



# praktische gids

voor de zendingen  
van de particulier

Van toepassing  
vanaf 01.01.2012

## **nationale tarieven** 03

---

<b>Brieven</b>	<b>04</b>
Uitreiking van brieven	04
Postzegels	04
Genormaliseerde brieven	05
Niet-genormaliseerde brieven	06
<b>Pakketten</b>	<b>07</b>
Gefrankeerde dozen	08
bpost verpakkingen	11
Afhaling op aanvraag	12
<b>Huis-aan-huiszendingen</b>	<b>12</b>

## **internationale tarieven** 13

---

<b>Brieven</b>	<b>14</b>
Tariefzones	14
Tarieven voor genormaliseerde brieven	15
Tarieven voor niet-genormaliseerde brieven	16
<b>Pakketten</b>	<b>17</b>
Internationale geografische zones voor	
Bpack World Light en Bpack World	17
Zegels Bpack World Light	18
Bpack World	18
Zegels Bpack World	19
Bpack World Express	19
Pakketten in rolvorm	20
<b>Andere zendingen</b>	<b>21</b>
M-zakken	21
<b>Douanekosten voor zendingen die België binnenkomen</b>	<b>22</b>
Op welke zendingen betaalt u heffingen?	22

## **tarieven van de aangetekende zendingen en zendingen met aangegeven waarde** 23

---

<b>Aangetekende zendingen met bestemming in België</b>	<b>24</b>
Uitreiking van aangetekende zendingen	24
Genormaliseerde aangetekende zendingen	24
Niet-genormaliseerde aangetekende zendingen	25
<b>Aangetekende zendingen met bestemming in het buitenland</b>	<b>26</b>
Aangetekende zendingen	26
Aangetekende M-zakken	26
<b>Zendingen met aangegeven waarde met bestemming in België</b>	<b>27</b>
<b>Zendingen met aangegeven waarde met bestemming in het buitenland</b>	<b>28</b>
Optionele diensten	28

## **voorgefrankeerde producten** 29

---

<b>Brieven</b>	<b>30</b>
Voorgefrankeerde enveloppen	30
Verhuiskaart	30
MyStamp	30
Happy Stamp	30

## **andere producten en diensten** 31

---

<b>Andere producten</b>	<b>32</b>
Internationale antwoordcoupons	32
Postbussen	32
Blindschrift	33
Postliggend	33
<b>Andere diensten</b>	<b>34</b>
Diensten voor adreswijzigingen	34
Vakantiediensten	35

<b>Algemene voorwaarden inzake de dienstverlening door bpost</b>	<b>36</b>
<b>Overzicht toepasselijke algemene voorwaarden</b>	<b>41</b>
<b>Index</b>	<b>42</b>

**nationale**  
tarieven

**1**

# nationale tarieven

## brieven



## Uitreiking van brieven

bpost verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om uw zending uit te reiken op de eerste werkdag na de dag van afgifte (D+1)<sup>1</sup> (nationale zending)

### Gefrankeerde brieven:

- mag u in alle brievenbussen van bpost deponeren of afgeven aan het loket van een postkantoor of PostPunt;
- moeten met een postzegel gefrankeerd zijn of met een frankeervignet;
- mogen open of dichtgekleefd zijn.

## Postzegels

Brieven worden met postzegels gefrankeerd **volgens 3 criteria**:

- de bestemming (3 geografische zones: België – Europa – Rest van de wereld);
- het formaat (genormaliseerd - niet-genormaliseerd);
- het gewicht.

België



Europa



Rest van de wereld



Het minimumaantal postzegels dat u dient te kopen om van de lagere prijs te genieten, verschilt volgens het type van postzegel:

De postzegels zijn verkrijgbaar in verschillende verpakkingen: per doos van 100 zelfklevende postzegels (alleen voor België), per boekje van 10 zelfklevende postzegels (België en Europa) en per stuk. Afhankelijk van het type zegel moet men een minimum aantal postzegels aankopen om de voordeligste prijs te verkrijgen.



- Voor elke geografische zone wordt een verschillende postzegel gebruikt. Gebruik zeker de juiste postzegel voor de juiste bestemming!
- Op de meeste zegels staat niet langer een waarde in euro afgedrukt, wel een eenheid (1, 2 en 3 voor België, 1 en 3 voor Europa en de rest van de wereld). **Ze blijven onbeperkt geldig**, zelfs wanneer de prijs later zou stijgen.

<sup>1</sup> Opdat uw zendingen binnen de voorziene termijn geleverd zouden worden, moet u uw zendingen conform de geldende tarieven frankeren en rekening houden met het eindtijdstip voor het inleveren in het Postkantoor of Postpunt en/of de tijdstippen waarop de brievenbussen gelicht worden. De weekends en feestdagen zijn niet inbegrepen in de berekening van de distributietijmen.

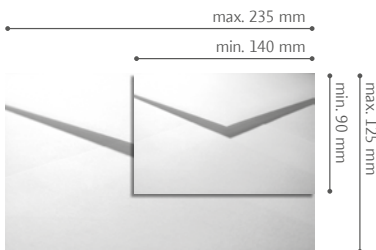
# nationale tarieven

## brieven



### Genormaliseerde brieven

Dit tarief is van toepassing als uw zendingen voldoen aan al de volgende voorwaarden:



- rechthoekige vorm
- minimumafmetingen: **90 x 140 mm**
- maximumafmetingen: **125 x 235 mm**
- maximumdikte: **5 mm**
- maximumgewicht: **50 g**

Eenheid		Prijs vanaf 10 postzegels <sup>1</sup>	Prijs van de postzegel per stuk <sup>2</sup>
0 - 50 g*	<b>1</b>	€ 0,65/stuk	€ 0,75

\* 50 g = een envelop + 9 A4-bladen

### wist u dat...

- **vierkante zendingen** gefrankeerd moeten worden tegen het tarief voor niet-genormaliseerde zendingen?
- **bpost gefrankeerde omslagen biedt** per 10 verpakt (Amerikaans formaat, zonder venster)? Het product wordt verkocht in de postkantoren, bepaalde Postpunten en op [www.bpost.be/eshop](http://www.bpost.be/eshop).
- **u als vzw of feitelijke vereniging** geniet van een specifieke korting voor zendingen van 30 tot 100 identieke exemplaren? Ontdek alle voorwaarden op [www.bpost.be/tarieven](http://www.bpost.be/tarieven) of bel naar **022 01 11 11**.

Als uw zendingen los verstuurd worden (zonder envelop of andere verpakking), zijn de voorwaarden hierboven EN de volgende voorwaarden van toepassing:

- minimaal gramgewicht van het papier: 140 g/m<sup>2</sup>;
- minstens de rechterhelft van de voorkant moet vrij zijn voor het adres van de geadresseerde, de frankering en de dienstvermeldingen of etiketten.

Geplooid zendingen die los verstuurd worden en niet volledig gesloten zijn, moeten gefrankeerd worden tegen het tarief voor niet-genormaliseerde zendingen.

1 Deze prijs is alleen geldig wanneer u het juiste aantal postzegels koopt, dus vanaf 10 stuks van dezelfde zegel. Deze prijs geldt niet voor de frankervignetten.

2 Deze prijs per stuk stemt overeen met het franketarief dat dus ook geldt voor zendingen die gefrankeerd worden met postzegels met nominale waarde (waarvan de waarde staat aangegeven in euro of Belgische frank) of voor de zendingen die aan het loket gefrankeerd worden.

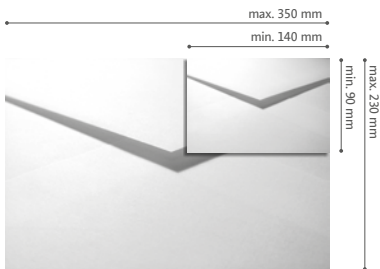
# nationale tarieven

## brieven



### Niet-genormaliseerde brieven

Als uw zending niet beantwoordt aan alle voorafgaande voorwaarden, is het tarief voor niet-genormaliseerde zendingen van kracht als de zending beantwoordt aan de volgende criteria:



- minimumafmetingen: **90 x 140 mm**
- maximumafmetingen: **230 x 350 mm**
- maximumdikte : **30 mm**
- maximumgewicht: **2 kg**
- Vierkante zendingen = niet-genormaliseerd minimaal: **140 x 140 mm**

	Eenheden	Prijs vanaf 5 postzegels <sup>1</sup>	Prijs van de postzegel per stuk <sup>2</sup>
0 - 100 g	<b>2</b>	€ 1,30/stuk	€ 1,50
100 - 350 g	<b>3</b>	€ 1,95/stuk	€ 2,25
	<b>mogelijke combinaties</b>	<b>prijs voor aankoop in aantal<sup>3</sup></b>	<b>Prijs van de postzegel per stuk<sup>2</sup></b>
350 g - 1 kg	1x <b>2</b> + 1x <b>3</b>	€ 3,25/stuk	€ 3,75
1 - 2 kg	2x <b>3</b> + 1x <b>1</b>	€ 4,55/stuk	€ 5,25



- Bereken online uw juiste frankeertarief op [www.bpost.be/tarieven](http://www.bpost.be/tarieven).

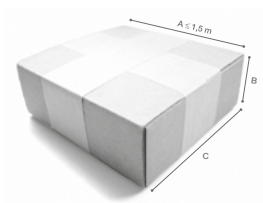
1 Deze prijs is alleen geldig wanneer u het juiste aantal postzegels koopt, dus vanaf 5 stuks van dezelfde zegel. Deze prijs geldt niet voor de frankeervignettes.  
 2 Deze prijs per stuk stemt overeen met het frankeertarief dat dus ook geldt voor zendingen die gefrankeerd worden met postzegels met nominale waarde (waarvan de waarde staat aangegeven in euro of Belgische frank) of voor de zendingen die aan het loket gefrankeerd worden.  
 3 Prijs bij gebruik van zegels zonder nominale waarde (zonder waarde in euro of Belgische frank) die in een bepaald aantal worden aangekocht, dat wil zeggen vanaf minstens 10 identieke zegels van waarde 1 en minstens 5 identieke zegels van waarde 2 of 3. Deze prijs geldt niet voor de frankeervignettes.

# nationale tarieven pakketten



## BPACK

Uw zending wordt automatisch als een pakket beschouwd als:



- ten minste één van de afmetingen groter is dan:  
**350 mm** (lengte A)  
**230 mm** (breedte C)  
**30 mm** (dikte B)
- of
- uw zending meer dan **2 kg** weegt
- of
- het **een rol** is



### Eigenschappen van een pakket:

- Minimale afmetingen 112 x 145 mm
- Maximale afmetingen:  $A + (2 \times B) + (2 \times C) \leq 3 \text{ m}$
- Maximale lengte: 1,5 m
- Maximumgewicht : 30 kg

### Eigenschappen van een rol:

- Lengte + 2x diameter > 170 mm
- Maximale lengte : 1,5 m
- Maximumgewicht : 30 kg

Nationale pakketten worden altijd via de weg getransporteerd.



Op een Bpack-pakket kleeft u een **voorafbetaald etiket**, dat u in uw postkantoor, PostPunt, eShop of via e-Shipper koopt.

## wist u dat...

- u vanaf nu ook uw kleine pakjes kan versturen met alle voordelen van een Bpack-pakket dankzij de **nieuwe voorgefrankeerde verzenddoosjes van Bpack 24h Mini?**
- als u uw zending verstuurt als pakket, **u van de volgende voordelen geniet?**
  - uitreiking op de volgende dag;
  - een gedetailleerde opvolging van uw pakket via de unieke; eTracker-barcode op **www.bpost.be/track**;
  - een afgiftebewijs.
- Verboden goederen zoals ontvlambare, corrosieve of biologische producten, enz., mogen niet verzonden worden in de Bpack-pakketten van bpost. De volledige lijst met verboden goederen staat op de website **www.bpost.be/bpack?**

# nationale tarieven

## pakketten



## Gefrankeerde dozen

Voor de nationale verzending van uw kleine pakketten biedt bpost u Bpack 24h Mini. Dat zijn gefrankeerde dozen in verschillende, uiterst praktische formaten die probleemloos in de brievenbus van uw bestemming passen.

