



# 4. De pakjes

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| De pakjesdienst (bpack)     | 1  |
| Pakjes: inhoud & afmetingen | 10 |
| Pakjes klaarmaken           | 16 |
| De afgifte van pakjes       | 27 |

# Inhoudstafel

## De pakjesdienst (bpack)

|   |          |
|---|----------|
| <b>1. Producten en diensten</b> .....                                   | <b>1</b> |
| 1.1 Contractuele klanten .....  | 2        |
| 1.1.1 Verzendformules - <b>nationaal</b> .....                          | 2        |
| 1.1.2 Verzendformules - <b>internationaal</b> .....                     | 3        |
| 1.1.3 Retourformules - <b>nationaal</b> .....                           | 4        |
| 1.1.4 Retourformules - <b>internationaal</b> .....                      | 4        |
| 1.2 Niet-contractuele klanten ('Prepaid') .....                         | 5        |
| 1.2.1 Verzendformules - <b>nationaal</b> .....                          | 5        |
| 1.2.2 Verzendformules - <b>internationaal</b> .....                     | 6        |
| 1.3 bpack XL .....  | 7        |
| 1.3.1 Productkenmerken .....  | 7        |
| 1.3.2 Afgifte plaatsen en tijdsvensters .....                           | 8        |
| 1.3.3 Bijzonderheden aankondigingsbestand bpack XL .....                | 8        |
| <b>2. Dienst MijnVoorkeuren: pakjes ontvangen bij afwezigheid</b> ..... | <b>9</b> |
| 2.1 Levering bij (opgegeven of willekeurige) burens .....               | 9        |
| 2.2 Levering op een veilige plaats .....                                | 9        |
| 2.3 Rechtstreekse levering in een Afhaalpunt .....                      | 9        |
| 2.4 Bij afwezigheid, levering in voorkeur Afhaalpunt .....              | 9        |

## Pakjes: inhoud & afmetingen

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Verboden, niet-conforme of onbestelbare zendingen</b> ..... | <b>10</b> |
| <b>2. Afmetingen, gewicht en dikte</b> .....                      | <b>13</b> |
| 2.1 Binnenlandse pakjes .....                                     | 13        |
| 2.2 Internationale pakjes .....                                   | 15        |

# Inhoudstafel

## Pakjes klaarmaken

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Pakjes verpakken</b> .....   | <b>14</b> |
| <b>2. Etiketten en benodigde informatie op pakjes</b> .....  | <b>17</b> |
| 2.1 Pakjes etiketteren .....   | 17        |
| 2.2 Benodigde informatie op pakje - <b>nationaal</b> .....   | 17        |
| 2.3 Streepjescode-etiketten verkrijgen - <b>nationaal</b> .....  | 18        |
| 2.3.1 Voor de contractuele klanten .....   | 18        |
| 2.3.2 Voor de niet-contractuele klanten .....  | 19        |
| 2.3.3 Met de frankeermachine .....   | 19        |
| 2.4 Benodigde informatie op pakje - <b>internationaal</b> .....  | 20        |
| 2.5 Streepjescode-etiketten verkrijgen - <b>internationaal</b> .....   | 21        |
| 2.5.1 Voor de contractuele klanten .....   | 21        |
| 2.5.2 Voor de niet-contractuele klanten .....  | 21        |
| 2.5.3 Via de frankeermachine .....   | 21        |
| <b>3. Internationale pakjes - Douaneformaliteiten</b> .....  | <b>22</b> |
| 3.1 Algemeen overzicht van de douanedocumenten .....   | 23        |
| 3.2 In praktijk .....  | 24        |
| 3.2.1 Douanedocumenten – voor zendingen buiten fiscaal EU .....  | 24        |
| 3.2.2 Instructies voor alle commerciële zendingen (“Commercial senders”) naar landen buiten fiscaal EU ..... | 24        |
| 3.2.3 Commerciële of pro forma factuur? .....  | 26        |

## De afgifte van pakjes

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Mogelijke aanleverwijzen voor uw pakjes</b> .....  | <b>27</b> |
| <b>2. Aankondigingsbestand</b> .....   | <b>27</b> |
| <b>3. Afgifteplaatsen en -uren</b> .....   | <b>28</b> |
| <b>4. Voorsortering van de afgifte</b> .....   | <b>29</b> |
| <b>5. Nazicht van de kwaliteit van de streepjescodes (verwerking van niet-conforme pakjes)</b> ..... | <b>31</b> |
| <b>6. Speciale opties Zaterdag/Zondag/Evening</b> .....  | <b>32</b> |
| <b>7. Afhaling aan huis</b> .....  | <b>33</b> |
| 7.1 Contractuele klanten .....   | 33        |
| 7.1.1 Dienst Collect & Send .....  | 33        |
| 7.2 Niet-contractuele klanten .....  | 33        |
| <b>8. Grote afgiftes en piekperiode</b> .....  | <b>34</b> |
| 8.1 Planning van omvangrijke afgiftes .....  | 34        |
| 8.2 Afgiftes in piekperiodes .....   | 34        |



# De pakjesdienst (bpack)

## 1. Producten en diensten<sup>1</sup>

---

Op nationaal niveau stelt bpost alles in het werk om de levering van uw pakjes de eerste werkdag nadat u ze hebt afgegeven bij uw bestemmingen te verzekeren. Met elke oplossing kunt u uw pakjes tijdens de verzending opvolgen via de website Track & Trace [www.bpost.be/trace](http://www.bpost.be/trace) of de app 'My bpost' [www.bpost.be/site/nl/ontvangen/pakjes-ontvangen/my-bpost-app](http://www.bpost.be/site/nl/ontvangen/pakjes-ontvangen/my-bpost-app).

**Buiten België** biedt bpack meerdere oplossingen voor uw pakjesleveringen. Met elke formule voor zendingen naar het buitenland, behalve met International Economy, kunt u uw pakjes online opvolgen met de functie 'Track & Trace'.

U vindt hier een overzicht van alle producten en diensten voor contractuele en niet-contractuele bpack-klanten.

De opties voor elk product vindt u op de productpagina's van bpack:



- Contractuele klanten (nationaal):  
[www.bpost.be/site/nl/professionele-oplossingen/pakjes/nationaal](http://www.bpost.be/site/nl/professionele-oplossingen/pakjes/nationaal)
- Niet-contractuele klanten ('Prepaid') (nationaal):  
[www.bpost.be/nl/pakje-verzenden/nationaal](http://www.bpost.be/nl/pakje-verzenden/nationaal)
- Contractuele klanten (internationaal):  
[www.bpost.be/site/nl/professionele-oplossingen/pakjes/internationaal](http://www.bpost.be/site/nl/professionele-oplossingen/pakjes/internationaal)
- Niet-contractuele klanten ('Prepaid') (internationaal):  
[www.bpost.be/nl/pakje-verzenden/buitenland](http://www.bpost.be/nl/pakje-verzenden/buitenland)

<sup>1</sup> Voor meer info over onze producten en diensten kunt u terecht bij uw Account Manager of de Klantendienst (02 201 11 11).

<sup>2</sup> U vindt de Algemene Voorwaarden van de bpack-dienst op [www.bpost.be/nl/terms-and-conditions](http://www.bpost.be/nl/terms-and-conditions).



## 4. De pakjes > De pakjesdienst (bpack)

### 1.1 Contractuele klanten

#### 1.1.1 Verzendformules - nationaal

##### 1) bpack 24h Pro

- Levering op het adres dat u kiest (thuis, op het werk enz.)
- Levering de werkdag na de afgifte (standaard van maandag tot vrijdag, zaterdag betalende optie)
- Als de bestemming niet thuis is, bezorgt bpost het pakje volgens de leveringsvoorkeuren die hij opgaf<sup>1</sup>
- Als de bestemming geen voorkeuren opgaf, mag bpost het pakje op een veilige plaats of bij de bureaus bezorgen.
- Schadevergoeding mogelijk in geval van verlies of beschadiging van het pakje, na onderzoek van de klacht.

##### 2) bpack 24h Business

- Levering bij uw professionele klanten op het adres dat u kiest
- Levering de werkdag na de afgifte (standaard van maandag tot vrijdag, zaterdag betalende optie)
- Als de bestemming niet thuis is, automatische 2<sup>de</sup> aanbieding de volgende werkdag
- Handtekening of leveringsbewijs inbegrepen
- Basisgarantie inbegrepen
- Toegang tot de dienst Collect & Send (vanaf 1000 pakjes per jaar)

##### 3) bpack@bpost (Ophalingspunt)

- Levering in een van onze Postkantoren, PostPunten of Pakjesautomaat
- Levering op de eerste werkdag na de afgifte
- Het pakje blijft 15 kalenderdagen beschikbaar in het ophalingspunt
- Vergoeding in geval van verlies of beschadiging van het pakje

##### 4) bpack 24/7 (Pakjesautomaat)

- Levering in een Pakjesautomaat
- Mogelijk voor pakjes die maximaal 420 mm x 310 mm x 580 mm meten
- Levering op de eerste werkdag na de afgifte
- Het pakje blijft 5 kalenderdagen beschikbaar in de Pakjesautomaat
- Vergoeding in geval van verlies of niet-zichtbare beschadiging van het pakje

##### 5) Click & Collect

- Levering in één van uw eigen winkels
- Levering op de eerste werkdag na de afgifte
- Vergoeding in geval van verlies of beschadiging van het pakje

##### 6) bpack XL

- Levering van zware (>30 kg) en/of grote pakjes<sup>2</sup>
  - Afgifte @ Dynalagic Boom<sup>3</sup> voor 19 uur
  - Levering op de eerste werkdag na de afgifte
  - Als de bestemming niet thuis is, 2<sup>de</sup> aanbieding voorzien
  - Vergoeding in geval van verlies of beschadiging van het pakje
  - Handtekening van de ontvanger steeds vereist
- Meer informatie over het XL product op [pagina 7](#).

#### Wist u dit?

Voor dringende pakjes kunt u onze dienst Euro-Sprinters gebruiken. Die levert 7 dagen op 7, de klok rond. Voor meer info: [www.eurosprinters.com](http://www.eurosprinters.com).



<sup>1</sup> Meer info over MijnVoorkeuren in [punt 2 Dienst MijnVoorkeuren: pakjes ontvangen bij afwezigheid](#).

