



# Machine à affranchir

## Guide d'utilisation





## Sommaire

<b>Informations préalables</b> .....	<b>3</b>
Autorisation d'utilisation .....	3
Numéro d'identification de votre machine .....	3
Approvisionnement du compte d'affranchissement .....	3
<b>Mise en route de votre machine</b> .....	<b>4</b>
Charger de la valeur d'affranchissement et enregistrer vos coordonnées pour l'empreinte expéditeur .....	4
<b>Affranchir vos envois au quotidien</b> .....	<b>5</b>
Tarifs .....	5
Avant de commencer l'affranchissement de vos envois .....	5
Affranchissement par type d'envoi .....	5
<b>Déposer vos envois</b> .....	<b>10</b>
Dépôt dans une boîte aux lettres rouge de bpost ou une urne placée dans un Point Poste .....	10
Dépôt dans un bureau de poste ou Point Poste .....	10
Via Collect & Send ou Collect On Demand .....	10
<b>Commander du matériel</b> .....	<b>11</b>
Documents .....	11
<b>Situations particulières</b> .....	<b>12</b>
<b>Entretien et réparer votre machine à affranchir</b> .....	<b>13</b>
<b>Votre facture en un coup d'oeil</b> .....	<b>14</b>
<b>Informations pratiques</b> .....	<b>14</b>
Contacts .....	14

# Informations préalables

## Autorisation d'utilisation

L'utilisation d'une machine à affranchir est soumise à l'autorisation préalable de bpost. C'est pourquoi, lors de la signature du contrat de location ou de l'achat de votre machine à affranchir, le fournisseur vous a demandé de compléter une demande d'autorisation pour l'utilisation de celle-ci et l'a transmise à nos services. Cette démarche est impérative avant toute utilisation.

La notification de l'acceptation de bpost vous est envoyée dans les 5 jours. Celle-ci est indispensable avant de pouvoir commencer à utiliser votre machine à affranchir.

Si vous ne l'avez pas encore reçue, merci de contacter le Service Clients de bpost au 02 201 11 11.

Pour l'affranchissement des envois traités par bpost, seules les machines à affranchir d'un modèle approuvé par bpost peuvent être utilisées. Vous pouvez consulter la liste mise à jour des modèles approuvés sur [www.bpost.be/machineaaffranchir](http://www.bpost.be/machineaaffranchir).



## Numéro d'identification de votre machine

Chaque machine à affranchir est identifiée par un numéro d'identification unique composé d'une série de 4 lettres et de 5 caractères (chiffres ou lettres).

Exemple : BEHM 16S23. Vous trouverez le numéro d'identification de votre machine sur votre contrat / demande d'autorisation ou sur l'empreinte d'affranchissement, juste en dessous de la valeur d'affranchissement.



Mentionnez toujours ce numéro d'identification lors de toute correspondance relative à votre machine à affranchir.



## Approvisionnement du compte d'affranchissement

Pour pouvoir affranchir, vous devez préalablement approvisionner votre machine à affranchir en valeur d'affranchissement. Cet approvisionnement se fait automatiquement au départ de votre machine à affranchir (voir page 4) et s'effectue toujours par l'intermédiaire du compte de transit de bpost. Avant de commencer, il vous faudra donc approvisionner ce compte bancaire.

### Comment procéder ?

Versez le montant à charger sur le compte de transit 000-3459960-67 IBAN: BE93 0003 4599 6067, BIC: BPOTBEB1 au nom de bpost Transit Folls, boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles.

- Indiquez toujours en communication le numéro d'identification de votre machine à affranchir, et uniquement celui-ci, sans aucune autre mention, sans quoi le montant vous sera retourné automatiquement.
- Si vous disposez de plusieurs machines, vous devez effectuer des versements distincts.

À la fin du mois, bpost vous enverra une facture reprenant les montants rechargés sur votre machine.

Le compte de transit n'est utilisé que pour le rechargement de votre machine à affranchir. Vous ne bénéficiez donc pas d'intérêts bancaires et aucun extrait de compte ne vous est envoyé.



# Mise en route de votre machine

## Charger de la valeur d'affranchissement et enregistrer vos coordonnées pour l'empreinte expéditeur

Une fois votre machine à affranchir branchée et allumée (référez-vous au mode d'emploi de votre machine), il vous reste 2 opérations à effectuer avant de pouvoir commencer l'affranchissement.

### 1. Charger de la valeur d'affranchissement

- Toutes les nouvelles Machines à Affranchir sont équipées du «Franking On Line Loading System» (FOLLS), un système vous permettant de charger de la valeur d'affranchissement en ligne.
- Tout se passe directement depuis la machine et cette opération est possible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.
- Attention : pour que cette opération soit possible, le compte de transit de bpost doit au préalable avoir été approvisionné (voir page 3).

