



guide de l'utilisateur  
**COLLECT & SEND**



# Table des matières

<b>Introduction</b>	<b>3</b>	<b>Conditionner vos envois</b>	<b>13</b>
Comment fonctionne le service Collect & Send ?	3	Envois simples et paquets	13
De quoi avez-vous besoin ?	3	Envois PP	14
Bacs ou sacs	3	Envois RD	15
Étiquettes	3	<b>Informations pratiques</b>	<b>16</b>
Documents	4	Commander du matériel	16
<b>Quels types d'envois pouvez-vous faire enlever ?</b>	<b>5</b>	Sacs, bacs, étiquettes	16
Type	5	Documents	16
Poids et volume	5	Votre facture	18
<b>Préparez vos envois</b>	<b>6</b>	Contact	19
Envois simples et paquets	6		
Lettres	6		
Envois recommandés	6		
Paquets nationaux	7		
Paquets internationaux	8		
Envois Port Payé (PP) et Envois Rétribution Différée (RD)	12		
Courrier publicitaire adressé (envois PP)	12		
Envois PP	12		

# Introduction

## Comment fonctionne le service Collect & Send ?

En un mot, c'est bpost qui se déplace et vient enlever vos envois affranchis dans vos locaux. Pour que l'enlèvement se déroule dans les meilleures conditions, nous vous demandons d'effectuer une préparation limitée par type d'envoi. Il vous suffit ensuite de placer les envois dans des sacs postaux ou des bacs et de les munir d'une étiquette. Vous disposez les sacs ou les bacs à l'endroit convenu et nos services passent les enlever à l'heure convenue. Vous ne devez rien signer lors de l'enlèvement et personne ne doit nécessairement être présent quand nous nous rendons chez vous.

**Le saviez-vous ?**  
Vous ne voulez pas uniquement faire enlever vos envois, mais aussi les faire affranchir par bpost ? C'est possible avec Collect & Stamp. Surfez sur [www.bpost.be/collectandstamp](http://www.bpost.be/collectandstamp) ou contactez notre Service Centre au **02 201 11 11** pour plus d'information.

## De quoi avez-vous besoin ?

### Bacs ou sacs

Pour pouvoir trier vos envois. C'est vous qui décidez d'utiliser des bacs ou des sacs.



### Étiquettes

Blanches, rouges ou bleues, selon le type d'envoi. Vous les attachez aux bacs ou aux sacs. Blanc pour PRIOR, bleu pour le Non PRIOR et rouge pour les envois recommandés. Au plus tard la veille de votre tout premier enlèvement, vous recevez les bacs ou les sacs et les étiquettes via un de nos collaborateurs. bpost met ce matériel gratuitement à votre disposition. Ce matériel reste néanmoins la propriété de bpost.



# Introduction

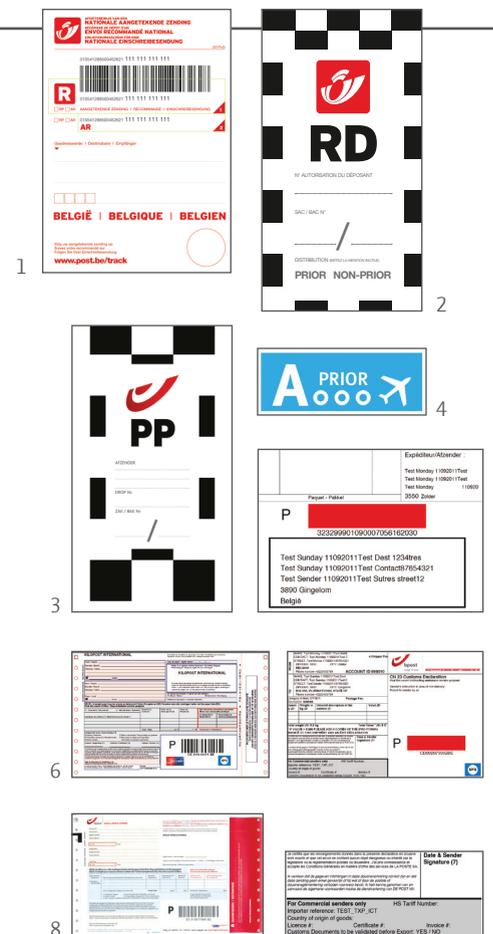
## De quoi avez-vous besoin ?