<sup>2</sup> Gewicht: van 30 kg tot 170 kg - Afmetingen: van 1,5 m tot 3,5 m - Omtrek (lengte + 2x breedte + 2x hoogte > 3m) - Volume: maximaal 1,5 m<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Dynalagic, Industrieweg 18, 2850 Boom. Met akkoord van uw Account Manager, afgifte ook mogelijk in Brussel X, Masspost Moeskroen of Lummen (testfase).



## 4. De pakjes > De pakjesdienst (bpack)

### 1.1.2 Verzendformules - internationaal

#### 1) bpack World Express Pro

- Geldig in een netwerk van meer dan 220 landen.<sup>1</sup>
- Expreslevering vanaf een werkdag na de afgifte (van maandag tot vrijdag).
- Vergoeding in geval van verlies of beschadiging van het pakje.
- Handtekening van de bestemming altijd nodig.

#### 2) bpack World Business

- Geldig in een netwerk van meer dan 220 landen.<sup>2</sup>
- Levering vanaf 1 werkdag na de afgifte (van maandag tot vrijdag).
- Vergoeding in geval van verlies of beschadiging van het pakje.
- Handtekening van de bestemming mogelijk (betalende optie).

new

#### 3) International Home Economy

- Geldig voor 26 Europese landen.
- Geldig voor zendingen van max. 2 kg en de volgende afmetingen: lengte  $\leq$  60 cm en L + B + H  $\leq$  90 cm.
- Levering vanaf 1 werkdag na afgifte (maandag t/m vrijdag).
- Geen vergoeding bij verlies of beschadiging van het pakje.
- Geen handtekening van de bestemming mogelijk.

new

#### 4) Internationale brievenbus

- Geldig in Nederland.
- Geldig voor zendingen tot 2 kg en met de volgende afmetingen: 38 x 26,4 x 3,2 cm.
- Levering vanaf 1 werkdag na afgifte (maandag t/m vrijdag).
- Geen vergoeding in geval van verlies of beschadiging van het pakje.
- Geen handtekening van de bestemming mogelijk.

#### 5) bpack Europe Business

- Geldig voor zendingen naar professionele klanten in 26 Europese landen.<sup>3</sup>
- Levering binnen 2 à 4 werkdagen voor de aangrenzende landen, 3 à 5 werkdagen voor de rest van Europa (van maandag tot vrijdag).
- Het pakje wordt tot 3 keer aangeboden als de bestemming afwezig is.
- Basisgarantie inbegrepen.
- Handtekening van de bestemming altijd vereist.
- Toegang tot de dienst Collect & Send (vanaf 1000 pakjes per jaar).

#### 6) bpack@bpost international

- Levering in een ophaalpunt in Frankrijk of Nederland.
- Levering vanaf 2 werkdagen na de afgifte (van maandag tot vrijdag).
- Vergoeding in geval van verlies of beschadiging van het pakje.
- Het pakje blijft minstens 7 kalenderdagen beschikbaar in het ophaalpunt.

<sup>1</sup> bpack World Express Pro: [www.bpost.be/sites/default/files/landing\\_page/bpack\\_World\\_Express\\_Pro\\_Zones\\_NL.pdf](http://www.bpost.be/sites/default/files/landing_page/bpack_World_Express_Pro_Zones_NL.pdf).

<sup>2</sup> U vindt de lijst op: [www.bpost.be/nl/zonesbpackworldbusiness](http://www.bpost.be/nl/zonesbpackworldbusiness).

<sup>3</sup> U vindt de lijst op: [www.bpost.be/site/nl/professionele-oplossingen/pakjes/internationaal/bpack-europe-business](http://www.bpost.be/site/nl/professionele-oplossingen/pakjes/internationaal/bpack-europe-business).



## 4. De pakjes > De pakjesdienst (bpack)

### Terug naar afzender



Op alle nationale pakjes wordt een tarief toeslag aangerekend om ze terug te sturen naar de afzender, behalve op de pakjes die via een retourformule worden teruggestuurd.

Dat supplement geldt voor pakjes die:

- door de bestemming worden geweigerd
- niet door de bestemming worden opgehaald
- niet geleverd kunnen worden (omdat het adres niet klopt)

### 1.1.3 Retourformules - nationaal

#### 1) bpack Easy Retour

- De e-handelaar levert het retouretiket (hij voegt het bij de bestelling of zorgt ervoor dat de consument het kan downloaden en afdrukken).
- De consument geeft het pakje af in ons netwerk (Postkantoor, PostPunt, PakjesPunt of Pakjesautomaat).
- Retour binnen de 24 of 48 uur (bij een afgifte in een PakjesPunt) nadat bpost het pakje heeft ontvangen (van maandag tot vrijdag).
- Vergoeding in geval van verlies of beschadiging van het pakje.

#### 2) bpack Easy Retour Printfree

- De consument ontvangt een streepjescode waarmee hij kan vragen om het retouretiket af te drukken aan het loket van een Postkantoor of PostPunt.
- Retour binnen de 24 uur nadat bpost het pakje heeft ontvangen (van maandag tot vrijdag).
- Vergoeding in geval van verlies of beschadiging van het pakje.

### 1.1.4 Retourformules - internationaal

#### 1) bpack World Easy Return

- De e-handelaar levert het retouretiket (hij voegt het bij de bestelling of zorgt ervoor dat de consument het kan downloaden en afdrukken).
- Geldig in 22 Europese landen.<sup>1</sup>
- Terugzending tussen 2 en 5 werkdagen na de verzending (van maandag tot vrijdag).
- Vergoeding in geval van verlies of beschadiging van het pakje.

<sup>1</sup> U vindt de lijst op [www.bpost.be/bpack/docs/bpack\\_World\\_Easy\\_Return\\_countries\\_nl.pdf](http://www.bpost.be/bpack/docs/bpack_World_Easy_Return_countries_nl.pdf).



### 1.2 Niet-contractuele klanten ('Prepaid')

#### 1.2.1 Verzendformules - nationaal

##### 1) Brievenbuspakjes

- Levering naar een adres :
  - Voorgefrankeerde dozen in meerdere afmetingen beschikbaar
  - Maximum 1 kg
  - Vergoeding tot het bedrag van de verzendkosten in geval van verlies of beschadiging
  - Levering verwacht rechtstreeks in de brievenbus, op de eerste werkdag na de afgifte

##### 2) Standaard

- Levering naar een adres :
  - Levering verwacht op de eerste werkdag na de afgifte
  - Tot 10 kg
  - Vergoeding tot het bedrag van de verzendkosten in geval van verlies of beschadiging
  - Levering op het adres van uw keuze
    - Als de bestemming niet thuis is, bezorgt bpost het pakje volgens de leveringsvoorkeuren die hij opgaf<sup>1</sup>
- Levering naar een afhaalpunt :
  - Levering verwacht op de eerste werkdag na de afgifte
  - Tot 10 kg
  - Vergoeding tot het bedrag van de verzendkosten in geval van verlies of beschadiging
  - Levering van uw pakjes (tot 10 kg) in een van onze Postkantoren, PostPunten of PakjesPunt
    - Het pakje blijft 15 kalenderdagen beschikbaar in het Afhaalpunt
- Levering naar een Pakjesautomaat:
  - Levering verwacht op de eerste werkdag na de afgifte
  - Tot 10 kg
  - Vergoeding tot het bedrag van de verzendkosten in geval van verlies of beschadiging
  - Levering naar een van onze Pakjesautomaat
    - Mogelijk voor pakjes die maximaal 420 mm x 310 mm x 580 mm meten
    - Het pakje blijft 5 kalenderdagen beschikbaar in de Pakjesautomaat

##### 3) Met garantie

- Levering naar een adres :
  - Levering verwacht op de eerste werkdag na de afgifte
  - Tot 30 kg
  - Verzekering inbegrepen : dekking tot maximaal € 500 in geval van verlies of beschadiging
  - Leveringsbewijs inbegrepen : handtekening bij de levering
  - Beveiligde levering van uw pakjes op het adres dat u kiest
- Levering naar een Afhaalpunt :
  - Levering verwacht op de eerste werkdag na de afgifte
  - Tot 30 kg
  - Verzekering inbegrepen dekking tot maximaal € 500 in geval van verlies of beschadiging
  - Leveringsbewijs inbegrepen : handtekening bij de levering
  - Levering in een van onze Postkantoren, PostPunten of PakjesPunten
    - Het pakje blijft 15 kalenderdagen beschikbaar in het Afhaalpunt
- Levering naar een PakjesPunt :
  - Levering verwacht op de eerste werkdag na de afgifte
  - Tot 30 kg
  - Verzekering inbegrepen : dekking tot maximaal € 500 in geval van verlies of beschadiging
  - Levering in een van onze PakesPunten
    - Mogelijk voor pakjes die maximaal 420 mm x 310 mm x 580 mm meten
    - Het pakje blijft 15 kalenderdagen beschikbaar in het PakjesPunt

<sup>1</sup> Indien de geadresseerde geen voorkeur heeft aangeduid, kan bpost het pakje op een veilige plaats of bij een buurman afgeven.





## 4. De pakjes > De pakjesdienst (bpack)

### Wist u dit?

Voor dringende pakjes kunt u onze dienst Euro-Sprinters gebruiken. Die levert 7 dagen op 7, de klok rond. Voor meer info: [www.eurosprinters.com](http://www.eurosprinters.com).



### 1.2.2 Verzendformules - internationaal

#### 1) Economy

- Levering van uw pakjes van maximaal 2 kg in een netwerk van 220 landen.<sup>1</sup>

#### 2) Standard

- Levering van uw pakjes van maximaal 30 kg in een netwerk van 220 landen.<sup>1</sup>
- Mogelijk om het pakje online op te volgen
- Vergoeding in geval van verlies of beschadiging van het pakje.

#### 3) With Warranty

- Levering van uw pakjes tot 30 kg in een netwerk van 220 landen(2)
- Mogelijk om het pakje online op te volgen
- Inbegrepen garantie: dekking tot maximaal 500 euros in geval van verlies of beschadiging

#### 4) Express

- Expreslevering van uw pakjes van maximaal 30 kg in een netwerk van 220 landen.<sup>2</sup>
- Basisvergoeding in geval van verlies of beschadiging van het pakje.
- Mogelijk om het pakje online op te volgen
- Handtekening van de geadresseerde altijd vereist.

<sup>1</sup> U vindt de lijst op [www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays\\_NL-bpackWorld\\_0.pdf](http://www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays_NL-bpackWorld_0.pdf).