### BPACK 24H MINI

Levering D+1<sup>1</sup> | Afgiftbewijs | Opvolging van uw zending op [www.bpost.be/track](http://www.bpost.be/track) | Max 1 kg.  
Tweede aanbieding mogelijk

Prix / stuk <sup>2</sup>

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

### BPACK 24H

Levering D+1<sup>1</sup> | Afgiftbewijs | Opvolging van uw zending op [www.bpost.be/track](http://www.bpost.be/track) | Tweede aanbieding mogelijk | Max. 10 kg

0 - 2 kg	<b>een Bpack 24h-etiket</b>	<b>€ 6,20</b>
+ 2 - 10 kg	<b>+ een gewichtssticker van € 2,20</b>	<b>€ 8,40</b>
	Optie Info 'Goed ontvangen' <sup>3</sup>	+ € 0,50
	Voor 10 Bpack 24h-etiketten	€ 55,80

### BPACK SECUR

Levering D+1<sup>1</sup> | Afgiftbewijs | Opvolging van uw zending op [www.bpost.be/track](http://www.bpost.be/track) | Verzekering<sup>4</sup> tot maximaal € 500 | Tweede aanbieding mogelijk | Handtekening bij ontvangst | Max. 10 kg

0 - 2 kg	<b>een Bpack Secur-etiket</b>	<b>€ 7,20</b>
+ 2 - 10 kg	<b>+ een gewichtssticker van € 2,20</b>	<b>€ 9,40</b>
	Optie Info 'Goed ontvangen' <sup>3</sup>	+ € 0,50
	Voor 10 Bpack Secur-etiketten	€ 64,80

1 Opdat uw pakket op tijd geleverd zou worden, dient u rekening te houden met het uiterste tijdstip voor afgifte in het postkantoor of het PostPunt. Weekends en feestdagen worden niet meegeteld in de berekening van de uitreikingstermijnen.

2 Prijs per stuk voor de aankoop van min. 5 exemplaren: € 3.60 voor een Bpack 24h Mini 1, € 4.46 voor een Bpack 24h Mini 2 en € 5.40 voor een Bpack 24h Mini 3.

3 Optie Info "Goed ontvangen": u wordt op de hoogte gebracht van de levering van uw pakket per sms, voicemail of e-mail. De melding wordt bezorgd tussen 8 en 21 uur, van maandag tot zaterdag. Prijs incl. btw

4 De verzekering dekt de inhoud van uw pakket tot maximaal € 500. Zie de Algemene Voorwaarden voor Bpack-pakketten voor de verzekeringsvoorwaarden. Documenten kunnen voor een maximumwaarde van € 15 worden verzekerd. Indien u deze verzekering inroept, zal het bedrag van de tussenkomst afhangen van de effectieve waarde van de inhoud. Er zal een bewijs van die waarde of een aankoopfactuur gevraagd worden. U kunt een verzekering nemen voor alle pakketten, behalve voor: goederen waarvan het vervoer verboden is door bpost (zie Algemene Voorwaarden op [www.bpost.be](http://www.bpost.be)), software en antiek.

# nationale tarieven pakketten



Levering D+1<sup>1</sup> | Afgiftebewijs | Opvolging van uw zending op [www.bpost.be/track](http://www.bpost.be/track) | Verzekering<sup>2</sup> tot maximaal € 500 | Tweede aanbieding mogelijk | Handtekening bij ontvangst | Tussen 10 en 30 kg.

## BPACK MAXI

+ 10 - 30 kg      **een Bpack Maxi-etiket**      **€ 14,00\***

\* Incl. BTW

Levering D+1<sup>1</sup> | Afgiftebewijs | Opvolging van uw zending op [www.bpost.be/track](http://www.bpost.be/track) | Verzekering<sup>2</sup> tot maximaal € 500 | Handtekening voor ontvangst | Uitreiking tegen rembours

## BPACK PAY@HOME

Wanneer u een pakket verstuurt waarvan u wilt dat de geadresseerde voor de waarde van de inhoud betaalt, dan is het product Bpack Pay@home voor u geschikt. Deze zendingen worden ook verrekenzendingen genoemd. Hoe gaat Bpack dan tewerk? De waarde die u bij afgifte van uw zending opgeeft op het Bpack Pay@home-etiket en die de loketbediende ingeeft in het computersysteem, wordt door bpost gestort op uw zichtrekening bij de Bank van De Post of op uw bankrekening. Dat gebeurt na ontvangst van het bedrag van de geadresseerde.

0 - 2 kg      **een Bpack Pay@home-etiket**      **€ 13,20**

+ 2 - 10 kg      **+ een gewichtssticker van € 2,20**      **€ 15,40**

Optie Info 'Goed ontvangen'<sup>3</sup>      + € 0,50

**Te innen bedrag:**

Minimaal      € 2,50

Maximaal      € 7.500

## BPACK PAY@HOME MAXI

Levering D+1<sup>1</sup> | Afgiftebewijs | Opvolging van uw zending op [www.bpost.be/track](http://www.bpost.be/track) | Verzekering<sup>2</sup> tot maximaal € 500 | Handtekening voor ontvangst | Uitreiking tegen rembours | Tussen 10 en 30 kg.

+ 10 - 30 kg<sup>4</sup>      **een Bpack Pay@home Maxi-etiket**      **€ 21,30\***

\* Incl. BTW

- 1 Opdat uw pakket op tijd geleverd zou worden, dient u rekening te houden met het uiterste tijdstip voor afgifte in het postkantoor of het PostPunt. Weekends en feestdagen worden niet meegeteld in de berekening van de uitreikingstermijnen.
- 2 De verzekering dekt de inhoud van uw pakket tot maximaal € 500. Zie de Algemene Voorwaarden voor Bpack-pakketten voor de verzekeringsvoorwaarden. Documenten kunnen voor een maximumwaarde van € 15 worden verzekerd. Indien u deze verzekering inroept, zal het bedrag van de tussenkomst afhangen van de effectieve waarde van de inhoud. Er zal een bewijs van die waarde of een aankoopfactuur gevraagd worden. U kunt een verzekering nemen voor alle pakketten, behalve voor: goederen waarvan het vervoer verboden is door bpost (zie Algemene Voorwaarden op [www.bpost.be](http://www.bpost.be)), software en antiek.
- 3 Optie Info "Goed ontvangen": u wordt op de hoogte gebracht van de levering van uw pakket per sms, voicemail of e-mail. De melding wordt bezorgd tussen 8 en 21 uur, van maandag tot zaterdag. Prijs incl. btw
- 4 Beschikbaar op [www.bpost.be/e-Shipper](http://www.bpost.be/e-Shipper), 21,30 € btw inbegrepen.

# nationale tarieven pakketten



## Inning van het bedrag

Een verrekenzending waarvan het **te innen bedrag minder dan € 1 000 bedraagt**, moet ofwel contant worden betaald aan de postbode, ofwel in het postkantoor of PostPunt dat vermeld staat op het afwezigheidsbericht dat de postbode achterlaat voor de geadresseerde.

Bij een verrekenzending met een **te innen bedrag van € 1 000 of meer** stopt de postbode automatisch een afwezigheidsbericht in de bus omdat hij zulke hoge bedragen niet mag innen. Op dat bericht staat het postkantoor waar het pakket wordt bewaard tot de geadresseerde het komt ophalen en daarbij het aangegeven bedrag betaalt.

## Verplichte vermeldingen

Op elke nationale verrekenzending **kleeft u een Bpack Pay@home of Bpack Pay@home Maxi-etiket met daarop de volgende vermeldingen:**

- naam en adres van de afzender;
- naam en adres van de geadresseerde;
- de streepjescode;
- de controlestreepjescode;
- het te innen bedrag in cijfers;
- het bankrekeningnummer waarop het bedrag gestort moet worden.

## Zendingen naar België

Internationale pakketten onder rembours die België binnenkomen (vanuit het buitenland) worden omgezet naar een Bpack Pay@Home of Bpack Pay@home Maxi zodra ze in België aankomen. Vanaf dan vallen ze onder de voormelde regels.

De geadresseerde in België betaalt: **de te innen som vermeld op het pakket met inbegrip van de eventuele douanekosten en –formaliteiten + 10 € extra kosten voor de emissie van een internationaal mandaat.**

### wist u dat...

Bpack-etiketten tegen voordelige tarieven beschikbaar zijn op [www.bpost.be/e-Shipper](http://www.bpost.be/e-Shipper)?

# nationale tarieven pakketten



<b>BPACK LLS</b>	Levering D+2 <sup>1</sup>   Beperkte opvolging van uw zending op <a href="http://www.bpost.be/track">www.bpost.be/track</a> .	
0 - 2 kg	een Bpack LLS-etiket	€ 6,00
+ 2 - 10 kg	+ een gewichtssticker van € 2,20	€ 8,20

## bpost verpakkingen

bpost biedt u een hele reeks stevige en gebruiksvriendelijke verpakkingen (niet-voorgefrankeerd) aan. Het gamma bpost verpakkingen omvat gewatteerde omslagen, handig te monteren verzenddozen en een speciale verpakking voor affiches en posters. Gebruik deze verpakkingen om uw zending binnen België als naar het buitenland optimaal te beschermen.

### Formaat van de omslagen (binnenafmetingen)

	Lengte	Breedte
1	215 mm	150 mm
2	265 mm	180 mm
3	340 mm	207,5 mm



### Formaat van de dozen (binnenafmetingen)

	Lengte	Breedte	Hoogte
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



\* Driehoekige doos

De omslagen kunnen met postzegels gefrankeerd worden. De dozen en specifieke verpakkingen voor affiches en grote documenten moeten gefrankeerd worden met een vooraf betaald Bpack-etiket.

De frankering is niet in de prijs inbegrepen. Meer informatie over de prijs van de verpakkingen van bpost kunt u krijgen in uw postkantoor of op [www.bpost.be/tarifs](http://www.bpost.be/tarifs). U kunt vanaf 10 stuks genieten van een gunstiger tarief.

De bpost-verpakkingen zijn beschikbaar in de postkantoren, in bepaalde PostPunten en op [www.bpost.be/eshop](http://www.bpost.be/eshop).

1 Om uw pakketten binnen de voorziene termijnen te kunnen afleveren, vragen wij u rekening te willen houden met het einduur voor het binnenbrengen van uw pakket in het postkantoor of Postpunt. Weekends en feestdagen zijn niet inbegrepen in de berekening van de distributietermijnen

# nationale tarieven

## pakketten



### Afhaling op aanvraag

U wilt uw pakket thuis laten ophalen? U hoeft niet langer naar het postkantoor of een PostPunt om zelf uw pakket af te geven.

U belt ons vóór 12 uur en we komen uw pakket(ten) voorzien van een Bpack-etiket diezelfde dag tussen 13u en 16u30 ophalen op het adres van uw keuze. U betaalt met uw creditcard wanneer u de bestelling plaatst.

De prijs is €7,26\* of €18,15\*, afhankelijk van het afhalingadres (vaste prijs per afhaling en niet per pakket).

Meer info op [www.bpost.be/afhalingopaanvraag](http://www.bpost.be/afhalingopaanvraag)

\* Incl. BTW

# nationale tarieven

## huis-aan-huis zendingen



Huis-aan-huiszendingen of zendingen zonder adres (ZZA) zijn identieke zendingen, zonder het adres van de ontvanger of frankeermerk, en die in elke brievenbus uitgereikt worden.

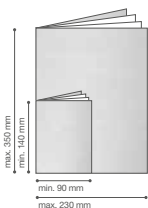
bpost biedt **twee mogelijkheden** voor huis-aan-huiszendingen:

**1. Verzendingen met distripost:** de verzendingen van commerciële huis-aan-huisbladen (verspreid in alle brievenbussen, behalve de bussen met een sticker "geen reclame"), de verzending van informatieve huis-aan-huisbladen afkomstig van een openbare instantie (verspreid in alle brievenbussen)<sup>1</sup>.

**2. De dringende niet-geadresseerde zendingen** zoals overlijdensberichten (verspreid in alle brievenbussen).

### Eigenschappen van het product en opties

Voor een probleemloze distributie moeten bepaalde regels nageleefd worden op het gebied van producteigenschappen, formaat en gewicht, naast de algemene voorwaarden die ook blijven gelden.



- minimumafmetingen: **90 x 140 mm**
- maximumafmetingen: **230 x 350 mm**
- maximumdikte: **8 mm**
- maximumgewicht: **130g**
- Zending in **papier, plooibaar** en **stapelbaar**

**Voor meer informatie of om een campagne te reserveren, kunt u bellen naar 02 201 11 11 of surfen naar [www.bpost.be](http://www.bpost.be).**

# internationale tarieven

# 2



## Tariefzones

### Het tarief hangt af van:

- het land van bestemming (2 zones: Europa en Rest van de wereld). U vindt op deze pagina een alfabetische lijst van de landen uit de zone Europa;
- het formaat en het gewicht.

