

# 4. Les colis

Le service colis (bpack)	1
Colis : contenu & dimensions	8
Préparation de vos colis	14
Dépôt de vos colis	25

# Table des matières

## Le service colis (bpack)



<b>1. Produits et services</b> .....	<b>1</b>
1.1 Clients contractuels .....	2
1.1.1 Formules d'envoi - <b>national</b> .....	2
1.1.2 Formules d'envoi - <b>international</b> .....	3
1.1.3 Formules de retour - <b>national</b> .....	4
1.1.4 Formules de retour - <b>international</b> .....	4
1.2 Clients non contractuels ('Prepaid') .....	5
1.2.1 Formules d'envoi - <b>national</b> .....	5
1.2.2 Formules d'envoi - <b>international</b> .....	6
<b>2. Service MesPréférences : réception de colis en cas d'absence</b> .....	<b>7</b>
2.1 Livraison chez un voisin (spécifié ou aléatoire) .....	7
2.2 Livraison dans un lieu sûr .....	7
2.3 Livraison directement dans un Point d'enlèvement .....	7
2.4 En cas d'absence, livraison dans un Point d'enlèvement préféré .....	7

## Colis : contenu & dimensions

<b>1. Envois interdits non conformes ou non distribuables</b> .....	<b>8</b>
<b>2. Dimensions de vos colis</b> .....	<b>11</b>
2.1 Colis national .....	11
2.2 Colis international .....	13

# Table des matières

## Préparation de vos colis

<b>1. Emballage de vos colis</b> .....	<b>14</b>
<b>2. Etiquettes et informations requises</b> .....	<b>15</b>
2.1 Etiquetage de vos colis .....	15
2.2 Présentation visuelle des colis - <b>national</b> .....	15
2.3 Obtenir les étiquettes à code-barres - <b>national</b> .....	16
2.3.1 Pour les clients contractuels .....	16
2.3.2 Pour les clients non contractuels .....	17
2.3.3 Via la machine à affranchir .....	17
2.4 Présentation visuelle des colis - <b>international</b> .....	18
2.5 Obtenir les étiquettes à code-barres - <b>international</b> .....	19
2.5.1 Pour les clients contractuels .....	19
2.5.2 Pour les clients non contractuels .....	19
2.5.3 Via la machine à affranchir .....	19
<b>3. Colis International - Formalités douanières</b> .....	<b>20</b>
3.1 Aperçu général des documents de douane relatifs aux envois internationaux .....	21
3.2 En pratique .....	22
3.2.1 Documents de douane – pour les envois en dehors l’UE fiscale .....	22
3.2.2 Instructions pour tous les envois à caractère commercial (“Commercial senders”) hors UE fiscale .....	23
3.2.3 Factures commerciales ou pro forma ? .....	24

## Dépôt de vos colis

<b>1. Modes de livraison possibles</b> .....	<b>25</b>
<b>2. Fichier d’annonce</b> .....	<b>25</b>
<b>3. Lieux et heures de dépôt</b> .....	<b>26</b>
<b>4. Pré-tri du dépôt</b> .....	<b>27</b>
<b>5. Vérification de la qualité des codes-barres (traitement de colis non conformes)</b> .....	<b>29</b>
<b>6. Spécificités colis en option Samedi/Dimanche/Evening</b> .....	<b>30</b>
<b>7. Enlèvement à domicile</b> .....	<b>31</b>
7.1 Clients contractuels .....	31
7.1.1 Service Collect & Send .....	31
7.2 Clients non contractuels .....	31
<b>8. Dépôts volumineux et période de pic</b> .....	<b>32</b>
8.1 Planification de dépôts volumineux .....	32
8.2 Dépôts en période de pic .....	32



# Le service colis (bpack)

## 1. Produits et services<sup>1</sup>

Au niveau **national**, 'bpack'<sup>2</sup> assure la livraison de vos colis à vos destinataires le premier jour ouvrable suivant leur dépôt. Chaque solution offre la possibilité de suivre l'acheminement de votre colis via le site web Track & Trace [www.bpost.be/trace](http://www.bpost.be/trace) ou l'application mobile 'My bpost' [www.bpost.be/site/fr/recevoir/recevoir-un-colis/my-bpost-app](http://www.bpost.be/site/fr/recevoir/recevoir-un-colis/my-bpost-app).

Au niveau **international**, bpack offre plusieurs solutions afin d'assurer la livraison de vos colis. Chaque formule d'envoi vers l'international, sauf bpack Economy (bpack World Light), offre la fonction 'Track & Trace' qui vous permet de suivre l'acheminement de vos colis en ligne.

Voici un aperçu de produits et services disponibles pour les clients contractuels et non-contractuels de bpack.

Les options disponibles par produit peuvent être consultées sur les pages produit de bpack :



- Clients contractuels (national) :  
[www.bpost.be/site/fr/solutions-professionnelles/paquets/national](http://www.bpost.be/site/fr/solutions-professionnelles/paquets/national)
- Clients non-contractuels ('Prepaid') (national) :  
[www.bpost.be/fr/envoyer-colis/national](http://www.bpost.be/fr/envoyer-colis/national)
- Clients contractuels (international) :  
[www.bpost.be/site/fr/solutions-professionnelles/paquets/international](http://www.bpost.be/site/fr/solutions-professionnelles/paquets/international)
- Clients non-contractuels ('Prepaid') (international) :  
[www.bpost.be/fr/envoyer-colis/international](http://www.bpost.be/fr/envoyer-colis/international)

<sup>1</sup> Pour plus d'informations sur nos produits et services, prenez contact avec votre Account Manager ou le Service Clients (**02 201 11 11**).

<sup>2</sup> Les Conditions Générales du service bpack sont disponibles sur le site [www.bpost.be/fr/terms-and-conditions](http://www.bpost.be/fr/terms-and-conditions).



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

### 1.1 Clients contractuels

#### 1.1.1 Formules d'envoi - national

##### 1) bpack 24h Pro

- Livraison à l'adresse de votre choix (domicile, travail, ...)
- Livraison le jour ouvrable suivant le dépôt (standard de lundi au vendredi, le samedi en option payante)
- En cas d'absence, bpost dépose le colis suivant les préférences de livraison du destinataire<sup>1</sup>.
- Si le destinataire n'a pas indiqué de préférences, bpost peut déposer le colis dans un lieu sûr ou chez un voisin
- Indemnité possible en cas de perte ou de dommage du colis après le traitement de la plainte.

##### 2) bpack 24h Business

- Livraison vers vos clients professionnels, à l'adresse de votre choix
- Livraison le jour ouvrable suivant le dépôt (standard du lundi au vendredi, le samedi en option payante)
- En cas d'absence, 2<sup>e</sup> présentation automatique le jour ouvrable suivant
- Signature ou preuve de livraison incluse
- Garantie de base incluse
- Accès au service Collect & Send (à partir de 1000 colis par an)

##### 3) bpack@bpost

- Livraison dans l'un de nos Bureaux de Poste, Points Poste ou Distributeurs de Colis
- Livraison le 1<sup>er</sup> jour ouvrable suivant le dépôt
- Disponibilité du colis dans le Point d'enlèvement durant 15 jours calendrier
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis

##### 4) Distributeur de Colis

- Livraison dans l'un des Distributeurs de Colis
- Disponible pour des colis d'un format maximum de 420 mm x 310 mm x 580 mm
- Livraison le 1<sup>er</sup> jour ouvrable suivant le dépôt
- Disponibilité du colis dans le Distributeur de Colis durant 5 jours calendrier
- Indemnité en cas de perte ou de dommage non-visible du colis

##### 5) Click & Collect

- Livraison dans l'un de vos propres magasins
- Livraison le 1<sup>er</sup> jour ouvrable suivant le dépôt
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis

##### 6) bpack XL

- Livraison de colis lourds (>30 kg) et volumineux<sup>2</sup>
- Dépôt chez Dynalogic Boom<sup>3</sup> avant 19h
- Livraison le 1<sup>er</sup> jour ouvrable suivant le dépôt
- En cas d'absence, 2<sup>e</sup> présentation sur rendez-vous
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis
- Signature du destinataire toujours requise

#### Saviez-vous que ?

Pour les colis urgents, utilisez notre service Euro-Sprinters, avec livraison 24h/24, 7 jours sur 7.  
Plus d'infos sur [www.eurosprinters.com](http://www.eurosprinters.com).



<sup>1</sup> Plus d'info sur le service MesPréférences, voir **point 2 Service MesPréférences : réception de colis en cas d'absence**.