<sup>2</sup> U vindt de lijst op [www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays\\_NL-bpackWorldExpress.pdf](http://www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays_NL-bpackWorldExpress.pdf).



## 4. De pakjes > De pakjesdienst (bpack)

new

### 1.3 bpack XL

Deze pagina vermeldt de bijzonderheden van het bpack XL product.

De algemene informatie omtrent pakjes kan je vinden op de pagina's van de pakjesdienst (bpack).

- Bpack XL is enkel beschikbaar voor contractuele klanten.
- U kan een contract aanvragen bij uw Account Manager en als nieuwe klant wordt u begeleid door ons customer "Implementation Team" dat zal zorgen voor de toegang tot uw account.
- Bestemming van de bpack XL pakjes: België, Nederland, Luxemburg.
- De uitreiking tegen handtekening gebeurt tussen 8 en 22u op de eerste werkdag na de afgifte.
- Standaard tweede aanbieding.
- Vergoeding in geval van verlies of beschadiging tot € 500.
- Duidelijke email informatie flow en bevestiging van levering.
- Verschillende opties zijn mogelijk.

#### 1.3.1 Productkenmerken

##### 1) Een pakje wordt een bpack XL van zodra:

- het gewicht groter is dan 30 kg of
- de lengte > 150 cm of
- de lengte + 2x breedte + 2x hoogte > 300 cm

##### 2) Maxima:

- max. gewicht: 170 kg
- max. volume: 1,5 m<sup>3</sup>
- max. lengte: 3,5 m
- lengte + 2x breedte + 2x hoogte < 550 cm

##### 3) Er wordt een onderscheid gemaakt tussen 1XL en 2XL pakjes.

We spreken over een 2XL pak van zodra:

- het gewicht groter is dan 35 kg of
- de lengte groter is dan 275 cm of
- volume > 0,30m<sup>3</sup>





## 4. De pakjes > De pakjesdienst (bpack)

### 1.3.2 Afgifte plaatsen en tijdsvensters

**Dynalogic:** Industrieweg 18, 2850 Boom : elke werkdag tussen 12 en 19u

Enkel met voorafgaand akkoord van uw Account Manager is afgifte ook mogelijk in

- Hyper Masspost Brussel X<sup>1</sup> (tot 17u)
- Masspost Moeskroen<sup>1</sup> (tot 16u)
- Masspost Lummen<sup>1</sup> (tot 15u)

U vindt de adressen en openingsuren op [www.bpost2.be/locations/business/nl/both.php](http://www.bpost2.be/locations/business/nl/both.php).

Bij de aanlevering dienen aparte paletten gemaakt te worden voor 1XL en 2XL pakjes.

### 1.3.3 Bijzonderheden aankondigingsbestand bpack XL

Het aankondigingsbestand voor het product bpack XL moet naast de gewone data ook de volgende gegevens bevatten:

- afmetingen
- gewicht
- e-mailadres van de bestemming

<sup>1</sup> Maximum van 10 paletten per klant per dag



### 2. Dienst MijnVoorkeuren: pakjes ontvangen bij afwezigheid

---

bpost ontwikkelde voor de klanten een **platform** ([www.bpost.be/mijnvoorkeuren](http://www.bpost.be/mijnvoorkeuren)) waarop ze hun leveringsvoorkeuren kunnen opgeven voor wanneer ze niet thuis zijn als er bij hen een pakje wordt geleverd.

Opdat we de voorkeuren van uw bestemmingen kunnen naleven is het belangrijk dat u ons het **e-mailadres** bezorgt waarmee ze hun bestelling hebben geplaatst. Zo kunnen we de levering van hun pakje aan hun voorkeuren koppelen.



#### 2.1 Levering bij (opgegeven of willekeurige) burens

- Op maximaal 50 m van het leveringsadres.
- Deze voorkeur is niet beschikbaar voor pakjes met betaling bij levering en/of met leveringsoptie "evening delivery".

#### 2.2 Levering op een veilige plaats

- Levering op het adres, op een veilige, beschutte en toegankelijke plaats.
- Voor een pakje waarvoor een handtekening nodig is, wordt een foto als bewijs geleverd.
- Deze voorkeur is niet beschikbaar voor pakjes met betaling bij levering en/of levering met "Garantie".

#### 2.3 Rechtstreekse levering in een Afhaalpunt<sup>1</sup>

- Rechtstreekse levering in een door de klant gekozen Postkantoor, PostPunt, PakjesPunt of Pakjesautomaat.
- Voor pakjes met terugbetaling is levering alleen mogelijk in een Postkantoor of een PostPunt.
- Deze voorkeur is niet beschikbaar voor een pakje met de leveringsoptie 'evening delivery'.

#### 2.4 Bij afwezigheid, levering in voorkeur Afhaalpunt<sup>1</sup>

- Levering in een door de klant gekozen Postkantoor, PostPunt, PakjesPunt of Pakjesautomaat.
- Levering op het ophaalpunt op de eerste werkdag na de dag waarop bpost trachtte te leveren op het adres dat oorspronkelijk op het pakje stond.
- Voor pakjes met terugbetaling is levering alleen mogelijk in een Postkantoor of een PostPunt.

Als leveren aan huis niet mogelijk is en bpost geen info heeft over de leveringsvoorkeuren van de bestemming, kan bpost het pakje proactief leveren bij de burens of op een veilige plaats. bpost brengt de klant dan op de hoogte van die levering.



<sup>1</sup> Alleen als het pakje niet rechtstreeks in de brievenbus kon worden afgeleverd.



# Pakjes: inhoud & afmetingen

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

---

### 1. Verboden en niet-conforme zendingen

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

#### 1.1.1 Gevaarlijke goederen:

Voorwerpen die door hun vorm, aard of verpakking een gevaar kunnen zijn voor personen of schade kunnen aanbrengen aan andere zendingen, de uitrusting van bpost of goederen van derden (inclusief Pakketten);

#### **Klasse 1**

- Ontplobbare stoffen en voorwerpen: vuurwerk, munitie, buskruit ...

#### **Klasse 2**

- Ontvlambaar gas: kampeergas, aanstekers, spuitbussen ...
- Niet-ontvlambare, niet-toxische gassen: brandblusapparaten, duikflessen, neon ...
- Toxische gassen: koolstofmonoxide, chloor ...

#### **Klasse 3**

- Brandbare vloeistoffen: alcoholen, benzine, nagellak ...

#### **Klasse 4**

- Brandbare stoffen: lucifers ...
- Spontaan ontbrandbare stoffen: fosfor ...
- Stoffen die in contact met water brandbare gassen ontwikkelen: natrium, calciumcarbide ...

#### **Klasse 5**

- Oxiderende stoffen: ontsmettingsmiddelen, bleekpoeder ...
- Organische peroxiden: bleekmiddelen ...

#### **Klasse 6**

- Giftige stoffen: pesticiden, rattenvergif ...
- Besmettelijke stoffen: virussen, bloedstalen ...

#### **Klasse 7**

- Radioactieve stoffen: gebruikt voor medische diagnose en behandelingen als Cobalt-60, Iodium-125 ...

#### **Klasse 8**

- Bijtende stoffen (corrosieve stoffen): kwik, zoutzuur ...

#### **Klasse 9**

- Diverse gevaarlijke stoffen en voorwerpen: lithiumbatterijen, koolstofdioxide in vaste vorm (droog ijs) ...



## 4. De pakjes > Pakjes: inhoud & afmetingen

### 1.1.2 Verboden items:

- Drugs, verdoovende middelen en psychotrope stoffen;
- Wapens, essentiële onderdelen van wapens en munitie, namaak wapens, messen, zwaarden, dolken en elk ander scherp of snijdend voorwerp;
- Voorwerpen, geschriften of substanties in het algemeen waarvan de invoer, de uitvoer, de productie, de omloop, de verspreiding, het gebruik, het bezit, de verkoop of het vervoer ervan bij wet verboden is;
- Voorwerpen waarop vermeldingen te zien zijn die indruisen tegen de openbare orde of de goede zeden;
- Zendingen die volgens het handelsrecht verboden bestemmingen vermelden of verboden goederen bevatten;
- Zendingen die namaakgoederen bevatten;
- Waarden aan toonder, muntstukken, bankbiljetten, juwelen (behoudens fantasiejuwelen waarvan de waarde 500 EUR niet overschrijdt) of andere kostbare materialen, tenzij ze worden verstuurd in een gesloten enveloppe als Zending met aangegeven waarde; Ze mogen in internationale Aangetekende Zendingen met aangegeven waarde worden gestopt, maar enkel als het land van bestemming deelneemt aan die dienst;
- Pakjes waarvan de waarde meer dan 25.000 EUR bedraagt.

1.2. Onverminderd artikel VII .2 en de mogelijkheid voor bpost om in voorkomend geval de bevoegde instanties te verwittigen, behoudt bpost zich het recht voor om met betrekking tot de inhoud van de verboden Zendingen vermeld in bovenstaand punt 1.1:

- de afgifte ervan te weigeren;
- de Behandeling ervan op te schorten;
- ze onmiddellijk te vernietigen indien ze gevaarlijk zijn voor personen en zaken; en/of
- ze naar de afzender terug te sturen indien zijn naam en adres op de Zending vermeld staan. Indien de naam en het adres van de afzender niet op de Zending staan, mag bpost de Zendingen behandelen conform de bepalingen in de punten 2.1 b) en c) hieronder. De terugzendings- en bewaarkosten en alle andere kosten zijn in voorkomend geval voor rekening van de Klant.

1.3. Naast de Zendingen die een verboden inhoud bevatten behoudt bpost zich het recht voor om de Behandeling van Zendingen (andere Zendingen dan die vermeld in bovenstaand punt 1.1) te weigeren of op te schorten indien ze niet voldoen aan de voorwaarden vermeld in deze Algemene Voorwaarden, Operationele Handleidingen, de bijzondere voorwaarden en andere documenten van toepassing op de Behandeling van Zendingen, net als aan de toepasselijke bepalingen van de Postwetgeving. Het betreft onder meer Zendingen:

- die niet of onvoldoende gefrankeerd zijn;
- waarvan het adres van bestemming ontbreekt, onvolledig, onduidelijk of onleesbaar is, of niet conform de adresseringsregels opgenomen in de Operationele Handleidingen;
- die niet voldoen aan de geldende technische en operationele regels (onder meer met betrekking tot gewicht en afmetingen); of
- die niet correct zijn verpakt of waarvan de verpakking niet geschikt is voor de inhoud van de Zending.



