Bpack 24h, Bpack 24h Mini, Bpack Maxi, Bpack Pay@home, Bpack Pay@home Maxi et Bpack Secur ;
 - les Envois recommandés et les Envois avec valeur déclarée.
- Distribution au plus tard le deuxième jour ouvrable suivant le jour de dépôt (J+2) pour :
 - les Envois adressés jusqu'à 2 kg affranchis au tarif « NON PRIOR », cette option étant réservée aux Envois affranchis autrement qu'avec des timbres ;
 - les Paquets Bpack LLS.

b) Envois internationaux sortants

bpost s'engage à assurer au mieux le Traitement des Envois qui lui sont confiés afin d'atteindre les objectifs de qualité résultant d'accords internationaux. À titre indicatif, ces objectifs sont fixés comme suit :

- Envois (y compris les Paquets Bpack World Light) affranchis au tarif prioritaire et munis de l'étiquette « A PRIOR » :
 - zone Europe : pays de l'Union européenne : 3 Jours ouvrables (J+3), autres pays de l'Europe géographique : 4 Jours ouvrables (J+4),
 - zone reste du monde : le délai varie en fonction du pays de destination.
- Envois (y compris les Paquets Bpack World Light) affranchis au tarif prioritaire ou non prioritaire : le délai varie en fonction du pays de destination.
- Paquets Bpack World (excepté les Paquets Bpack World Light) : le délai varie en fonction du pays de destination.

c) Pour les envois nationaux et internationaux sortants, la notion « J » (jour de dépôt) se définit comme suit :

- Envois adressés déposés par pièce individuelle : « J » correspond au jour du dépôt dans un Lieu de dépôt un jour utile avant l'heure utile. Le(s) jour(s) utile(s) est(sont) le(s) jour(s) affiché(s) dans ou sur les Lieux de dépôt comme étant le(s) jour(s) de levée, pour autant qu'il ne s'agisse pas d'un jour férié. L'heure utile est l'heure de la dernière levée affichée dans ou sur les Lieux de dépôt. Si un Envoi est déposé dans une boîte aux lettres, une boîte à paquets d'un Selfpost ou un distributeur automatique de paquets après l'heure utile, « J » correspondra au premier jour ouvrable suivant le jour du dépôt. Si un Envoi est déposé au guichet d'un Point de service postal après l'heure utile, « J » correspondra au premier jour ouvrable auquel le Point de Service Postal est ouvert au public, suivant le jour du dépôt.
- Envois déposés en nombre : « J » correspond au jour du dépôt pour autant que le dépôt ait lieu conformément aux dispositions reprises dans les Guides opérationnels et Conditions générales ou particulières applicables aux Envois en nombre et avant l'heure limite stipulée dans ces documents.

1.3. Livraison des Paquets Bpack

La livraison des Paquets Bpack consiste en leur remise à l'adresse de livraison. Il n'y a pas d'obligation dans le chef de bpost de remettre le Paquet Bpack personnellement au destinataire. Dans le cas où l'adresse de livraison dispose d'un accueil ou d'une réception, la livraison peut se faire à l'accueil ou à la réception. Un Paquet Bpack n'est présenté qu'une seule fois pour livraison. Si lors de cette présentation, le Paquet ne peut pas être livré, un avis est laissé à l'adresse de livraison. Le Paquet est ensuite gardé à disposition 15 jours (le jour de la présentation n'étant pas compris dans ce délai) à l'adresse mentionnée sur l'avis.