<sup>2</sup> Poids : de 30 kg jusqu'à 170 kg - Dimensions : de 1,5 m jusqu'à 3,5 m - Volume jusqu'à maximum 1,5 m<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Dynalogic, Industrieweg 18, 2850 Boom. Avec accord de votre Account Manager, dépôt également possible à Bruxelles X et au Masspost Mouscron (phase test).



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

### 1.1.2 Formules d'envoi - international

#### 1) bpack World Express Pro

- Valable dans un réseau de plus de 220 pays.<sup>1</sup>
- Livraison express à partir d'un jour ouvrable après le dépôt (du lundi au vendredi).
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis.
- Signature du destinataire toujours requise.

#### 2) bpack World Business

- Valable dans un réseau de plus de 220 pays.<sup>2</sup>
- Livraison à partir de 2 jours ouvrables après le dépôt (du lundi au vendredi).
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis.
- Signature du destinataire possible (option payante).

#### 3) bpack Europe Business

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

#### 4) bpack@bpost international

- Livraison dans un Point d'enlèvement en France ou aux Pays-bas.
- Livraison à partir de 2 jours ouvrables après le dépôt (du lundi au vendredi).
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis.
- Disponibilité du colis dans le Point d'enlèvement durant minimum 7 jours calendrier.

<sup>1</sup> Consultez la liste sur [www.bpost.be/sites/default/files/landing\\_page/bpack\\_World\\_Express\\_Pro\\_Zones\\_FR.pdf](http://www.bpost.be/sites/default/files/landing_page/bpack_World_Express_Pro_Zones_FR.pdf).

<sup>2</sup> Consultez la liste sur [www.bpost.be/fr/zonesbpackworldbusiness](http://www.bpost.be/fr/zonesbpackworldbusiness).

<sup>3</sup> Consultez la liste sur [www.bpost.be/site/fr/business/send\\_post/parcels/bpack\\_europe\\_business.html](http://www.bpost.be/site/fr/business/send_post/parcels/bpack_europe_business.html).



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

### Retour à l'expéditeur



Un supplément pour le renvoi à l'expéditeur s'applique à tous les colis nationaux, **à l'exception des colis qui sont renvoyés via une formule de retour.**

Le supplément s'applique dans le cas où l'envoi est :

- refusé par le destinataire
- non réclamé par le destinataire
- non livrable (adresse erronée)

new

### 1.1.3 Formules de retour - national

#### 1) bpack Easy Retour<sup>1</sup>

- L'étiquette retour est fournie par l'e-commerçant (jointe à la commande initiale ou téléchargeable et imprimable par le consommateur)
- Le consommateur dépose le colis dans notre réseau (Bureau de Poste, Point Poste, Point Colis ou Distributeur de Colis)
- Retour endéans les 24 ou 48 heures (si dépôt en Point Colis) à compter de la réception du colis par bpost (du lundi au vendredi)
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis

#### 2) Easy Retour Printfree

- Le consommateur reçoit un code-barres qui lui permet de demander l'impression de l'étiquette retour au guichet d'un Bureau de Poste ou d'un Point Poste
- Retour endéans les 24 heures à compter de la réception du colis par bpost (du lundi au vendredi)
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis

### 1.1.4 Formule de retour - international

#### 1) bpack World Easy Return

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

<sup>1</sup> Il existe l'option d'enlèvement en soirée à domicile pour les colis 'Easy- Retour'. Demandez plus d'informations à votre Account Manager ou au Service Clients (**02 201 11 11**).

<sup>2</sup> Consultez la liste sur [www.bpost.be/bpack/docs/bpack\\_World\\_Easy\\_Return\\_countries\\_fr.pdf](http://www.bpost.be/bpack/docs/bpack_World_Easy_Return_countries_fr.pdf).



### 1.2 Clients non contractuels ('Prepaid')

#### 1.2.1 Formules d'envoi - national

##### 1) Colis Boîte aux Lettres

- Distribution vers une adresse :
  - Boîte préaffranchie avec plusieurs tailles disponibles
  - Maximum 1 kg
  - Indemnité à hauteur des frais d'envoi en cas de perte ou de dommages
  - Livraison prévue directement dans la boîte aux lettres, le premier jour ouvrable suivant le dépôt

##### 2) Standard

- Distribution vers une adresse :
  - Livraison prévue le premier jour ouvrable après le dépôt
  - Jusqu'à 10 kg
  - Indemnité à hauteur des frais d'envoi en cas de perte ou de dommages
  - Livraison de vos colis à l'adresse de votre choix
    - En cas d'absence bpost dépose le colis suivant les préférences de livraison du destinataire<sup>1</sup>
- Distribution vers un Point d'enlèvement :
  - Livraison prévue le premier jour ouvrable suivant le dépôt
  - Jusqu'à 10 kg
  - Indemnité à hauteur des frais d'envoi en cas de perte ou de dommages
  - Livraison de vos colis dans l'un de nos Bureaux de Poste, Points Poste ou Points Colis
    - Disponibilité du colis dans le Point d'enlèvement durant 15 jours calendrier
- Distribution vers un Distributeur de Colis :
  - Livraison prévue le premier jour ouvrable suivant le dépôt
  - Jusqu'à 10 kg
  - Indemnité à hauteur des frais d'envoi en cas de perte ou de dommages
  - Livraison de vos colis dans l'un des Distributeurs de Colis
    - Disponible pour des colis d'un format maximum de 420 mm x 310 mm x 580 mm
    - Disponibilité du colis dans le Distributeur de Colis durant 5 jours calendrier

##### 3) Avec Garantie

- Distribution vers une adresse :
  - Livraison prévue le premier jour ouvrable suivant le dépôt
  - Jusqu'à 30 kg
  - Garantie incluse : couverture jusqu'à un maximum de 500 € en cas de perte ou de dommages
  - Preuve de distribution incluse : signature à la livraison
  - Livraison sécurisée de vos colis à l'adresse de votre choix
- Distribution vers un Point d'enlèvement :
  - Livraison prévue le premier jour ouvrable suivant le dépôt
  - Jusqu'à 30 kg
  - Garantie incluse : couverture jusqu'à un maximum de 500 € en cas de perte ou de dommages
  - Preuve de distribution incluse : signature à la livraison
  - Livraison de vos colis dans l'un de nos Bureaux de Poste, Points Poste ou Points Colis
    - Disponibilité du colis dans le Point d'enlèvement durant 15 jours calendrier
- Distribution vers un Distributeur de Colis :
  - Livraison prévue le premier jour ouvrable suivant le dépôt
  - Jusqu'à 30 kg
  - Garantie incluse : couverture jusqu'à un maximum de 500 € en cas de perte ou de dommages
  - Livraison de vos colis dans l'un des Distributeurs de Colis
    - Disponible pour des colis d'un format maximum de 420 mm x 310 mm x 580 mm
    - Disponibilité du colis dans le Distributeur de Colis durant 5 jours calendrier

<sup>1</sup> S'il n'y a pas de préférences déterminées par le destinataire, bpost peut déposer le colis dans un lieu sûr ou chez un voisin.



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

### Saviez-vous que ?



Pour les colis urgents, utilisez notre service Euro-Sprinters, avec livraison 24h/24, 7 jours sur 7.  
Plus d'infos sur [www.eurosprinters.com](http://www.eurosprinters.com).

### 1.2.2 Formules d'envoi - international

#### 1) Economy

- Livraison de vos colis de maximum 2 kg dans un réseau de 220 pays<sup>1</sup>.

#### 2) Standard

- Livraison de vos colis de maximum 30 kg dans un réseau de 220 pays<sup>1</sup>.
- Suivi de l'acheminement du colis en ligne.
- Indemnité de base en cas de perte ou de dommage du colis.

new

#### 3) With warranty

- Livraison de vos colis de maximum 30 kg dans un réseau de 220 pays<sup>2</sup>.
- Suivi de l'acheminement du colis en ligne.
- Garantie incluse : couverture jusqu'à un maximum de 500 € en cas de perte ou de dommages

#### 4) Express

- Livraison express de vos colis de maximum 30 kg dans un réseau de 220 pays<sup>2</sup>.
- Indemnité de base en cas de perte ou de dommage du colis.
- Suivi en ligne de l'acheminement du colis.
- Signature du destinataire toujours requise.

<sup>1</sup> Consultez la liste sur [www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays\\_FR-bpackWorld\\_0.pdf](http://www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays_FR-bpackWorld_0.pdf).

<sup>2</sup> Consultez la liste sur [www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays\\_FR-bpackWorldExpress.pdf](http://www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays_FR-bpackWorldExpress.pdf).