## 4. De pakjes > Pakjes: inhoud & afmetingen

1.4. Onverminderd artikel VII.2, behoudt bpost zich het recht voor om met betrekking tot de niet conforme Zendingen vermeld in bovenstaand punt 1.3:

- de afgifte ervan te weigeren;
- de Behandeling ervan op te schorten;
- als het gaat om onvoldoende of niet gefrankeerde Zendingen:
- de afzender te vragen om de resterende frankeerwaarde en de bijkomende kosten te betalen indien zijn adres op de Zending vermeld staat en dit adres in België gelegen is;
- indien het adres van de afzender niet op de Zending vermeld staat, of indien het adres van de afzender niet in België gelegen is, een bericht aan de bestemming achter te laten met het verzoek om de frankeerwaarde en bijkomende kosten te betalen indien het adres van bestemming in België is gelegen;
- bij gebreke aan betaling van de frankeerwaarden en andere kosten of indiende Zending niet wordt opgevraagd binnen de termijn opgelegd door bpost, deze Zending te behandelen conform de bepalingen in de punten 2.1 b) en c) hieronder;
- als het adres van de afzender niet op de Zending staat en het adres van bestemming niet in België is gelegen, de Zending te behandelen volgens de bepalingen van de Wereldpostvereniging;
- als het gaat om Zendingen die om enige andere reden (dan omdat ze niet of onvoldoende gefrankeerd zijn) niet conform zijn:
- ze naar de afzender terug te sturen indien zijn adres op de Zending vermeld staat;
- als het adres van de afzender niet op de Zending vermeld staat, de Zending te behandelen conform de bepalingen in de punten 2.1 b) en c) hieronder.

1.5. Indien bpost de Zendingen vermeld onder bovenstaande punten 1.1 en 1.3 toch behandelt, ontslaat dat de Klant niet van zijn aansprakelijkheid.

Pakketten wiens transport en behandeling het voorwerp is van ICAO (Internationale Burgerluchtvaartorganisatie) en IATA (Internationale Luchtvaartorganisatie) regels omtrent het internationaal vervoer van gevaarlijke goederen, ADR ('Accord Dangereux Routier' = Europese Overeenkomst betreffende het Internationaal Vervoer van Gevaarlijke Goederen over de Weg) regels en andere relevante nationale of internationale regels (hierna "Gevaarlijke Goederen" genoemd) kunnen niet afgegeven worden bij bpost voor transport, tenzij mits voorafgaand schriftelijk akkoord van bpost.



1.6. Zendingen of Bpack Pakketten die bederfbare goederen bevatten worden op uitsluitend risico van de Klant getransporteerd en zonder enige aansprakelijkheid van bpost, in geval van schade veroorzaakt aan of door deze Zendingen of Bpack Pakketten.

### 2. Afmetingen, gewicht en dikte

#### 2.1 Binnenlandse pakjes

##### Wist u dit?

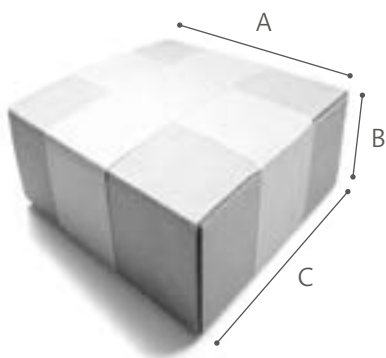
Een zending wordt automatisch beschouwd als een pakje

- als het meer weegt dan 2 kg of
- als één van de afmetingen ervan groter zijn dan: 350 mm (A) x 230 mm (C) x 30 mm (B)



De pakjes moeten strikt voldoen aan alle in onderstaand schema vermelde criteria.

#### Standaardpakje



|                          |  |
|--------------------------|--|
| <b>Minimumafmetingen</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Breedte 112 mm</li><li>• Lengte 145 mm</li></ul>                       |
| <b>Maximumafmetingen</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Lengte 1,5 m</li><li>• Som van <math>A + 2B + 2C</math>: 3 m</li></ul> |
| <b>Maximumgewicht</b>    | <ul style="list-style-type: none"><li>• 30 kg</li><li>• 2 kg/dm<sup>3</sup></li></ul>                          |

Maximumformaat voor Pakjesautomaten:  
420 mm x 310 mm x 580 mm.



Pakjes die de maximumafmetingen (langste zijde 1,5 m, 3 m in totaal) en/of de gewichtsbepanking (max. 30 kg) overschrijden, worden niet aanvaard voor het afgeven in een Postkantoor, PostPunt, PakjesPunt of afhaling pickup. Ze kunnen worden geaccepteerd in Masspost, een extra kost kan dan doorgerekend worden via de afrekening/factuur (geldig voor contractuele klanten).

##### Densiteit van het pakje<sup>1</sup>

Op vervoerbare pakjes met een densiteit van minder dan de drempel van 120 kg/m<sup>3</sup> wordt een tarieftoeslag aangerekend. Deze toeslag wordt berekend per ontbrekende kg onder de 120 kg/m<sup>3</sup>. Bpack XL en pakjes met een lengte + hoogte + breedte van minder dan 70 cm zijn uitgesloten.

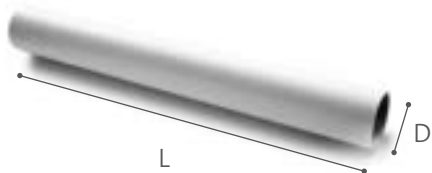


<sup>1</sup> Alleen van toepassing op contractuele klanten.



## 4. De pakjes > Pakjes: inhoud & afmetingen

De pakjes in rolvorm moeten striktvoldoen aan alle in onderstaand schema vermelde criteria.



|                          |   |
|--------------------------|---|
| <b>Minimumafmetingen</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>· Lengte <math>\geq 100</math> mm</li><li>· Lengte + (2 x de diameter) <math>\geq 170</math> mm</li></ul> |
| <b>Maximumafmetingen</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>· Lengte <math>\leq 1,5</math> m</li><li>· Lengte + (4 x de diameter) <math>\leq 3</math> m</li></ul>     |
| <b>Maximumgewicht</b>    | <ul style="list-style-type: none"><li>· 30 kg</li><li>· 2 kg/dm<sup>3</sup></li></ul>   |



### Bpack XL

|                |                              |
|----------------|------------------------------|
| <b>Volume</b>  | Maximaal: 1,5 m <sup>3</sup> |
| <b>Lengte</b>  | Maximaal: 3,5 m              |
| <b>Gewicht</b> | Maximaal: 170 kg             |

new

Alle informatie over bpack XL vindt u op de pagina 7.

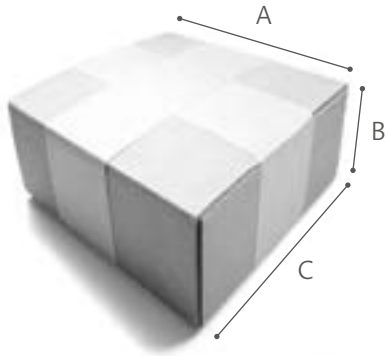




## 4. De pakjes > Pakjes: inhoud & afmetingen

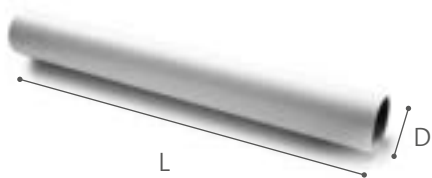
### 2.2 Internationale pakjes

De pakjes moeten strikt voldoen aan alle criteria in het volgende schema.



|                          |   |
|--------------------------|---|
| <b>Minimumafmetingen</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>· Breedte 153 mm</li><li>· Lengte 240 mm</li></ul>  |
| <b>Maximumafmetingen</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>· 1,5 m of</li><li>· 3 m voor de som van <math>(A) + (2 \times B) + (2 \times C)</math></li></ul> |
| <b>Maximumgewicht</b>    | <ul style="list-style-type: none"><li>· 30 kg<sup>1</sup></li><li>· 2 kg/dm<sup>2</sup></li></ul>                                       |

De pakjes in rolvorm moeten strikt voldoen aan alle in onderstaand schema vermelde criteria.



|                          |   |
|--------------------------|---|
| <b>Maximumafmetingen</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>· 1,5 m</li></ul>   |
| <b>Maximum diameter</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>· 400 mm</li></ul>  |
| <b>Maximumgewicht</b>    | <ul style="list-style-type: none"><li>· 30 kg<sup>1</sup></li><li>· 2 kg/dm<sup>2</sup></li></ul> |

### Economy

|  |   |
|--|---|
| <b>Maximumgewicht</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>· 2 kg</li></ul>  |
| <b>Minimumafmetingen</b><br><i>(één van de zijden moet één van de volgende afmetingen overschrijden)</i> | <ul style="list-style-type: none"><li>· breedte: 230 mm</li><li>· lengte: 350 mm</li><li>· hoogte: 30 mm</li></ul>                                    |
| <b>Maximumafmetingen</b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>· elke afmeting <math>\leq 600</math> mm</li><li>· lengte + breedte + hoogte <math>\leq 900</math> mm</li></ul> |
| <b>Afmetingen rollen</b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>· Lengte <math>&lt; 600</math> mm</li><li>· Diameter <math>&lt; 200</math> mm</li></ul>                         |

<sup>1</sup> Afgifte enkel via ons partner Dynalogic, Industrieweg 18, 2850 Boom: **meer informatie over bpack XL is te vinden op pagina 7.**

<sup>2</sup> Bepaalde landen beperken het gewicht van de pakjes (voorbeeld: 20 kg), zie de beperkingen per land op [www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays\\_NL-bpackWorld\\_0.pdf](http://www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays_NL-bpackWorld_0.pdf).



# Pakjes klaarmaken

## 1. Pakjes verpakken

---

new

Als u vragen heeft over de verpakking en de inhoud van uw pakjes, raadpleeg dan:  
[www.bpost.be/sites/default/files/parcel/Verpakkingsgids\\_Bedrijven\\_NL.pdf](http://www.bpost.be/sites/default/files/parcel/Verpakkingsgids_Bedrijven_NL.pdf)



Indien de inhoud niet op de juiste manier werd verpakt, wordt er geen schadevergoeding toegekend in geval van beschadiging van het pakje.