### Documents

Suivant le type d'envoi, vous aurez besoin des documents illustrés ci-contre.

Le chapitre 3 vous explique comment les utiliser.

- Preuves de remise, listes et avis de réception pour les envois recommandés. <sup>(1)</sup>
- étiquettes à damier spécifiques pour identifier les sacs et bordereaux de remise à placer dans les sacs :
  - pour les ministères et les services publics qui bénéficient de la rétribution différée (envois RD) <sup>(2)</sup>
  - pour les envois Port Payé (PP) <sup>(3)</sup>.
- étiquettes A PRIOR pour les envois internationaux <sup>(4)</sup>.
- étiquettes avec code-barres pour les paquets :
  - envois nationaux bpack (code-barres P) <sup>(5)</sup>
  - bpack World (bordereau BPI04) <sup>(6)</sup>
  - bpack World Business (étiquette e-Shipper Pro) <sup>(7)</sup>
  - bpack World Express (étiquette e-Shipper Pro ou bordereau TE6) <sup>(8)</sup>
- Documents de douane pour les paquets internationaux (CN23) <sup>(9)</sup>



## Quels types d'envois pouvez-vous faire enlever ?

### Type

---

La quasi-totalité de vos envois quotidiens peut être prise en charge par le service Collect & Send :

- Lettres
- Envois recommandés
- Paquets

Certains envois nécessitent un traitement particulier et ne peuvent utiliser ce service :

- Envois non affranchis
- Envois à valeur déclarée
- Journaux et magazines
- Envois non adressés (Distripost)
- Imprimés électoraux
- Enveloppes vertes/jaunes pour les Comptes 679 ouverts chez bpost

### Poids et volume

---

Selon votre contrat, il y a deux possibilités :

- Combinaison poids et volume jusqu'à **500 kg** et **1,5m<sup>3</sup>**
- Combinaison poids et volume jusqu'à **1000 kg** et **3m<sup>3</sup>**

#### En savoir plus

Si vos envois dépassent la combinaison poids et volume définie dans le contrat, vous pouvez faire appel à notre service Transport. Pour plus d'infos, contactez le Service Centre au **02 201 11 11**

# Préparez vos envois

## Envois simples et paquets

Vous affranchissez tout d'abord l'ensemble de vos envois et vous les munissez des étiquettes ou des codes-barres nécessaires. Tous les tarifs postaux en vigueur se trouvent sur [www.bpost.be/tarifs](http://www.bpost.be/tarifs).

Vous suivez ensuite les indications ci-dessous pour préparer un enlèvement dans les meilleures conditions.

### Lettres

#### Nationales

- Séparez les lettres PRIOR et Non PRIOR

#### Internationales

- Apposez une étiquette bleue A PRIOR sur vos envois PRIOR
- Séparez les lettres PRIOR et Non PRIOR

### Envois recommandés

Séparez les envois recommandés nationaux et internationaux et enliez-les avec, par exemple un élastique.

#### Nationaux

- Étant donné le caractère spécifique d'un envoi recommandé et pour garantir une qualité de distribution optimale, nous vous demandons d'attacher un code-barres ainsi que le récépissé de dépôt complété au recto de vos envois (avec un trombone, par ex.).
- Si vous utilisez un avis de réception, complétez également les données nécessaires.

#### Internationaux

- étant donné le caractère spécifique d'un envoi recommandé et pour garantir une qualité de distribution optimale, nous vous demandons de joindre à l'envoi le récépissé de dépôt complété en l'attachant (avec un trombone, par ex.). Le code-barres sera ensuite apposé par bpost sur l'envoi et sur le récépissé de dépôt.
- Si vous utilisez un avis de réception, complétez également les données nécessaires.



**Que se passe-t-il avec les récépissés de dépôt ?** Ils vous seront déposés lors d'un prochain enlèvement ou envoyés par courrier. Complétez donc toujours l'adresse de l'expéditeur.

### Le saviez-vous ?

bpost propose des solutions pour les dépôts d'envois recommandés en grande quantité.

Vous trouverez plus d'infos sur [www.bpost.be/recommande](http://www.bpost.be/recommande) ou au **02 201 11 11**.