### 2. Service MesPréférences : réception de colis en cas d'absence

---

bpost a développé pour ses clients une **plateforme** ([www.bpost.be/mespreferences](http://www.bpost.be/mespreferences)) sur laquelle il leur est possible, en tant que destinataire d'un colis, de spécifier leurs préférences de livraison en cas d'absence.

Afin de respecter les préférences de vos destinataires, il est important de nous transmettre **l'adresse email** avec laquelle ils ont fait leur commande. Ainsi nous pourrons lier la livraison de leur colis avec leurs préférences.



#### 2.1 Livraison chez un voisin (spécifié ou aléatoire)

- A max. 50 m de l'adresse de livraison.
- Cette préférence n'est pas disponible pour les colis livrés contre remboursement.
- Préférence non disponible pour un colis avec option de livraison 'evening delivery'.

#### 2.2 Livraison dans un lieu sûr

- Livraison à l'adresse dans un lieu sûr, sec et accessible.
- En cas de colis contre signature, la preuve de livraison sera une photo.
- Cette préférence n'est pas disponible pour les colis livrés contre remboursement et/ou 'avec Garantie'.

#### 2.3 Livraison directement dans un Point d'enlèvement<sup>1</sup>

- Livraison directe dans le Point d'enlèvement spécifiquement choisi par le client.
- Cette préférence n'est pas disponible pour les colis livrés contre remboursement.
- Préférence non disponible pour un colis avec option de livraison 'evening delivery'.

#### 2.4 En cas d'absence, livraison dans un Point d'enlèvement préféré<sup>1</sup>

- Livraison dans le Point d'enlèvement spécifiquement choisi par le client.
- Livraison le premier jour ouvrable suivant la tentative de livraison à l'adresse du client.

Au cas où la livraison à domicile n'est pas possible et que bpost ne dispose d'aucune information sur les préférences de livraison du destinataire, bpost peut livrer proactivement chez un voisin ou en lieu sûr et informe le client de cette livraison.



<sup>1</sup> Uniquement si le colis n'a pu être directement déposé dans la boîte aux lettres.



# Colis : contenu & dimensions

## 1. Envois interdits, non conformes ou non distribuables

---

### 1. Envois interdits et non conformes

1.1 Conformément à la Législation postale en vigueur, l'expédition ou le transport de certains contenus est interdite. Il s'agit notamment :

#### 1.1.1 Les marchandises dangereuses :

Les objets qui, en raison de leur forme, de leur nature ou de leur emballage, peuvent être dangereux pour les personnes ou causer des dommages à d'autres envois, au matériel de bpost ou à des marchandises de tiers (y compris les colis) ;

#### **Classe 1**

- Matières et objets explosibles : feux d'artifice, munitions, poudre à canon ...

#### **Classe 2**

- Gaz inflammables : gaz de camping, briquets, aérosols ...
- Gaz ininflammables et non toxiques : extincteurs, bouteilles de plongée, néons ...
- Gaz toxiques : monoxyde de carbone, chlore ...

#### **Classe 3**

- liquides inflammables : alcools, essence, vernis à ongles ...

#### **Classe 4**

- Substances inflammables : allumettes ...
- Substances spontanément combustibles : le phosphore ...
- Substances qui, au contact de l'eau, dégagent des gaz inflammables : sodium, carbure de calcium ...

#### **Classe 5**

- Substances oxydantes : désinfectants, poudre de blanchiment ...
- Peroxydes organiques : blanchiment ...

#### **Classe 6**

- Substances toxiques : pesticides, mort-aux-rats ...
- Matières infectieuses : virus, échantillons de sang ...

#### **Classe 7**

- matières radioactives : utilisées pour le diagnostic médical et les traitements tels que le Cobalt-60, l'Iodine-125 ...

#### **Classe 8**

- substances caustiques (substances corrosives) : mercure, acide chlorhydrique ...

#### **Classe 9**

- matières et objets dangereux divers : piles au lithium, dioxyde de carbone sous forme solide (glace sèche) ...



## 4. Les colis > Colis : contenu & dimensions

new

### 1.1.2 Objets interdits :

- Drogues, narcotiques et substances psychotropes ;
- Armes, pièces essentielles des armes et munitions, armes de contrefaçon, couteaux, épées, poignards et tout autre objet tranchant ou coupant ;
- Les articles, écrits ou substances en général dont l'importation, l'exportation, la production, la circulation, la distribution, l'utilisation, la possession, la vente ou le transport sont interdits par la loi ;
- Les articles portant des déclarations contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- Les envois qui indiquent des destinations interdites en vertu du droit commercial ou qui contiennent des marchandises interdites ;
- Les envois contenant des marchandises de contrefaçon ;
- Des valeurs au porteur, pièces de monnaie, billets de banque, bijoux (exceptés les bijoux de fantaisie, ayant une valeur ne dépassant pas 500 EUR), ou autres matières précieuses, sauf s'ils sont expédiés sous enveloppe close comme Envoi avec Valeur Déclarée. Ils peuvent être insérés dans des Envois recommandés internationaux avec valeur déclarée, mais uniquement si le pays de destination participe à ce service ;
- Les colis dont la valeur dépasse 25 000 euros.

1.2. Sans préjudice de l'article VII.2 et de la possibilité de bpost d'informer le cas échéant les instances compétentes, bpost se réserve le droit, en ce qui concerne les contenus interdits repris au point 1.1 ci-dessus :

- d'en refuser le dépôt ;
- d'en suspendre le Traitement ;
- s'ils constituent un danger pour les personnes ou les choses, de les détruire immédiatement ; et/ou
- de les renvoyer à l'expéditeur si son adresse est indiquée sur l'Envoi. Si l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée sur l'Envoi, bpost pourra traiter ces Envois conformément aux dispositions des points 2.1 b) et c) ci-dessous. Les frais de renvoi, de conservation et tous les autres frais seront le cas échéant à charge du Client.

1.3. Outre les Envois contenant des contenus interdits, bpost se réserve le droit de refuser ou de suspendre le Traitement d'Envois (autres que les Envois repris au point 1.1 ci-dessus) qui ne sont pas conformes aux conditions reprises dans les présentes Conditions Générales, Manuels Opérationnels, conditions particulières et autres documents applicables au Traitement des Envois ainsi qu'aux dispositions applicables de la Législation postale.

Il s'agit notamment des Envois :

- insuffisamment ou non affranchis ;
- dont l'adresse de destination fait défaut, est incomplète, illisible ou non conforme aux règles d'adressage prescrites par bpost dans ses Manuels Opérationnels ;
- ne répondant pas aux règles techniques et opérationnelles (notamment de poids et de dimensions) applicables ; ou
- non correctement emballés ou pourvus d'un emballage non approprié au contenu de l'Envoi.

1.4. Denrées périssables dans les Envois ou Paquets Bpack Les Envois ou Paquets Bpack contenant des marchandises périssables sont transportés exclusivement aux risques du Client et sans que la responsabilité de bpost ne puisse être mise en cause en cas de dommage causé à ou par ces Envois.



## 4. Les colis > Colis : contenu & dimensions

1.5. Sans préjudice de l'article VII.2, bpost se réserve le droit, en ce qui concerne les Envois non conformes repris au point 1.3 ci-dessus :

- d'en refuser le dépôt ;
- d'en suspendre le Traitement ;
- s'il s'agit d'Envois insuffisamment ou non affranchis ;
- de demander à l'expéditeur, si son adresse est indiquée sur l'Envoi et que celle-ci est située en Belgique, de s'acquitter des frais d'affranchissement et des frais supplémentaires dus à cet affranchissement absent ou insuffisant ;
- lorsque l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée sur l'Envoi ou que l'adresse de l'expéditeur n'est pas située en Belgique, de laisser un avis à l'adresse de destination requérant le paiement des frais d'affranchissement et des frais supplémentaires, si l'adresse de destination est située en Belgique ;
- en cas de non paiement des frais d'affranchissement et des frais supplémentaires suite à cet avis ou dans le cas où l'Envoi n'est pas réclamé dans le délai fixé par bpost, de traiter cet Envoi conformément aux dispositions des points 2.1 b) et c) ci-dessous ;
- si l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée sur l'Envoi et que l'adresse de destination n'est pas située en Belgique, de traiter cet Envoi conformément aux dispositions réglementaires de l'Union Postale Universelle ;
- s'il s'agit d'Envois non conformes pour toute autre raison (que parce qu'ils sont insuffisamment ou non affranchis) :
- de les renvoyer à l'expéditeur si son adresse est indiquée sur l'Envoi ;
- si l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée sur l'Envoi, de traiter cet Envoi conformément aux dispositions des points 2.1 b) et c) ci-dessous.

