

4. Les colis

Le service colis (bpack)	1
Colis : contenu & dimensions	8
Préparation de vos colis	11
Dépôt de vos colis	21

Table des matières

Le service colis (bpack)



1. Produits et services	1
1.1 Clients contractuels	2
1.1.1 Formules d'envoi - national	2
1.1.2 Formules d'envoi - international	3
1.1.3 Formules de retour - national	4
1.1.4 Formules de retour - international	4
1.2 Clients non contractuels ('Prepaid')	5
1.2.1 Formules d'envoi - national	5
1.2.2 Formules d'envoi - international	6
2. Service MesPréférences : réception de colis en cas d'absence	7
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

1. Marchandises dangereuses et interdites	8
2 Dimensions de vos colis	9
2.1 Colis national	9
2.2 Colis international	10

Table des matières

Préparation de vos colis

1. Emballage de vos colis	11
2. Etiquettes et informations requises	12
2.1 Etiquetage de vos colis	12
2.2 Présentation visuelle des colis - national	12
2.3 Obtenir les étiquettes à code-barres - national	13
2.3.1 Pour les clients contractuels	13
2.3.2 Pour les clients non contractuels	14
2.3.3 Via la machine à affranchir	14
2.4 Présentation visuelle des colis - international	15
2.5 Obtenir les étiquettes à code-barres - international	16
2.5.1 Pour les clients contractuels	16
2.5.2 Pour les clients non contractuels	16
2.5.3 Via la machine à affranchir	16
3. Colis International - Formalités douanières	17
3.1 Aperçu général des documents de douane	17
3.2 Documents de douane	18
3.3 Instructions pour les envois commerciaux ('Commercial sendings') (pays hors UE fiscale)	19
3.4 Facture commerciale ou pro forma ?	20
3.5 Exonération de la TVA pour les assujettis	20

Dépôt de vos colis

1. Modes de livraison possibles	21
2. Fichier d'annonce	21
3. Lieux et heures de dépôt	22
4. Pré-tri du dépôt	23
5. Vérification de la qualité des codes-barres (traitement de colis non conformes)	25
6. Spécificités colis en option Samedi/Dimanche/Evening	26
7. Enlèvement à domicile	27
7.1 Clients contractuels	27
7.1.1 Service Collect & Send	27
7.2 Clients non contractuels	27
8. Dépôts volumineux et période de pic	28
8.1 Planification de dépôts volumineux	28
8.2 Dépôts en période de pic	28



Le service colis (bpack)

1. Produits et services¹

Au niveau **national**, 'bpack'² 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 <https://www.bpost.be/trace> ou l'application mobile 'My bpost' <https://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 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) :
<http://www.bpost.be/site/fr/solutions-professionnelles/paquets/national>
- Clients non-contractuels ('Prepaid') (national) :
<http://www.bpost.be/site/fr/envoyer/envoyer-des-paquets/national>
- Clients contractuels (international) :
<http://www.bpost.be/site/fr/solutions-professionnelles/paquets/international>
- Clients non-contractuels ('Prepaid') (international) :
<http://www.bpost.be/site/fr/envoyer/envoyer-des-paquets/international>

¹ Pour plus d'informations sur nos produits et services, prenez contact avec votre Account Manager ou le Service Centre (service.centre@bpost.be).

² Les Conditions Générales du service bpack sont disponibles sur le site 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 destinataire¹.
- Si le destinataire n'a pas indiqué de préférences, bpost peut déposer le colis dans un lieu sûr ou chez un voisin
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis, sauf si livraison en lieu sûr, sur base des préférences établies par le destinataire

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^e 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 spots karibool!
- Livraison le 1^{er} 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) bpack 24/7

- Livraison dans l'un des distributeurs de colis Cubee
- Disponible pour des colis d'un format maximum de 420 mm x 310 mm x 580 mm
- Livraison le 1^{er} jour ouvrable suivant le dépôt
- Disponibilité du colis dans le distributeur de colis Cubee 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^{er} 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 volumineux²
- Dépôt du colis Dynalogic Boom avant 19h
- Livraison le 1^{er} jour ouvrable suivant le dépôt
- En cas d'absence 2^e 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.



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

² Poids : de 30 kg jusqu'à 170 kg - Dimensions : de 1,5 m jusqu'à 3,5 m - Volume jusqu'à maximum 1,5 m³.



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.¹
- 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.²
- 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.³
- 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.