### Zone Europa<sup>A</sup>

Albanië, Andorra, Azoren\*, Bosnië-Herzegovina, Bulgarije\*, Canarische Eilanden, Ceuta, Cyprus\*, Denemarken\*, Duitsland\*, Estland\*, Faeroër, Finland\*, Frankrijk\* (zonder overzeese gebieden), Georgië, Gibraltar, Griekenland\*, Groenland, Groot-Brittannië\*, Guernsey, Hongarije\*, Ierland\*, IJsland, Italië\*, Jersey, Kroatië, Letland\*, Liechtenstein, Litouwen\*, Groothertogdom Luxemburg\*, Macedonië, Madera\*, Malta\*, Man (eiland), Melilla, Moldavië, Monaco\*, Montenegro, Nederland\*, Noorwegen, Oekraïne, Oostenrijk\*, Polen\*, Portugal\*, Roemenië\*, Rusland, San Marino, Servië, Slowakije\*, Slovenië\*, Spanje\*, Tsjechische republiek\*, Turkije, Vaticaanstad, Wit-Rusland, Zweden\*, Zwitserland.

\* Voor zendingen naar die landen hoeft u geen douanedocumenten meer bij te voegen, behalve indien ze extracommunautaire goederen bevatten. Voor de overige landen zijn de douaneformaliteiten voor buiten EU van toepassing.

### Zone Rest van wereld<sup>B</sup>

De landen die **niet voorkomen** in bovenstaande lijst vallen onder de zone rest van de wereld.



- Bereken uw frankeertarief online:  
[www.bpost.be/tarieven](http://www.bpost.be/tarieven).

## Prioritaire behandeling van zendingen

### Om te garanderen dat uw zendingen prioritair worden behandeld:

- Zelfs al heeft de internationale postzegel aan de linkerkant een blauwe strook met de vermelding "A PRIOR", is het aanbevolen om het blauwe etiket "A PRIOR" op uw zending te kleven. Zo bent u zeker dat uw zending ook in het buitenland met voorrang behandeld wordt.
- Vermeld steeds op uw zending de naam van het land van bestemming in LATIJNSE HOOFDLETTERS.
- Frankeer uw zendingen correct in overeenstemming met de geldende tarieven. Hou ook rekening met het einduur voor het binnenbrengen van uw pakketten in het postkantoor of Postpunt en/of de uren waarop de brievenbussen worden gelicht.

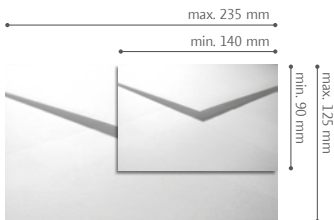
# internationale tarieven

## brieven



### Genormaliseerde brieven

Dit tarief is van toepassing als uw zendingen voldoen aan al de volgende voorwaarden:



- rechthoekige vorm
- minimumafmetingen: **90 x 140 mm**
- maximumafmetingen: **125 x 235 mm**
- maximumdikte: **5 mm**
- maximumgewicht: **50 g**

### Europa <sup>A</sup>

genormaliseerde formaat	Eenheid	prijs vanaf 5 postzegels	Prijs van de postzegel per stuk <sup>1</sup>
0 - 50 g		€ 0,99/stuk	€ 1,09

### Rest van wereld <sup>B</sup>

genormaliseerde formaat	Eenheid	prijs vanaf 5 postzegels	Prijs van de postzegel per stuk <sup>1</sup>
0 - 50 g		€ 1,19/stuk	€ 1,29

A en B: kijk op pagina 14 voor een gedetailleerd overzicht van de zones.

### wist u dat...

**vierkante zendingen** gefrankeerd moeten worden tegen het tarief voor niet-genormaliseerde zendingen?

Als uw zendingen los verstuurd worden (zonder envelop of andere verpakking), zijn de voorwaarden hierboven EN de volgende voorwaarden van toepassing:

- minimaal gramgewicht van het papier: 140 g/m<sup>2</sup>;
- minstens de rechterhelft van de voorkant moet vrij zijn voor het adres van de geadresseerde, de frankering en de dienstvermeldingen of etiketten.

Geplooid zendingen die los verstuurd worden en niet volledig gesloten zijn, moeten gefrankeerd worden tegen het tarief voor niet-genormaliseerde zendingen.

1 Deze prijs per stuk stemt overeen met het frankeertarief dat dus ook geldt voor zendingen die gefrankeerd worden met postzegels met nominale waarde (waarvan de waarde staat aangegeven in euro of Belgische frank) of voor de zendingen die aan het loket gefrankeerd worden.

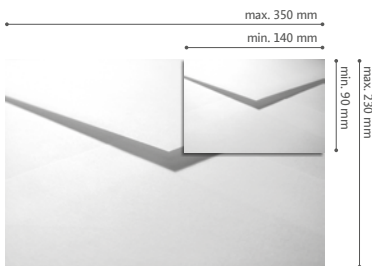
# internationale tarieven

## brieven



### Niet-genormaliseerde brieven

Als uw zending niet beantwoordt aan alle voorafgaande voorwaarden, is het tarief voor niet-genormaliseerde zendingen van kracht als de zending beantwoordt aan de volgende criteria:



- minimumafmetingen: **90 x 140 mm**
- maximumafmetingen: **230 x 350 mm**
- maximumdikte: **30 mm**
- maximumgewicht: **2 kg**
- Vierkante zendingen = niet-genormaliseerd minimaal: **140 x 140 mm**

### Europa<sup>A</sup>

Niet-genormaliseerde formaat	Eenheden	Prijs vanaf 2 postzegels	Prijs van de postzegel per stuk <sup>1</sup>
0 - 100 g		<b>€ 2,97/stuk</b>	<b>€ 3,27</b>
	<b>mogelijke combinaties</b>	<b>prijs voor aankoop in aantal<sup>2</sup></b>	<b>Prijs van de postzegel per stuk<sup>1</sup></b>
100 - 350 g	2 X	<b>€ 5,94/stuk</b>	<b>€ 6,54</b>
350 g - 1 kg	3 X  + 1 X	<b>€ 9,90/stuk</b>	<b>€ 10,90</b>
1 - 2 kg	6 X  + 2 X	<b>€ 19,80/stuk</b>	<b>€ 21,80</b>

### Rest van wereld<sup>B</sup>

Niet-genormaliseerde formaat	Eenheden	Prijs vanaf 2 postzegels	Prijs van de postzegel per stuk <sup>1</sup>
0 - 100 g		<b>€ 3,57/stuk</b>	<b>€ 3,87</b>
	<b>Mogelijke combinaties</b>	<b>Prijs voor aankoop in aantal<sup>2</sup></b>	<b>Prijs van de postzegel per stuk<sup>1</sup></b>
100 - 350 g	2 X	<b>€ 7,14/stuk</b>	<b>€ 7,74</b>
350 g - 1 kg	4 X  + 2 X	<b>€ 16,66/stuk</b>	<b>€ 18,06</b>
1 - 2 kg	9 X  + 1 X	<b>€ 33,32/stuk</b>	<b>€ 36,12</b>

**A en B:** kijk op pagina 14 voor een gedetailleerd overzicht van de zones.

<sup>1</sup> Prijs in geval van gebruik van zegels zonder nominale waarde (zonder waarde vermeld in euro of Belgische frank) die naargelang het geval, per 5 of 2 gekocht worden.

<sup>2</sup> Prijs bij frankeren met postzegels zonder nominale waarde, vanaf een aankoop van een bepaald aantal, namelijk minstens 5 identieke zegels van waarde 1 of 2 identieke zegels van waarde 3.



## Internationale geografische zones voor Bpack World Light en Bpack World

### Zone 1: buurlanden

Duitsland, Frankrijk (uitgezonderd DOM-TOM), Groothertogdom Luxemburg, Groot-Brittannië, Nederland.

### Zone 2 : rest EU

Azoren, Bulgarije, Ceuta\*, Cyprus, Denemarken, Estland, Finland, Griekenland, Hongarije, Ierland, eiland Man, Italië, Letland, Litouwen, Madeira, Malta, Melilla\*, Monaco, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Slowakije, Slovenië, Spanje, Tsjechië, Zweden.

### Zone 3 : rest van Europa, Middellandse Zeegebied + USA

Albanië, Algerije, Andorra, Bosnië-Herzegovina, Canarische Eilanden, Egypte, Faeröer, Georgië, Gibraltar, Guernesey, IJsland, Israël, Jersey, Jordanië, Kroatië, Liechtenstein, Macedonië, Marokko, Moldavië, Montenegro, Noorwegen, Oekraïne, Rusland, Servië, Sint-Maarten, Syrië, Tunesië, Turkije, Vaticaanstad, Wit-Rusland, Zwitserland en USA.

### Zone 4 : rest van de wereld

Alle andere landen bediend door het netwerk van bpost.

\* Voor deze zones gelden de douaneformaliteiten voor buiten de EU.



- Indien uw zending bestemd is voor een land buiten de Europese Unie: vergeet niet om bij uw zending een ingevuld CN23-formulier te voegen. Voor uw zendingen met Bpack World kan dat rechtstreeks worden ingevuld op het borderel op de daartoe voorziene plaats. Voor zendingen van meer dan 800€ is een proforma of handelsfactuur in drie exemplaren vereist evenals een administratief document in één exemplaar.
- Bovendien zijn sommige goederen over het algemeen niet toegelaten. voor meer informatie raadpleegt u de algemene voorwaarden op het einde van deze brochure of belt u onze Klantendienst op het nummer **022 012345**.

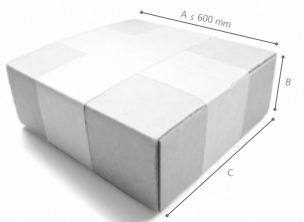
# internationale tarieven

## pakketten



## Bpack World Light

Bpack World Light is een eenvoudige oplossing voor uw zendingen tot 2 kg, zonder opvolgingsmogelijkheden en zonder vergoeding in geval van verlies of beschadiging<sup>1</sup>.



- indien ten minste één van de afmetingen groter is dan: **350 mm (A), 230 mm (C), 30 mm (B)**
- maximumafmetingen: **A, B en C ≤ 600 mm**  
**A + B + C ≤ 900 mm**
- maximumgewicht: **2 kg**

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

Deze tarieven zijn **Prior-tarieven**.

\* op blz. 17 vindt u de lijst van alle landen en regio's onderverdeeld per zone.



- De **Bpack World Light**-zendingen kunnen gefrankeerd worden aan het loket of met **Bpack World Light zegels**.
- Ze kunnen aangetekend of met aangegeven waarde verstuurd worden.
- Deze postzegels zijn verkrijgbaar in de **postkantoren**, de **PostPunten** en [www.bpost.be/eshop](http://www.bpost.be/eshop).

## Bpack World Light zegels

Om het frankeren van uw internationale zendingen te bevorderen, biedt bpost u de zegels Bpack World Light aan.



**Bpack World Light zegel**  
**PRIOR**

**€ 4,15**

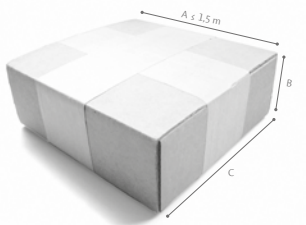
<sup>1</sup> Wilt u aanspraak maken op een mogelijke vergoeding bij verlies of beschadiging, kies dan voor een Bpack World - zending.

# internationale tarieven pakketten



## Bpack World

**Bpack World** is de oplossing voor uw zendingen tussen 0 en 30 kg<sup>1</sup> met online opvolging en een mogelijke vergoeding in geval van verlies of beschadiging van maximaal 40 STR<sup>2</sup> + 4,5 STR<sup>2</sup> per kg. Uw **Bpack World** zendingen moeten aan de volgende voorwaarden voldoen: :



- minimumafmetingen: **153 x 240 mm**
- maximumafmetingen: **A+(2xB)+(2xC) ≤ 3 m**  
**A ≤ 1,5 m**
- maximumgewicht: **30 kg<sup>1</sup>**

	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

\* op blz. 17 vindt u de lijst van alle landen en regio's onderverdeeld per zone.

\*\* Incl. BTW



- De **Bpack World**-zendingen kunnen gefrankeerd worden aan het loket<sup>3</sup> of met **Bpack World zegels** tot 10 kg.
- Een **Bpack World**-pakket moet altijd vergezeld zijn van een BPI04-borderel dat gratis in uw postkantoor beschikbaar is.
- De **Bpack World**-pakketten kunnen niet aangetekend of met aangegeven waarde verstuurd worden.

## Bpack World zegels

Om het frankeren van uw internationale zendingen te bevorderen, biedt bpost u de zegels Bpack World aan.



**Bpack World zegel**

**€ 15,50**

1 In sommige landen geldt een maximumgewicht van minder dan 30 kg.

2 STR: speciale trekkingsrechten

3 Bpack World is ook beschikbaar in PostPunten voor verzendingen tot 10 kg.

# internationale tarieven

## pakketten



## Bpack World Express

Voor uw dringende internationale zendingen kiest u **Bpack World Express**<sup>1</sup> tot en met 30 kg<sup>2</sup>: online opvolging en mogelijke vergoeding bij verlies of beschadiging van maximaal 8,33 STR<sup>3</sup> voor pakjes vervoerd over de weg en maximaal 17 STR<sup>3</sup> voor pakjes vervoerd per vliegtuig. De complete tarieven vindt u op [www.bpost.be/tarieven](http://www.bpost.be/tarieven).