# Préparez vos envois

## Envois simples et paquets

### Paquets

#### Nationaux

##### Qu'est-ce qu'un paquet ?

On parle de paquet lorsqu'un envoi pèse plus de 2 kg ou si ses dimensions dépassent les dimensions suivantes :

- Longueur : **350 mm**
- Largeur : **230 mm**
- Hauteur (épaisseur) : **30 mm**

Vous pouvez également envoyer sous forme de paquet des envois qui n'ont pas les dimensions d'un paquet comme mentionné ci-dessus. Dans ce cas, les dimensions de l'envoi doivent dépasser **145 x 112 mm**.

Un envoi en forme de rouleau est toujours traité comme un paquet bpack.

##### Procédure

- Munissez le paquet d'une étiquette bpack complétée avec un code-barres P.
- Affranchissez-le à l'endroit prévu sur l'étiquette bpack<sup>1</sup>

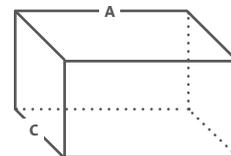
#### Le saviez-vous ?

Vous souhaitez bénéficier d'un suivi Track & Trace pour un envoi que vous pourriez envoyer comme une lettre (un DVD, par ex.) ? Vous pouvez également l'envoyer sous forme de paquet pour autant que la longueur soit supérieure à 145 mm et la largeur supérieure à 112 mm.

#### En savoir plus

Vous trouverez plus de détails sur l'envoi de vos paquets par bpost sur [www.bpost.be/bpack](http://www.bpost.be/bpack)

	MINIMUM	MAXIMUM
POIDS	—	30 kg
DIMENSIONS	145 x 112 mm	Longueur maximale : 1,5 m ET La somme de 1 x la longueur (A) + 2 x la largeur (C) + 2 x la hauteur (B) ne doit pas dépasser 3 m.



1. Si vous utilisez une machine à affranchir pour l'affranchissement de vos paquets, veuillez utiliser les étiquettes bpack P à code-barres. La manière exacte de procéder est décrite dans le Guide de l'Utilisateur Machine à Affranchir (Chapitre 3, rubrique 3.3).

# Préparez vos envois

## Envois simples et paquets

### Paquets

---

#### Internationaux

---

Il existe différentes possibilités pour envoyer un paquet vers l'étranger.

#### **Pour les utilisateurs de timbres et d'une machine à affranchir**

- [bpack World](#) : une solution avantageuse pour vos envois entre 0 et 30 kg avec Track & Trace de base.
- [bpack World Light](#) : une solution pour vos envois jusqu'à 2 kg, sans Track & Trace et sans indemnisation en cas de perte ou de dommages.

#### **Pour les clients avec un contrat bpack**

- [bpack World Express](#) : une solution destinée aux envois importants et urgents, que vous pouvez suivre en ligne avec l'application e-Tracker.
- [bpack World Business](#) : une solution avantageuse pour vos envois standard, que vous pouvez suivre en ligne avec l'application e-Tracker.

# Préparez vos envois

## Envois simples et paquets

### Paquets

#### Internationaux

##### **BPACK WORLD LIGHT**

##### Description

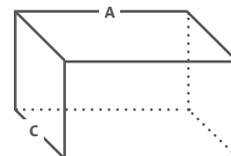
Si votre envoi dépasse une des dimensions suivantes, vous devez l'affranchir comme un envoi bpack World Light :

- Longueur : 350 mm (A);
- Largeur : 230 mm (B);
- Hauteur (épaisseur) : 30 mm (C).

##### Procédure

- Un envoi bpack World Light ne peut pas être suivi et ne doit pas être muni d'un bordereau.
- Il n'y a pas d'indemnisation en cas de perte ou de dommages.
- Collez les timbres bpack World Light sur votre envoi ou affranchissez-le avec votre machine à affranchir (bpack World Light PRIOR).
- Joignez les documents de douane nécessaires (un CN23 pour les envois hors Europe).
- Vous placez vos paquets bpack World Light PRIOR dans le bac/sac destiné aux envois PRIOR et vos paquets bpack World Light dans le bac/sac Non PRIOR.

	MINIMUM	MAXIMUM
<b>POIDS</b>	—	2 kg
<b>DIMENSIONS</b>	Longueur : 350 mm (A) Largeur : 230 mm (B) Hauteur (épaisseur) : 30 mm (C)	A, B et C ≤ 600 mm A + B + C ≤ 900 mm  Pour un rouleau : longueur < 600 mm et diamètre < 200 mm



# Préparez vos envois

## Envois simples et paquets

### Paquets

---

#### Internationaux

---

##### **BPACK WORLD**

###### Description

bpack World est utilisé pour les envois entre 0 et 30 kg avec Track & Trace de base. En cas de perte ou de dommages, vous recevez une indemnisation proportionnelle en fonction du poids de votre paquet et des frais d'envoi<sup>1</sup>.