Uw pakjes kunnen ook worden geweigerd als:

- de verpakking stuk is of het pakje niet goed dicht is;
- de verpakking niet waterdicht is;
- de inhoud een gevaar vormt voor de gezondheid en de veiligheid (van de chauffeur of voor het milieu).



## 2. Etiketten en benodigde informatie op pakjes

---

### 2.1 Pakjes etiketteren


Opdat uw pakje correct kan worden gesorteerd en bezorgd moeten er duidelijk leesbare zelfklevende etiketten op kleven.

#### Regels om de etiketten te kleven:

- Het oppervlak van het pakje waarop het etiket wordt gekleefd, moet vlak zijn.
- Er mogen geen plooien in de etiketten zitten.
- De etiketten moeten op het grootste oppervlak van het pakje komen. Dat moet schoon en vlak zijn.
- Het etiket mag geen 2 oppervlakken overlappen.
- Het kleefvlak van het etiket mag niet worden gebruikt om het pakje te sluiten.

#### Regels voor de afgedrukte etiketten zelf:

- De verplichte velden (adres van de bestemming, retouradres, streepjescode enz.) moeten perfect leesbaar op de juiste plaats op het etiket komen.
- Lichtgekleurde adreszone, bij voorkeur wit
- Erop afgedrukte barcode in het zwart.
- Constant contrast (tussen de achtergrondkleur en de streepjescode).


Indien de streepjescode die op de pakjes zitten, niet beschermd zijn met een venster of een transparante film, dan moet de inkt bestand zijn tegen regen, zonlicht, behandeling enz. 

Met matrixprinters of afdrukmachines met cilinder kunnen de etiketten niet correct worden afgedrukt.

#### Specifieke regels voor verzendingen onder vensteromslag:

- Het bestemmingsadres en de streepjescode "P" moeten steeds zichtbaar blijven doorheen het venster, ook wanneer het document in de enveloppe verschuift.
- Bij een COD (Cash On Delivery, de bestemming betaalt bij de levering) moet de specifieke streepjescode (met het bedrag van de verrekenzending) steeds zichtbaar blijven doorheen het venster. Het venster, de folie of het plastic papier moet doorzichtig genoeg zijn om de zendingen te kunnen scannen.

### 2.2 Benodigde informatie op pakje - nationaal

Een bpack-pakje bevat altijd een etiket of een borderel met een unieke streepjescode "P", die begint met '3232'. 

De volgende informatie moet op de voorzijde van het pakje staan (dat is steeds één van de grootste oppervlakken van het pakje)

- adres van bestemming
- retouradres (altijd in België)
- streepjescode (etiket)
  - gebaseerd op de norm van de UPU (Universal Postal Union)
  - type 128/HR
  - gestructureerd volgens de bpost-specificaties op het vlak van pakjes
  - beginnend met 3232
  - voorafgegaan door "P"
  - nieuwe norm code transporteur
- eventuele bpack-opties (voorbeeld: Signature, Cash on Delivery enz.) in de daarvoor voorziene zone

### Wist u dit?

U kunt een adres checken via de adresvalidator van bpost op [www.bpost.be/site/nl/residential/customerservice/search/address.html](http://www.bpost.be/site/nl/residential/customerservice/search/address.html).



## 2.3 Streepjescode-etiketten verkrijgen - nationaal

### 2.3.1 Voor de contractuele klanten

U heeft drie mogelijkheden

- Druk de etiketten af met behulp van de onlineapplicatie Shipping Manager.

- Gebruik hiervoor de bij de afsluiting van het contract ontvangen logingegevens (wachtwoord en gebruikersnaam).
- De handleiding om streepjescodes aan te maken en de meest gestelde vragen vindt u via: [parcel2.bpost.be/nl/home](http://parcel2.bpost.be/nl/home).



- **Maak uw eigen etiketten** en houd daarbij rekening met de door bpost opgelegde technische specificaties voor de pakjes
- **Bestel door bpost afgedrukte etiketten** via de betalende dienst "Preprint Label" via [www.bpost.be/site/nl/business/send\\_post/franking/preprintservice.html](http://www.bpost.be/site/nl/business/send_post/franking/preprintservice.html).

Voorbeeld van een etiket

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




### 2.3.2 Voor de niet-contractuele klanten

#### U heeft drie mogelijkheden

- **Maak etiketten met behulp van de onlinetoepping** ([www.bpost.be/pakjesversturen](http://www.bpost.be/pakjesversturen)) of via de app "Mijn bpost" (beschikbaar in de App Store of Google Play). U kunt ze via e-mail laten leveren en/of te laten afdrukken in het Postkantoor of PostPunt.
- **Bestel uw voorafbetaalde etiketten op de e-shop van bpost.**
- **Haal uw verzendingsetiketten in een Postkantoor of PostPunt:** vul de gegevens in, kleef het linkerdeel van het etiket op uw pakje en laat aan het loket uw streepjescode afdrukken en de transactie afsluiten.

### 2.3.3 Met de frankeermachine

Indien u uw pakjes frankeert met een frankeermachine, moet u er ook een bpack-etiket met streepjescode "P" op aanbrengen.

|   |  |  |
|---|--|--|
| <br>Machine à affranchir/frankeermachine<br>Frankier hier uw pakjes/Affranchissez ici votre paquet<br>Machine BEFRANFRN<br> |  | Expéditeur/Afzender :<br>Stadsbestuur Ninove<br>Receptie<br>Centrumlaan 100<br>9400 Ninove |
|   | Paquet - Pakket  |  |
|   | <b>P</b> <br>323299902616489000563030 |  |
|   |  | <a href="http://www.bpost.be/bpack">www.bpost.be/bpack</a>                                 |

- U kan die etiketten gratis online bestellen op [www.bpost.be/etiket](http://www.bpost.be/etiket).
- Frankeer uw etiket naargelang het gewicht van het pakje en kleef het in de daarvoor voorziene zone.
- Indien het bpack-etiket niet door uw machine aanvaard wordt:
  - frankeer een etiket van uw machine
  - kleef het in de daarvoor voorziene frankeerzone van uw bpack-etiket (zone **a**)
- Vermeld het bestemmingsadres op het bpack-etiket en kleef het op uw pakje.

## 2.4 Benodigde informatie op pakje - internationaal

Een bpack-pakje heeft steeds een etiket of een borderel met een unieke "P"- streepjescode die begint met 'CD'1, 'CE'1, 'EE'1 of '3298' of '3299'.



**De volgende informatie moet op de voorzijde van het pakje staan** (dat is steeds één van de grootste oppervlakken van het pakje)

- het nr. van uw bpack-contract
- retouradres (in België)
- adres van bestemming
- telefoonnr. van uw geadresseerde
- uw handtekening
- voor zendingen naar landen buiten de fiscale EU: de beschrijving van de inhoud van het pakje (CN23)

### Tip

Als u een Shipping Manager-etiket gebruikt, staat alle informatie er al op.



### Wist u dit?

Als uw pakje bestemd is voor een niet-EU-land, dan zijn er douaneformaliteiten te vervullen (meer info in **punt 3 van dit hoofdstuk**).





### 2.5 Streepjescode-etiketten verkrijgen - internationaal

#### 2.5.1 Voor de contractuele klanten

- **U kunt zelf de etiketten afdrukken met behulp van de onlineapplicatie Shipping Manager** (u logt in op de toepassing met de gebruikersnaam en het wachtwoord die u heeft gekregen bij de afsluiting van het contract).
- **bpack World Express**
  - Voor een bpack World Express-zending kunt u ook de papieren TE6-borderellen gebruiken (u kunt ze bestellen op [www.bpost.be/materiaal](http://www.bpost.be/materiaal)).

#### 2.5.2 Voor de niet-contractuele klanten

##### Economy

- Etiketten afdrukken met de online tool op [www.bpost.be/pakjesversturen](http://www.bpost.be/pakjesversturen).
- Via een PostPunt of een Postkantoor.

##### Standard

- Maak etiketten aan via de onlinetoepassing (zie [www.bpost.be/pakjesversturen](http://www.bpost.be/pakjesversturen)).
- Via een Postkantoor
- Via een PostPunt (beperkt tot zendingen van 10 kg naar Europa).
- BPI04-documenten kunnen ook worden besteld via [www.bpost.be/materiaal](http://www.bpost.be/materiaal).

##### Express

- Enkel mogelijk in de Postkantoren.

#### 2.5.3 Via de frankeermachine

##### Economy

- Geen borderel of etiket met streepjescode nodig.
- Frankeer een etiket aan het door u gekozen Economy-tarief (PRIOR of NON PRIOR).
- Kleef het gefrankeerde etiket op uw zending.

##### Standard

- Bestel uw borderellen BPI04 gratis via [www.bpost.be/materiaal](http://www.bpost.be/materiaal) of haal de borderellen in een Postkantoor of een PostPunt.
- Frankeer een etiket en kleef het in de rechthoek van uw borderel.



### 3. Internationale pakjes - Douaneformaliteiten

---

#### Niet-EU-zendingen



Zorg ervoor dat we uw NIET-EU-zendingen snel en correct kunnen blijven afleveren.

Vul alle digitale velden correct in, zodat uw zending niet geweigerd en teruggezonden wordt.

U weet vast dat de **globale vereiste met betrekking tot internationale data** op 1 januari 2021 gewijzigd werd. Dit is een nieuwe vereiste in de e-commercesector, die geldt voor al uw zendingen die goederen bevatten.

Krachtens deze nieuwe regelgeving moet u een dataset verzenden met details over uw zendingen. Dit heet **Electronic Advance Data of EAD**.

**We hebben gemerkt dat u alle of een deel van de digitale informatie niet correct invult. Controleer dit en corrigeer het voor uw toekomstige leveringen.**

**Since 1 juli is het noodzakelijk om alle verplichte velden correct in te vullen, anders wordt uw zending geweigerd en teruggestuurd.** Als u deze data in een correct formaat aanlevert, dan versnelt dat de dedouanering in het land van bestemming buiten de EU-douanezone en vermijdt u dat uw zending als gevolg van ontbrekende data vertraging oploopt of dat er extra kosten worden aangerekend.

Het is verplicht om de volgende informatie te verstrekken:

- Naam en adres van de verzender
- Naam en adres van de bestemming
- Telefoonnummer of e-mailadres van de bestemming
- Bedrag van het betaalde portkosten
- Munteenheid van de portkosten
- Aantal zendingen
- Waarde van de zendingen
- Munteenheid van de waarde van de zendingen
- Beschrijving van de zending
- Gewicht
- HS-tariefcode
- Herkomst van de goederen

Indien alle data digitaal werden ingegeven, zullen die meteen overgenomen worden op het af te printen **CN-23- document**.