¹ Consultez la liste sur http://www.bpost.be/sites/default/files/landing_page/bpack_World_Express_Pro_Zones_FR.pdf.

² Consultez la liste sur http://www.bpost.be/sites/default/files/landing_page/bpack_World_Business_Zones_FR.pdf.

³ Consultez la liste sur 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)

1.1.3 Formules de retour - national

1) bpack Retour Retail

- L'étiquette retour est disponible au guichet du point poste ou du bureau de poste choisi pour le retour du colis
- L'e-commerçant choisit le pourcentage du montant qu'il fera payer au consommateur
- 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

2) bpack Easy Retour¹

- 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, spot Kariboo! ou distributeur de colis Cubee)
- Retour endéans les 24 ou 48 heures (si dépôt en spot Kariboo!) à compter de la réception du colis par bpost (du lundi au vendredi)
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis

3) 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 européens².
- Retour entre 2 et 5 jours ouvrables après l'envoi (du lundi au vendredi).
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis.

¹ 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 Centre (service.centre@bpost.be).

² Consultez la liste sur http://www.bpost.be/bpack/docs/bpack_World_Easy_Return_countries_fr.pdf.



4. Les colis > Le service colis (bpack)

1.2 Clients non contractuels ('Prepaid')

1.2.1 Formules d'envoi - national

1) bpack 24h Mini

- Boîte préaffranchie avec plusieurs tailles disponibles
- Livraison directement dans la boîte aux lettres
- Livraison le 1^{er} jour ouvrable suivant le dépôt
- Maximum 2 kg
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis

2) bpack 24h

- Livraison de vos colis (jusqu'à 10 kg) à l'adresse de votre choix
- Livraison le 1^{er} jour ouvrable après le dépôt
- En cas d'absence bpost dépose le colis suivant les préférences de livraison du destinataire¹
- 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
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis

3) bpack@bpost

- Livraison de vos colis (jusqu'à 10 kg) dans l'un de nos bureaux de poste, points poste ou spots kariboo!
- Livraison le 1^{er} 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) bpack 24/7

- Livraison de vos colis (jusqu'à 10 kg) dans l'un des distributeurs de colis Cubee
- Disponible pour des colis d'un format maximum de 420 mm x 310 mm x 580 mm
- Livraison le 1^{er} jour ouvrable suivant le dépôt
- Disponibilité du colis dans le distributeur de colis Cubee durant 5 jours calendrier
- Indemnité en cas de perte ou de dommage non-visible du colis

5) bpack Secur

- Livraison sécurisée de vos colis (jusqu'à 10 kg) à l'adresse de votre choix, dans un point d'enlèvement ou dans un distributeur de colis Cubee
- Livraison le 1^{er} jour ouvrable suivant le dépôt
- Garantie incluse ; couverture jusqu'à un maximum de 500 €
- Signature ou preuve de livraison incluse

6) bpack 24h Maxi

- Livraison de vos colis (de 10 à 30 kg) à l'adresse de votre choix, dans un point d'enlèvement ou dans un distributeur de colis Cubee
- Livraison le 1^{er} jour ouvrable suivant le dépôt
- Garantie incluse ; couverture jusqu'à un maximum de 500 €
- Signature du destinataire toujours requise (excepté pour les livraisons en distributeur de colis Cubee)

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.

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



4. Les colis > Le service colis (bpack)

1.2.2 Formules d'envoi - international

1) bpack World Light

- Livraison de vos colis de maximum 2 kg dans un réseau de 220 pays¹.
- Suivi possible de l'acheminement du colis en ligne (option payante).

2) bpack World

- Livraison de vos colis de maximum 30 kg dans un réseau de 220 pays¹.
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis.

3) bpack World Express

- Livraison express de vos colis de maximum 30 kg dans un réseau de 220 pays².
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis.
- Signature du destinataire toujours requise.

¹ Consultez la liste sur http://www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays_FR-bpackWorld_0.pdf.

² Consultez la liste sur http://www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays_FR-bpackWorldExpress.pdf.



new

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

bpost a développé pour ses clients une **plateforme** (<https://track.bpost.be/preferences>) 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.

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.

2.3 Livraison directement dans un point d'enlèvement

- 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

- 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.





Colis : contenu & dimensions

new

1. Marchandises dangereuses et interdites

Pour des raisons de sécurité, et conformément à la législation en vigueur, l'expédition de certaines marchandises est interdite.