1.6. Le Traitement par bpost des Envois repris aux points 1.1 et 1.3 ci-dessus, ne libère pas le Client de sa responsabilité.

Les colis dont le transport et le traitement sont soumis aux règles de l'OACI (Organisation de l'aviation civile internationale) et de l'IATA (Association du transport aérien international) relatives au transport international des marchandises dangereuses, aux règles ADR (Accord Dangereux Routier = Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route) et autres règles nationales ou internationales pertinentes (ci-après dénommées 'Marchandises dangereuses') ne peuvent être confiés à bpost en vue d'un transport, sauf autorisation écrite préalable de bpost.





## 4. Les colis > Colis : contenu & dimensions

### 2. Dimensions de vos colis

#### 2.1 Colis national

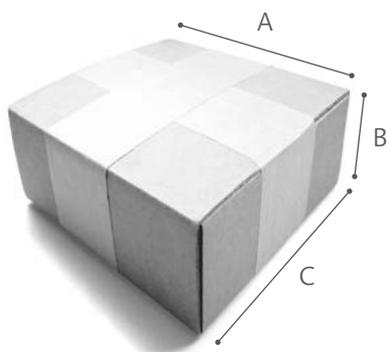
##### Saviez-vous que ?

Un envoi est automatiquement considéré comme colis s'il dépasse

- 2 kg ou
- l'une des dimensions suivantes, à savoir 350 mm (A) x 230 mm (C) x 30 mm (B)



Les colis doivent respecter rigoureusement tous les critères repris dans le schéma ci dessous.



#### Colis standard

- |                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>Dimensions minimum</b> | · Largeur 112 mm<br>· Longueur 145 mm                      |
| <b>Dimensions maximum</b> | · Longueur 1,5 m<br>· Somme de $A + 2B + 2C : 3 \text{ m}$ |
| <b>Poids maximum</b>      | · 30 kg<br>· $2 \text{ kg/dm}^3$                           |

Pour les Distributeurs de Colis, le format maximum d'un envoi est de 420 mm x 310 mm x 580 mm.



Les colis qui dépassent les dimensions maximales (côté le plus long 1,5 m, 3 m au total) et/ou la limite de poids (max 30 kg) ne sont pas acceptés pour le dépôt en Bureau de Poste, Point Poste, Point Colis ou par enlèvement pick-up. Ils peuvent être acceptés en Masspost; des frais supplémentaires seront alors ajoutés à la facture (clients contractuels uniquement)

#### Densité du colis<sup>1</sup>



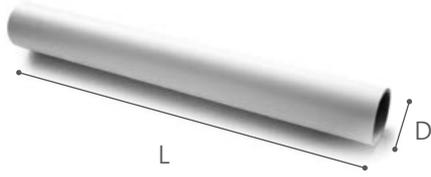
Un supplément tarifaire sera appliqué aux colis transportables pour lesquels la densité en  $\text{kg/m}^3$  est inférieure à une valeur seuil de  $120 \text{ kg/m}^3$ . Le supplément applicable sera calculé par chaque kg manquant inférieur à  $120 \text{ kg/m}^3$ .

Les colis bpack XL et colis avec dimensions de longueur + hauteur + largeur de moins de 70 cm sont exclus.

<sup>1</sup> Uniquement applicable aux clients contractuels.

## 4. Les colis > Colis : contenu & dimensions

Les colis sous forme de rouleau doivent respecter rigoureusement tous les critères repris dans le schéma ci-dessous.



<b>Dimensions minimum</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Longueur <math>\geq 100</math> mm et</li><li>· Longueur + (2 x diamètre) <math>\geq 170</math> mm</li></ul>
<b>Dimensions maximum</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Longueur <math>\leq 1,5</math> m et</li><li>· Longueur + (4x diamètre) <math>\leq 3</math> m</li></ul>
<b>Poids maximum</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· 30 kg</li><li>· <math>2\text{kg}/\text{dm}^3</math></li></ul>



### Colis XL<sup>1</sup>

<b>Volume</b>	Maximum : $1,5 \text{ m}^3$
<b>Longueur</b>	Maximum : 3,5 m
<b>Poids</b>	Maximum : 170 kg

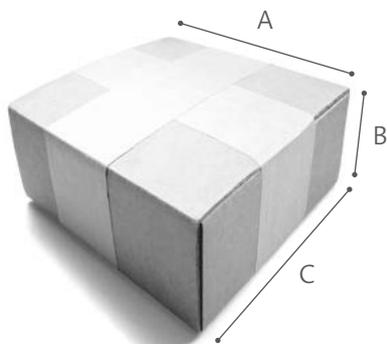
<sup>1</sup> Dépôt uniquement via Dynalogic, Industrieweg 18, 2850 Boom. Avec accord de votre Account Manager, dépôt également possible à Bruxelles X et au Masspost Mouscron (phase test).



## 4. Les colis > Colis : contenu & dimensions

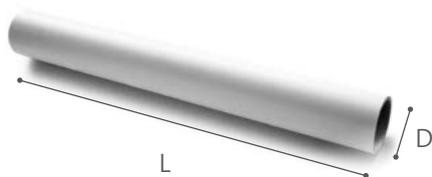
### 2.2 Colis international

Les colis doivent respecter rigoureusement tous les critères repris dans le schéma ci-dessous.



<b>Dimensions minimum</b>	· Largeur 153 mm · Longueur 240 mm
<b>Dimensions maximum</b>	· 1,5 m ou · 3 m pour la somme de (A) + (2 x B) + (2 x C)
<b>Poids maximum</b>	· 30 kg <sup>1</sup> · 2kg/dm <sup>3</sup>

Les colis sous forme de rouleau doivent respecter rigoureusement tous les critères repris dans le schéma ci-dessous.



<b>Dimensions maximum</b>	· 1,5 m
<b>Diamètre maximum</b>	· 400 mm
<b>Poids maximum</b>	· 30 kg <sup>1</sup> · 2kg/dm <sup>2</sup>

### Colis Internationaux ECONOMY

<b>Poids maximum</b>	· 2 kg
<b>Dimensions minimum</b> <i>(un des côtés doit dépasser une des dimensions suivantes)</i>	· largeur : 230 mm · longueur : 350 mm · hauteur : 30 mm
<b>Dimensions maximum</b>	· chaque dimension ≤ 600 mm · longueur + largeur + hauteur ≤ 900 mm
<b>Dimensions rouleaux</b>	· longueur < 600 mm · diamètre < 200 mm

<sup>1</sup> Dépôt uniquement via Dynalogic, Industrieweg 18, 2850 Boom.

<sup>2</sup> Certains pays limitent le poids des colis à des poids inférieurs (exemple : 20 kg), voir restrictions par pays op [www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays\\_FR-bpackWorld\\_0.pdf](http://www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays_FR-bpackWorld_0.pdf).



# Préparation de vos colis

## 1. Emballage de vos colis

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

Protégez votre colis de sorte à ce qu'il puisse résister aux différents chocs, coups et chutes qui peuvent survenir lors du tri ou du transport des colis ; votre colis doit pouvoir supporter une chute depuis une hauteur de 1 m 60 sans être endommagé.

Nous recommandons les bonnes pratiques suivantes :

- Utilisez un carton à double ou triple épaisseur, ou du matériel de conditionnement de haute qualité. Un emballage utilisé pour la vente au détail n'est évidemment pas approprié au traitement logistique.
- Adaptez au maximum l'emballage utilisé à la taille du contenu.
- Garnissez l'intérieur de votre colis de matériel de garnissage (papier d'emballage, matériau de rembourrage, coussins d'air, papier bulles, mousse, polystyrène, surfaces cartonnées supplémentaires, etc.) :
  - Afin d'éviter un contact direct entre les objets et l'emballage
  - Afin d'éviter des espaces vides dans le colis : un objet 'flottant' a beaucoup plus de risques de s'abimer qu'un objet correctement calé ; en secouant le colis aucun mouvement ne doit être ressenti.
  - Afin d'éviter tout contact entre différents objets dans le même colis
- Fermez complètement vos colis et utilisez un ruban adhésif large (5 cm minimum), solide et résistant aux intempéries. Appliquez le ruban adhésif sur les fermetures du colis, et idéalement aussi sur les rebords de toutes les faces du carton.
- N'attachez jamais deux ou plusieurs colis ensemble.
- N'utilisez pas de ficelles et cordages, confectionnez un emballage lisse et homogène.
- Enveloppez correctement les objets pointus et/ou tranchants.