#### Wist u dit?



Er is geen enkel douanedocument vereist voor de zendingen naar de landen van de fiscale Europese Unie.

### 3.1 Algemeen overzicht van de douanedocumenten

Het is de verantwoordelijkheid van de afzender om na te gaan welke douanedocumenten nodig zijn. De afzender dient deze in te vullen, te ondertekenen en op het pakje te klevens.

Voor alle internationale zendingen moeten volgende douanedocumenten worden toegevoegd aan de zending:

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>In de fiscale EU</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is geen douanedocument nodig</li> </ul>  |
| <b>Buiten de fiscale EU</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vul het CN23-gedeelte/document volledig in en voeg een kopie toe (voor meer informatie zie punt 2. In praktijk)</li> <li>• Voeg altijd twee exemplaren van de factuur of pro forma factuur toe.</li> <li>• Voor zendingen met een waarde van meer dan € 1.000 voegt u eveneens een Enig Administratief Document toe.</li> </ul> |

Landen die tot de Europese Unie (EU) behoren op 01.01.2021  
 België, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, Kroatië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Nederland, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Slowakije, Slovenië, Spanje, Tsjechië en Zweden.



#### Let op

Onderstaande gebieden behoren niet tot het fiscaal gebied van de EU, waardoor dezelfde douaneformaliteiten gelden als voor zendingen 'Buiten fiscaal EU':

| Land EU            | Gebied  |
|--------------------|---|
| <b>Denemarken</b>  | Faroer eilanden, Groenland  |
| <b>Duitsland</b>   | Helgoland, Büsingen   |
| <b>Spanje</b>      | Ceuta, Melilla, Canarische Eilanden, Gibraltar, Andorra   |
| <b>Frankrijk</b>   | Franse overzeese gebieden en departementen; ook bekend als DOM, COM & TAAF <ul style="list-style-type: none"> <li>• DOM: "Départements d'outre-mer" (Overzeese Departementen): Guadeloupe, Martinique, Frans Guyana, Réunion, Mayotte</li> <li>• COM: "Collectivité d'outre-mer" (Overzeese Gebieden): Frans Polynesië, Sint Bartholomeus Eiland, Sint Maarten, Sint-Pieter en Miquelon, Wallis en Futuna</li> <li>• TAAF: "Terres australes et antarctiques fran aises" (De Franse Zuidelijke en Antarctische Gebieden): Kerguelen, St. Paul eiland, Amsterdameiland, Crozeteilanden, Adélieland, Verspreide eilanden</li> </ul> |
| <b>Italië</b>      | Livigno, Campione d'Italia, Nationale wateren van het Lugano-meer, San Marino (onafh. staat), Vaticaanstad  |
| <b>Finland</b>     | Aland Eilanden  |
| <b>Griekenland</b> | Berg Athos (onafhankelijke staat)   |
| <b>Cyprus</b>      | Turks gedeelte  |

<sup>1</sup> Deze lijst kan veranderen. Ze wordt geüpdatet op de site van de EU [www.europa.eu/european-union/about-eu/countries\\_en](http://www.europa.eu/european-union/about-eu/countries_en).

## 3.2 In praktijk

### 3.2.1 Douanedocumenten – voor zendingen buiten fiscaal EU

#### Voor Economy, Standard en Express zendingen


Niet-contractuele klanten kunnen een verzendetiket verkrijgen in een Postkantoor of PostPunt. Op dit document dienen de verschillende velden ingevuld te worden, inclusief het CN23-gedeelte: afzender, geadresseerde, HS-code, contactgegevens (e-mailadres en telefoonnummer), port betaald. We raden ten eerste aan om het e-mailadres en/of het telefoonnummer van de geadresseerde in te vullen. Dit vergemakkelijkt en versnelt de inkleding van de zending in het land van bestemming. Met deze gegevens kunnen we de geadresseerde op de hoogte brengen van de dag van uitreiking. Voor Economy zendingen schrijft u het adres op uw pakje en voegt u een CN23 document toe (dit is ook verkrijgbaar in een Postkantoor of PostPunt). U kan uw pakje laten frankeren aan het loket.

#### Voor bpack World Business en bpack World Express Pro zendingen

Contractuele klanten creëren hun verzendetiketten via 'Shipping Manager'. Het CN23 document wordt automatisch afgedrukt bij de aanmaak van een verzendetiket. De open velden van het CN23-gedeelte (quantity, weight in kg, detailed description of the content, value) worden digitaal ingegeven. Een gedetailleerde omschrijving van uw pakje is steeds noodzakelijk om een vlotte uit- en invoer te garanderen.

#### Voor alle zendingen

Voeg steeds in tweevoud de factuur of een "pro forma factuur" van de verstuurde goederen toe. Download hier [een sjabloon van een pro forma factuur](#).

- Wanneer de waarde van de goederen in uw zending meer dan € 1.000 bedraagt, dient u een Enig Administratief Document aan uw zending toe te voegen in een transparant zakje op de achterzijde van de zending.   
**Voor meer info**, neem contact op met de FOD Financiën via [info.douane@minfin.fed.be](mailto:info.douane@minfin.fed.be).
- Bij een tijdelijke of wederuitvoer van goederen, dient u ook een Enig Administratief Document toe te voegen.

#### Tips voor het invullen van het CN23-gedeelte:



- U kan het verzendetiket best in het Engels of in het Frans invullen omdat dit, in de internationale postwereld, de erkende talen zijn.
- Vul voor zendingen buiten de EU het CN23-gedeelte volledig, correct en leesbaar in. Een beschrijving als 'clothing' wordt niet aanvaard ('men's shirts' en cotton t-shirts' bijvoorbeeld wel). Doet u dat niet, dan kan het versturen van de zending vertraging oplopen en kunnen er andere ongemakken ontstaan voor u of de bestemming.
- De douaneautoriteiten of andere overheidsinstanties kunnen zendingen fysisch controleren in het land van uitvoer, het land van doorvoer en/of het land van bestemming. Verkeerde beschrijvingen leiden meestal tot een boete of een inbeslagname van de zending.
- Overeenkomstig de geldende Postwetgeving is de verzending of het transport van bepaalde zendingen verboden (raadpleeg de algemene voorwaarden inzake dienstverlening door bpost op [www.bpost.be](http://www.bpost.be)).
- Voor bepaalde goederen kunnen er beperkingen of restricties gelden. U dient zelf te informeren naar de in- en uitvoerbepalingen inclusief de bijkomende documenten (zoals een certificaat van oorsprong, gezondheidscertificaat, CITES-vergunning, fytosanitaire certificaat of licentie) die vereist zijn.

Voorbeeld 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><br>5.8 kg | <b>Total value</b><br>140 EUR |

### 3.2.2 Instructies voor alle commerciële zendingen ("Commercial senders") naar landen buiten fiscaal EU

Zodra er een commerciële relatie bestaat tussen de afzender en de bestemming is er sprake van een commerciële zending.

#### Met een commerciële relatie bedoelen we

- de aankoop van een particulier bij een bedrijf;
- de aankoop van een bedrijf bij een bedrijf;
- de aankoop van een particulier bij een particulier (bv. via een veilingssite);
- een uitwisseling (waarbij er niet in geld betaald wordt, bv.: verzamelaar).

#### Bij commerciële zendingen dienen volgende gegevens altijd duidelijk ingevuld te worden

- Een duidelijke beschrijving van de zending: Vermeld steeds de inhoud die u gedetailleerd omschrijft, het aantal, het gewicht en de waarde van de zending.
- De HS-code (GS-code): Met wereldwijd afgesproken indelingsregels krijgen goederen volgens het Geharmoniseerd Systeem (GS), een goederencode toegekend. Deze zescijferige code moet u op het CN23-gedeelte invullen. Raadpleeg hiervoor **de website**.
- Het begrip "land van oorsprong" ("Country of origin of goods") duidt op het land van oorsprong van de goederen (bv. het land van productie, fabricage of assemblage). Aan afzenders van commerciële zendingen wordt aangeraden om die gegevens correct in te vullen op het CN23-gedeelte, want zo kan de douane de zendingen sneller en correcter behandelen.
- Vermeld de portkosten ("Postage fee") die aan bpost worden betaald om de zending te versturen. Vermeld de andere taksen apart (bv. verzekering). Deze bedragen zijn nodig om de douane-verschuldigheden te berekenen in het land van bestemming.
- Als naargelang het land van bestemming bij uw zending een attest, verklaring, vergunning, licentie of certificaat hoort, vermeld dan het nummer ervan op het CN23-gedeelte. Het is de verantwoordelijkheid van de afzender en bestemming om de juiste documenten te bekomen. Voeg deze documenten samen met de factuur in tweevoud in een transparant zakje op de achterzijde van het pakje toe. Verpak de documenten in verband met de zending (factuur, attesten, verklaringen, verzendetiket) NOOIT in de zending. Zo kunnen deze documenten makkelijker gecontroleerd worden.
- U dient bij alle commerciële zendingen een factuur in tweevoud toe te voegen. Vermeld het nummer ervan op het CN23-gedeelte van het verzendetiket.
- Vermeld of er voor de uitvoer douanedocumenten gevalideerd moeten worden ("Customs Documents to be validated for Export"). Voeg het Enig Administratief Document of Uitvoergeleidedocument (EAD/UGD) samen met de factuur en andere documenten in een transparant zakje op de achterzijde van het pakje.

### 3.2.3 Commerciële of pro forma factuur?

**Wist u dit?**

Volgens de geldende douanewetgeving moeten alle zendingen van goederen of documenten naar landen buiten fiscaal EU worden aangegeven. Bij elke zending moet daarom de factuur in tweevoud worden toegevoegd. Bij gebrek aan een commerciële factuur kan u een pro forma factuur in tweevoud toevoegen aan de zending. Voor een vlotte behandeling van uw zending raden wij u aan de factuur in het Engels of Frans op te stellen.

