

## Distripost – Questions fréquentes

Type	Question	Réponse
Outil	<i>Qu'est-ce que l'outil Distripost ?</i>	Il s'agit de l'outil de réservation en ligne vous permettant d'effectuer toutes vos réservations de toutes-boîtes et de gérer vos commandes ?.
Outil	<i>Qui dois-je contacter si j'éprouve des difficultés à utiliser l'outil?</i>	Vous pouvez adresser vos questions à l'Infodesk (02/201.11.11) ou à <a href="mailto:distripost@bpost.be">distripost@bpost.be</a> . Il existe également un <a href="#">manuel utilisateur</a> et une <a href="#">démonstration en ligne</a> .
Accès	<i>Qui reçoit l'accès à l'outil en ligne Distripost ?</i>	L'outil en ligne Distripost fait partie intégrante du produit Distripost. Cela signifie que, si vous disposez d'un numéro de client Distripost PRS, vous pouvez accéder gratuitement à cet outil en ligne.
Accès	<i>L'utilisation de l'outil en ligne Distripost est-elle gratuite ?</i>	Absolument. L'application Distripost est un service que bpost met gratuitement à la disposition de tous ses clients business.
Accès	<i>Comment puis-je obtenir un accès à l'outil en ligne Distripost ?</i>	Si votre entreprise n'utilise pas encore l'application Distripost, Vous pouvez utiliser le formulaire Internet Distripost disponible sur <a href="http://www.bpost.be/distripost">www.bpost.be/distripost</a> pour demander accès. Veuillez compléter les champs de ce formulaire de la manière la plus complète et la plus correcte possible, pour garantir un traitement rapide et fiable de votre demande. Votre demande d'accès à l'outil en ligne sera traitée dans les 48 heures.  Si votre entreprise utilise déjà l'application Distripost, au moins un des utilisateurs actuels dispose de droits d'administrateur (il s'agit généralement de la personne qui utilise l'application depuis le plus longtemps). Cet administrateur peut aisément créer un utilisateur supplémentaire via le module « Gestion des comptes et des utilisateurs » de notre portail. Veuillez donc contacter cette personne.
Accès	<i>Qu'est-ce qu'un administrateur ?</i>	Il s'agit de la première personne au sein de votre entreprise à avoir demandé un accès à notre portail web. Ce demandeur initial peut vous donner un accès via le module « Gestion des comptes et des utilisateurs » de notre portail.
Accès	<i>Comment puis-je gérer l'accès pour tous les utilisateurs de mon entreprise ?</i>	Dans le manuel de gestion des utilisateurs, vous trouverez des informations plus détaillées sur la gestion des droits d'accès. Vous trouverez ce manuel à l'adresse : <a href="https://www.bpost.be/site/fr/applications/portal/help_portal.html">https://www.bpost.be/site/fr/applications/portal/help_portal.html</a>
Mot de passe	<i>J'ai oublié mon mot de passe. Que puis-je faire pour obtenir un nouveau mot de passe ?</i>	Vous pouvez demander un nouveau mot de passe sur la page de connexion. Vous serez ensuite invité(e) à suivre ce lien : <a href="https://www.bpost.be/portal/recoverPassword?method=init">https://www.bpost.be/portal/recoverPassword?method=init</a> Sur cette page, vous pourrez indiquer votre nom d'utilisateur ou votre adresse e-mail.
Mot de passe	<i>Que dois-je faire pour modifier mon mot de passe ?</i>	Un mot de passe unique vous donne accès au site de toutes vos applications bpost. En modifiant le mot de passe pour Distripost, vous modifiez également le mot de passe vous donnant accès aux autres applications. Vous pouvez changer votre mot de passe via le lien suivant :