### Objets fragiles

bpost ne prévoit pas un traitement spécifique pour les envois indiqués "fragile".

Si vous envoyez un objet fragile, quelques conseils spécifiques s'imposent :

- Respectez la règle volume d'emballage = 2 x le volume de l'objet ;
- Ne mettez jamais deux objets fragiles en contact dans un emballage, pensez aussi à mettre du calage entre chaque objet.

### Matières liquides

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

### Contenu

Le contenu de vos colis doit toujours être conforme aux Conditions Générales de bpost, **voir chapitre Colis : contenu & dimensions, point 1** pour la liste des marchandises dangereuses et interdites.

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

De plus, sachez que vos colis peuvent être refusés si :

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





### 2. Etiquettes et informations requises

---

#### 2.1 Etiquetage de vos colis

Afin d'assurer le traitement correct dans le tri et distribution de votre colis :

Votre colis doit toujours être pourvu d'étiquettes autocollantes claires et lisibles.

##### Règles à suivre pour le collage de l'étiquette :

- Les étiquettes doivent être collées sur une surface rigide
- Les étiquettes doivent être collées sans pli
- Les étiquettes doivent être collées sur la plus grande surface du colis, qui doit être plane et propre
- L'étiquette ne peut jamais être collée à cheval sur 2 faces.
- Ne pas utiliser la surface collante de l'étiquette pour fermer le colis

##### Règles à suivre pour les étiquettes imprimées elles-mêmes :

- Les champs obligatoires (adresse du destinataire, adresse de retour, code à barres, ...) doivent être positionnés au bon endroit sur l'étiquette et être parfaitement lisibles
- Zone d'adresse de couleur claire, et de préférence blanche.
- Impression du code-barres en noir.
- Contraste constant (entre la couleur de fond et les barres du code)

Si les codes-barres imprimés sur les colis ne sont pas protégés par une fenêtre ou un film transparent, l'encre doit être résistante (pluie, lumière du soleil, traitement, etc).



Les imprimantes 'matricielles' ou 'à tambour' ne permettent pas une impression correcte des étiquettes.

##### Règles spécifiques à suivre en cas d'envoi sous enveloppe de fenêtre :

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

#### 2.2. Présentation visuelle des colis - national

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





## 4. Les colis > Préparation de vos colis

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

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

### Saviez-vous que ?

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



## 2.3 Obtenir les étiquettes à code-barres - national

### 2.3.1 Pour les clients contractuels

Trois possibilités s'offrent à vous

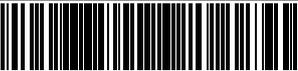
- Imprimez les étiquettes à l'aide de l'application en ligne Shipping Manager.

- Le nom d'utilisateur et mot de passe sont communiqués en concluant le contrat
- Le mode d'emploi comment créer un code à barres et les questions fréquentes peuvent être consultés via : [www.parcel.bpost.be/fr](http://www.parcel.bpost.be/fr).



- **Créez vos propres étiquettes** : en tenant compte des spécifications techniques imposées par bpost
- **Commandez des étiquettes imprimées par bpost**, via le service payant 'Preprint Label' disponible sur [www.bpost.be/site/fr/business/send\\_post/franking/preprintservice.html](http://www.bpost.be/site/fr/business/send_post/franking/preprintservice.html).

Exemple d'étiquette

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



## 4. Les colis > Préparation de vos colis

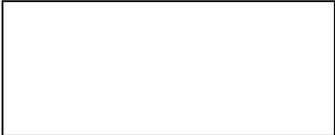
### 2.3.2 Pour les clients non contractuels

Trois possibilités s'offrent à vous

- **Créez des étiquettes à l'aide de l'application en ligne** ([www.bpost.be/envoyermespaquets](http://www.bpost.be/envoyermespaquets)) ou via l'app "My bpost" (disponible sur l'App Store ou Google Play) avec la possibilité de les recevoir par e-mail et/ou de les faire imprimer au Bureau de Poste ou au Point Poste.
- **Commandez vos étiquettes prépayées sur l'e-shop de bpost.**
- **Procurez-vous vos étiquettes d'envoi dans un Bureau de Poste ou dans un Point Poste :** remplissez toutes les informations nécessaires, collez la partie gauche de l'étiquette sur votre colis et allez ensuite au guichet afin de faire imprimer votre code-barres et de terminer votre transaction.

### 2.3.3 Via la machine à affranchir

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

<p>Machine à affranchir/frankiermachine Frankier hier uw pakket/Affranchissez ici votre paquet Machine BEFRANKN</p> 	<b>a</b>	Expéditeur/Afzender : Stadsbestuur Ninove Recepptie Centrumlaan 100 9400 Ninove
	Paquet - Pakket	<b>P</b>
 <a href="http://www.bpost.be/bpack">www.bpost.be/bpack</a>		

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



## 4. Les colis > Préparation de vos colis

### 2.4 Présentation visuelle des colis - international

Un colis bpack comporte toujours une étiquette ou un bordereau avec un code-barres 'P' unique commençant par 'CD' ; 'CE' ; 'EE' ou '3298' ou '3299'.



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

- votre n° de contrat bpack
- adresse de retour (située en Belgique)
- adresse de destination
- n° de téléphone de votre destinataire
- votre signature
- pour les envois hors de l'UE fiscale : description du contenu du colis (CN23)

#### **Astuce**

Si vous utilisez une étiquette Shipping Manager, toutes les infos s'y trouvent déjà.



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

Si votre colis est destiné à un pays situé en dehors de l'Union européenne, des formalités douanières sont d'application (voir détails au **point 3 de ce chapitre**).





## 4. Les colis > Préparation de vos colis

### 2.5 Obtenir les étiquettes à code-barres - international

#### 2.5.1 Pour les clients contractuels

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

#### 2.5.2 Pour les clients non contractuels

##### Economy

- Impression des étiquettes à l'aide de l'application en ligne sur [www.bpost.be/envoyermespaquets](http://www.bpost.be/envoyermespaquets).
- Via un Bureau de Poste ou Point Poste.

##### Standard

- Impression des étiquettes à l'aide de l'application en ligne sur [www.bpost.be/envoyermespaquets](http://www.bpost.be/envoyermespaquets).
- Via un Bureau de Poste
- Via un Point Poste (limité à envoi de 10 kg vers Europe).
- Commande des documents BPI04 également possible via [www.bpost.be/materiel](http://www.bpost.be/materiel).

##### Express

- Uniquement possible dans les Bureaux de Poste.

#### 2.5.3 Via la machine à affranchir

##### Economy

- ne nécessite ni bordereau ni étiquette à code-barres.
- Affranchissez une étiquette au tarif Economy et indiquez votre choix (PRIOR ou NON PRIOR).
- Collez l'étiquette affranchie sur votre envoi.

##### Standard

- Commandez gratuitement vos bordereaux BPI04 via [www.bpost.be/materiel](http://www.bpost.be/materiel) ou procurez-les vous via un Bureau de Poste ou un Point Poste
- Affranchissez une étiquette et collez-la dans le coin supérieur droit de votre bordereau.



new

### 3. Colis International - Formalités douanières

#### Envois hors UE



Assurez-vous que nous pouvons continuer à livrer vos envois hors UE rapidement et correctement.

**Veuillez remplir correctement toutes les informations numériques, pour éviter que votre envoi ne soit refusé et retourné.**

Il y a depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021 du changement en ce qui concerne les **données globales requises au niveau international**. Ces nouvelles exigences du secteur de l'e-commerce s'appliquent donc à tous vos envois de marchandises.

Cette nouvelle réglementation, qui impose la transmission d'une série d'informations détaillées sur vos envois, est appelée **Electronic Advance Data** ou **EAD**.

**À partir du 1<sup>er</sup> juillet, il est nécessaire de remplir correctement tous les champs obligatoires ou votre envoi sera refusé et retourné.** La transmission de ces données dans un format correct permettra un dédouanement rapide dans le pays de destination hors zone douanière de l'UE et évitera tout retard et/ou frais supplémentaires liés à des données manquantes.

Les informations à fournir obligatoirement sont les suivantes :

- Nom et adresse de l'expéditeur
- Nom et adresse du destinataire
- Numéro de téléphone ou e-mail du destinataire
- Montant des ports payés
- Devise des ports payés
- Nombre d'articles
- Valeur des articles
- Devise de valeur des articles
- Description de l'article
- Poids
- Code tarifaire HS
- Origine des marchandises

Si toutes les données ont été saisies numériquement, elles seront immédiatement incluses sur le **document CN-23** à imprimer.