2. Obligations du Client

- 2.1. Le Client s'engage à mentionner de manière claire et lisible sur l'Envoi l'adresse exacte et complète de destination (nom, rue, numéro d'habitation, éventuellement numéro de boîte, code postal, commune ou ville et, sur les Envois internationaux, pays de destination). bpost recommande d'indiquer également l'adresse de l'expéditeur (ou l'adresse-retour) sur l'Envoi dans le coin supérieur gauche du recto ou au verso de celui-ci.
- 2.2. Le Client s'engage à emballer l'Envoi dans un conditionnement homogène approprié et adéquat afin que celui-ci :
 - puisse supporter les inconvénients et les risques du Traitement (et, le cas échéant, le Client veille à ce que, si son Envoi consiste en différentes parties, celles-ci ne puissent pas se désolidariser les unes des autres) ;
 - ne puisse en aucun cas présenter un danger pour le bon fonctionnement du circuit postal ;
 - réponde aux conditions en matière de poids, de format et de dimensions requises par les Guides opérationnels ou les conditions particulières relatives au Produit ou Service concerné ;
 - réponde aux Conditions requises par la Législation postale.
- 2.3. Le Client s'engage à payer le prix correspondant au tarif applicable en vigueur au moment du dépôt de l'Envoi et correspondant au Service (et aux options éventuelles) choisi. Ces frais doivent être payés au plus tard au moment du dépôt de l'Envoi.
- 2.4. Le Client s'engage à respecter les modalités d'affranchissement, de dépôt et toutes les conditions de forme, présentation et contenu reprises dans (i) les Manuels opérationnels disponibles dans les bureaux de poste et sur le site web www.bpost.be, ainsi que (ii) dans la Législation postale (dans la mesure où cette Législation postale impose des obligations au Client).
- 2.5. En ce qui concerne les Envois internationaux, le Client s'engage à fournir les documents requis pour l'accomplissement des formalités douanières.

VI. Envois interdits, non conformes ou non distribuables

1. Envois interdits et non conformes

- 1.1. Conformément à la Législation postale en vigueur, l'expédition ou le transport de certains Envois est interdite. Il s'agit notamment :
 - a. des matières dangereuses, produits chimiques, matières explosibles, inflammables ou radioactives, matières biologiques périssables, etc., sauf exceptions et limitations prévues dans la Législation postale ;
 - b. des drogues, stupéfiants et substances psychotropes ;
 - c. des armes, y compris les couteaux, poignards et tout autre objet pointu ou tranchant ;
 - d. des animaux vivants et parasites, sauf exceptions et limitations prévues dans la Législation postale ;
 - e. des Envois portant extérieurement des annotations contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ;
 - f. des objets, des écrits ou substances en général dont l'importation, l'exportation, la circulation, la diffusion, l'utilisation ou la détention est interdite par des lois ou règlements ;
 - g. des objets qui par leur forme, leur nature ou leur emballage peuvent présenter un danger pour des personnes, salir ou détériorer d'autres envois, l'équipement postal ou des biens appartenant à des tiers ;
 - h. des valeurs au porteur, pièces de monnaie, billets de banque, bijoux (exceptés les bijoux de fantaisie, ayant une valeur ne dépassant pas 500 EUR), ou autres matières précieuses, sauf s'ils sont expédiés sous enveloppe close comme Envoi avec valeur déclarée ou comme Envoi recommandé. Ils ne peuvent toutefois être insérés dans des Envois recommandés internationaux que si le pays de destination participe au service de Traitement d'Envois avec valeur déclarée ;
 - i. des Envois qui tombent sous l'application du code pénal ou de dispositions pénales réprimant des infractions à des lois spéciales.