**Volgende gegevens moeten worden vermeld op de factuur**

- Naam, adres en telefoonnummer van de afzender
- Btw-belastingplichtigen moeten hun btw-nummer en EORI nummer vermelden
- Naam, adres, telefoonnummer en indien mogelijk het btw-nummer van de geadresseerde
- Het land van oorsprong van de goederen. Het land van oorsprong is het land waar de goederen werden vervaardigd en niet waar ze werden gekocht. Het land van oorsprong staat normaliter vermeld op het product ("made in"). De verklaring van oorsprong kan als volgt worden opgesteld: "The exporter of the products covered by this document declares that, except where otherwise clearly indicated, these products are of <<land>> origin."
- De volledige beschrijving van de aard van de goederen, het aantal stuks per goed, het totale gewicht en de totale waarde van elk goed. Vergeet niet de munteenheid te vermelden.
- Het nettogewicht (Nett) en het brutogewicht (Gross) van de zending (het brutogewicht is het totaalgewicht van de zending, de verpakking inbegrepen)
- De datum en de plaats van verkoop
- Druk de facturen steeds af op uw eigen papier met hoofding



# De afgifte van pakjes

## 1. Mogelijke aanleverwijzen voor uw pakjes

---

### Pallets

- Europallet of wegwerppallet
- Maximumhoogte: 180 cm
- Maximale lengte x breedte: 120 x 80 cm
- Maximumgewicht 700 kg
- Verpakkingsregels:
  - Let erop dat de pakjes niet hoger zijn dan 180 cm en niet over de randen van de pallet komen.
  - Als u een kartonnen palletbox gebruikt,
    - gebruik dan kwaliteitskarton dat bestand is tegen het transport
  - Als u plastic folie gebruikt,
    - gebruik dan stevige krimpfolie
    - Liefst doorzichtig plastic zodat bpost kan zien wat er in het pallet zit en dus de juiste operationele beslissingen kan nemen.
    - Omwikkel stevig alle pakjes en het pallet zelf om de lading te stabiliseren.

### bpost-containers

- Hoogte: 160 cm
- Lengte x breedte: 71 x 102 cm
- Maximumgewicht: 325 kg
- Verpakkingsregels: zorg ervoor dat de pakjes niet boven de container uitsteken

## 2. Aankondigingsbestand

---

Verstuur uw **aankondigingsbestand** tijdig naar bpost.

Met een aankondigingsbestand verloopt de sortering van uw pakjes vlotter. Als we pakjes moeten sorteren zonder aankondigingsbestand, brengt dat operationele kosten met zich mee. Voor elk nationaal pakje zonder aankondigingsbestand of waarvoor basisgegevens ontbreken (bv. het leverings-adres), rekenen we een prijssupplement aan.



### Bijzonderheden aankondigingsbestand bpack XL

Het aankondigingsbestand voor het product bpack XL moet daarnaast ook de volgende gegevens bevatten:

- afmetingen
- gewicht
- e-mailadres van de bestemming



### 3. Afgifteplaatsen en -uren

U kunt uw pakjes afgeven op de plaatsen hieronder

|  | Volume minimum  | Volume maximum  |
|--|---|---|
| <b>Brussel X, Antwerpen X en Charleroi X</b>                           | <ul style="list-style-type: none"><li>• 20 pakjes / dag</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Onbeperkt</li></ul>   |
| <b>Hyper Masspost Center<sup>(1)</sup> (Gent X, Moeskroen, Luik X)</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• 20 pakjes / dag</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Max 5000 pakjes / dag</li><li>• Max 50 containers / palletten / dag</li></ul> |
| <b>Masspost Centers<sup>(1)</sup></b>                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• 20 pakjes / dag</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Max 500 pakjes / dag</li><li>• Max 10 containers / palletten / dag</li></ul>  |
| <b>Postkantoor / PostPunt / Pakjesautomaat</b>                         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Geen minimum</li></ul>    | <ul style="list-style-type: none"><li>• 20 pakjes / dag<sup>(2)</sup></li></ul>                                       |

**Afgifte-uren** (voor een uitreiking op D+1):<sup>3</sup>

- Masspost Center: ten laatste om 16 uur.
- Hyper Masspost Center of Brussel X: ten laatste om 17 uur.<sup>3</sup>
- Dynalogic Boom (alleen XL-pakjes): van 12 tot 19u.

U vindt de lijst van onze (Hyper) Masspost Centers en Parcels Intake Center met hun openingsuren op [www.bpost2.be/locations/business/nl/both.php](http://www.bpost2.be/locations/business/nl/both.php).

Als u uw pakjes afgeeft in het (Hyper) Center of in Brussel X pakjeszone:

- Ga dan met uw CMR of leveringsbon tijdens de afgifte-uren naar de kade in het (Hyper) Center of naar Brussel X pakjeszone.
- Op uw pakjes moeten etiketten met streepjescode 'P' kleven, met uw account ID (als u een contractuele klant bent) of ze moeten voorgefrankeerd zijn.

Het is dan ook niet mogelijk om cash, via Bancontact, met een creditcard of via overschrijving te betalen voor een afgifte van pakjes in de (Hyper) Masspost Centers en in Brussel X.



Nadat de kwaliteit van uw streepjescodes is nagekeken (**zie punt 5 van dit hoofdstuk**) mag u uw pakjes op de kade afgeven nadat een medewerker zijn toestemming heeft gegeven. U ontvangt uw afgiftetoelating/-samenvatting (op aanvraag).

<sup>1</sup> Enkel geldig voor contractuele klanten

<sup>2</sup> U mag meerdere pakjes tegelijk afgeven: maximum 500 kg en 1,5 m<sup>3</sup> per afgifte (maximaal gewicht 30 kg per individueel pakje).

<sup>3</sup> De uitzonderlijke afwijkingen op die voorwaarden moeten in het contract van de klant worden vermeld. Neem daarvoor contact op met uw Account Manager of de Klantendienst (**02 201 11 11**).



### 4. Voorsortering van de afgifte

#### Wanneer moet u voorsorteren?

Als u uw pakjes afgeeft in Brussel X of in een (Hyper) Masspost Center en u hebt er meer dan 400 per dag (goed voor een jaarcijfer van 100 000), dan moet u ze voorsorteren in 3 richtingen volgens zowel geografische criteria als criteria die te maken hebben met de grootte/het gewicht:

- Manu: voor pakjes die meer wegen dan 20 kg of langer zijn dan 100 cm of waarvan de kleinste kant groter is dan 70 x 60 cm
- Meca A: voor alle pakjes die niet tot de manucategorie behoren en die bestemd zijn voor zone A, dus Vlaanderen en Brussel
- Meca C: voor alle pakjes die niet tot de manucategorie behoren en die bestemd zijn voor zone C, dus Wallonië

De sortering A/C kan gebeuren op basis van de postcode of op basis van de eerste letter van de sorteercodes type 'A20A' (zie hieronder met wat de letters overeenstemmen). Als de eerste letter van de sorteercodes A of B is, is het pakje voor zone A, anders voor zone C.

| Identificatie op de container                | Identificatie op het etiket | Overeenstemmende postcodes |
|--|-----------------------------|----------------------------|
| Container/pallet met erop<br><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                |
| Container/pallet met erop<br><b>'Zone C'</b> | A30B                        | 3000 - 3499                |
|  | 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. De pakjes > De afgifte van pakjes

- Er zijn nog 2 soorten pakjes die gescheiden moeten worden van de andere:
  - Uw eventuele XL-pakjes<sup>1</sup>
    - gewicht > 30 kg
    - lengte > 150 cm, of (lengte + 2x breedte + 2x hoogte) > 300 cm
  - Uw internationale pakjes(streepjescodes CD, CE, EE of 3299).
- Gebruik een identificatiefiche voor de etikettering van de container, de pallet of de blauwe bak.<sup>2</sup> Op de identificatiefiche staat de referentie "INT" voor de volgende pakjes:
  - bpack World Business (streepjescode 'CD'; streepjescode 3298; 3299)
  - bpack World Express (Pro) (streepjescode 'EE')
  - bpack Europe Business<sup>3</sup> (streepjescode '3299')
  - Standard (streepjescode 'CE')
  - bpack@bpost International (streepjescode 3298, 3299)

| Identificatie op de container        | Identificatie op het etiket | Overeenstemmende streepjescodes         |
|--------------------------------------|-----------------------------|---|
| Container/pallet met erop "zone INT" | INT                         | CD, CE, EE en 3298 en 3299 <sup>2</sup> |

Er wordt een tarief toeslag aangerekend voor de nationale pakjes (behalve bpack XL) die niet automatisch of half automatisch kunnen worden gesorteerd in de sorteercentra en die dus manueel moeten worden verwerkt. 

### Criteria voor een manuele verwerking

- **Gewicht:** meer dan 20 kg (in het geval van één standaard tarief voor pakjes 0 tot 30 kg)
- **Grootte:** pakjes waarvan een kant groter is dan 1 m of waarvan het kleinste oppervlak groter is dan 70 x 60 cm
- **Vorm:** verpakkingen waarvan het etiket niet horizontaal kan worden verwerkt (rollen bijvoorbeeld) of die beschadigd kunnen geraken (pakjes met geëxtrudeerde stukken bijvoorbeeld)
- **Inhoud:** de inhoud van het pakje zit niet vast of kan schade veroorzaken

Deze lijst met criteria is niet volledig. Wanneer bpost het nodig acht, behoudt het zich het recht voor om de pakjes manueel te verwerken.

Leg de pakjes op afzonderlijke pallets/in afzonderlijke containers met daarop duidelijke identificatiebladen.

### Welk identificatieblad moet op de verschillende containers / pallets komen?

- Een identificatieblad (minimumformaat A5) met de gepaste referentie
  - 'Manu'
  - 'Meca A'
  - 'Meca C'
  - 'International'
- U kunt een template van deze identificatiebladen vragen aan uw commerciële contactpersoon bij bpost of op [www.bpost.be/masspost](http://www.bpost.be/masspost) via de tab 'Stap 3 Conditionering en voorsortering'.
- In geval van containers moet de identificatiefiche op de container worden gekleefd.
- In geval van pallets kleeft u best 2 identificatiefiches op 2 verschillende kanten.

<sup>1</sup> XL-pakjes moeten worden afgegeven bij Dynalogic, Industrieweg 18, 2850 Boom. Met akkoord van uw Account Manager, afgifte ook mogelijk in Brussel X en Masspost Moeskroen (testfase).

<sup>2</sup> Ter herinnering: de blauwe bakken worden enkel gebruikt voor de brieven met een streepjescode 'P'. Uw bpack Europe Business- en bpack World Express (EE)- zendingen moeten van alle andere soorten zendingen worden gescheiden.