Tel qu'indiqué dans nos conditions générales (<http://www.bpost.be/fr/terms-and-conditions>), les marchandises suivantes ne peuvent être déposées auprès de bpost :

- les drogues, stupéfiants et substances psychotropes ;
- les produits chimiques, matières explosives, inflammables ou radioactives ou autres matières présentant un danger, le gaz carbonique solide (neige carbonique) ;
- les gaz sous pression, substances toxiques ou corrosives, combustibles et peroxydes organiques ;
- les matières biologiques et/ou périssables, les denrées alimentaires et les produits issus du tabac ou autres produits soumis au paiement d'accises ;
- les produits végétaux, les animaux vivants, parasites ou produits d'origine animale ;
- les armes, les composants essentiels des armes et munitions, les armes factices, les couteaux, les épées, les poignards et autres objets aigus ou tranchants ;
- les objets, écrits ou substances en général dont l'importation, l'exportation, la production, la circulation, la diffusion, l'utilisation, la possession, la vente ou le transport sont interdits par la loi ;
- les objets qui portent des annotations externes contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- les envois qui par le droit commercial indiquent des destinations ou marchandises interdites ;
- les envois qui contiennent marchandises de contrefaçon ;
- les objets qui par leur forme, leur nature ou leur emballage peuvent présenter un danger pour des personnes, salir ou détériorer d'autres envois, l'équipement de bpost ou des biens (y compris des colis) appartenant à des tiers ;
- les valeurs au porteur, à l'exception des chèques nominatifs d'une valeur maximale de 500 € par colis et envoyés avec une garantie de base, les pièces de monnaie, billets de banque, ;
- les bijoux (exceptés les bijoux de fantaisie pour autant qu'ils ne contiennent pas d'or, d'argent ou de pierres précieuses, ayant une valeur totale ne dépassant pas 500 € par colis et envoyés avec une garantie de base, les œuvres d'art et ouvrages de collection ou autres matières précieuses, en ce compris les fourrures animales ;
- les colis dont la valeur dépasse 25.000 €.

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

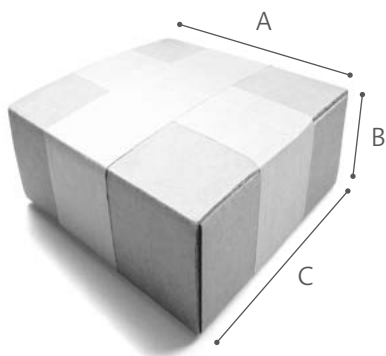
Saviez-vous que ?

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

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

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



new

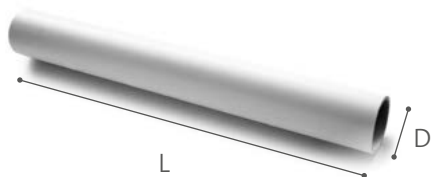
Densité du colis

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

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



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



- | | |
|---------------------------|--|
| Dimensions minimum | · Longueur ≥ 100 mm et
· Longueur + $(2 \times \text{diamètre}) \geq 170$ mm |
| Dimensions maximum | · Longueur $\leq 1,5$ m et
· Longueur + $(4 \times \text{diamètre}) \leq 3$ m |
| Poids maximum | · 30 kg
· $2\text{kg}/\text{dm}^3$ |



4. Les colis > Colis : contenu & dimensions

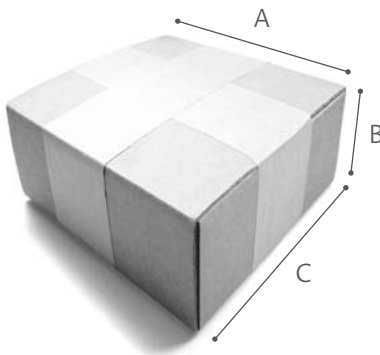


Colis XL

Volume	Maximum : 1,5 m ³
Longueur	Maximum : 3,5 m
Poids	Maximum : 170 kg

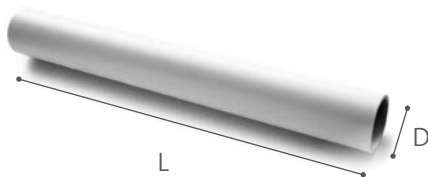
2.2 Colis international

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



Dimensions minimum	<ul style="list-style-type: none"> · Largeur 153 mm · Longueur 240 mm
Dimensions maximum	<ul style="list-style-type: none"> · 1,5 m ou · 3 m pour la somme de (A) + (2 x B) + (2 x C)
Poids maximum	<ul style="list-style-type: none"> · 30 kg¹ · 2kg/dm³