- 1.2. Sans préjudice de l'article VII.2 et de la possibilité de bpost d'informer, le cas échéant, les instances compétentes, bpost se réserve le droit, en ce qui concerne les Envois interdits repris au point 1.1. ci-dessus :
- d'en refuser le dépôt ;
 - d'en suspendre le Traitement ;
 - s'ils constituent un danger pour les personnes ou les choses, de les détruire immédiatement ; et/ou
 - de les renvoyer à l'expéditeur si son adresse est indiquée sur l'Envoi. Si l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée sur l'Envoi, bpost pourra traiter l'Envoi conformément aux dispositions des points 2.1. b) et c) ci-dessous. Les frais de renvoi, de conservation et tous les autres frais seront le cas échéant à charge du Client.
- 1.3. Outre les Envois interdits, bpost se réserve le droit de refuser ou de suspendre le Traitement d'Envois (autres que les Envois repris au point 1.1. ci-dessus) qui ne sont pas conformes aux conditions reprises dans les présentes Conditions Générales, Manuels opérationnels, Conditions particulières et autres documents applicables au Traitement des Envois ainsi qu'aux dispositions applicables de la Législation postale.
- Il s'agit notamment des Envois :
- insuffisamment ou non affranchis ;
 - dont l'adresse de destination fait défaut, est incomplète, illisible ou non conforme aux règles d'adressage prescrites par bpost dans ses Manuels opérationnels ;
 - ne répondant pas aux règles techniques et opérationnelles (notamment de poids et de dimensions) applicables ; ou
 - non correctement emballés ou pourvus d'un emballage non approprié au contenu de l'Envoi.
- 1.4. Dénrées périssables dans les Envois ou Paquets Bpack
Les Envois ou Paquets Bpack contenant des marchandises périssables sont transportés exclusivement aux risques du Client et sans que la responsabilité de bpost ne puisse être mise en cause en cas de dommage causé à ou par ces Envois.
- 1.5. Sans préjudice de l'article VII.2, bpost se réserve le droit, en ce qui concerne les Envois non conformes repris au point 1.3. ci-dessus :
- d'en refuser le dépôt ;
 - d'en suspendre le traitement ;
 - s'il s'agit d'Envois insuffisamment ou non affranchis :
 - de demander à l'expéditeur, si son adresse est indiquée sur l'Envoi et que celle-ci est située en Belgique, de s'acquitter des frais d'affranchissement et des frais supplémentaires dus à cet affranchissement absent ou insuffisant ;
 - lorsque l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée sur l'Envoi ou que l'adresse de l'expéditeur n'est pas située en Belgique, de laisser un avis à l'adresse de destination requérant le paiement des frais d'affranchissement et des frais supplémentaires, si l'adresse de destination est située en Belgique ;
 - en cas de non paiement des frais d'affranchissement et des frais supplémentaires suite à cet avis ou dans le cas où l'Envoi n'est pas réclamé dans le délai fixé par bpost, de traiter cet Envoi conformément aux dispositions des points 2.1. b) et c) ci-dessous ;
 - si l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée sur l'Envoi et que l'adresse de destination n'est pas située en Belgique, de traiter cet Envoi conformément aux dispositions réglementaires de l'Union postale universelle ;
 - s'il s'agit d'Envois non conformes pour toute autre raison (que parce qu'ils sont insuffisamment ou non affranchis) :
 - de les renvoyer à l'expéditeur si son adresse est indiquée sur l'Envoi ;
 - si l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée sur l'Envoi, de traiter cet Envoi conformément aux dispositions des points 2.1. b) et c) ci-dessous.
- 1.6. Le Traitement par bpost des Envois repris aux points 1.1. et 1.3. ci-dessus, ne libère pas le Client de sa responsabilité.

2. Envois non distribuables

2.1. Envois nationaux et internationaux sortants

- a) Sauf disposition contraire dans la Législation postale ou dans des conditions particulières, les Envois nationaux et internationaux sortants qui n'ont pas pu être distribués à l'adresse de destination sont renvoyés à l'expéditeur si son adresse est indiquée sur l'Envoi. Si l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée sur l'Envoi, bpost pourra traiter celui-ci conformément aux points 2.1. b) et c) ci-dessous.
- b) bpost est habilitée à ouvrir immédiatement les Envois qui n'ont pas pu être délivrés à l'adresse de destination et sur lesquels l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée.
- c) Si après ouverture de l'Envoi, celui-ci n'a toujours pas pu être délivré à l'adresse de destination, il pourra être détruit à l'expiration d'un délai prenant cours dès son dépôt auprès de bpost et fixé à :
- six mois pour les Envois recommandés et les Envois avec valeur déclarée ; et
 - trois mois pour les autres Envois.

À l'expiration de ce délai, les objets et documents de valeur contenus dans les Envois seront acquis au Trésor belge.

2.2. Envois internationaux entrants

- a) Sauf disposition contraire dans la Législation postale ou dans des conditions particulières, les Envois internationaux entrants qui n'ont pas pu être délivrés à l'adresse de destination sont renvoyés à l'opérateur étranger qui a confié l'Envoi à bpost, à l'exception des cartes postales et imprimés, qui ne sont renvoyés que si l'expéditeur a clairement mentionné sur l'Envoi qu'il en souhaitait le renvoi.
- b) Les Envois qui ne sont pas renvoyés conformément au point a) seront détruits à l'expiration d'un délai de six mois.