###### Procédure

- Munissez toujours vos paquets d'un bordereau complété (BPI04).
- Collez les timbres bpack World sur votre envoi ou affranchissez-le avec votre Machine à Affranchir.
- Joignez les documents de douane nécessaires (un CN23 pour les envois hors Europe).
- Placez vos paquets dans le bac/sac PRIOR.

##### **BPACK WORLD EXPRESS**

###### Description

bpack World Express est utilisé pour les envois importants et urgents entre 0 et 30 kg. Pour garantir le délai de livraison de votre envoi, l'enlèvement doit avoir lieu avant 15h. Les paquets peuvent être suivis en ligne sur [www.bpost.be/track](http://www.bpost.be/track).

###### Procédure

- Munissez votre paquet d'un bordereau TE6 ou d'une étiquette e-Shipper Pro et complétez les données nécessaires.
- Joignez les documents de douane nécessaires (pour des envois hors Europe, un CN23 et une facture sont exigés).
- Vous placez vos paquets dans le bac/sac pour les envois PRIOR.



Vous devez posséder un contrat bpack pour utiliser bpack World Express

1. bpost s'engage à respecter ses obligations en matière d'indemnisation de ses clients (conventions internationales, CMR, transport aérien,...).

# Préparez vos envois

## Envois simples et paquets

### Paquets

#### Internationaux

##### **BPACK WORLD BUSINESS**

##### Description

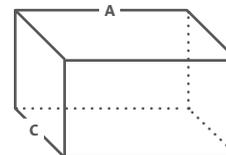
Une solution avantageuse pour vos envois quotidiens entre 0 et 30 kg. Ils peuvent être suivis en ligne disponible sur [www.bpost.be/track](http://www.bpost.be/track), et sont indemnisés en cas de perte ou de dommages des paquets.

##### Procédure

- Munissez votre paquet d'une étiquette e-Shipper Pro et complétez les données nécessaires.
- Joignez les documents de douane nécessaires (pour des envois hors Europe, un CN23 sur l'étiquette e-Shipper Pro et une facture sont exigés).
- Placez vos paquets dans le bac/sac pour les envois PRIOR.

Dimensions valables pour  
bpack World, bpack World  
Express et bpack World Business

	MINIMUM	MAXIMUM
<b>POIDS</b>	—	30 kg
<b>DIMENSIONS</b>	153 x 240 mm (format d'un bordereau d'envoi)	Longueur maximale : 1,5 m ET la somme de 1 x la longueur (A) + 2x la largeur (C) + 2x la hauteur (B) ne peuvent pas dépasser 3m. Pour les rouleaux, longueur < 1,5m et diamètre < 400 mm



- Vous devez posséder un contrat bpost business pour utiliser bpack World Business.
- Dans certains pays, le poids maximum autorisé est inférieur à 30 kg.

Pour plus d'infos, appelez notre Service Centre au **02 201 11 11**.

##### En savoir plus

En savoir plus sur l'affranchissement des paquets nationaux et internationaux ?  
Vous trouverez toutes les infos sur [www.bpost.be/bpack](http://www.bpost.be/bpack)

# Préparez vos envois

## Envois Port Payé (PP) et Envois Rétribution Différée (RD)

### Envois PP

#### Description

Vous pouvez expédier du courrier adressé avec mention sur l'envoi d'un numéro Port Payé ou numéro PP. Pour utiliser un numéro PP, vous devez demander une autorisation au Service Centre au **02 201 11 11**.

Pour expédier vos envois, vous devez les annoncer en ligne en utilisant le programme « e-Masspost ».

Vous pouvez demander l'accès à « e-Masspost » auprès de notre Service Centre au **02 201 11 11**. Via cette demande, vous pouvez avoir accès à un extrait de compte concernant le paiement de vos dépôts dans un centre Masspost.

#### Procédure

- Annoncez vos envois en ligne via e-Masspost
- Séparez vos envois de tous les autres



#### Le saviez-vous?

Vous pouvez bénéficier d'un tarif préférentiel pour le dépôt de 500 envois publicitaires adressés minimum.