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



Dimensions maximum	· 1,5 m
Diamètre maximum	· 400 mm
Poids maximum	<ul style="list-style-type: none"> · 30 kg¹ · 2kg/dm³

bpack World Light

Poids maximum	· 2 kg
Dimensions minimum <i>(un des côtés doit dépasser une des dimensions suivantes)</i>	<ul style="list-style-type: none"> · largeur : 230 mm · longueur : 350 mm · hauteur : 30 mm
Dimensions maximum	<ul style="list-style-type: none"> · chaque dimension ≤ 600 mm · longueur + largeur + hauteur ≤ 900 mm
Dimensions rouleaux	<ul style="list-style-type: none"> · longueur < 600 mm · diamètre < 200 mm

¹ Certains pays limitent le poids des colis à des poids inférieurs (exemple : 20 kg), voir restrictions par pays sur http://www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays_FR-bpackWorld_0.pdf.



Préparation de vos colis

new

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

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.

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

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).





new

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.



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 : <https://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 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



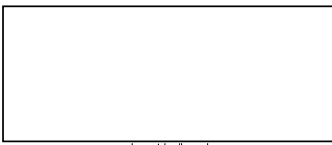
2.3.2 Pour les clients non contractuels

Trois possibilités s'offrent à vous

- Créez des étiquettes à l'aide de l'application en ligne (www.bpost.be/envoyermespaquets) avec la possibilité de les recevoir par e-mail et de les 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.

a Machine à affranchir/frankiermachine Frankier hier uw pakket/Affranchissez ici votre paquet Machine BEEPZUREN 			Expéditeur/Afzender : Stadsbestuur Ninove Receptie Centrumlaan 100 9400 Ninove
	Paquet - Pakket		
P  323299902616489000563030			
 www.bpost.be/bpack			

- Vous pouvez commander ces étiquettes gratuitement en ligne sur 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 (excepté le bpack world light) 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).

2.5.2 Pour les clients non contractuels

bpack world Light

- Commandez **via notre e-shop** (timbres et documents BPI04 inclus).
- Via un bureau de poste ou point poste.

bpack World

- Impression des étiquettes à l'aide de l'application en ligne sur www.bpost.be/envoyermespaquets.
- Commandez **via notre e-shop** (timbres et documents BPI04 inclus).
- Via un bureau de poste ou point poste (limité à envoi de 10 kg vers Europe) .
- Commande des documents BPI04 également possible via www.bpost.be/materiel.

bpack World Express

- Uniquement possible dans les bureaux de poste.

2.5.3 Via la machine à affranchir

bpack World Light

- ne nécessite ni bordereau ni étiquette à code-barres.
- Affranchissez une étiquette au tarif bpack World Light de votre choix (PRIOR ou ECONOMY).
- Collez l'étiquette affranchie sur votre envoi.

bpack World

- Commandez gratuitement vos bordereaux bpack world BPI04 via www.bpost.be/materiel
- Procurez les bordereaux via un bureau de post ou un point poste
- Affranchissez une étiquette et collez-la dans le rectangle 'bpack World' de votre bordereau.



3. Colis International - Formalités douanières

Saviez-vous que ?

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



3.1 Aperçu général des documents de douane

L'expéditeur est responsable de vérifier, compléter, signer et coller tous les documents de douane requis sur le colis.

Dans l'UE fiscale	Aucun document de douane n'est requis
Hors de l'UE fiscale	<ul style="list-style-type: none"> • Complétez intégralement la partie/le document CN23 et ajoutez un exemplaire extra (pour plus d'info, voir le point 3.2 de ce chapitre). • Joignez toujours la facture (ou le pro forma) en quatre exemplaires (l'originale + 3 copies). • Pour les envois d'une valeur commerciale > 1.000 €, joignez également un Document Administratif Unique (DAU).

Les 28 pays de l'Union Européenne (UE) au 01.10.2019 :

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, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède et Tchèque¹.



Attention

Les territoires ci-dessous n'appartiennent pas à la zone **fiscale** de l'UE. Ils sont donc soumis aux mêmes formalités de douane que les pays hors UE fiscale.

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

¹ Cette liste peut varier. Veuillez toujours consulter la mise à jour sur le site de l'UE https://europa.eu/european-union/about-eu/countries_en.