VII. Responsabilité des parties

1. Responsabilité de bpost

1.1. Envois nationaux

- a) bpost peut être tenue responsable lorsque sa faute ou celle de l'un de ses préposés, sous-traitants ou mandataires cause un préjudice direct à l'expéditeur en raison soit de la perte, du vol ou de l'endommagement de son Envoi, soit de la distribution tardive de celui-ci, et ce dans les limites définies au point IX ci-après. La responsabilité de bpost est limitée aux cas énumérés ci-dessus et ne porte que sur le dommage direct. Sa responsabilité ne peut être mise en cause pour tout dommage indirect, en ce compris les frais de fabrication ou d'impression, les pertes de revenus, de données ou d'opportunités, la privation de bénéfices, l'atteinte à l'image ou à la réputation du Client, etc.
- b) En cas de perte, vol ou endommagement d'un Envoi recommandé ou d'un Envoi avec valeur déclarée, l'expéditeur peut se désister de ses droits d'indemnisation en faveur du destinataire.

1.2. Envois internationaux (entrants et sortants)

- a) La responsabilité de bpost est limitée aux cas expressément prévus par la législation internationale en vigueur et dans les limites définies au point IX ci-après. Elle n'est en tout état de cause invocable qu'au cas où le Client démontre avoir subi un préjudice direct résultant d'une faute de bpost ou de l'un de ses préposés ou mandataires dû à :
- la perte, le vol ou l'endommagement d'un Envoi recommandé, d'un Envoi avec valeur déclarée ou d'un Paquet Bpack World (à l'exclusion des Paquets Bpack World Light) ;
 - la livraison d'un Envoi contre remboursement sans encaissement des fonds ou contre perception d'une somme inférieure au montant du remboursement fixé par l'expéditeur.
- Sa responsabilité ne peut être mise en cause pour tout dommage indirect, en ce compris les frais de fabrication ou d'impression, les pertes de revenus, de données ou d'opportunités, la privation de bénéfices, l'atteinte à l'image ou à la réputation de Client, etc.

- b) En cas de perte, de vol ou d'endommagement d'un Envoi recommandé ou d'un Envoi avec valeur déclarée, l'expéditeur peut se désister de ses droits d'indemnisation en faveur du destinataire.
- c) En ce qui concerne les Envois recommandés et Envois avec valeur déclarée dont le contenu a été endommagé ou a disparu, le droit d'indemnisation défini au point IX ci après appartient au destinataire après acceptation de l'Envoi par ce dernier. Toutefois, le destinataire peut se désister de ses droits d'indemnisation au profit de l'expéditeur.
- d) bpost n'est pas responsable des déclarations en douane, sous n'importe quelle forme, ni des décisions prises par les services de douane à la suite de la vérification des Envois soumis à leur contrôle.

1.3. Envois nationaux et internationaux

La responsabilité de bpost ne peut être mise en cause qu'à partir du moment de la prise en charge effective de l'Envoi par bpost. Pour les Envois qui sont déposés au guichet d'un Point de service postal, le moment de cette prise en charge correspond au moment du dépôt des Envois au guichet. Pour les Envois déposés dans une boîte aux lettres de bpost, dans une boîte à paquet d'un Selfpost ou dans un distributeur automatique de paquets, cette prise en charge correspond au moment de la levée effective par bpost des Envois.

bpost n'encourt aucune responsabilité lorsque le dommage résulte :

- d'actes de négligence ou d'erreurs du Client ou de tiers ou du non-respect, volontaire ou involontaire, des obligations qui résultent directement ou indirectement des présentes Conditions Générales ;
- d'un cas de force majeure, tel que, par exemple, les catastrophes naturelles (inondation, incendie, etc.), les faits de guerre, les conflits armés, la réquisition par une autorité publique.