### Zones\*

<b>Zone 1</b> Nederland, Luxemburg	vanaf**	€ 26,35
<b>Zone 2</b> Duitsland, Frankrijk, Groot-Brittannië	vanaf**	€ 30,64
<b>Zone 3</b> Rest van de Europese Unie	vanaf**	€ 34,88
<b>Zone 4</b> Rest van Europa + Canada, Mexico en VS	vanaf	€ 31,50
<b>Zone 5, 6 en 7</b> Rest van de wereld *	vanaf	€ 38,90

\* Alle details over de verschillende zones vindt u op [www.bpost.be/tarieven](http://www.bpost.be/tarieven).

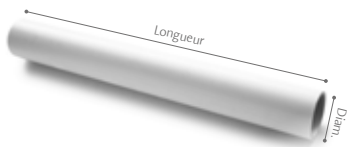
\*\* Incl. BTW



- **Bpack World Express** kan alleen aan het loket van uw postkantoor gefrankeerd worden. Deze dienst is niet beschikbaar in de PostPunten.
- Het moet altijd vergezeld zijn van een TE6-borderel.
- De **Bpack World Express**-zendingen kunnen niet aangekend of met aangegeven waarde verstuurd worden.
- Indien uw zending bestemd is voor een land buiten de Europese Unie: vergeet niet om formulier CN23 in te vullen op het borderel van uw zending. Voor elke zending met commerciële waarde (goederen/documenten) is een pro-forma of handelsfactuur vereist in drie exemplaren.

## Pakketten in rolvorm

Voor pakketten in **rolvorm** bestemd voor het buitenland, zijn de onderstaande maximumafmetingen en maximumgewichten van toepassing:



- **Bpack World Light**  
tot 2 kg  
en/of lengte < 600 mm  
en/of diameter < 200 mm
- **Bpack World en Bpack World Express**  
tot 30 kg  
en/of lengte < 1,5 m  
en/of diameter < 400 mm

1 Voor meer info, check de afmetingen van Bpack World op p. 19.

2 In sommige landen geldt een maximumgewicht van minder dan 30 kg.

3 STR: speciale trekkingsrechten

# internationale tarieven

## andere zendingen



## M-zakken

### M-zakken:

- gebruikt u voor de verzending van **drukwerk, dagbladen, tijdschriften, boeken en brochures** naar eenzelfde geadresseerde
- mogen **nooit** zendingen **bevatten** met een persoonlijke inhoud
- wegen maximaal **30 kg** (maximaal 20 kg voor Groot-Brittannië).

	Europa <sup>A</sup>	Rest van wereld <sup>B</sup>
Tot 5 kg (minimumtarief)	€ 14,35	€ 24,05
Per bijkomende kilogram of gedeelte ervan	€ 2,87€	€ 4,81

**A en B:** kijk op pagina 14 voor een gedetailleerd overzicht van de zones.



- U kunt uw M-zakken ook aangetekend versturen (zie blz. 26) behalve naar de Verenigde Staten en Canada.

# internationale tarieven

## douanekosten voor zendingen die België binnenkomen

---

### Op welke zendingen betaalt u heffingen?

Er moeten heffingen betaald worden voor alle zendingen uit een derde land dat niet tot de Europese Unie behoort, met uitzondering van de hierna vermelde vrijgestelde zendingen waarvoor geen douanerechten, btw noch kosten inzake douanerechten betaald moeten worden:

#### Vrijgestelde zendingen:

- Zendingen afkomstig uit een land buiten de Europese Unie waarvan de totale waarde van de inhoud niet meer dan 22€ bedraagt, met uitzondering van alcoholische producten, parfums en toiletwater, tabak en tabaksproducten die uitgesloten zijn van deze vrijstelling (art. 23 en 24 van het Verordening (EG) nr. 1186/2009, art 18 van het K.B. nr. 7 inzake B.T.W.).
- Niet-commerciële zendingen afkomstig uit een land buiten de Europese Unie, rechtstreeks verzonden door een particulier naar een andere particulier, met een totale waarde van niet meer dan 45 € (art. 25 tot 27 van Verordening (EG) nr. 1186/2009, art 44 van het K.B. nr. 7 inzake B.T.W.).

#### De aan de douane verschuldigde belastingen bij invoer van niet-vrijgestelde zendingen omvatten:

- de douanerechten: deze worden geïnd voor zendingen met een waarde van meer dan 150€;
- de B.T.W. die ingevolge de invoer betaald wordt voor zendingen met een waarde van meer dan 22 € (art. 24 van het B.T.W. Wetboek) ;
- de eventuele accijnzen.



- Meer informatie betreffende de te betalen belastingen staat op de officiële website van de Belgische douane:  
<http://fiscus.fgov.be/interfdanl/nl/citizens/pakket.htm>

#### De verschuldigde kosten aan bpost bij invoer van niet-vrijgestelde zendingen omvatten:

- de kost van 10€ voor het vervullen van de douaneformaliteiten voor niet-vrijgestelde zendingen waarvan de waarde meer bedraagt dan 22€ maar minder dan 150€ (deze forfait is vrijgesteld van B.T.W. volgens art. 41 § 1,2° van het B.T.W. Wetboek);
- de kost van 25 € voor het vervullen van de douaneformaliteiten voor niet-vrijgestelde zendingen waarvan de waarde 150€ of meer bedraagt (deze kost is vrijgesteld van B.T.W. volgens art. 41 § 1,2° van het B.T.W. Wetboek);
- de kosten van voorafbetaling van heffingen (1% op het bedrag van de vooruitbetaalde heffingen met een minimum van 0,25 €).

tarieven van de  
**aangetekende**  
**zendingen**  
en **zendingen**  
**met aangegeven**  
**waarde**

**3**

# aangetekende zendingen

met bestemming in **België**



U kunt uw zendingen in België en naar het buitenland aangetekend versturen. bpost verzorgt de overhandiging van uw zending aan de geadresseerde (of zijn volmachthebber) tegen aftekening. Uw aangetekende zending moet afgegeven worden aan het loket van uw postkantoor of uw PostPunt tegen ontvangstbewijs.

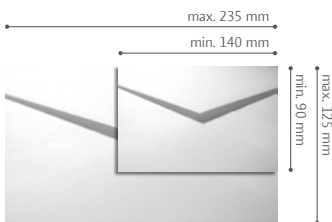
De aangetekende zendingen moeten bij de afgifte gefrankeerd worden met postzegels of met een frankeervignet. Voeg een ontvangstbericht bij uw zending om het bewijs van uitreiking te verkrijgen (zie blz. 28).

## Uitreiking van aangetekende zendingen

bpost verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om uw zending uit te reiken de eerste werkdag na de dag van afgifte (D+1)<sup>1</sup>.

## Genormaliseerde aangetekende zendingen

Om te kunnen genieten van het basistarief, moeten uw aangetekende zendingen aan de volgende voorwaarden voldoen:



- rechthoekige vorm
- minimumafmetingen: **90 x 140 mm**
- maximumafmetingen: **125 x 235 mm**
- maximumdikte: **5 mm**
- maximumgewicht: **50 g**

### Basistarief

**Frankering**  
genormaliseerde zending (zie blz. 5)

**+ aantekenport**  
**€ 4,90**

Als uw zendingen los verstuurd worden (zonder envelop of andere verpakking), zijn de voorwaarden hierboven EN de volgende voorwaarden van toepassing:

- minimaal gramgewicht van het papier: 140 g/m<sup>2</sup>;
- minstens de rechterhelft van de voorkant moet vrij zijn voor het adres van de geadresseerde, de frankering en de dienstvermeldingen of etiketten.

Geplooid zendingen die los verstuurd worden en niet volledig gesloten zijn, moeten gefrankeerd worden tegen het tarief voor niet-genormaliseerde zendingen.

<sup>1</sup> Opdat uw zending op tijd geleverd zou worden, dient u rekening te houden met het uiterste tijdstip voor afgifte in het postkantoor of het PostPunt en/of de tijdschema's voor de lichte van de brievenbussen. Weekends en feestdagen worden niet meegeteld in de berekening van de uitreikingstermijnen.

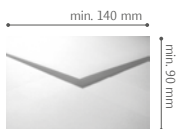
# aangetekende zendingen

met bestemming in **België**

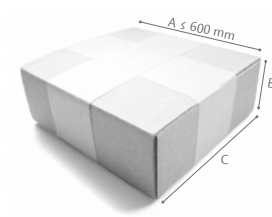


## Niet-genormaliseerde aangetekende zendingen

Als uw zending niet beantwoordt aan alle voorafgaande voorwaarden, zijn de tarieven voor niet-genormaliseerde zendingen van kracht als de zending beantwoordt aan de volgende criteria:



- minimumafmetingen: **90 x 140 mm**
- maximumafmetingen:
  - geen enkele afmeting mag meer dan **600 mm** bedragen
  - **A+B+C ≤ 900mm**
- maximumgewicht: **10 kg**



(afmetingen van de zendingen in **rolvorm**, zie <sup>1)</sup>)

### Basistarief

**Frankering**  
genormaliseerde zending (zie blz. 6)

**+ aantekenenport**  
**€ 4,90**

Vanaf **2 kg**  
(tot en met 10 kg)

forfaitair tarief van  
**€ 15,95**



- In geval van verlies of beschadiging van uw aangetekende zending kan u een vergoeding van maximaal € 39,00 ontvangen, na het indienen van een klacht en op vertoon van het afgiftebewijs.
- De frankering van een aangetekende zending tot en met 2 kg bestaat uit het port voor de verzending naargelang het gewicht, vermeerderd met de aantekenenport die € 4,90 bedragen.
- Vanaf 2 tot en met 10 kg is een forfaitair tarief van € 15,95 (incl. de aantekenenport) automatisch van toepassing.

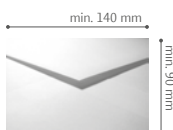
<sup>1</sup> Minimumafmetingen: lengte + 2 x diameter = minimaal 170 mm, waarbij de grootste afmeting niet kleiner dan 100 mm mag zijn. Maximumafmetingen: lengte + 2 x diameter = maximaal 1 040 mm, waarbij de grootste afmeting niet groter dan 900 mm mag zijn.

# aangetekende zendingen

met bestemming in **buitenland**

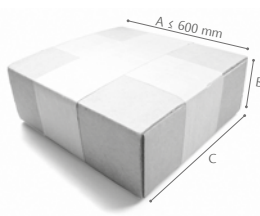


## Aangetekende zendingen



- minimumafmetingen: **90 x 140 mm**
- maximumafmetingen:
  - geen enkele afmeting mag meer dan **600 mm** bedragen
  - **A+B+C ≤ 900mm**
- maximumgewicht: **2 kg**

(afmetingen van de zendingen in **rolvorm**, zie <sup>1</sup> blz. 25)



### Basistarief

De **frankering** van uw aangetekende zending bestaat uit het **port van de zending** volgens het gewicht, het formaat en de bestemmingszone (zie blz. 14 tot 18)

**+ aantekenenport**  
**€ 4,90**

### wist u dat...

er een postzegel voor aangetekende zendingen bestaat? U kunt deze op uw zending aanbrengen om de kosten voor een aangetekende zending van 4,90€ te dekken.

## Aangetekende M-zakken

### Basistarief

De **frankering** van uw aangetekende M-zak bestaat uit het **port van de zending** volgens het gewicht, het formaat en de bestemmingszone (zie blz. 21)

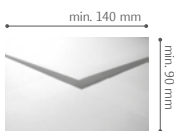
**+ aantekenenport**  
**€ 21,50**



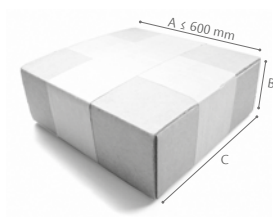
- Maximumgewicht: **30 kg** (20 kg voor Groot-Brittannië)
- Aangetekende M-zakken worden niet aanvaard in de Verenigde Staten en Canada.

# zendingen met **aangegeven waarden** met bestemming in **België**

**U wilt de inhoud van uw aangetekende zendingen voor België of het buitenland verzekeren?** In dat geval duidt u op uw zending de waarde van de inhoud aan. U verpakt en sluit de inhoud volgens welbepaalde normen. U geeft uw zending af aan het loket van een postkantoor en in ruil krijgt u een ontvangstbewijs. bpost reikt uw zending uit tegen aftekening door de geadresseerde (of zijn volmachthebber). bpost verbindt zich eerste alles in het werk te stellen om uw nationale zending uit te reiken de eerste werkdag na de dag van afgifte (D+1)<sup>1</sup>. In geval van verlies, diefstal of beschadiging van uw zending zal bpost u vergoeden, na het indienen van een klacht en op vertoon van uw afgiftewijs. Het maximumbedrag van die vergoeding is gelijk aan de door u aangegeven waarde. Bij uw zending met aangegeven waarde kunt u een bericht van ontvangst toevoegen als bewijs dat de geadresseerde de zending ontvangen heeft (zie blz. 28).