4. Les colis > Préparation de vos colis

3.2 Documents de douane

1) Pour les envois bpack World Light, bpack World et bpack World Express (= formules d'envoi pour les clients non contractuels uniquement)

- Complétez les différents champs du bordereau adéquat, y compris la partie CN23.
- Dans le cas d'un bpack World Light, inscrivez l'adresse sur le colis et joignez un document CN23 (disponible dans un bureau de poste ou point poste ou via www.bpost.be/materiel).

2) Pour les envois bpack World Business et bpack World Express Pro (= formules d'envoi pour les clients contractuels uniquement)

- Possibilité de créer les étiquettes via le Shipping Manager.
- Complétez en anglais les champs de la partie CN23 (quantité, poids en kg, description détaillée du contenu, valeur).
- Précisez bien la description détaillée du contenu de l'envoi afin de garantir une importation/exportation fluide.

3) Pour tous les envois

- Ajoutez toujours 4 spécimens de la facture (ou d'une facture pro-forma) des marchandises envoyées.
- Vous trouverez un modèle de facture pro-forma sur notre site web :
http://www.bpost.be/site/fr/residential/parcels/international/pro_forma_FR.pdf.

Saviez-vous que ?



Si la valeur commerciale de votre envoi excède 1.000 € ou en cas de réexportation ou d'exportation temporaire de marchandises :

- Vous devez joindre un Document Administratif Unique sous une pochette transparente à l'arrière de votre colis.
- Le document est à disposition auprès des agents de Douane.

Plus d'info ?

Contactez le SPF finances via <https://finances.belgium.be/fr/Contact>.

4) Conseils pour remplir la partie CN23

- Complétez le bordereau d'expédition en anglais.
- Pour les envois hors UE (en dehors des 28 pays membres de l'UE), remplissez l'intégralité de la partie CN23 de manière complète et lisible. Une description insuffisamment détaillée du type 'clothing' ne sera pas acceptée ('men's shirts' ou 'cotton t-shirts' seront par contre acceptés). Si ces données ne sont pas complétées, des retards dans l'acheminement de l'envoi et d'autres inconvénients sont à prévoir.

Les autorités douanières (ou d'autres autorités publiques) peuvent contrôler le contenu d'un envoi dans le pays d'exportation/de transit et/ou 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 certaines marchandises est interdit(e) (consultez les Conditions Générales relatives aux services de bpost sur <http://www.bpost.be/fr/terms-and-conditions/> - voir chapitre Colis : contenu & dimensions, point 1).
- Certaines marchandises peuvent faire l'objet de restrictions. En tant qu'expéditeur, vous devez vous informer sur les possibilités d'importation/exportation ainsi que les documents additionnels obligatoires (exemple : 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 CHF (10x6)
Four men's long sleeve 100% cotton shirts	4	0.8 (0.2x4)	80 CHF (20x4)
		Total gross weight 5.8 Kg	Total value 140 F

3.3 Instructions pour les envois commerciaux ('Commercial sendings') (pays hors UE fiscale)

Définition du caractère commercial d'un envoi

- achat de particulier à société
- achat de société à société
- achat de particulier à particulier (exemple : via un site d'enchères)
- échange sans transaction financière (exemple : échange entre collectionneurs)

Les informations indispensables

Dans vos envois commerciaux, mentionnez clairement les éléments suivants :

- Code tarifaire SH ('HS code') : en vertu de règles internationales, un code est attribué à chaque marchandise selon le Système Harmonisé (SH). Ce code à six chiffres doit figurer sur la partie CN23.
- Pays d'origine ('Country of origin of goods') : voir les détails au **point 3.4 de ce chapitre**.

Conseil

L'exactitude des données sur le pays d'origine aide la douane à traiter vos envois plus rapidement.



- Frais de port ('Postage fee') : il s'agit des frais de port payés à bpost pour l'expédition de l'envoi.
- Autres taxes éventuelles : mentionnez séparément toute autre taxe (exemple : assurance). Ces montants sont nécessaires pour calculer les taxes douanières dans le pays de destination.
- Licence ou certificat : si votre envoi doit être accompagné d'une licence ou d'un certificat, indiquez son n° sur la partie CN23. Joignez ces documents à la facture (sous pochette transparente à l'arrière du colis).

N'emballez jamais les documents liés à l'envoi (facture, certificat, déclaration, bordereau) dans l'envoi.



- Facture : elle doit se trouver en quatre exemplaires (et le n° de la facture doit être indiqué sur la partie CN23).
- Veuillez indiquer si des documents de douane doivent être validés avant Exportation ('Customs Documents to be validated for Export').
- Le Document Administratif Unique (DAU) ou Document d'Accompagnement Export (DAE) doit être joint à la facture et aux autres documents sous pochette transparente à l'arrière du colis.