2. Responsabilité du Client

- 2.1. Le Client assume toutes les conséquences pouvant résulter du non-respect par lui des dispositions légales en vigueur (notamment la Législation postale), des présentes Conditions Générales, de toutes autres convention particulière ou conditions générales applicables ou des règles techniques et opérationnelles applicables. Sa responsabilité s'étend aussi bien à la détérioration de son propre Envoi en raison, par exemple, d'un emballage inadéquat, qu'au dommage causé aux préposés, mandataires ou aux biens de bpost, de tout autre transporteur ou administration postale ou encore à d'autres biens ou Envois.
- 2.2. Sans préjudice de ce qui est stipulé à l'article VI.1.1, bpost recommande à ses Clients de recourir à l'un de ses services spécialisés, et le cas échéant, de souscrire à une police d'assurance pour la valeur du contenu, en ce qui concerne le Traitement des Envois ayant un contenu particulier et/ou de valeur, ou dont la preuve ou le délai de livraison est un élément déterminant. En cas de recours à une solution d'assurance de bpost pour perte ou endommagement d'un paquet contenant des documents, le montant maximal de la couverture est fixé à 15 €. En cas de recours à une solution d'assurance de bpost pour perte ou endommagement d'un paquet contenant des biens, le montant maximal de la couverture est fixé à 500 €. Le préjudice direct réellement subi est calculé sur la base de la valeur réelle et prouvée du contenu du paquet. L'expéditeur est tenu de produire une preuve de la valeur du contenu lors de son acquisition (par exemple la facture d'achat). La valeur réelle du contenu du paquet à la date de son dépôt doit être démontrée par l'expéditeur. Elle ne pourra, en tout état de cause, être supérieure à la valeur d'acquisition telle que démontrée, dépréciée de 15 % par an (toute année entamée comptant pour une année) et majorée des frais d'envoi. L'assurance ne vaut pas pour les dommages indirects ni pour les retards. En outre l'assurance ne peut pas être prise pour les Envois interdits, décrits à l'article VI.1.1 ; dès lors, le client n'aura droit à aucune indemnisation en cas de dommage ou de perte portant sur un Envoi interdit.
- 2.3. Le Traitement par bpost d'Envois non conformes aux présentes Conditions Générales ou conventions particulières applicables ou aux règles techniques et opérationnelles n'exonère pas le Client de sa responsabilité.

VIII. Procédure d'introduction d'une plainte

1. Principe

Le Client qui souhaite introduire une plainte s'adresse en première instance à bpost.

2. Comment introduire une plainte auprès de bpost

Une plainte peut être introduite soit :

- par téléphone au Service Clients : 022 012345 ;
- via le site web www.bpost.be ;

• par simple lettre non affranchie à bpost Service Clients BP 5000 - 1000 Bruxelles ;

Chaque plainte introduite par un Client reçoit un numéro de référence qui sera communiqué à ce dernier. Sur demande, un accusé de réception est remis gratuitement au Client. En mentionnant la référence dans ses écrits ou lors de ses conversations ultérieures avec les services de bpost, le Client simplifiera et accélérera la gestion de sa plainte.

3. Délai d'introduction des plaintes

Sous peine de prescription, les réclamations doivent être introduites dans un délai d'un (1) an à compter du dépôt auprès de bpost de l'Envoi litigieux.

4. Annexes - pièces

La plainte est accompagnée de tous les renseignements et documents pouvant faciliter les recherches et apportant les preuves requises. En ce qui concerne les Envois recommandés, les Envois avec valeur déclarée, les Paquets Bpack 24h, Bpack 24h Mini et les Paquets Bpack World, il y a toujours lieu de produire le récépissé de dépôt. Les plaintes liées aux Paquets Bpack Pay@home, Bpack Pay@home Maxi, Bpack Maxi et Bpack Secur doivent être accompagnées d'une preuve de la valeur du contenu lors de son acquisition.

5. Délai du traitement des plaintes

bpost s'engage à tout mettre en œuvre pour que la plainte soit traitée et clôturée dans un délai de :

- 30 jours pour les Envois nationaux ;
 - 40 jours pour les Envois à destination des pays d'Europe de l'Ouest ;
 - 3 mois pour les Envois à destination des autres pays
- et ce, à compter de son introduction.

6. Note

Recours au Service de Médiation pour le secteur postal :

Si le Client n'est pas satisfait du résultat ou du traitement de sa plainte par bpost, il peut ensuite s'adresser gratuitement au Service de Médiation pour le secteur postal institué par la loi du 21 mars 1991.
Rue Royale 97 Bte 14
1000 Bruxelles
Téléphone : 02 221 02 30
Fax : 02 221 02 44

IX. Indemnisation

1. Principe

Seul l'expéditeur d'un Envoi, ou son destinataire en application du point VII.1.2.c, qui introduit une plainte et prouve la faute de bpost, le préjudice subi et le lien causal entre les deux, obtiendra, à sa demande, une indemnité.