Plus d'infos sur [www.bpost.be/tarifs](http://www.bpost.be/tarifs)



Séparez toujours vos envois PP de vos autres envois.

### Envois RD

Ce service est réservé aux ministères et aux services publics. Pour l'utiliser, vous devez disposer d'une autorisation.

- Triez vos envois selon le tarif PRIOR et Non PRIOR et séparez les envois recommandés.
- Enliez les envois recommandés (avec un élastique, par exemple).
- Munissez les envois recommandés d'une étiquette rouge.

Vous trouverez toutes les informations pour préparer vos envois RD dans le guide pratique « Comment préparer vos envois RD ? ». Vous pouvez télécharger ces documents sur [www.bpost.be/rd](http://www.bpost.be/rd)



# Conditionner vos envois

## Envois simples et paquets

### Vous avez besoin de différents bacs ou sacs selon le type d'envoi :

- Un bac ou un sac pour les envois PRIOR avec une étiquette blanche.
- Un bac ou un sac pour les envois Non PRIOR avec une étiquette bleue.
- Un bac ou un sac pour les envois recommandés avec une étiquette rouge.

### Placez les envois dans le bac ou le sac adéquat :

- Les lettres nationales et internationales PRIOR, les paquets bpack World Light PRIOR, bpack World dans le bac ou le sac pour les envois PRIOR.
- Les lettres nationales et internationales Non PRIOR et ECONOMY, les envois bpack World Light ECONOMY dans le bac ou le sac pour les envois Non PRIOR
- Les envois recommandés nationaux et internationaux dans le bac ou le sac pour les envois recommandés.

**Placez vos bacs/sacs correctement fermés et avec l'étiquette, en adéquate à l'endroit et à l'heure prévus dans votre contrat, en tenant compte d'une marge de 30 minutes.**

	 OU 		
	 <b>PRIOR</b> <b>Bac/sac + étiquette blanche</b>	 <b>NON-Prior</b> <b>Bac/sac + étiquette bleue</b>	 <b>Bac/sac + étiquette rouge</b>
<b>LETTRES NATIONALES</b>	Lettres nationales PRIOR	Lettres nationales Non PRIOR	Envois recommandés nationaux
<b>LETTRES INTERNATIONALES</b>	Lettres internationales PRIOR	Lettres internationales ECONOMY	Envois recommandés internationaux
<b>PAQUETS NATIONAUX</b>	Paquets nationaux	—	—
<b>PAQUETS INTERNATIONAUX</b>	bpack World Light bpack World Express bpack World Business bpack World	bpack World Light ECONOMY <sup>1</sup>	Envois recommandés internationaux

1. Uniquement pour affranchissement avec une machine à affranchir



- Les **paquets nationaux et internationaux PRIOR** doivent être mis dans un sac/bac avec étiquette blanche à part
- Les **paquets internationaux ECONOMY** doivent être mis dans un sac/bac avec étiquette bleue à part

# Conditionner vos envois

## Envois PP

- Placez vos envois PP dans un bac ou un sac séparé de vos autres envois.
- À l'extérieur de chaque bac ou sac, **attachez une étiquette PP à damier** complétée avec :
  - le nom de l'expéditeur
  - le numéro de drop (> un drop spécifique par type d'envoi )
  - le numéro de bac/sac comme numérateur et le nombre total de bacs/sacs d'un même drop comme dénominateur
- Placez dans le **premier sac** un bordereau de remise dûment complété.
- Placez **tous les bacs ou les sacs** à l'endroit et à l'heure convenus dans le contrat. Tenez compte d'une marge de 30 minutes.

 OU 	
	
<b>Bac/sac pour envois PRIOR : étiquette à damier + bordereau dans le bac/sac 1</b>	<b>Bac/sac pour envois Non PRIOR : étiquette à damier</b>
Envois PP PRIOR	Envois PP Non PRIOR
Envois recommandés PP	—



Vous pouvez télécharger cette étiquette à damier sur notre site [www.bpost.be/materiel](http://www.bpost.be/materiel)

# Conditionner vos envois

## Envois RD

- **Placez vos envois RD** dans un bac ou un sac séparé de vos autres envois.