#### Saviez-vous que ?



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



## 4. Les colis > Préparation de vos colis

### 3.1 Aperçu général des documents de douane relatifs aux envois internationaux

L'expéditeur est responsable de vérifier quels documents de douane sont nécessaires.

Il est tenu de les compléter, les signer et les coller sur le colis.

Pour tous les envois internationaux, les documents de douane suivants doivent être joints à l'envoi :

<b>Dans l'UE fiscale</b>	Aucun document de douane n'est requis
<b>Hors de l'UE fiscale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Complétez intégralement la partie/le document CN23 et ajoutez un exemplaire extra (pour plus d'info, voir le point 2. En pratique)</li> <li>• Joignez toujours la facture ou le pro forma en deux exemplaires.</li> <li>• Pour les envois d'une valeur commerciale supérieure à 1 000 €, joignez également un Document Administratif Unique.</li> </ul>

Pays de l'Union Européenne (UE) au 01.01.2021.

"Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grand-duché de Luxembourg, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède et Tchéquie."<sup>1</sup>



#### Attention

Les territoires ci-dessous n'appartiennent pas à la zone **fiscale** de l'UE. Par conséquent, les formalités de douane y sont les mêmes que celles applicables aux envois hors UE fiscale :

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

<sup>1</sup> Cette liste peut varier. Veuillez toujours consulter la mise à jour sur le site de l'UE [www.europa.eu/european-union/about-eu/countries\\_en](http://www.europa.eu/european-union/about-eu/countries_en).



### 3.2 En pratique

#### 3.2.1 Documents de douane – pour les envois en dehors l'UE fiscale

##### Pour les envois Economy, Standard et Express

Les clients non contractuels peuvent obtenir leurs étiquettes d'envoi dans un Bureau de Poste ou un Point Poste. Les différents champs de ce document doivent être remplis, y compris la partie CN23: expéditeur, destinataire, code tarifaire SH, coordonnées (adresse e-mail et numéro de téléphone), port payé. Il est fortement recommandé de renseigner l'adresse email et/ou le numéro de téléphone du destinataire de l'envoi pour faciliter et accélérer tant son dédouanement dans le pays d'arrivée que la notification du destinataire du jour de distribution. Pour les envois Economy, inscrivez l'adresse sur le colis et joignez un document CN23 (également disponible au Bureau de Poste ou Point Poste). Vous pouvez faire affranchir votre colis au guichet.

##### Pour les envois bpack World Business et bpack World Express Pro

Les clients contractuels, peuvent créer leurs étiquettes d'envoi via le Shipping Manager. Le document CN23 est automatiquement imprimé lors de la création d'une étiquette d'envoi. Les champs ouverts de la partie CN23 (quantity, weight in kg, detailed description of the content, value) sont remplis numériquement. Une description détaillée est nécessaire pour garantir une importation et une exportation fluides.

##### Pour tous les envois

- Ajoutez toujours deux exemplaires de la facture ou d'une facture pro-forma des marchandises envoyées  
Téléchargez ici **un modèle de facture pro-forma**.

- Si la valeur commerciale de votre envoi est supérieure à 1 000 €, veuillez joindre un Document Administratif Unique sous une pochette transparente à l'arrière de votre envoi.  
**Plus d'infos ?** Contactez le SPF Finances à l'adresse suivante **[info.douane@minfin.fed.be](mailto:info.douane@minfin.fed.be)**
- En cas de réexportation ou d'exportation temporaire de marchandises, il convient également de joindre un Document Administratif Unique.



##### Conseils pour remplir la partie CN23

- Il est préférable de remplir le formulaire d'expédition en anglais ou en français car, dans le monde postal international, sont les langues reconnues.
- Veillez à remplir pour les envois hors UE l'intégralité de la partie CN23 de manière complète, correcte et lisible. Une description du type "clothing" ne sera pas acceptée (au contraire de "men's shirts" ou "cotton t-shirts", par exemple). Si ces données ne sont pas complétées, des retards dans l'acheminement de l'envoi et d'autres inconvénients pour vous ou le destinataire pourraient en résulter.
- Les autorités douanières ou d'autres autorités publiques peuvent contrôler physiquement un envoi dans le pays d'exportation, le pays de transit et/ou le pays de destination. De fausses déclarations entraînent généralement un risque d'amende ou la saisie de l'envoi.
- Conformément à la législation postale en vigueur, l'expédition ou le transport de certains envois est interdit(e) (consultez les conditions générales relatives aux services de bpost sur [www.bpost.be](http://www.bpost.be))
- Vos marchandises peuvent faire l'objet de restrictions. Il vous incombe par ailleurs de vous enquêter des possibilités d'importation et d'exportation et de vous renseigner sur les documents additionnels obligatoires (comme le certificat d'origine, certificat sanitaire, licence CITES, certificat phytosanitaire, etc.).





## 4. Les colis > Préparation de vos colis

Exemple CN23

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

### 3.2.2 Instructions pour tous les envois à caractère commercial ("Commercial senders") hors UE fiscale

Dès qu'il y a relation à caractère commercial entre l'expéditeur et le destinataire, on parle d'envoi commercial.

**Par relation à caractère commercial, on entend :**

- l'achat de particulier à société
- l'achat de société à société
- l'achat de particulier à particulier (ex. via un site d'enchères)
- un échange (sans paiement en argent, par exemple pour les collectionneurs).

**Pour les envois commerciaux veuillez toujours indiquer clairement les éléments suivants :**

- Une description claire de l'envoi: Veuillez indiquer toujours le contenu que vous décrivez en détail, le nombre, le poids et la valeur de l'envoi.
- Le code tarifaire SH ("HS code") En vertu des règles de répartition convenues mondialement, les marchandises reçoivent, selon le Système harmonisé (SH), un code de marchandises. Ce code à six chiffres doit être rempli sur la partie CN23. Consultez le [site web](#).
- Le terme "pays d'origine" ("Country of origin of goods") désigne le pays de provenance des marchandises (p. ex. le pays de production, de fabrication ou d'assemblage). Il est conseillé aux expéditeurs d'envois commerciaux de remplir ces données correctement, car cela peut aider la douane à traiter ces envois plus rapidement et correctement.
- Veuillez indiquer les Frais de port ("Postage fee") payés à bpost pour l'expédition de l'envoi. Mentionnez séparément toute autre taxe (p. ex. assurance). Ces montants sont nécessaires pour calculer les exigibilités douanières dans le pays de destination.
- Lorsque votre envoi, selon le pays de destination, est accompagné d'une licence ou d'un certificat, veuillez indiquer son numéro sur la partie CN23. Il incombe à l'expéditeur et au destinataire d'obtenir les documents corrects. Joignez ces documents à la facture en deux exemplaires sous pochette transparente à l'arrière du colis. N'emballez JAMAIS les documents concernant l'envoi (facture, certificats, déclarations, étiquettes d'envoi) dans l'envoi. Cela facilitera la vérification de ces documents.
- Vous devez joindre une facture à tous les envois commerciaux en deux exemplaires (veuillez en indiquer le numéro sur la partie CN23 du bordereau d'expédition).
- Veuillez indiquer si des documents de douane doivent être validés avant Exportation ("Customs Documents to be validated for Export"). Joignez le Document Administratif unique ou le document d'accompagnement export (DAU/DAE) à la facture et aux autres documents sous pochette transparente à l'arrière du colis.



### 3.2.3 Factures commerciales ou pro forma ?

#### Saviez-vous que ?



Selon la législation douanière en vigueur, tous les envois de marchandises ou de documents vers des pays hors UE fiscale doivent être déclarés. Chaque envoi doit être accompagné d'une facture en deux exemplaires. En l'absence de facture commerciale, vous pouvez joindre une facture pro forma en deux exemplaires. Pour un traitement prompt de votre envoi, nous vous conseillons de compléter la facture en anglais ou français.

#### Les données suivantes doivent être remplies sur la facture :

- Nom, adresse et numéro de téléphone de l'expéditeur.
- Les assujettis à la TVA doivent mentionner leur numéro de TVA et leur numéro EORI.
- Nom, adresse, numéro de téléphone, et si possible le numéro TVA du destinataire.
- Indiquez également le pays d'origine des marchandises. Le pays d'origine est le pays où les marchandises ont été produites et non pas le pays où elles ont été achetées. Le pays d'origine se trouve normalement sur le produit ("made in"). La déclaration d'origine pourrait être rédigée comme suit : "The exporter of the products covered by this document declares that, except where otherwise clearly indicated, these products are of <<land>> origin."
- La description complète de la nature des marchandises, le nombre de pièces par marchandise, le poids total par marchandise et la valeur totale de chaque marchandise. N'oubliez pas de toujours mentionner la devise.
- Les poids net (Nett) et brut (Gross) de l'envoi (le poids brut est le poids total de l'envoi, emballage compris).
- La date et le lieu de l'achat.
- Imprimez toujours les factures sur votre propre papier à en-tête.