### 4 étapes pour charger (ou recharger) votre machine

1. Effectuez la demande de rechargement à partir de votre machine à affranchir (selon le mode d'emploi qui lui est spécifique).
2. Choisissez la valeur d'affranchissement que vous souhaitez acheter.
3. Votre machine à affranchir se met en connexion avec l'ordinateur central de bpost.
4. Le système informatique de bpost vérifie si le montant versé sur le compte de transit pour votre machine est suffisant pour effectuer le rechargement.
  - Si le solde est suffisant, votre machine à affranchir est rechargée et le montant est débité du compte de transit
  - Si le solde est insuffisant, la machine affichera un message d'erreur. Veuillez alors réapprovisionner le compte de transit (voir page 3).

Ces mêmes opérations sont à effectuer lors de tout rechargement de votre machine à affranchir.

### 2. Enregistrer vos coordonnées pour l'empreinte expéditeur

Mentionnez toujours le nom, l'adresse, en Belgique de votre entreprise sur vos envois. Sans cette adresse expéditeur, nous ne pouvons vous garantir le retour de vos envois non distribuables. Vous pouvez utiliser des enveloppes préimprimées, mais aussi, selon le modèle de machine, imprimer les coordonnées de votre société directement avec l'empreinte d'affranchissement.

L'adresse retour doit toujours respecter les règles de format et de positionnement sur l'enveloppe prévues au chapitre 6.2. de la partie «Adressage et affranchissement» du Guide Masspost ici [www.bpost.be/Masspost](http://www.bpost.be/Masspost).

L'expéditeur ou l'adresse de réponse se trouve en haut à gauche ou au verso de l'enveloppe.

Indiquer l'expéditeur en lettres plus petites que le destinataire sans logo et sur 1 ou 2 lignes maximum.

Éventuel logo ou message plus publicitaire.

La mention PRIOR/Non PRIOR ne doit pas être imprimée/ apposée par vos soins sur vos envois affranchis à l'aide d'une Machine à affranchir, sauf dans le cas d'une lettre internationale (étiquette «A PRIOR» obligatoire).



Marque d'affranchissement.

N'indiquez jamais l'expéditeur en bas à gauche, auquel cas la trieuse le considèrera comme le destinataire.

Vous pouvez promouvoir les activités de votre entreprise en imprimant un **logo ou un message publicitaire** à côté de l'empreinte d'affranchissement. En effet, en plus des coordonnées de votre entreprise, votre machine peut également imprimer un message publicitaire à côté de l'empreinte d'affranchissement. **Attention:** même si ce logo contient l'adresse expéditeur, celle-ci ne pourra être considérée comme une adresse de retour valable en cas de non distribution de vos envois. Pour savoir comment positionner une adresse retour referrez-vous aux règles d'adressage ici [www.bpost.be/Masspost](http://www.bpost.be/Masspost). L'autorisation préalable de bpost n'est pas nécessaire, pour autant que le texte ne soit pas contraire à l'ordre public, ni aux bonnes moeurs. Prenez contact avec votre fournisseur pour choisir votre message parmi les options disponibles.



# Affranchir vos envois au quotidien

## Tarifs

Avec votre machine, affranchir correctement devient un jeu d'enfant. En effet, celle-ci affranchit directement vos envois au bon tarif car ceux-ci sont préenregistrés dans la machine. Si vous souhaitez connaître la liste complète des tarifs postaux, consultez le site de bpost : [www.bpost.be/tarifs](http://www.bpost.be/tarifs).

## Avant de commencer l'affranchissement de vos envois

- **Triez votre courrier par catégorie d'envois.**  
Effectuez un premier tri entre les différents types d'envois, comme, par exemple, séparer les colis, les envois PRIOR des envois Non PRIOR, les lettres normalisées et non normalisées. Attention ! Les enveloppes de format C5 (contenant un format du type A4 plié en 2) sont considérées comme non normalisées et doivent être affranchies comme telles. Vous gagnerez ainsi du temps pour la suite de l'affranchissement.
- **Vérifiez le solde de votre machine.**  
Votre machine à affranchir est munie d'un compteur progressif pour les affranchissements effectués et d'un compteur dégressif qui indique le montant restant disponible. Vous connaissez donc à tout moment le solde d'affranchissement de votre machine.
- **Assurez-vous d'avoir toujours sélectionné le bon tarif d'affranchissement.**  
En cas d'adaptation des tarifs postaux, votre fournisseur prendra contact avec vous. Les nouveaux tarifs en vigueur seront chargés en ligne et introduits au moyen d'une nouvelle puce par le fournisseur ou par vous-même, en fonction du type de votre machine.
- **Tous vos envois doivent obligatoirement porter une double empreinte.**  
Composée d'une empreinte « timbre dateur », dans laquelle doit être imprimée la date d'envoi, ainsi que d'une empreinte d'affranchissement.



Date Timbre dateur



Empreinte d'affranchissement

Veillez à une impression claire de vos empreintes. Les impressions de la génération actuelle de machines sont rouge vif ou bleu foncé et indiquent clairement la valeur d'affranchissement et le numéro d'identification. Placez l'empreinte sur la face avant des envois, dans l'angle supérieur droit, en tenant compte du sens de l'adresse.