- minimumafmetingen: **90 x 140 mm**
- maximumafmetingen:
  - geen enkele afmeting mag meer dan **600 mm** bedragen
  - **A+B+C ≤ 900mm**
- maximumgewicht: **10 kg**



## Basistarief

De **frankering** van uw zending met aangegeven waarde bestaat uit het **toepasselijke tarief** voor een aangetekende zending (zie blz. 24 en 25)

**+ € 5,00**

voor een **forfaitaire verzekering** van **€250**  
(minimumbedrag)

**+ € 0,50**

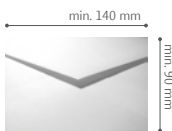
per **bijkomende verzekerde schijf** van **€ 25**



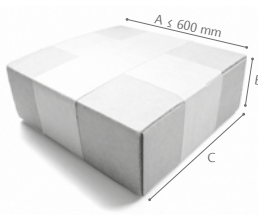
In België bedraagt de maximale waardeangifte **€ 7500** per zending.

<sup>1</sup> Opdat uw zending op tijd geleverd zou worden, dient u rekening te houden met het uiterste tijdstip voorafgifte in het postkantoor. De weekends en de feestdagen worden in principe niet meegerekend voor de berekening van de leveringstermijn.

# zendingen met **aangegeven waarden** met bestemming in **buitenland**



- minimumafmetingen: **90 x 140 mm**
- maximumafmetingen:
  - geen enkele afmeting mag meer dan **600 mm** bedragen
  - **A+B+C ≤ 900mm**
- maximumgewicht: **2 kg**



(afmetingen van de zendingen in **rolvorm**, zie <sup>1</sup> blz. 25)

## Basistarief

De **frankering** van uw zending met aangegeven waarde bestaat uit het **toepasselijke tarief** voor een aangetekende zending met bestemming in het buitenland (zie blz. 26)

**+ € 5,00**

voor een **forfaitaire verzekering** van **€250**  
(minimumbedrag)

**+ € 0,50**

per **bijkomende verzekerde schijf** van **€ 25**



- Maximumgewicht voor het buitenland: **2 kg**.
- In het buitenland hangt de maximale aangegeven waarde af van het land van bestemming. Bepaalde landen bieden deze dienst niet aan.
- De **M-zakken** kunnen niet verstuurd worden met aangegeven waarde.

## Optionele diensten

### Bericht van ontvangst

Als u een ontvangstbericht bij uw aangetekende zending of zending met aangegeven waarde voegt, vormt dit bericht het bewijs dat de geadresseerde de zending heeft ontvangen. Het wordt u teruggestuurd door bpost en vermeldt:

- de datum van uitreiking;
- de naam van de geadresseerde (of zijn volmachthebber) en zijn handtekening.

**Bijkomende kosten** per zending

**€ 1,20**

# 4

**frankering**  
producten



## Voorgefrankeerde enveloppen

Ze blijven geldig voor genormaliseerde zendingen tot 50g binnen België. Dit product is te koop in de postkantoren, in bepaalde PostPunten en op [www.bpost.be/eshop](http://www.bpost.be/eshop).



Set van 10 voorgefrankeerde enveloppen:

**€ 8,00**

(incl. btw op de enveloppen)

## Verhuiskaart

Deze praktische kaarten kunt u gebruiken om uw nieuw adres mee te delen aan uw familie, vrienden, kennissen of bedrijven en organisaties waarmee u in België contacten heeft.

per kaart **€ 0,80**

vanaf 10 kaarten **€ 0,70/kaart**

## MyStamp

Maak uw eigen postzegel met MyStamp.

U kunt gemakkelijk uw eigen postzegel maken via [www.bpost.be/mystamp](http://www.bpost.be/mystamp).



Een vel van MyStamp® telt **20 gepersonaliseerde postzegels** en kost

**€ 19,95<sup>1</sup>**

vanaf **2 vellen** **€ 18,95<sup>1</sup>**

vanaf **5 vellen** **€ 17,95<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> thuislevering inbegrepen.

## Happy Stamp

Happy Stamp, de postzegel die goed nieuws brengt!

De Happy Stamp-postzegels bestaan uit 2 delen: de officiële postzegel en een daarmee verbonden vignet met daarop een illustratie rond één van de 3 onderstaande thema's: "Geboorte", "Huwelijk", "Feest en Verjaardag".



Boekje met **20 Happy Stamps**

**€ 14,95**

5

andere  
**producten**  
**& diensten**

# andere producten

---

## Internationale antwoordcoupons

bpost verkoopt coupons die u in alle lidstaten van de Wereldpostvereniging kunt omwisselen tegen postzegels of postwaarden. Hun inwisselingswaarde komt overeen met het port voor een prioritaire zending in de eerste gewichtstrap van de internationale tarieven (zone Rest van de wereld). Ze zijn beperkt geldig. Elke antwoordcoupon die u zelf uit het buitenland ontvangt, kunt u in het postkantoor inruilen tegen één postzegel ter waarde van € 1,29.

---

**Verkoopprijs per internationale antwoordcoupon € 2,00**

## Postbussen

U kunt vragen om uw briefwisseling te versturen naar een postbus in het postkantoor van uw keuze.

We spreken over een 'fysieke postbus' als u er een sleutel voor krijgt en als u de post zelf afhaalt.

We spreken over een 'virtuele postbus' als uw post achter het loket bewaard wordt.

---

### De huur van een postbus voor een periode van 4 maanden bedraagt

voor een  
**'fysieke postbus'**

- klein formaat **€ 30,00**
- middelgroot formaat **€ 35,00**
- groot formaat **€ 45,00**

voor een  
**'virtuele postbus'**

**€ 45,00\***

\* Incl. BTW

# andere producten

---

## Blindschrift

Brieven in brailleschrift die niet-gesloten worden afgegeven, alsook foto's met brailletekens, geluidsopnames en papier dat speciaal ontworpen is voor blinden, moeten niet gefrankeerd worden wanneer ze verzonden worden door een blinde of een instituut voor blinden, of geadresseerd zijn aan een blinde of een instituut voor blinden.



Maximumgewicht: **7 kg**

## Postliggend

Dankzij de dienst "Postliggend" kunt u uw correspondentie rechtstreeks naar een postkantoor laten doorsturen. Daar wordt ze voor u bewaard tot het einde van de maand die volgt op de maand waarin we ze hebben ontvangen.

### Voorbeeld:

Een "postliggende" zending die op 5 mei toekomt, wordt tot 30 juni bewaard.

U betaalt hiervoor een bijkomende port per zending ter waarde van **1 nationale postzegel met waarde 2.**

# andere diensten

---

## Diensten voor adreswijzigingen

Als u als particulier verhuist, dan kan u een **Do My Move-formulier** invullen dat u in elk postkantoor kan vinden.

**Dankzij Do My Move kunt u uw post laten doorsturen naar uw nieuw adres:**

---

Nazending <b>in België</b> (4 maanden)	<b>€ 24,95</b>
<b>Verlenging</b> met 4 maanden	<b>€ 24,95</b>
Nazending <b>naar het buitenland</b> (4 maanden)	<b>€ 79,95</b>
<b>Verlenging</b> met 4 maanden	<b>€ 79,95</b>

### Met dat formulier kunt u bovendien:

1. Nuttige informatie aanvragen over heel wat diensten die bij uw verhuis horen.
2. Een groot aantal van uw leveranciers op de hoogte brengen van uw adreswijziging.

### wist u dat...

u online kunt bestellen?

Surf naar [www.bpost.be/domymove](http://www.bpost.be/domymove)

# andere diensten

---

## Vakantiediensten

Als u met vakantie gaat of een tijdje afwezig bent, dan kan bpost als u dat wenst:

- uw post tijdelijk nazenden naar een ander adres (maximaal 4 maanden);  
OF
- uw post tijdelijk bewaren in een postkantoor (maximaal 30 dagen).

Als particulier gebruikt u in dat geval een **Mutapost Holiday-formulier**.

---

Tijdelijke nazending <b>in België</b> (4 maanden max.)	<b>€ 19,95</b>
Tijdelijke nazending <b>naar het buitenland</b> (4 maanden max.)	<b>€ 79,95</b>
Tijdelijke bewaring <b>in het postkantoor</b> (30 dagen max.)	<b>€ 17,95</b>

### wist u dat...

u online kunt bestellen?

Surf naar [www.bpost.be/mutapostholiday](http://www.bpost.be/mutapostholiday)

# 1. Algemene Voorwaarden inzake de Dienstverlening door bpost

Onderstaande algemene voorwaarden zijn van toepassing vanaf 1 januari 2012.

## I. Definities

Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden hebben onderstaande begrippen de volgende betekenis:

**Afgiftebewijs:** het bewijs dat bpost aan de Klant overhandigt wanneer deze een Zending afgeeft aan het loket van een Postaal Servicepunt van bpost met het oog op de Behandeling ervan. Er wordt geen Afgiftebewijs overhandigd wanneer de Klant een Bpack Pakket afgeeft in een pakketenbus van een Selfpost. Wanneer de Klant een Bpack Pakket afgeeft in een pakketautomaat, wordt het Afgiftebewijs gegenereerd op het moment van effectieve inontvangstname van het Pakket door de aangestelde van bpost die de lichte vericht van het pakketautomaat.

**Afgifteplaats:** naargelang het geval, de brievenbussen van bpost, het loket van een Postaal Servicepunt, een pakketenbus van een Selfpost, een pakketautomaat, of iedere andere plek waar bpost de afgifte van Zendingen aanvaardt.

**Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden inzake de dienstverlening door bpost zoals van tijd tot tijd gewijzigd;

**Behandeling:** het ophalen, sorteren, vervoeren en uitreiken van Zendingen door bpost;

**bpost:** de naamloze vennootschap van publiek recht met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Muntcentrum, RPR Brussel BTW BE 0214.596.464;

**Diensten:** de diensten die bpost aanbiedt in het kader van de Behandeling van Zendingen die onderworpen zijn aan onderhavige Algemene Voorwaarden;

**Klant:** elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die een beroep doet op de Diensten van bpost voor de Behandeling van Zendingen;

**Postaal Servicepunt:** een postkantoor, een posthalte of een postwinkel (PostPunt);

**Postwetgeving:** de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en de wet van 6 december 1971 betreffende de oprichting van bpost en bepaalde postdiensten en hun respectieve uitvoeringsbesluiten, zoals van tijd tot tijd gewijzigd;

**Werkdag:** elke kalenderdag, behalve zaterdag, zondag en alle wettelijke feestdagen;

**Zending:** elke nationale of internationale geadresseerde Zending of pakket, met inbegrip aangetekende Zendingen, Zendingen met aangegeven waarde alsook volgende pakketten: Bpack 24h, Bpack 24h, Bpack LLS, Bpack 24h Mini, Bpack Maxi, Bpack Pay@home, Bpack Pay@home Maxi, Bpack Secur, Bpack World Light, Bpack World De behandeling van andere Bpack Pakketten aangeboden aan contractuele klanten, alsook de behandeling van Bpack World Express Pakketten zijn onderworpen aan de Algemene Voorwaarden Bpack, beschikbaar op [www.bpost.be](http://www.bpost.be). De behandeling van nationale niet-geadresseerde Zendingen is onderworpen aan de Algemene Voorwaarden Distripot, beschikbaar op [www.bpost.be](http://www.bpost.be) Operationele Handleidingen: alle door bpost gepubliceerde technische of operationele handleidingen, brochures, gidsen of instructies die betrekking hebben op (i) de technische of operationele regels van toepassing op de behandeling van Zendingen door bpost en (ii) de tarieven van toepassing op de Diensten, zoals van tijd tot tijd gewijzigd en beschikbaar op [www.bpost.be](http://www.bpost.be).

## II. Toepassingsgebied

- Deze Algemene Voorwaarden worden van kracht op bovenstaande datum en zijn van toepassing op alle Diensten die bpost aanbiedt in het kader van de Behandeling van Zendingen. Indien bijzondere voorwaarden of Postwetgeving specifieke regels voorzien voor bepaalde Diensten, zijn die regels eveneens van toepassing op het aanbieden en verlenen van die Diensten. In geen geval zijn de algemene of bijzondere voorwaarden van de Klant of van andere partijen dan bpost van toepassing op de Behandeling van Zendingen.
- De geldende Algemene Voorwaarden en de geldende tarieven kunnen worden verkregen of geconsulteerd:
  - bij de Klantendienst van bpost op het nummer 022.012345;
  - in de Postale Servicepunten en in voorkomend geval op andere plaatsen aangeduid door bpost;
  - op de website van bpost [www.bpost.be](http://www.bpost.be); of
  - via elk ander communicatiemiddel dat bpost nuttig acht.
- Voor alle bijkomende inlichtingen en alle vragen over de Diensten kan de Klant met de Klantendienst van bpost contact opnemen op het nummer 022.012345 of de website [www.bpost.be](http://www.bpost.be) raadplegen. De Klant kan ook terecht bij de postkantoren of de andere plaatsen aangeduid door bpost voor alle bijkomende informatie over de complete producten- en dienstengamma aangeboden door.