# Dépôt de vos colis

## 1. Modes de livraison possibles

---

### Palettes

- Europalette ou palette jetable
- Hauteur maximum : 180 cm
- Longueur x largeur maximum : 120 x 80 cm
- Poids maximum 700 kg
- Règles de conditionnement :
  - Veillez à ce que les colis ne dépassent pas la hauteur maximum de 180 cm et ne débordent pas de la palette
  - Si vous utilisez une caisse-palette en carton,
    - Utilisez un carton de qualité capable de résister au transport
  - Si vous utilisez un film plastique,
    - Utilisez du plastique rétractable solide
    - De préférence du plastique transparent permettant à bpost de visualiser le contenu de la palette et donc de prendre les bonnes décisions opérationnelles
    - Veillez à bien envelopper solidement l'ensemble des colis ainsi que la palette elle-même afin de stabiliser la charge

### Conteneurs bpost

- Hauteur : 160 cm
- Longueur x largeur : 71 x 102 cm
- Poids maximum 325 kg
- Règles de conditionnement : veillez à ce que les colis ne dépassent pas la hauteur du conteneur

## 2. Fichier d'annonce

---

Envoyez toujours un **fichier d'annonce** à temps à bpost.

Un fichier d'annonce facilite le tri de vos colis. Le tri d'un colis sans fichier d'annonce, engendre des coûts opérationnels. Pour chaque colis national pour lequel le fichier d'annonce n'est pas disponible, ou des données essentielles manquent (ex. adresse de livraison), un supplément tarifaire sera appliqué. 

### Spécificités fichier d'annonce bpack XL

Le fichier d'annonce pour le produit bpack XL doit contenir obligatoirement en plus les données suivantes :

- dimensions
- poids
- adresse e-mail du destinataire



new

### 3. Lieux et heures de dépôt

Vous pouvez déposer vos colis aux lieux ci-dessous

	Volume minimum	Volume maximum
<b>Bruxelles X , Antwerpen X et Charleroi X</b>	• 20 colis / jour	• Illimité
<b>Hyper Masspost Centers<sup>(1)</sup> (Gent X, Mouscron, Liège X)</b>	• 20 colis / jour	• Max 5000 colis / jour • Max 50 conteneurs / palettes / jour
<b>Masspost Centers<sup>(2)</sup></b>	• 20 colis / jour	• Max 500 colis / jour • Max 10 conteneurs / palettes / jour
<b>Bureau de Poste / Point Poste / Distributeur de Colis</b>	• Pas de minimum	• 20 colis / jour <sup>(2)</sup>

**Horaires pour les dépôts** (pour une distribution en J+1)<sup>3</sup> :

- Masspost Center : au plus tard à 16 heures.
- Hyper Masspost Center ou Bruxelles X : au plus tard à 17 heures<sup>3</sup>.
- Dynalagic Boom (uniquement colis XL) : de 12 à 19 heures.

Vous trouverez la liste de nos (Hyper) Masspost Centers et Parcels Intake Centers ainsi que leurs heures d'ouverture à l'adresse suivante [www.bpost2.be/locations/business/fr/both.php](http://www.bpost2.be/locations/business/fr/both.php).

Si vous déposez vos colis au (Hyper) Masspost Center ou à Bruxelles X zone colis :

- Vous vous présentez sur le quai du (Hyper) Masspost Center ou à Bruxelles X zone colis avec votre CMR ou bon de livraison pendant les heures de dépôt.
- Vos colis doivent être pourvus d'étiquettes à code-barres 'P', comprenant votre account ID (si vous êtes client contractuel), ou doivent être pré-affranchis.

Les paiements au comptant, via Bancontact, carte de crédit et par virement ne seront dès lors pas autorisés pour le dépôt de colis dans les (Hyper) Masspost Centers et à Bruxelles X.



Après vérification de la qualité de vos codes-barres (**voir point 5 de ce chapitre**), vous pouvez alors déposer vos colis sur le quai après autorisation d'un agent. Vous recevez votre autorisation/résumé de dépôt (sur demande).

<sup>1</sup> Uniquement pour clients contractuels.

<sup>2</sup> Vous pouvez déposer pour plusieurs colis en même temps: maximum 500 kg et 1,5 m<sup>3</sup> par dépôt (un poids maximum de 30 kg par colis individuel).

<sup>3</sup> Les dérogations exceptionnelles à ces conditions doivent être mentionnées dans le contrat du client. Veuillez, dans ce cas, prendre contact avec votre Account Manager ou le Service Clients (**02 201 11 11**).

## 4. Pré-tri du dépôt

### Quand un pré-tri est-il nécessaire?

Si vous déposez vos colis à Bruxelles X ou dans un (Hyper) Masspost Centers et avez plus de 400 colis par jour (équivalent annuel d'un volume de 100.000 colis), un pré-tri doit être effectué en 3 directions, mêlant des critères géographiques et des critères de taille / poids :

- **Manu** : pour tous les colis qui pèsent plus de 20 kg ou dont la longueur dépasse 100 cm ou dont le plus petit côté dépasse 70 x 60 cm
- **Meca A** : pour tous les colis qui n'entrent pas dans la catégorie manu, et qui sont à destination de la zone A, c'est-à-dire la Flandre et Bruxelles
- **Meca C** : pour tous les colis qui n'entrent pas dans la catégorie manu, et qui sont à destination de la zone C, c'est-à-dire la Wallonie

Le tri A/C peut se faire soit sur base du code postal, soit sur base de la première lettre du code de tri de type 'A20A', voir correspondance ci-dessous. Si la première lettre du code de tri est A ou B, le colis est pour la zone A, sinon c'est pour la zone C.

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



## 4. Les colis > Dépôt de vos colis

2 autres types de colis doivent aussi être mis séparément :

- Vos éventuels colis XL<sup>1</sup> :
  - poids > 30 kg
  - longueur >150 cm, ou (longueur + 2x largeur + 2x hauteur) > 300 cm
- Vos colis internationaux (codes-barres CD, CE, EE ou 3299).
- Utilisez une feuille d'identification pour l'étiquetage du conteneur, de la palette ou du bac bleu<sup>2</sup>. La feuille d'identification comporte la référence 'INT' pour les colis suivants :
  - bpack World Business (code-barres 'CD'; code-barre 3298 ; 3299)
  - bpack World Express (Pro) (code-barres 'EE')
  - bpack Europe Business<sup>3</sup> (code-barres '3299')
  - Standard (code-barres 'CE')
  - bpack@bpost International (code-barres 3298, 3299)

Identification sur le conteneur	Identification sur l'étiquette	Codes-barres correspondants
Conteneur/palette marqué 'zone INT'	INT	CD, CE, EE et 3298 et 3299 <sup>2</sup>

Pour les colis nationaux (sauf bpack XL), un supplément tarifaire sera appliqué à tous les colis qui ne peuvent pas être triés automatiquement ou semi-automatiquement dans les centres de tri et doivent donc être traités manuellement.



### Critères de traitement manuel

- **Poids** : plus de 20 kg (dans le cas de la tarification forfaitaire unique 0 à 30 kg)
- **Taille** : un côté supérieur à 1 m ou la plus petite surface supérieure à 70 X 60 cm
- **Forme** : tout emballage pour lequel l'étiquette ne peut pas être traitée horizontalement (par exemple, des cylindres) ou qui pourrait être endommagé (par exemple, des colis avec des pièces extrudées)
- **Contenu** : contenu du colis non fixé ou pouvant causer des dommages

La liste de critères ci-dessus n'est pas exhaustive. bpost se réserve le droit de traiter les colis manuellement s'il le juge nécessaire.

Placez les colis sur des palettes / dans des conteneurs séparés, munis de feuilles d'identification claires.

### Quelle feuille d'identification apposer sur les différents conteneurs / palettes?

- Une feuille d'identification (format minimum A5) avec la référence adéquate
  - 'Manu'
  - 'Meca A'
  - 'Meca C'
  - 'International'
- Un template de ces feuilles d'identification est disponible sur simple demande à votre contact commercial chez bpost ou sur le site [www.bpost.be/masspost](http://www.bpost.be/masspost) dans l'onglet '**Etape 3 conditionnement et pré-tri**'
- Pour les containers, la fiche d'identification est à coller sur le container
- Pour les palettes, idéalement 2 feuilles d'identification collées sur 2 faces différentes

<sup>1</sup> Les colis XL doivent être déposés chez Dynalogic, Industrieweg 18, 2850 Boom.