2. Étendue de l'indemnité

2.1 Envois nationaux

a) Distribution tardive

En cas de distribution tardive, bpost est redevable d'une indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de l'affranchissement acquitté pour le(s) envoi(s) distribué(s) avec retard. Les frais de recommandation, de déclaration de valeur et de contre remboursement ne sont toutefois pas remboursés.

b) Perte, vol, ou endommagement d'un Envoi adressé

- Envoi recommandé : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum de 39,00 €. Lorsqu'il s'agit de recommandés administratifs (R.P.) le montant maximum de l'indemnité est fixé à 26,00 €.
- Envoi avec valeur déclarée : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de la valeur déclarée.
- Envoi expédié contre remboursement : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant du remboursement fixé par l'expéditeur.
- Paquets Bpack 24h, Bpack 24h Mini, Bpack LLS, indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant aux frais d'affranchissement.
- Paquets Bpack Secur, Bpack Maxi, Bpack Pay@home et Bpack Pay@home Maxi : couverture d'assurance correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum de 500 euros en cas de perte ou d'endommagement d'un paquet contenant des biens. Le préjudice direct réellement subi est calculé sur la base de la valeur réelle et prouvée du contenu du paquet. L'expéditeur est tenu de produire une preuve de la valeur du contenu lors de son acquisition (par exemple la facture d'achat). La valeur réelle du contenu du paquet à la date de son dépôt doit être démontrée par l'expéditeur. Elle ne pourra, en tout état de cause, être supérieure à la valeur d'acquisition telle que démontrée, dépréciée de 15 % par an (toute année entamée comptant pour une année) et majorée des frais d'envoi. En cas de perte ou endommagement d'un paquet contenant des documents, le montant maximal versé au titre de l'assurance est limité à 15 €. L'assurance ne couvre pas les dommages indirects ni les retards.
- Paquets Bpack Pay@home et Bpack Pay@home Maxi : en cas de livraison d'un paquet Bpack Pay@home ou Bpack Pay@home Maxi sans perception du paiement par le réceptionnaire ou contre perception d'une somme inférieure au montant fixé par l'expéditeur, l'indemnité correspond au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant du montant fixé par l'expéditeur.
- Autres Envois : l'indemnité correspond au préjudice direct réellement subi et démontré avec un maximum correspondant aux frais d'affranchissement.

c) Livraison sans perception du montant fixé par l'expéditeur ou contre perception d'un montant inférieur au montant fixé par l'expéditeur pour les Envois contre remboursement : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant fixé par l'expéditeur.

2.2. Envois internationaux

a) Perte, vol ou endommagement

- Paquets Bpack World (à l'exclusion des Paquets Bpack World Light) : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant à 40 DTS par Envoi, majoré de 4,5 DTS par kilogramme, majoré des frais d'affranchissement.
- Envoi recommandé : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de 30 DTS*, majoré des frais d'affranchissement et droits acquittés à l'exception de la taxe de recommandation.
- Envoi avec Valeur déclarée : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de la valeur déclarée, majoré des frais d'affranchissement.
- Sac M recommandé : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de 150 DTS*, majoré des frais d'affranchissement et droits acquittés à l'exception de la taxe de recommandation.

b) Livraison sans perception du montant fixé par l'expéditeur ou contre perception d'un montant inférieur au montant fixé par l'expéditeur pour les Envois contre remboursement : indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant fixé par l'expéditeur.

c) Dans tous les autres cas et pour tous les autres types d'Envois que ceux repris aux points précédents (y compris les Paquets Bpack World Light), aucune indemnité n'est accordée.

X. Droit applicable et juridiction compétente

Sans préjudice de la Législation postale internationale, tout litige résultant de l'interprétation ou de l'exécution des présentes Conditions Générales sera soumis au seul droit belge et sera de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles. Néanmoins, les parties s'engagent, avant de s'adresser aux instances judiciaires, à épuiser toutes les possibilités de règlement du litige à l'amiable auprès des instances de bpost (cf. supra article VIII). Si, en vertu d'une disposition légale d'ordre public ou de droit impératif, une des dispositions des présentes conditions générales s'avère nulle ou non opposable au Client, cette clause sera réputée non écrite mais les autres dispositions resteront néanmoins d'application.