		<p><a href="https://www.bpost.be/portal/goChangePassword">https://www.bpost.be/portal/goChangePassword</a>. Sur cette page, complétez les champs suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Mot de passe actuel</li> <li>2 Nouveau mot de passe (attention : votre mot de passe doit comporter un minimum de 7 caractères)</li> <li>3 Confirmez votre mot de passe</li> <li>4 Cliquez sur le bouton « Modifier » pour valider la modification.</li> </ol>
Simulation	<i>Qu'est-ce qu'un imprimé commercial ?</i>	<p>Il s'agit d'un imprimé comportant un message commercial, ou ayant un but commercial. Nous vous remettons, avec la confirmation définitive de la commande, une liste du nombre de boîtes aux lettres sélectionnées dans chaque commune. Cette liste est également reprise dans la rubrique « gestion des commandes ? ».</p> <p>La distribution se fait dans les boîtes dépourvues d'autocollant « pas de publicité » et est soumise au paiement des taxes communales.</p>
Simulation	<i>Qu'est-ce qu'un imprimé informatif ?</i>	<p>Un imprimé édité par une autorité publique, conforme à la législation applicable dans la région de distribution, et commandé sous Distripost Public. Cet imprimé est distribué dans toutes les boîtes (conformément aux dispositions légales, voir chapitre 2 du guide MassPost).</p>
Simulation	<i>Que sont les critères socio-démographiques ?</i>	<p>Vous pouvez effectuer une sélection sur base de critères sociodémographiques. Nous avons notamment conçu des outils pour vous aider à effectuer la sélection la plus efficace possible. Ces outils nécessitant le téléchargement de filtres spéciaux, cette sélection doit s'effectuer en dehors de l'outil de réservation en ligne. Nous nous ferons un plaisir de vous aider via votre account manager, à l'adresse <a href="mailto:distripost@bpost.be">distripost@bpost.be</a> ou au numéro 02/201.11.11.</p>
Quantités	<i>Vous avez constaté une différence entre le nombre de boîtes dans l'outil de réservation et un comptage précédent ?</i>	<p>Les données relatives au nombre de boîtes sont chargées dans l'outil de réservation tous les vendredis. Si vous comparez le nombre de boîtes avec un comptage précédent, vous devez vous assurer que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les zones géographiques sélectionnées sont identiques ;</li> <li>• le type de distribution est identique (commercial ou informatif) ;</li> <li>• la capacité est disponible.</li> </ul> <p>Une légère différence entre deux comptages pour la même sélection reste toujours possible, car le nombre de boîtes sur le terrain est dynamique et peut varier.</p>
Sélection - centres de coûts	<i>Dans mon contrat, j'ai identifié plusieurs centres de coûts. Puis-je introduire des réservations pour tous ces centres de coûts ?</i>	<p>En effet. Dans l'application Distripost, vous pouvez introduire une réservation de tous les centres de coûts que vous avez définis dans votre contrat.</p>

Sélection – caractéristiques du dépliant	<i>Quelles sont les conditions obligatoires ?</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensions : minimum 90 x 140 mm, maximum 230 x 350 mm.</li> <li>• Épaisseur maximale : 8 mm.</li> <li>• Poids maximal : 130 g Grammage (du papier) : minimum 80 g/m<sup>2</sup> (pour l'envoi d'une page simple).</li> <li>• Envoi de papier pliable et empilable.</li> </ul>
Sélection – caractéristiques du dépliant	<i>Qu'est-ce qu'un format spécial ?</i>	Propriétés pour lesquelles un supplément de prix est facturé par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• une <i>autre forme que carrée ou rectangulaire</i></li> <li>• un <i>envoi composé</i> : envoi qui se compose de deux ou plusieurs parties distinctes (parties non fixées les unes aux autres, feuilles volantes, etc.)</li> <li>• <i>sous blister</i> (envoi emballé dans du carton et sous film plastique tendu) ou sous film plastique.</li> </ul>
Sélection – caractéristiques du dépliant	<i>Qu'est-ce que le vrac (« bulk ») ?</i>	Il s'agit du tri par Hyper centre MassPost <ul style="list-style-type: none"> <li>• Type de tri standard</li> <li>• A livrer, sur rendez-vous, le Jour -4 avant 16 heures (dans un centre MassPost) ou avant 17 heures (dans un hypercentre Masspost), en fonction de ce qu'indique la confirmation de commande.</li> </ul>
Sélection – caractéristiques du dépliant	<i>Qu'est-ce que le « prêt à la distribution » ?</i>	Tri par bureau distributeur <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uniquement possible moyennant l'accord préalable de bpost (sauf par le Distripost Press qui est par défaut)</li> <li>• Livraison obligatoire dans des conteneurs ou des bacs bleus, pré-trié par bureau distributeur (à l'aide de la liste de tri fournie par bpost).</li> <li>• À livrer, après accord, dans un centre MassPost de la région de destination le jour- 1 avant 12 heures, comme indiqué sur la confirmation de commande</li> <li>• Si les envois sont distribués par plusieurs bureaux de poste, le dépôt doit avoir lieu dans l'hypercentre MassPost de la région de destination.</li> </ul>
Sélection – caractéristiques du dépliant	<i>Qu'est-ce que la référence «Order group » ?</i>	Cette référence peut être utilisée pour regrouper plusieurs ordres sur une même facture. Il est important à cet égard que cette référence soit communiquée lors de chaque réservation concernée et ce, toujours selon la même structure. Ainsi, nous pouvons relier plusieurs réservations entre elles de manière automatique. La référence « Order group » figure sur votre facture, sous la mention « Référence client ».
Sélection – caractéristiques du dépliant	<i>Qu'est-ce que le champ « Vos références » ?</i>	Dans ce champ, vous pouvez indiquer votre propre communication (numéro d'ordre interne, centre de coûts, nom du donneur d'ordre, etc.). Cette communication sera ensuite reproduite sur votre facture. Via « Vos références », vous pouvez aisément établir le lien entre votre facture et votre réservation.
Sélection – dérogations	<i>J'ai un contrat prévoyant des dérogations. Comment puis-je les intégrer via cet outil dans ma demande de</i>	Ce n'est pas possible. Prenez contact avec l'équipe Distripost (distripost@bpost.be) ou avec le Service Center au numéro 02/201.11.11.