<sup>2</sup> Pour rappel, les bacs bleus sont uniquement utilisés pour les lettres avec un code-barres 'P'. Vos envois bpack Europe Business et bpack World Express (EE) doivent être séparés de tous les autres types d'envois.

<sup>3</sup> Si bpack Europe Business est prévu contractuellement.



### 5. Vérification de la qualité des codes-barres (traitement de colis non conformes)

---

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

**Dans le cas où certains barcodes sont illisibles ou incomplets**, vos colis seront traités par notre service 'Exception Handling' :

- Si le barcode original est encore lisible par nos agents, le même barcode sera à nouveau généré et collé sur le colis.
- Si le barcode original n'est plus lisible par nos agents, un nouveau barcode sera généré contenant votre account ID.

Dans ces cas de figure, nous ne garantissons plus la livraison et le suivi de l'acheminement des colis en ligne (Track & Trace) et nous nous réservons le droit de vous facturer un supplément tarifaire.

Ce service ne s'applique pas aux envois avec option COD (paiement par le destinataire à la livraison) – en raison des transactions financières liées à ce service. En cas d'étiquette illisible ou incomplète, ces colis vous seront immédiatement renvoyés, et vous serez chargé d'apporter les adaptations nécessaires. En cas de dépôt mixte bpack 24h et COD, le depot vous sera integralement renvoye.

**Dans le cas où ce ne sont pas seulement certains barcodes qui posent problème mais une grande partie de ceux-ci**, vos colis seront mis de côté, et notre Service Clients prendra contact avec vous pour convenir des actions à entreprendre :

- Soit vous venez les chercher.
- Soit nous vous les renvoyons à vos frais (via le service Transport de bpost).
- Soit nous les ré-étiquetons dans notre service 'Exception Handling', à vos frais.

## 6. Spécificités colis en option Samedi/Dimanche/Evening

---

### a) Spécificités pour livraison 'SAMEDI'

Cette option est uniquement disponible pour tous les colis du service bpack 24h PRO , bpack@bpost ou bpack 24/7 ayant les caractéristiques suivantes :

- Avoir un code à barres scannable
- Toujours porter la mention 'SAT' dans le coin supérieur gauche de l'étiquette d'expédition
- Dépôt le vendredi par le client ou son représentant (ou collectée par bpost le vendredi). Si le vendredi est un jour férié légal en Belgique, les colis à distribuer le samedi doivent être déposés ou récupérés le jeudi.
- bpost a reçu une annonce électronique valide (par exemple, un fichier LCI) avant le dépôt ou la collecte des colis dans laquelle la livraison est indiquée le samedi de la manière prescrite par bpost.

### b) Spécificités pour livraison 'DIMANCHE'<sup>1</sup>

Cette option est uniquement disponible pour tous les colis du service bpack 24h PRO ayant les caractéristiques suivantes :

- Avoir un code à barres scannable
- Une étiquette spécifique doit être apposée conformément aux spécifications techniques fournies par bpost (code de pré-tri, etc.), le modèle étant préalablement validé par bpost.
- Toujours porter la mention 'SUN' dans le coin supérieur gauche de l'étiquette d'expédition
- Dépôt le samedi par le client ou son représentant (ou collecte par bpost le samedi). Si le samedi est un jour férié belge, les colis à distribuer le dimanche doivent être déposés ou collectés le vendredi.
- bpost a reçu une annonce électronique valide (par exemple, un fichier LCI) avant le dépôt ou la collecte des colis dans laquelle la livraison est indiquée le dimanche de la manière prescrite par bpost.

### c) Spécificités pour livraison 'Evening Delivery'<sup>1</sup>

Cette option est uniquement disponible pour tous les colis du service bpack 24h PRO ayant les caractéristiques suivantes :

- Avoir un code à barres scannable
- Toujours porter la mention 'EV' dans le coin supérieur gauche de l'étiquette d'expédition
- Dépôt le jour ouvrable précédent par le client ou son représentant (ou collecte le jour ouvrable précédent ou le samedi par bpost), ou le samedi si 'Livraison en soirée' le lundi. Si le jour de dépôt par le client est un jour férié belge, les colis doivent être déposés ou collectés le jour précédent.
- bpost a reçu une annonce électronique valide (par exemple, un fichier LCI) avant le dépôt ou la collecte des colis, dans laquelle la livraison le soir est indiquée de la manière prescrite par bpost.

<sup>1</sup> Pour les spécificités de 'same day', 'ultra late in' evening et 'Sunday' deliveries, veuillez contacter votre Account Manager.

## 7. Enlèvement à domicile

---

### 7.1 Clients contractuels

- **via le Shipping Manager en ligne** (via le service 'Enlèvement sur Demande')  
[www.bpost.be/site/fr/solutions-professionnelles/paquets/enlevement-de-vos-colis-a-la-demande](http://www.bpost.be/site/fr/solutions-professionnelles/paquets/enlevement-de-vos-colis-a-la-demande)
- **via le service Collect & Send** (à condition d'avoir conclu un contrat)  
[www.bpost.be/site/fr/solutions-professionnelles/paquets/envoyer-des-colis-avec-collect-send](http://www.bpost.be/site/fr/solutions-professionnelles/paquets/envoyer-des-colis-avec-collect-send)
- **via le Transport de bpost** (à condition d'avoir conclu un contrat)  
[www.bpost.be/site/fr/solutions-professionnelles/paquets/demander-enlevement-avec-transport](http://www.bpost.be/site/fr/solutions-professionnelles/paquets/demander-enlevement-avec-transport)

#### 7.1.1 Service Collect & Send

- Si les caractéristiques des colis ou des lieux de prise en charge ne correspondent pas à celles indiquées sur le formulaire d'activation de la prise en charge, bpost ne peut pas garantir le service.
- L'enlèvement se fera en fonction de la fréquence, des heures et des autres modalités consignées sur le Formulaire d'Activation de l'Enlèvement .
- L'expéditeur doit veiller à ce que le chargement des colis puisse se dérouler sans heurts en rendant cet emplacement accessible aux véhicules venant chercher les colis.
- L'expéditeur reconnaît l'importance de l'exactitude des données qu'il fournit et qui sont spécifiées dans le Formulaire d'Activation de l'Enlèvement concernant la quantité moyenne quotidienne, hebdomadaire et mensuelle de colis faisant l'objet de l'enlèvement, dans la période de référence actuelle.
- L'expéditeur doit informer bpost en cas d'un écart de plus de 30% de quantités d'enlèvement.
- Si l'expéditeur n'informe pas (à temps) bpost de cet écart, bpost ne peut pas garantir le service.

#### **Astuce**

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



### 7.2 Clients non contractuels

Possibilité de faire appel au service 'Enlèvement sur Demande' :

- via notre application en ligne : [www.bpost.be/envoyermespaquets](http://www.bpost.be/envoyermespaquets)



### 8. Dépôts volumineux et période de pic

---

#### 8.1 Planification de dépôts volumineux

- Il est important que nous puissions bénéficier de vos prévisions des volumes, afin de pouvoir organiser nos ressources de tri / transport / distribution en conséquence
- Ainsi, dès le seuil de 250.000 colis par an ou 1.000 colis par jour, nous vous prions de nous envoyer chaque semaine un planning (forecast) par jour selon les modalités suivantes :
  - Forecast à la journée
  - Envoi avant mercredi 10h pour la semaine suivante
  - Envoi par email à l'adresse [smb\\_forecasting@bpost.be](mailto:smb_forecasting@bpost.be)
- En cas de changement de vos prévisions de volume, il est important de nous avertir au plus tôt afin que nous puissions adapter notre planning :
  - Maximum jusqu'à 17h pour les changements relatifs au jour suivant
  - Maximum jusqu'à 15h pour les changements relatifs au jour même

#### 8.2 Dépôts en période de pic

Les colis nationaux (sauf bpack XL) collectés et/ou déposés au cours de la période de pic de fin d'année 2020 seront soumis à un supplément tarifaire.

La période de pic de fin d'année est définie comme étant la période comprise entre

- 6 heures du matin 'black friday' et
- 6 heures du matin le 25 décembre

En raison du virus Covid-19, certains services peuvent être modifiés ou des mesures supplémentaires peuvent s'appliquer. Pour plus d'informations : [news.bpost.be/fr-corona](https://news.bpost.be/fr-corona).