## III. Tarieven en operationele regels

De Operationele Handleidingen die onder meer betrekking hebben op (i) de technische en operationele regels van toepassing op de Behandeling van Zendingen door bpost en (ii) de geldende tarieven voor de Diensten maken integraal deel uit van deze Algemene Voorwaarden. De Operationele Handleidingen en de tarieven zijn gratis beschikbaar in de postkantoren, op de website [www.bpost.be](http://www.bpost.be) en op andere plaatsen aangeduid door bpost volgens het aangeboden producten en dienstengamma. De voornaamste geldende tarieven worden gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad en geafficheerd in de Postale Servicepunten of andere plaatsen aangeduid door bpost. Bij tegenstrijdigheid tussen die Operationele Handleidingen en tarieven en de Algemene Voorwaarden, primeren deze Algemene Voorwaarden. Alle tarieven zijn exclusief BTW, tenzij wanneer uitdrukkelijk wordt bepaald dat een tarief "inclusief BTW" is. De BTW, alle andere belastingen, taksen en heffingen van welke aard ook (met uitsluiting van belastingen op inkomen en winst) die momenteel en in de toekomst door gelijk welke overheid geheven worden uit hoofde of naar aanleiding van deze Algemene Voorwaarden, zijn altijd ten laste van de Klant en worden in voorkomend geval toegevoegd aan en zijn opeisbaar bovenop de prijs

## IV. Aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden en het ontstaan van de overeenkomst

Wanneer de Klant een Zending aan bpost afgeeft met het oog op de Behandeling ervan, gaat hij zonder voorbehoud akkoord met alle bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, waarvan hij verondersteld wordt kennis te hebben genomen uiterlijk op het moment dat hij zijn Zending aan bpost afgeeft. De afgifte van een Zending doet automatisch een overeenkomst ontstaan tussen de Klant en bpost onder de voorwaarden vermeld in deze Algemene Voorwaarden en in voorkomend geval volgens de bepalingen van de bijzondere voorwaarden betreffende het product of de dienst in kwestie, tenzij bpost vooraf haar uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming heeft gegeven om daarvan af te wijken. Het is bpost op elk moment en zonder voorafgaande kennisgeving toegestaan om de Diensten en de daarop betrekking hebbende tarieven op te schorten of te wijzigen, met dien verstande dat die wijzigingen onmiddellijk en van rechtswege van toepassing zijn en geen invloed hebben op de eerder aan bpost toevertrouwde Zendingen. Op dezelfde manier is het bpost toegestaan om deze Algemene Voorwaarden aan te passen.

## V. Verbintenissen van de partijen

### 1. Verplichtingen van bpost

#### 1.1. Algemeenheden

bpost verbindt zich ertoe om:

- de lichte verichten van de Zendingen in de Afgifteplaatsen op de daarop vermelde dagen en tijdstippen, met uitzondering van zon- en feestdagen;
- de Zendingen één keer per Werkdag op het adres van bestemming te bestellen, voor zover de brievenbus ervan in België gelegen is en voldoet aan de voorschriften van de Postwetgeving, met dien verstande dat de bestelling van aangetekende Zendingen en van Zendingen met aangegeven waarde vericht wordt aan de perso(o)n(en) waarvan de naam en voornaam vermeld is op de Zending, of aan diens lasthebber;

- de van kracht zijnde reglementering en wetgeving inzake de verwerking van persoonsgegevens te eerbiedigen, met inbegrip van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens; en
- haar klanten niet te discrimineren wanneer dat wettelijk niet verantwoord is, meer bepaald op basis van godsdienstige, politieke of ideologische overtuigingen.

## 1.2. Uitreikingstermijnen van Zendingen andere dan Pakketen

### a) Nationale zendingen

bpost verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om de volgende uitreikingstermijnen toe te passen (behalve indien de Postwetgeving, bijzondere voorwaarden of brochures betreffende een specifiek product of specifieke dienst een andere uitreikingstermijn voorzien):

- Uitreiking op de eerste Werkdag na de dag van afgifte (D+1) voor:
  - geadresseerde Zendingen tot 2 kg gefrankeerd tegen het "Prior-tarief";
  - Bpack 24h, Bpack 24h Mini, Bpack Maxi, Bpack Pay@home, Bpack Pay@home Maxi en Bpack Secur Pakketen
  - aangetekende Zendingen en Zendingen met aangegeven waarde.
- Uitreiking uiterlijk op de tweede Werkdag na de dag van afgifte (D+2) voor:
  - geadresseerde Zendingen tot 2 kg gefrankeerd tegen het "Non prior"-tarief, waarbij deze optie is voorbehouden aan Zendingen die anders dan met postzegels gefrankeerd zijn;
  - Bpack LLS- Pakketen.

### b) Uitgaande internationale zendingen

bpost verbindt zich ertoe de haar toevertrouwde Zendingen naar best vermogen te behandelen om de kwaliteitsdoelstellingen te bereiken zoals bepaald in internationale akkoorden. Ter informatie, deze doelstellingen zijn als volgt vastgelegd:

- Zendingen (inclusief de Bpack World Light Pakketen) gefrankeerd tegen "Prior"- tarief en met "A PRIOR"-etiket:
  - zone Europa: landen van de Europese Unie: 3 Werkdagen (D+3), de andere landen van geografisch Europa: 4 Werkdagen (D+4),
  - zone rest van de wereld: afhankelijk van het land van bestemming.
- Zendingen (inclusief de de Bpack World Light Pakketen) gefrankeerd tegen prioritair of non prioritair tarief: afhankelijk van het land van bestemming.
- Bpack World Pakketen (met uitzondering van de Bpack World Light v): afhankelijk van het land van bestemming.

### c) Voor nationale en uitgaande internationale Zendingen wordt het begrip "D" (dag van afgifte) als volgt gedefinieerd:

- Geadresseerde Zendingen die per individueel stuk worden afgegeven: "D" stemt overeen met de dag van afgifte in een Afgifteplaats op een nuttige dag vóór het nuttige uur. De nuttige dag(en) is (zijn) de dag(en) die vermeld wordt(en) op of in de Afgifteplaatsen als zijnde de dag(en) waarop de lichting plaatsvindt, voorzover dat geen feestdag(en) is (zijn). Het nuttige uur is het uur van de laatste lichting vermeld op of in de Afgifteplaatsen. Indien een Zending in een brievenbus, een pakketenbus van een Selfpost of in een Pakkenautomaat wordt afgegeven na het nuttige uur, stemt "D" overeen met de eerste Werkdag na de dag van afgifte. Indien een Zending aan het loket van een Postaal servicepunt wordt afgegeven na het nuttige uur, stemt "D" overeen met de eerste Werkdag waarop het Postaal servicepunt open is voor het publiek, na de dag van afgifte.
- Zendingen gedeponneerd in grote volumes: "D" stemt overeen met de dag van de afgifte, voor zover de afgifte gebeurt volgens de voorwaarden vermeld in de Operationele Handleidingen en algemene of bijzondere voorwaarden van toepassing op Zendingen in grote volumes en vóór het uiterste tijdstip aangeduid in deze documenten.

## 1.3 Uitreiking van Bpack Pakketen.

De uitreiking van Bpack Pakketen gebeurt door afgifte ervan op het adres van levering. Er is geen verplichting in hoede van bpost om de Bpack Pakketen aan de bestemming persoonlijk te overhandigen. In het geval dat een leveradres beschikt over een onthaal of receptie (zoals bij onder meer vennootschappen, overheidsbedrijven, hotels, enz.), dan mag de uitreiking bij dit onthaal of deze receptie gebeuren. Een Bpack Pakket wordt slechts één maal ter uitreiking aangeboden. Indien bij de aanbieding geen uitreiking mogelijk is, wordt een bericht op het leveradres achtergelaten. Het Bpack Pakket wordt vervolgens gedurende 15 dagen (dag van aanbieding niet meegerekend) ter beschikking gehouden.

## 2. Verplichtingen van de Klant

- 2.1. De Klant verbindt zich ertoe om het exacte en complete adres van bestemming op een duidelijke en leesbare manier op de Zending te vermelden (naam, straat, huisnummer, eventueel busnummer, postcode, gemeente of stad en – op internationale Zendingen – het land van bestemming). bpost raadt aan om ook het adres van de afzender (of retouradres) op de Zending te vermelden in de linkerbovenhoek of op de keerzijde.
- 2.2. De Klant verbindt zich ertoe de Zending op een homogene, geschikte en gepaste manier te verpakken, zodat die:
  - de ongemakken en risico's van het vervoer doorstaat (en desgevallend zorgt de Klant ervoor dat, indien zijn Zending uit verschillende delen bestaat, deze zich niet los van elkaar kunnen maken);
  - in geen geval een gevaar kan vormen voor de goede werking van het postcircuut;
  - voldoet aan de eisen inzake gewicht, afmetingen en formaat vermeld in de Operationele Handleidingen of bijzondere voorwaarden van het product of de Dienst in kwestie;
  - voldoet aan de eisen opgelegd in de Postwetgeving.
- 2.3. De Klant verbindt zich ertoe de prijs te betalen die overeenstemt met het toepasselijke tarief van kracht op het moment van afgifte en met de gekozen Dienst (en de eventuele opties). Die kosten moeten uiterlijk op het moment van afgifte van de Zending betaald worden.
- 2.4. De Klant verbindt zich tot de naleving van alle frankering- en afgiftevoorwaarden en alle vorm-, presentatie en inhoudsvoorwaarden zoals vermeld in (i) de Operationele Handleidingen beschikbaar in de postkantoren en op de website [www.bpost.be](http://www.bpost.be) en (ii) in de Postwetgeving (voorzover deze Postwetgeving verplichtingen oplegt aan de Klant).
- 2.5. Met betrekking tot internationale Zendingen verbindt de Klant zich ertoe om alle vereiste documenten te verstrekken voor het vervullen van de douaneformaliteiten.

## VI. Verboden, niet-conforme of onbestelbare zendingen

### 1. Verboden en niet-conforme zendingen

1.1. Overeenkomstig de geldende Postwetgeving is de verzending of het transport van bepaalde Zendingen verboden. Het betreft onder meer:

- gevaarlijke stoffen, chemische producten, ontplofbare, ontvlambare of radioactieve stoffen, bederfelijke biologische stoffen enz., behoudens de uitzonderingen en beperkingen voorzien in de Postwetgeving;
- drugs, verdovende middelen en psychotrope stoffen;
- wapens met inbegrip van messen, dolken en elk ander scherp of snijdend voorwerp;
- levende dieren en parasieten, behoudens uitzonderingen en beperkingen vastgesteld in de Postwetgeving;
- Zendingen waarop op de buitenkant aantekeningen staan die tegen de goede zeden of de openbare orde indruisen;