Vous avez besoin de différents bacs ou sacs selon le type d'envoi :

- Un bac ou un sac pour les envois PRIOR
- Un bac ou un sac pour les envois Non PRIOR
- **Placez les envois** dans le bac ou le sac adéquat :
  - Envois PRIOR dans le bac/sac PRIOR
  - Envois Non PRIOR dans le bac/sac Non PRIOR
  - Envois recommandés (enliassés et munis d'une étiquette rouge) dans le bac/sac PRIOR

- **Placez les envois PRIOR** dans le premier sac/bac de chaque drop.
- **Placez un ou plusieurs bordereaux de remise** complétés dans le premier bac/sac.
- **À l'extérieur de chaque bac/sac**, attachez une étiquette à damier RD complétée avec :
  - Le numéro d'autorisation de votre service
  - N° bac/sac : le numéro de bac/sac comme numérateur et le nombre total de bacs/sacs d'un même drop comme dénominateur
  - PRIOR ou Non PRIOR (biffez la mention inutile sur l'étiquette)
- **Placez tous les bacs ou les sacs** à l'endroit et à l'heure convenus dans le contrat. Tenez compte d'une marge de 30 minutes.

 OU 	
	
<b>Bac/sac pour envois PRIOR : étiquette à damier + bordereau dans le bac/sac 1</b>	<b>Bac/sac pour envois Non PRIOR : étiquette à damier</b>
Envois RD PRIOR	Envois RD Non PRIOR
Envois recommandés RD	—

# Informations pratiques

## Commander du matériel

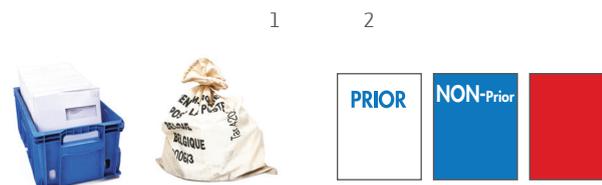
### Sacs, bacs, étiquettes

Vous pouvez commander sacs et bacs via

- notre Service Centre au 02 201 11 11
- l'agent de bpost qui vient enlever vos envois.

Les nouveaux clients reçoivent, de notre collaborateur qui viendra enlever vos envois, un lot d'étiquettes lorsque le service devient effectif.

Ensuite, vous pouvez commander des étiquettes supplémentaires via notre site [www.bpost.be/materiel](http://www.bpost.be/materiel).



### Documents

- Pour les envois recommandés, les récépissés de dépôt<sup>(3)</sup> ou les listes peuvent être commandés sur [www.bpost.be/materiel](http://www.bpost.be/materiel)
- Pour les envois PP vous pouvez télécharger les bordereaux de remise et les étiquettes à damier<sup>(4)</sup> sur [www.bpost.be/materiel](http://www.bpost.be/materiel)
- Pour les envois RD (réservés aux administrations), vous pouvez télécharger les bordereaux de remise et les étiquettes à damier<sup>(5)</sup> sur [www.bpost.be/materiel](http://www.bpost.be/materiel)



# Informations pratiques

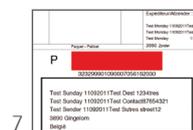
## Commander du matériel

### Documents

- **Pour les envois internationaux PRIOR,** vous pouvez commander en ligne les étiquettes A PRIOR <sup>(6)</sup> sur [www.bpost.be/materiel](http://www.bpost.be/materiel)
- **Pour les paquets**
  - étiquettes bpack <sup>(7)</sup>
  - Bordereaux pour les paquets bpack World (BPI04) <sup>(8)</sup>
  - bpack World Business (étiquette e-Shipper Pro) <sup>(9)</sup>
  - Bordereaux pour les paquets urgents
  - bpack World Express (TE6) <sup>(10)</sup>
  - Documents de douane pour les paquets hors Europe (CN23) <sup>(11)</sup>

Vous pouvez les télécharger sur [www.bpost.be/materiel](http://www.bpost.be/materiel)

6



11





# Informations pratiques

## Contacts

Vous avez encore des questions sur le service Collect & Send ou sur les procédures à suivre pour la préparation de vos envois ?

Prenez contact avec le Service Centre de bpost :



**02 201 11 11**

Chaque jour ouvrable de 8h à 17h30



**service.center@bpost.be**



**bpost**

**Centre Monnaie**

**1000 Bruxelles**

Pour plus d'infos, vous pouvez également vous rendre sur notre site



**www.bpost.be**