<sup>3</sup> Indien bpack Europe Business contractueel is voorzien.



### 5. Nazicht van de kwaliteit van de streepjescodes (verwerking van niet-conforme pakjes)

---

Alle pakjes die in een (Hyper) Masspost Center worden afgegeven, ondergaan een kwaliteitscontrole door bpost. Zo wordt gecontroleerd of de streepjescodes van de pakjes conform zijn.

**Pakjes met onleesbare of onvolledige streepjescodes** worden verwerkt door onze dienst 'Exception Handling' :

- als onze medewerkers de originele streepjescode nog kunnen lezen, wordt dezelfde streepjescode aangemaakt en op het pakje gekleefd;
- als onze medewerkers de originele streepjescode niet meer kunnen lezen, wordt een nieuwe streepjescode met uw account ID aangemaakt.

In beide gevallen garanderen we de levering en de online opvolging van de pakjes (via Track&Trace) niet meer en behouden wij ons het recht voor om u een tarief toeslag aan te rekenen.

Deze dienst is niet van toepassing op de zendingen met de optie COD (betaling door de bestemming bij de levering), wegens de financiële verrichtingen die aan deze dienst gekoppeld zijn. Als het etiket onleesbaar of onvolledig is, worden de pakjes onmiddellijk naar u teruggestuurd en zal u de nodige aanpassingen moeten doen. In geval van een gemengde afgifte van bpack 24h en COD-zendingen, zal de afgifte integraal naar u worden teruggestuurd.

**Als niet slechts enkele streepjescodes een probleem stellen maar een groot deel ervan**, dan worden uw pakjes aan de kant gelegd en neemt onze Klantendienst contact met u op om af te spreken wat er moet gebeuren:

- U komt de zendingen halen.
- Of we sturen ze terug naar u op uw kosten (via de transportdienst van bpost).
- Of onze dienst 'Exception Handling' etiketteert ze opnieuw, op uw kosten.



### 6. Speciale opties Zaterdag/Zondag/Evening

---

#### a) Speciale optie voor levering 'ZATERDAG'

Deze optie is enkel beschikbaar voor de pakjes van de dienst bpack 24h PRO, bpack@bpost of bpack 24/7:

- met een scanbare streepjescode.
- met op het verzendingsetiket in de linkerbovenhoek 'SAT'.
- die de klant of zijn vertegenwoordiger op vrijdag afgeeft (of die bpost op vrijdag ophaalt). Als de vrijdag een wettelijke Belgische feestdag is, dan moeten de pakjes die op zaterdag moeten worden uitgereikt, op donderdag worden afgegeven of opgehaald.
- waarvoor bpost een geldige elektronische aankondiging heeft ontvangen (bv. een LCI-bestand) vóór de afgifte of de ophaling van de pakjes waarin de levering op zaterdag wordt opgegeven op de manier waarop bpost het voorschrijft.

#### b) Speciale optie voor levering 'ZONDAG'<sup>1</sup>

Deze optie is enkel beschikbaar voor de pakjes van de dienst bpack 24h PRO:

- met een scanbare streepjescode.
- met een specifiek etiket volgens de door bpost opgegeven technische specificaties (voorsorteercode enz.), waarvan het model vooraf door bpost werd gevalideerd.
- met op het verzendingsetiket in de linkerbovenhoek 'SUN'.
- die de klant of zijn vertegenwoordiger op zaterdag afgeeft (of die bpost op zaterdag ophaalt). Als de zaterdag een Belgische wettelijke feestdag is, dan moeten de pakjes die op zondag moeten worden uitgereikt, op vrijdag worden afgegeven of opgehaald.
- waarvoor bpost een geldige elektronische aankondiging heeft ontvangen (bv. een LCI-bestand) vóór de afgifte of de ophaling van de pakjes waarin de levering op zondag wordt opgegeven op de manier waarop bpost het voorschrijft.

#### c) Speciale optie voor levering 'Evening Delivery'<sup>1</sup>

Deze optie is enkel beschikbaar voor de pakjes van de dienst bpack 24h PRO:

- met een scanbare streepjescode.
- met op het verzendingsetiket in de linkerbovenhoek 'EV'.
- die de klant of zijn vertegenwoordiger de werkdag ervoor afgeeft (of die bpost de werkdag ervoor of de zaterdag ophaalt), of de zaterdag als de 'levering 's avonds' voor de maandag is. Als de afgiftedag een Belgische wettelijke feestdag is, dan moeten de pakjes de dag ervoor worden afgegeven of opgehaald.
- waarvoor bpost een geldige elektronische aankondiging heeft ontvangen (bv. een LCI-bestand) vóór de afgifte of de ophaling van de pakjes waarin de levering 's avonds wordt opgegeven op de manier waarop bpost het voorschrijft.

<sup>1</sup> Neem contact op met uw Account Manager voor de opties 'same day' en 'ultra late in evening' en/of zondagleveringen.



new

### 7. Afhaling aan huis

#### 7.1 Contractuele klanten

- **Via de online Shipping Manager** (via de dienst "Afhaling op aanvraag").  
[www.bpost.be/nl/post-pakjes-laten-ophalen-zonder-contract](http://www.bpost.be/nl/post-pakjes-laten-ophalen-zonder-contract)
- **Via de dienst Collect & Send** (op voorwaarde dat er een contract voor werd afgesloten).  
[www.bpost.be/nl/post-pakjes-laten-ophalen-vaste-dagen](http://www.bpost.be/nl/post-pakjes-laten-ophalen-vaste-dagen)
- **Via het transport van bpost** (op voorwaarde dat er een overeenkomst voor werd afgesloten).  
[www.bpost.be/nl/grote-volumes-pakjes-laten-ophalen](http://www.bpost.be/nl/grote-volumes-pakjes-laten-ophalen)

##### 7.1.1 Dienst Collect & Send

- De dienst Collect & Send houdt in dat uw gefrankeerde pakjes door bpost worden opgehaald. Er zijn 2 mogelijke maximum gewicht/volume-combinaties:
  - 1,5 m<sup>3</sup> en 500 kg (d.w.z. 1 EURO-pallet van 1,60 m hoogte of 2 bpostcontainers),
  - 3 m<sup>3</sup> en 1.000 kg (d.w.z. 2 EURO-pallets van 1,60 m hoogte of 4 bpostcontainers).
- Als de kenmerken van de pakjes of de adressen van ophaling niet overeenkomen met wat er op de Dienstbevestiging staat, kan bpost de dienst niet waarborgen.
- De ophaling gebeurt volgens de frequentie, uren en andere modaliteiten die op de Dienstbevestiging en na akkoord van bpost voor de activering en de ophaling staan.
- De afzender moet ervoor zorgen dat de pakjes probleemloos kunnen worden geladen en voor de toegankelijkheid van de pakjes zonder toegangsvoorwaarden. Een parkeerplaats is voorzien in de onmiddellijke nabijheid van de ophaalpunt.
- De afzender erkent dat het belangrijk is dat hij op de Dienstbevestiging voor de activering van de ophaling de juiste gegevens opgeeft betreffende de gemiddelde hoeveelheid af te halen pakketten volgens de in het contract bepaalde frequentie.
- De afzender moet minimum 24 uur op voorhand bpost (uw Account Manager of Klantendienst) op de hoogte brengen van een verschil van meer dan 30% in de af te halen hoeveelheden.
- Als de afzender bpost niet (tijdig) op de hoogte brengt van dat verschil, kan bpost de dienst niet waarborgen.

#### Tip

Indien u een beroep doet op onze Collect & Send-dienst om uw pakjes af te halen, verzoeken wij u uw pakjes als volgt voor te bereiden:

Binnenlandse en internationale pakketten (Economy, Standard, Express, Business) kunnen in dezelfde ongeopende zak worden afgegeven :

- Kleinere formaten (bv. kleiner dan een schoendoos): kunnen in een niet-gesloten zak worden gedaan,
- Grotere formaten mogen maar hoeven niet in zakken te worden gedaan.



#### 7.2 Niet-contractuele klanten

Het is mogelijk om een beroep te doen op de dienst "Afhaling op aanvraag" voor een maximaal volume van 1,5 m<sup>3</sup> en 500 kg, d.w.z. 1 EURO-pallet van 1,60 m hoogte of 2 bpost-containers via onze online toepassing:

[www.bpost.be/pakjesversturen](http://www.bpost.be/pakjesversturen).

Aangevraagde ophalingen vinden plaats op de gekozen werkdag tussen 12.00 en 17.00 uur.

Zorg ervoor dat uw product tijdens deze periode gemakkelijk toegankelijk is, ook tijdens uw eventuele lunchpauze. U kunt nog tot 11.30 uur een ophaling op dezelfde dag aanvragen.



### 8. Grote afgiftes en piekperiode

---

#### 8.1 Planning van omvangrijke afgiftes

- Het is belangrijk dat u ons uw volumevooruitzichten bezorgt. Zo kunnen we onze sorteer-/transport-/ en uitreikingsmiddelen zo goed mogelijk organiseren.
- Gelieve ons dus voor afgiftes vanaf 250 000 pakjes per jaar of 1000 pakjes per dag elke week een planning (forecast) per dag te bezorgen volgens de volgende modaliteiten:
  - Forecast per dag
  - Verzending vóór woensdag 10 uur voor de week erop
  - Naar [smb\\_forecasting@bpost.be](mailto:smb_forecasting@bpost.be)
- Als uw volumevooruitzichten veranderen, is het belangrijk dat u ons dat zo snel mogelijk laat weten zodat we onze planning kunnen aanpassen:
  - Vóór 17 uur voor veranderingen de volgende dag
  - Vóór 15 uur voor veranderingen de dag zelf

#### 8.2 Afgiftes in piekperiodes

Voor binnenlandse pakjes (behalve bpack XL) die u ophaalt en/of afgeeft tijdens perioden met een hoog volume zal een toeslag worden geheven (bijvoorbeeld aan het eind van het jaar).

De piekperiode op het einde van het jaar is de periode tussen

- 6 uur 's morgens op 'Black Friday' en
- 6 uur 's morgens op 25 december.

Als gevolg van het Covid-19-virus kunnen sommige diensten worden gewijzigd of kunnen aanvullende maatregelen worden genomen. Voor meer informatie: [news.bpost.be/nl-corona](https://news.bpost.be/nl-corona).