- f. voorwerpen, geschriften of stoffen in het algemeen waarvan de invoer, uitvoer, verspreiding, omloop, het gebruik of bezit verboden is bij wet;
  - g. voorwerpen die door hun vorm, aard of verpakking gevaarlijk kunnen zijn voor personen, of andere zendingen, het materiaal van bpost of goederen van derden kunnen vervuilen of beschadigen;
  - h. waarden aan toonder, munstukken, bankbiljetten, juwelen (behoudens fantasiejuwelen waarvan de waarde 500 EUR niet overschrijdt) of andere kostbare materialen, tenzij ze worden verstuurd in een gesloten enveloppe als Zending met aangegeven waarde of als aangetekende Zending; ze mogen echter enkel in internationale aangetekende zendingen verstuurd worden op voorwaarde dat het land van bestemming deelneemt aan de dienst zendingen met aangegeven waarde;
  - i. Zendingen die onder toepassing van het strafrecht ressorteren of onder strafrechtelijke bepalingen die inbreuken op bijzondere wetten sanctioneren.
- 1.2. Onverminderd artikel VII.2 en de mogelijkheid voor bpost om in voorkomend geval de bevoegde instanties te verwittigen, behoudt bpost zich het recht voor om met betrekking tot de verboden Zendingen vermeld in bovenstaand punt 1.1:
- de afgifte ervan te weigeren;
  - de Behandeling ervan op te schorten;
  - ze onmiddellijk te vernietigen indien ze gevaarlijk zijn voor personen en zaken; en/of
  - ze naar de afzender terug te sturen indien zijn naam en adres op de Zending vermeld staan. Indien de naam en het adres van de afzender niet op de Zending staan, mag bpost de Zendingen behandelen conform de bepalingen in de punten 2.1 b) en c) hieronder. De terugzendings- en bewaarkosten en alle andere kosten zijn in voorkomend geval voor rekening van de Klant.
- 1.3. Naast de verboden Zendingen behoudt bpost zich het recht voor om de Behandeling van Zendingen (andere Zendingen dan die vermeld in bovenstaand punt 1.1) te weigeren of op te schorten indien ze niet voldoen aan de voorwaarden vermeld in deze Algemene Voorwaarden, Operationele Handleidingen, de bijzondere voorwaarden en andere documenten van toepassing op de Behandeling van Zendingen, net als aan de toepasselijke bepalingen van de Postwetgeving. Het betreft onder meer Zendingen:
- die niet of onvoldoende gefrankeerd zijn;
  - waarvan het adres van bestemming ontbreekt, onvolledig, onduidelijk of onleesbaar is, of niet conform de adresseringsregels opgenomen in de Operationele Handleidingen;
  - die niet voldoen aan de geldende technische en operationele regels (onder meer met betrekking tot gewicht en afmetingen); of
  - die niet correct zijn verpakt of waarvan de verpakking niet geschikt is voor de inhoud van de Zending.
- 1.4. Bederfbare goederen in Zendingen of in Bpack Pakketen  
Zendingen of Bpack Pakketen die bederfbare goederen bevatten worden op uitsluitend risico van de Klant getransporteerd en zonder enige aansprakelijkheid van bpost, in geval van schade veroorzaakt aan of door deze Zendingen of Bpack Pakketen.
- 1.5. Onverminderd artikel VII.2, behoudt bpost zich het recht voor om met betrekking tot de niet conforme Zendingen vermeld in bovenstaand punt 1.3:
- de afgifte ervan te weigeren;
  - de Behandeling ervan op te schorten;
  - als het gaat om onvoldoende of niet gefrankeerde Zendingen:
    - de afzender te vragen om de resterende frankeerwaarde en de bijkomende kosten te betalen indien zijn adres op de Zending vermeld staan en dit adres in België gelegen is;
    - indien het adres van de afzender niet op de Zending vermeld staat, of indien het adres van de afzender niet in België gelegen is, een bericht aan de bestemming achter te laten met het verzoek om de frankeerwaarde en bijkomende kosten te betalen indien het adres van bestemming in België is gelegen;
    - bij gebreke aan betaling van de frankeerwaarden en andere kosten of in diende Zending niet wordt opgevraagd binnen de termijn opgelegd door bpost, deze Zending te behandelen conform de bepalingen in de punten 2.1 b) en c) hieronder;
    - als het adres van de afzender niet op de Zending staat en het adres van bestemming niet in België is gelegen, de Zending te behandelen volgens de bepalingen van de Wereldpostvereniging;
  - als het gaat om Zendingen die om enige andere reden (dan omdat ze niet of onvoldoende gefrankeerd zijn) niet conform zijn:
    - ze naar de afzender terug te sturen indien zijn adres op de Zending vermeld staat;
    - als het adres van de afzender niet op de Zending vermeld staat, de Zending te behandelen conform de bepalingen in de punten 2.1 b) en c) hieronder.
- 1.6. Indien bpost de Zendingen vermeld onder bovenstaande punten 1.1 en 1.3 toch behandelt, ontslaat dat de Klant niet van zijn aansprakelijkheid.

## 2. Onbestelbare zendingen

### 2.1. Nationale en internationale uitgaande Zendingen

- a) Behalve indien anders bepaald in de Postwetgeving of in bijzondere voorwaarden, worden de nationale en internationale uitgaande Zendingen die niet konden worden uitgereikt op het adres van bestemming, naar de afzender teruggestuurd indien adres op de Zending staat aangeduid. Indien het adres van de afzender niet op de Zending vermeld staat, mag bpost de Zending behandelen conform de punten 2.1 b) en c) hieronder.
- b) bpost is gemachtigd om onmiddellijk Zendingen open te maken die niet op het adres van bestemming konden worden uitgereikt, en indien het adres van de afzender niet op de Zending staat.
- c) Indien de Zending na opening nog steeds niet aan de afzender kon worden bezorgd, mag de Zending vernietigd worden na een termijn die ingaat vanaf de afgifte bij bpost en vastgesteld is op:
  - zes maanden voor aangetekende Zendingen en Zendingen met aangegeven waarde; en
  - drie maanden voor andere Zendingen.

Na die termijn zijn de voorwerpen en documenten van waarde uit die Zendingen eigendom van de Belgische Schatkist.

### 2.2. Internationale binnenkomende zendingen

- a) Behalve indien anders bepaald in de Postwetgeving of in bijzondere voorwaarden, worden de internationale binnenkomende Zendingen die niet op het adres van bestemming konden worden uitgereikt, teruggestuurd naar de buitenlandse postale operator die de Zending aan bpost heeft toevertrouwd, met uitzondering van postkaarten en drukwerken, die enkel worden teruggestuurd indien de afzender uitdrukkelijk op de Zending heeft vermeld dat hij dat wenste.
- b) De Zendingen die niet worden teruggestuurd conform punt a) zullen worden vernietigd na een termijn van zes maanden.

## VII. Aansprakelijkheid van de partijen

### 1. Aansprakelijkheid van bpost

#### 1.1. Nationale Zendingen

- a) bpost kan aansprakelijk gesteld worden indien haar fout of de fout van een van haar aangestelde, onderaannemer of gevolmachtigden een rechtstreeks nadeel berokkent aan de afzender om reden van het verlies, de diefstal of de beschadiging van zijn Zending of door de laattijdige uitreiking ervan en dat binnen de beperkingen omschreven in punt IX hieronder. De aansprakelijkheid van bpost blijft beperkt tot voormelde gevallen en slaat alleen op de rechtstreekse schade. bpost kan niet aansprakelijk gesteld worden voor enige onrechtstreekse schade, waaronder de productie- of drukkosten, winstderving, inkomstderving, verlies van gegevens, verlies van een kans, afbreuk aan het imago of de reputatie van de Klant, enz.

b) Bij verlies, diefstal of beschadiging van een aangetekende Zending of een Zending met aangegeven waarde, kan de afzender zijn rechten op vergoeding overdragen aan de bestemming.

#### 1.2. Internationale Zendingen (binnenkomende en uitgaande Zendingen)

a) De aansprakelijkheid van bpost is beperkt tot de gevallen die uitdrukkelijk zijn bepaald door de geldende internationale wetgeving en binnen de beperkingen omschreven in punt IX hieronder. Deze aansprakelijkheid kan slechts worden ingeroepen indien de Klant aantoonbaar dat hij rechtstreekse schade heeft geleden die veroorzaakt werd door een fout van bpost of de fout van een haar aangestelden of gevolmachtigden en die leidt tot:

- het verlies, de diefstal of de beschadiging van een aangetekende Zending, een Zending met aangegeven waarde of een Bpack World Pakket (met uitzondering van de Bpack World Light Pakketten);
- de uitreiking van een verrekendingszonde invordering van het bedrag of tegen invordering van een bedrag dat kleiner is dan het remboursbedrag vastgesteld door de afzender.

bpost kan niet aansprakelijk gesteld worden voor enige onrechtstreekse schade, waaronder de productie- of drukkosten, winstderving, inkomstderving, verlies van gegevens, verlies van een kans, afbreuk aan het imago of de reputatie van de Klant, enz.

b) Bij verlies, diefstal of beschadiging van een aangetekende Zending of een Zending met aangegeven waarde, kan de afzender zijn rechten op vergoeding overdragen aan de bestemming.

c) Wat betreft de aangetekende Zendingen en Zendingen met aangegeven waarde waarvan de inhoud beschadigd werd of verdwenen is, behoort het onder punt IX gedefinieerde vergoedingsrecht toe aan de bestemming nadat hij de Zending heeft aanvaard. De bestemming kan zijn rechten op vergoeding evenwel overdragen aan de afzender.

d) bpost is niet aansprakelijk voor douaneaangiften, in welke vorm ook, noch voor beslissingen van de douanediensinstellingen nadat ze de voorgelegde Zendingen controleerden.

#### 1.3. Nationale en internationale Zendingen

De aansprakelijkheid van bpost kan slechts worden ingeroepen vanaf het moment van de effectieve inontvangstname van de Zending door bpost. Voor Zendingen die worden afgegeven aan het loket van een Postaal Servicepunt, stemt het moment van inontvangstname overeen met het moment van afgifte aan het loket. Voor Zendingen die worden afgegeven in de brievenbussen van bpost, in een pakkettenbus van een Selfpost of in een Pakketautomat, stemt het moment van inontvangstname overeen met het moment van de effectieve lichting van deze Zendingen door bpost. bpost is in geen geval aansprakelijk wanneer de schade het gevolg is van:

- daden, onachtzaamheden of vergissingen van de Klant of derden of de al dan niet moedwillige niet naleving van de verplichtingen die rechtstreeks of onrechtstreeks voortvloeien uit deze Algemene Voorwaarden;
- gevallen van overmacht, zoals bijvoorbeeld natuurrampen (overstroming, brand enz.), oorlogsfeiten, gewapende conflicten, opvoering door een overheid.

### 2. Aansprakelijkheid van de Klant

2.1. De Klant is aansprakelijk voor alle gevolgen die kunnen resulteren uit zijn niet naleving van de geldende wettelijke bepalingen (waaronder die van postwetgeving), deze Algemene Voorwaarden, alle andere algemene voorwaarden of bijzondere overeenkomsten, of toepasselijke technische en operationele regels. Hij is eveneens aansprakelijk voor de beschadiging van zijn eigen Zending vanwege, bijvoorbeeld, een onpasteur verpakking, alsook voor de schade veroorzaakt aan de aangestelden, gevolmachtigden en goederen van bpost, aan andere transporteurs of postadministraties of nog, aan andere goederen of Zendingen.

2.2. Zonder afbreuk aan hetgeen bepaald is in artikel VI.1.1, raadt bpost haar Klanten aan om, voor wat betreft de behandeling van Zendingen met een bijzondere en/of waardevolle inhoud of waarvoor het bewijs of de termijn van de uitreiking een essentieel element is, een beroep te doen op een van haar gespecialiseerde diensten en desgevallend om een verzekeringsdekking af te sluiten, voor de waarde van de inhoud. Indien beroep wordt gedaan op een verzekeringsoplossing van bpost voor verlies of schade van pakketten die documenten bevatten, bedraagt de maximale verzekeringsdekking 15 €. Indien beroep wordt gedaan op een verzekeringsoplossing van bpost voor verlies of schade van pakketten die goederen bevatten, bedraagt de maximale verzekeringsdekking 500 €. De werkelijk direct geleden schade wordt berekend op basis van de werkelijk bewezen waarde van de inhoud van het Pakket. De afzender is gehouden om het bewijs te leveren van de aanschafwaarde van de inhoud van het Pakket (bijvoorbeeld door middel van een aankoopfactuur). De werkelijke waarde van de inhoud van het Pakket op datum van afgifte ervan aan bpost dient door de afzender bewezen te worden. Deze waarde mag in geen geval hoger zijn dan de werkelijk bewezen aanschafwaarde verminderd met 15% per jaar (waarbij elk begonnen kalender jaar telt als een volledig jaar) en vermeerderd met de verzendingskosten. De verzekering geldt niet voor indirecte schade noch voor vertragen. Bovendien kan de verzekering niet genomen worden voor verboden Zendingen, vermeld in artikel VI.1.1; bijgevolg zal de Klant geen recht hebben op schadevergoeding in geval van verlies of schade betreffende verboden Zendingen

2.3. De behandeling van bpost van Zendingen die niet voldoen aan deze Algemene Voorwaarden, andere toepasselijke algemene voorwaarden of bijzondere overeenkomsten, of de technische en operationele regels, ontslaat de Klant niet van zijn aansprakelijkheid.

## VIII. Procedure voor het indienen van een klacht

### 1. Principe

De Klant die een klacht wil indienen richt zich in eerste instantie tot bpost.

### 2. Hoe een klacht indienen bij bpost?

Een klacht kan worden ingediend:

- per telefoon, bij de Klantendienst: 022 012345;
- middels een gewone, ongefrankeerde brief gericht aan bpost, Klantendienst PB 5000 – 1000 Brussel;
- via de website [www.bpost.be](http://www.bpost.be).