* DTS (« Droit de Tirage Spécial ») est une unité de compte utilisée dans les échanges internationaux dont la valeur est déterminée au 1^{er} janvier de chaque année. À titre informatif, en date du 1^{er} janvier 2011, 1 DTS vaut environ 1,13 euros.

Tableau récapitulatif des Conditions Générales d'application concernant les produits et services mentionnés dans ce guide

Conditions Générales en matière d'offre de services de bpost	Conditions Générales Bpack de bpost S.A.	Conditions Générales des « envois toutes-boîtes » 1	Conditions Générales relatives au service MyStamp	Conditions Générales relatives au service postales 1	Conditions Générales relatives au service Mutapost Holiday 1	Conditions Générales relatives au service DoMyMove 1
Lettres						
<ul style="list-style-type: none"> • normalisées et non normalisées • nationales et internationales 						
Paquets						
Bpack LLS						
Bpack 24h						
Bpack Secur						
Bpack Pay@home						
Bpack World Light						
Bpack World						
Bpack World Express						
Paquets sous forme de rouleau						
Autres envois						
Envois recommandés						
• nationaux et internationaux (outbound)						
Envois toutes-boîtes						
Faire-part de décès toutes-boîtes						
Distripost						
Envois avec valeur déclarée						
• nationaux et internationaux						
Sacs M						
Autres services et produits						
MyStamp						
Duostamp						
Enveloppes et cartes de vœux préaffranchies						
Avis de changement d'adresse						
Boîtes postales						
Mutapost Holiday						
DoMyMove						

En cas de contradiction entre les dispositions de ce guide et celles des Conditions Générales et/ou de la Législation postale, ces dernières prévalent. Ces Conditions Générales sont disponibles sur www.bpost.be.

index

B	Boîte préaffranchies	8
	Boîtes postales	32
	Bpack World	19
	Bpack World Express	20
	Bpack World Light	18
<hr/>		
C	Cartes de déménagement	30
	Cécogrammes	33
	Coupons-réponse internationaux	32
<hr/>		
D	Distribution des envois recommandés	24
	Distribution des lettres	4
<hr/>		
E	Emballages bpost	11
	Enlèvement sur demande	12
	Enveloppes préaffranchies	30
	Envois avec valeur déclarée destinés à la Belgique	27
	Envois avec valeur déclarée destinés à l'étranger	28
	Envoi de lettres	4
	Envoi de lettres	14
	Envoi de paquets	7
	Envoi de paquets	17
	Envois recommandés	26
	Envois recommandés destinés à la Belgique	24
	Envois recommandés destinés à l'étranger	26
	Envois recommandés non normalisés	25
	Envois recommandés normalisés	24
	Envois toutes-boîtes	12
<hr/>		
F	Frais de douane pour les envois entrant en Belgique	22
<hr/>		
H	Happy Stamp	30
<hr/>		
L	Lettres	30
	Lettres non normalisées	6
	Lettres normalisées	5
<hr/>		
M	MyStamp	30
<hr/>		
P	Paquets sous forme de rouleau	20
	Poste restante	33
	Pour quels envois devez-vous payer des taxes ?	22
<hr/>		
S	Sacs M	21
	Sacs M recommandés	26
	Services de changement d'adresse	34
	Services optionnels	28
	Services vacances	35
<hr/>		
T	Tarifs des lettres non normalisées	16
	Tarifs des lettres normalisées	15
	Timbres Bpack World	19
	Timbres Bpack World Light	18
	Timbres-poste	4
<hr/>		
Z	Zones de tarification	14
	Zones de tarification pour le Bpack World Light et le Bpack World	17

À qui puis-je adresser toutes **mes questions** ?



Appelez notre Service Clients au **022 012345**



bpost – Service Clients – BP 5000 – 1000 Bruxelles

Vous pouvez déposer **vos plaintes éventuelles** comme suit :



par téléphone au Service Clients **022 012345**



par simple lettre non affranchie adressée à
bpost – Service Clients – BP 5000 – 1000 Bruxelles



via le site web : **www.bpost.be**

bpost, société anonyme de droit public,
Centre Monnaie, 1000 Bruxelles,
TVA BE 0214.596.464, RPM Bruxelles,
CP 679-0000013-13. PCR IBAN BE08 6790 0000 1313
BIC PCHQBE33
É.R. : bpost, Centre Monnaie, 1000 Bruxelles.

2500000025281.