3.4 Facture commerciale ou pro forma ?

Saviez-vous que ?



Selon la législation douanière en vigueur, tous les envois (marchandises ou documents) vers des pays hors UE fiscale doivent être déclarés. Chaque envoi doit être accompagné d'une facture commerciale ou d'une facture pro forma (si pas de facture commerciale) en quatre exemplaires. Utilisez le français ou l'anglais pour un traitement plus rapide. Imprimez toujours les factures sur votre propre papier à en-tête.

Données à compléter sur la facture

- Nom, adresse et n° de téléphone de l'expéditeur.
- N° de TVA et n° EORI (Economic Operator's Registration and Identification) pour les assujettis.
- Nom, adresse, n° de téléphone, et le n° de TVA (si possible) du destinataire.
- Pays d'origine des marchandises : pays où les marchandises ont été produites / pays de provenance des marchandises (exemple : le pays de production, de fabrication ou d'assemblage) et non pas 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.'
- Description complète de la nature des marchandises, nombre de pièces par marchandise, poids total par marchandise et valeur totale (prix total) de chaque marchandise.
- Mention de la devise.
- Poids net (Net) et brut (Gross) de l'envoi : le poids brut est le poids total de l'envoi, emballage compris.
- Date et lieu de l'achat.

3.5 Exonération de la TVA pour les assujettis

Pour prouver l'exportation lorsqu'il n'est pas obligatoire de joindre le Document Administratif Unique (DAU), l'expéditeur peut soumettre un exemplaire additionnel de la déclaration CN23 au moment de déposer ses envois au bureau de poste. Cet exemplaire doit comporter (en haut) le message : 'exemplaire destiné à l'expéditeur'. Après contrôle, le timbre est apposé sur le document à date du bureau de dépôt, puis retourné à l'expéditeur.

Cet avisage constitue (avec les autres documents prouvant l'authenticité d'expédition) la preuve du droit d'exonération de la TVA.

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



3. Lieux et heures de dépôt

Vous pouvez déposer vos colis aux lieux ci-dessous

	Centre de tri Bruxelles X	Hyper Masspost Center (Anvers X, Gent X, Charleroi X, Liège X)	Masspost Center	Bureau de Poste / Point Poste / Cubee
Volume minimum	20 colis / jour	20 colis / jour	20 colis / jour	Pas de minimum
Volume maximum	Illimité	Max 500 colis / jour Max 10 conteneurs / palettes / jour	Max 250 colis / jour Max 5 conteneurs / palettes / jour	20 colis / jour

Horaires pour les dépôts (pour une distribution en J+1)¹ :

- Masspost Center : au plus tard à 16 heures.
- Hyper Masspost Center ou Bruxelles X : au plus tard à 17 heures¹.

Vous trouverez la liste de nos (Hyper) Masspost Centers et Parcels Intake Centers ainsi que leurs heures d'ouverture à l'adresse suivante <https://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).

¹ 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 Centre (service.centre@bpost.be).

new

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 'Zone A'	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
Conteneur/palette marqué 'Zone C'	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	

- 2 autres types de colis doivent aussi être mis séparément :
 - Vos éventuels colis XL :
 - poids > 30 kg
 - longueur >150 cm, ou (longueur + 2x largeur + 2x hauteur) > 300 cm
 - Vos colis internationaux (codes-barres CD, CE, EE ou 3299).

¹ Pour rappel, les bacs bleus sont uniquement utilisés pour les lettres avec un code-barres 'P'.

² Si bpack Europe Business est prévu contractuellement.

4. Les colis > Dépôt de vos colis

- Utilisez une feuille d'identification pour l'étiquetage du conteneur, de la palette ou du bac bleu¹. 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 Business² (code-barres '3299')
 - bpack World (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 ¹

new

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'
 - 'XL'
- 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 dans l'onglet '**Etape 4 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

¹ Vos envois bpack Europe Business et bpack World Express (EE) doivent être séparés de tous les autres types d'envois.

new

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 Centre 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.



new

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'

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'¹

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.

¹ Pour les spécificités de 'same day' et 'ultra late in' evening delivery, 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')
<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)
<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)
<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 : <http://www.bpost.be/envoyermespaquets>



new

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
- 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

Le premier scan de tri effectué dans nos centres de tri déterminera l'éligibilité d'un colis à ce supplément tarifaire.