Elke klacht krijgt een referentienummer dat aan de Klant wordt meegedeeld. Op aanvraag wordt een bericht van ontvangst gratis bezorgd aan de Klant. De klant wordt verzocht het referentienummer te vermelden in zijn verdere correspondentie of gesprekken met de diensten van bpost, zodat bpost zijn klacht makkelijker en vlotter kan beheren

### 3. Termijn voor het indienen van klachten

Er geldt een verjaringstermijn van één (1) jaar voor het indienen van een klacht, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de betwiste Zending door bpost.

### 4. Bijlagen – stukken

De klacht dient vergezeld te gaan van alle inlichtingen en documenten ter staving en ter vergemakkelijking van het onderzoek. Voor aangetekende Zendingen, Zendingen met Aangegeven Waarde, Bpack 24h Pakketten, Bpack 24h Mini-Pakketten en Bpack World Pakketten moet het afgiftewijs steeds worden voorgelegd. Klachten m.b.t. Bpack Pay@home, Bpack Pay@home Maxi, Bpack Maxi en Bpack Secur Pakketten moeten vergezeld zijn van alle documenten ter staving van de aanschafwaarde van de inhoud van de Zendingen.

### 5. Termijn voor het behandelen van klachten

bpost verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om de klacht te behandelen en af te sluiten binnen een termijn van:

- 30 dagen voor nationale Zendingen;
- 40 dagen voor Zendingen uit/naar West-Europa;
- 3 maanden voor de andere landen;

en dat vanaf de datum van indiening.

## 6. Noot

Beroep bij de Ombudsdienst voor de postsector: Een klant die niet tevreden is over de manier waarop zijn klacht door het bedrijf werd behandeld, of over het resultaat ervan, kan gratis in beroep gaan bij de Ombudsdienst voor de postsector, die werd opgericht door de wet van 21 maart 1991.

Ombudsdienst voor de postsector (OMPS)  
Koningsstraat 97 bus 15, 1000 Brussel  
www.omps.be  
Tel: 02 221 02 20 Fax: 02 221 02 44

## IX. Schadeloosstelling

### 1. Principe

Alleen de afzender van een Zending - of zijn bestemming in toepassing van punt VII .1.2.c - die een klacht indient en de schuld van bpost, de geleden schade en het oorzakelijk verband tussen beide kan bewijzen, kan op zijn aanvraag een schadeloosstelling krijgen.

### 2. Omvang van de vergoeding

#### 2.1 Nationale Zendingen

##### a) Laattijdige uitreiking

In geval van laattijdige uitreiking, stemt de vergoeding overeen met de werkelijke rechtstreekse schade met een maximum gelijk aan het frankeerbedrag dat werd betaald voor de laattijdig uitgereikte Zending(en). De kosten voor de aantekening, waardeangifte of het rembours worden echter niet terugbetaald.

##### b) Verlies, diefstal of beschadiging van een geadresseerde Zending

- Aangetekende Zending: vergoeding overeenstemmend met de werkelijke, rechtstreeks geleden schade met een maximum van € 39,00. Voor administratieve aangetekende zendingen (R.P.) wordt het maximumbedrag van de vergoeding vastgesteld op € 26,00.
- Zending met aangegeven waarde: vergoeding overeenstemmend met de werkelijke, rechtstreeks geleden schade met een maximum dat gelijk is aan het bedrag van de aangegeven waarde.
- Verrekenzending: vergoeding overeenstemmend met de werkelijke, rechtstreeks geleden schade met een maximum gelijk aan het remboursbedrag bepaald door de afzender.
- Bpack 24h, Bpack 24h Mini, Bpack LLS Pakketen: vergoeding overeenstemmend met de werkelijke, rechtstreeks geleden schade met een maximum gelijk aan het frankeerbedrag.
- Bpack Secur, Bpack Maxi, Bpack Pay@home et Bpack Pay@home Maxi: verzekeringsdekking overeenstemmend met de werkelijk direct geleden schade, met een maximum van 500 € in geval van verlies of schade van een pakket die goederen bevat. De werkelijk geleden schade wordt berekend op basis van de werkelijk bewezen waarde van de inhoud van het Pakket. De afzender is gehouden om het bewijs te leveren van de aanschafwaarde van de inhoud van het Pakket (bijvoorbeeld aankoopfactuur). De werkelijke waarde van de inhoud van het Pakket op datum van afgifte ervan aan bpost dient door de afzender bewezen te worden. Deze waarde mag in geen geval hoger zijn dan de werkelijk bewezen aanschafwaarde verminderd met 15% per jaar (waarbij elk begonnen kalender jaar telt als een volledig jaar) en vermeerderd met de verzendingskosten. In geval van verlies of beschadiging van pakketten die documenten bevatten stemt de maximale verzekeringsdekking overeen met 15 €. De verzekering geldt niet voor indirecte schade of verragingen.
- Bpack Pay@home Pakketen: indien een Bpack Pay@home Pakket werd afgeleverd zonder inning van de betaling door de bestemming of tegen een som die lager ligt dan de som die door de afzender werd bepaald, stemt de vergoeding overeen met de werkelijk geleden schade met een maximum ten belope van de som die door de afzender werd bepaald.
- Andere Zendingen: de vergoeding stemt overeen met de werkelijke, rechtstreeks geleden en bewezen schade met een maximum dat gelijk is aan de frankeerkosten.

c) Uitreiking van een verrekenzending zonder invordering van het bedrag of tegen invordering van een bedrag dat kleiner is dan het remboursbedrag bepaald door de afzender: vergoeding overeenstemmend met de werkelijke, rechtstreeks geleden schade met een maximum gelijk aan het remboursbedrag bepaald door de afzender.

#### 2.2. Internationale Zendingen

##### a) Verlies, diefstal of beschadiging

- Bpack World Pakketen (met uitzondering van de Bpack World Light Pakketen): vergoeding overeenstemmend met de werkelijke rechtstreeks geleden schade met een maximum dat gelijk is aan het bedrag gelijk aan het tarief van 40 STR per Zending, vermeerderd met 4,5 STR per kilogram en vermeerderd met de frankeerkosten.
- Aangetekende Zending: vergoeding overeenstemmend met de werkelijke, rechtstreeks geleden schade met een maximum dat overeenstemt met een bedrag van 30 STR, vermeerderd met de frankeerkosten en de betaalde rechten, met uitzondering van de kosten voor aantekening.
- Zending met aangegeven waarde: vergoeding overeenstemmend met de werkelijke, rechtstreeks geleden schade met een maximum dat gelijk is aan het bedrag van de aangegeven waarde, vermeerderd met de frankeerkosten.
- Aangetekende M-zak: vergoeding overeenstemmend met de werkelijke rechtstreeks geleden schade met een maximum dat gelijk is aan het bedrag van 150 STR, vermeerderd met de frankeerkosten en de betaalde rechten, met uitzondering van de kosten voor aantekening.

b) Uitreiking van een verrekenzending zonder invordering van het bedrag of tegen invordering van een bedrag dat kleiner is dan het remboursbedrag bepaald door de afzender: vergoeding overeenstemmend met de werkelijke, rechtstreeks geleden schade met een maximum gelijk aan het remboursbedrag bepaald door de afzender.

c) In alle andere gevallen en voor alle andere Zendingen dan die vermeld in de voorgaande punten (inclusief de Bpack World Light Pakketen) wordt er geen vergoeding toegekend

## X. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

Onverminderd de internationale postwetgeving is alleen de Belgische wetgeving van toepassing op een geschil resulterend uit de interpretatie of de uitvoering van deze Algemene Voorwaarden en alleen de rechtbanken van het gerechtelijke arrondissement Brussel zijn hiervoor bevoegd. Niettemin verbinden de partijen zich ertoe, alvorens zich tot de gerechtelijke instanties te wenden, alle mogelijkheden voor het regelen van het geschil in der minne bij de instanties van bpost aan te wenden (zie hoger artikel VIII). Indien krachtens een wettelijke bepaling van openbare orde of dwingend recht een van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden nietig zou zijn of niet afdwingbaar zou zijn ten opzichte van de Klant, zal die bepaling geacht worden nooit geschreven te zijn, terwijl de andere bepalingen toch van toepassing blijven.

\* STR ("Speciaal trekkingsrecht") is een rekeneenheid die gebruikt wordt in de internationale handel en waarvan de waarde jaarlijks op 1 januari wordt bepaald. Ter informatie, op 1 januari 2011 was één STR 1,13 euro waard.

## Overzicht toepasselijke algemene voorwaarden op de diensten/producten vermeld in deze gids

	Algvw inzake de Dienstverlening door bpost	Algvw voor Bpack-pakketten van bpost nv	Algvw ongeadresseerde zendingen "Distripost" <sup>1</sup>	Algvw mbt de Dienst MyStamp	Algvw van de Postbussen <sup>1</sup>	IgVw van de Dienst Mutapost Holiday <sup>1</sup>	Algvw DoMyMove <sup>1</sup>
<b>Brieven</b>							
Brieven	<ul style="list-style-type: none"> <li>• genormaliseerd en niet-genormaliseerd</li> <li>• nationaal en internationaal</li> </ul>						
<b>Pakketten</b>							
Bpack LLS	•						
Bpack 24h	•						
Bpack Secur	•						
Bpack Pay@home	•						
Bpack World Light	•						
Bpack World	•						
Bpack World Express	•	•					
Pakketten in rolvorm	•						
<b>Andere zendingen</b>							
Aangetekende zendingen	•						
• nationaal en internationaal (outbound)							
Huis-aan-huis zendingen			•				
Overlijdensberichten zonder adres			•				
Distripost			•				
Zendingen met aangegeven waarde							
• nationaal en internationaal (outbound)	•						
M-zak	•						
<b>Andere diensten &amp; producten</b>							
MyStamp				•			
Duostamp <sup>®</sup>	•						
Voorgefrankeerde omslagen/wenskaarten	•						
Bericht van adresverandering	•						
Postbus	•				•		
Mutapost Holiday	•					•	
DoMyMove	•						•

In geval van tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van deze gids en de toepasselijke Algemene Voorwaarden en/of de Postwetgeving, hebben deze laatste voorrang. Deze Algemene Voorwaarden zijn beschikbaar op [www.bpost.be](http://www.bpost.be).

# index


---

<b>A</b>	Aangetekende M-zakken	26
	Aangetekende zendingen	26
	Aangetekende zendingen met bestemming in België	24
	Aangetekende zendingen met bestemming in buitenland	26
	Afhaling op aanvraag	12
<b>B</b>	Blindschrift	33
	Bpack World	19
	Bpack World Express	20
	Bpack World Light	18
	Bpack World Light zegels	18
	Bpack World zegels	19
	bpost verpakkingen	11
	Brieven	4, 14, 30
<b>D</b>	Diensten voor adreswijzigingen	34
	Douanekosten voor zendingen die België binnenkomen	22
<b>G</b>	Genormaliseerde aangetekende zendingen	24
	Genormaliseerde brieven	5
<b>H</b>	Happy Stamp	30
	Huis-aan-huiszendingen	12
<b>I</b>	Internationale antwoordcoupons	32
	Internationale geografische zones voor Bpack World Light en Bpack World	17
<b>M</b>	M-zakken	21
	MyStamp	30
<b>N</b>	Niet-genormaliseerde aangetekende zendingen	25
	Niet-genormaliseerde brieven	6
<b>O</b>	Op welke zendingen betaalt u heffingen?	22
	Optionele diensten	28
<b>P</b>	Pakketten	7, 17
	Pakketten in rolvorm	20
	Postbus	32
	Postliggend	33
	Postzegels	4
<b>T</b>	Tariefzones	14
	Tarieven van de genormaliseerde zendingen	15
	Tarieven van de niet-genormaliseerde zendingen	16
<b>U</b>	Uitreiking van aangetekende zendingen	24
	Uitreiking van brieven	4
<b>V</b>	Vakantiediensten	35
	Verhuiskaart	30
	Voorgefrankeerde dozen	8
	Voorgefrankeerde enveloppen	30
<b>Z</b>	Zendingen met aangegeven waarde met bestemming in België	27
	Zendingen met aangegeven waarde met bestemming in buitenland	28




Waar kan ik terecht met **al mijn vragen?**

 Bij onze klantendienst op het nummer **022 012345**

 **bpost** – Klantendienst – PB 5000 – 1000 Brussel

U kunt **uw eventuele klachten** op volgende manieren indienen:

 per telefoon bij de Klantendienst op **022 012345**

 middels een gewone ongefrankeerde brief gericht aan  
**bpost** – Klantendienst – PB 5000 – 1000 Brussel

 via de website : **www.bpost.be**

bpost, naamloze vennootschap van publiek recht,  
Muntcentrum, 1000 Brussel.  
BTW BE 0214.596.464 RPR Brusel. PR 679-0000013-13.  
PCR IBAN Be08 6790 0000 1313 BIC PCHQBEB.  
V.U.: bpost, Muntcentrum, 1000 Brussel

2500000025282.



**bpost**  
zorgt ervoor