	<i>réserveation ?</i>	
Lieu de dépôt	<i>Pourquoi ne puis-je pas sélectionner tous les lieux de dépôt ?</i>	L'application propose les lieux de dépôts valables en fonction du type de tri que vous avez choisi et du nombre de boîtes sélectionnées. Les lieux de dépôt valables pour votre réservation sont affichés en noir, et peuvent être sélectionnés. Les lieux de dépôt qui ne sont pas valables pour votre réservation sont affichés en gris, et ne peuvent pas être sélectionnés.
Gestion des commandes	<i>À quoi sert l'onglet « Gestion des ordres commandes » ?</i>	Via la gestion des commandes, vous pouvez gérer toutes vos commandes Distripost. Vous pouvez : <ul style="list-style-type: none"> <li>• rechercher un ordre et en consulter le détail ;</li> <li>• consulter tous les documents liés à un ordre ;</li> <li>• copier un ordre dans le cadre d'une nouvelle réservation ;</li> <li>• adapter ou annuler un ordre planifié.</li> <li>• Payer un ordre (dans les deux semaines avant la date de distribution)</li> </ul>
Gestion des commandes	<i>Qu'est-ce qu'une commande récurrente ?</i>	Une commande récurrente est une édition à distribution régulière, pour une sélection géographique identique et avec des caractéristiques identiques.
Paiement des commandes	Comment payer une commande ?	Depuis le 18/06, il est possible de payer en ligne. Les paiements en ligne se passent grâce au système sécurisé de la société Ogone, leader de marché dans les paiements en ligne.  Après avoir reçu votre confirmation de commande (2 semaines avant la distribution), vous pouvez choisir de payer en ligne, dans notre outil de réservation en ligne « gérer mes commandes ». Vos données de paiement codées sont introduites dans leur système via une connexion sécurisée SSL.  Ainsi nous vous garantissons une sécurité maximale et vous pouvez régler votre paiement en ligne en toute sécurité chez Ogone.  Il vous est également possible de payer lors du dépôt sur place par bancontact ou en cash ou 5 jours ouvrables avant le dépôt par virement bancaire.
Paiement des commandes	Quels sont les modes de paiements en ligne ?	Bpaid Visa Mastercard American Express Bancontact Mistercash (Fortis, Belfius Banque, ING, VDK) Belfius Banque Mon compte Homepay (ING) Mon compte KBC online Mon compte CBC online
Paiement des commandes	Quand payer une commande ?	Soit vous payez en ligne via le lien repris dans votre confirmation de commande qui vous est envoyée deux semaines avant la distribution. • Soit vous payez au comptant (en espèces ou par

		<p>Bancontact) au moment du dépôt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soit vous virez le montant dû à l'avance (au minimum 5 jours ouvrables avant le dépôt) sur le numéro de compte du lieu de dépôt planifié, tel que mentionné sur votre confirmation de commande.</li> </ul> <p>Si vous ne virez pas le montant dans les délais impartis et si vous ne pouvez présenter aucune preuve de paiement, vous serez tenu de payer le montant sur place.</p> <p>Vous pouvez également nous soumettre une demande pour un paiement différé. Celui-ci sera analysé par nos services financiers.</p>
<b>Paiement des commandes</b>	Quand peut-on annuler une commande ?	<p>A partir de la confirmation de votre commande, l'annulation n'est plus possible. Si néanmoins vous devez annuler, ce sera possible jusqu'à maximum 3 jours ouvrables avant le dépôt, sans quoi des frais vous seront appliqués (voir masspostguide pg7)</p>