- **Vérifiez la date d'affranchissement.**  
La date d'affranchissement d'un envoi doit toujours être la date de dépôt de l'envoi dans le circuit postal de bpost ou de collecte de l'envoi par bpost.
- **Mentionnez toujours vos nom et adresse sur vos envois selon les règles de format et**

de positionnement sur l'enveloppe prévues au chapitre 6.2. de la partie « Adressage et affranchissement » du Guide Masspost ici [www.bpost.be/Masspost](http://www.bpost.be/Masspost).

**Vos envois, du fait de leur forme, ne peuvent être affranchis facilement ?**

Utilisez alors des étiquettes d'affranchissement sur lesquelles vous apposerez l'empreinte d'affranchissement (Pour les commander : voir page 11).



**Vous êtes éditeur ou un Service Public ?**

Pour les journaux et écrits périodiques ainsi que certains autres envois, il existe des règles spécifiques concernant l'envoi. Veuillez contacter le Service Clients de bpost au 02 201 11 11.

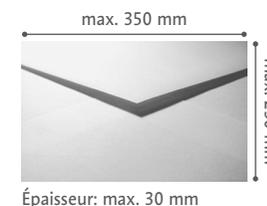


## Affranchissement par type d'envoi

### Affranchissement d'une lettre

Dimensions et poids maximum autorisés pour une lettre :

Largeur : 230 mm  
Longueur : 350 mm  
Épaisseur : 30 mm  
Poids : 2 kg



Dans le cas contraire, ces envois doivent être considérés comme des colis. Référez-vous donc à la section « Affranchissement d'un colis » page 8.

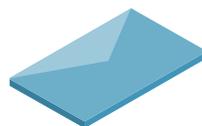
## Affranchissement par type d'envoi

Une distinction est également à faire en fonction du format de votre lettre :

**Envoi normalisé** d'application si votre envoi remplit les conditions suivantes



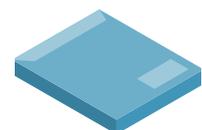
- Affranchi dans le coin supérieur droit du recto de l'envoi
- Épaisseur max. : 5 mm
- Poids max. : 50 g



**Envoi non normalisé** d'application si vos envois ne répondent pas à l'une des conditions qui précèdent. Les envois non normalisés doivent aussi respecter certains critères de dimensions :



- Épaisseur max. : 30 mm



\* avec une tolérance de 2 mm

## Affranchissement d'une lettre nationale

Vous choisissez entre livraison PRIOR (le jour ouvrable suivant le dépôt) ou Non PRIOR (3 jours ouvrables suivant le jour du dépôt).



Vous n'êtes pas autorisé à imprimer la mention PRIOR ou Non PRIOR sur vos enveloppes, celle-ci fait déjà partie intégrante de la marque d'affranchissement sauf dans le cas d'une lettre internationale (pour laquelle l'usage d'une étiquette «A PRIOR» est obligatoire).

## Affranchissement d'une lettre internationale

Vous pouvez choisir entre un envoi PRIOR et un envoi Non PRIOR.

- Pour un envoi **Non PRIOR** : affranchissez simplement votre lettre au tarif international correspondant.
- Si vous souhaitez expédier votre envoi à destination de l'étranger en service **PRIOR**, vous devez toujours y apposer une étiquette 'A PRIOR' (Pour les commander : voir page 11). Si votre envoi n'est pas pourvu de cette étiquette, votre envoi ne sera pas considéré comme PRIOR, même s'il a été suffisamment affranchi.
- Si votre envoi est destiné à un pays hors Union européenne, vous devez accomplir les formalités douanières applicables (voir site [www.bpost.be](http://www.bpost.be) pour plus d'informations).
- En plus si votre envoi contient des biens, veuillez remettre celui-ci au guichet de votre Bureau de Poste ou votre Point Poste pour qu'il soit enregistré de manière électronique.



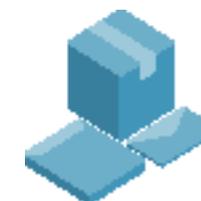
## Affranchissement d'un envoi recommandé

En plus de l'affranchissement, un code-barres unique est nécessaire pour identifier votre envoi. Pour un suivi de la distribution, rendez-vous sur [www.bpost.be/track](http://www.bpost.be/track).

Les règles de format sont identiques à celles de la lettre jusque 2 kg. De 2 à 10 kg le montant est un forfait.

**Poids autorisé pour un envoi recommandé :**

- Recommandé national : max. 10 kg
- Recommandé international : max. 2 kg



## Affranchissement d'un envoi recommandé national

### Préparation pour un envoi individuel :

- Affranchissez l'envoi au tarif d'un recommandé. Les grilles tarifaires montrent le tarif total.
- Collez-y le code-barres autocollant présent sur le récépissé de dépôt (Pour les commander : voir page 11).
- Complétez votre récépissé et votre Avis de Réception éventuel. Le nom et l'adresse du destinataire sur l'envoi et sur le récépissé doivent être identiques.

Récépissé 201 PoD

### Vous envoyez plus de 5 recommandés à la fois ?

- Utilisez une liste de dépôt en nombre (liste 208 BC - Pour les commander : voir page 11). Elle reprend tous les recommandés que vous déposez en même temps et est validée par bpost comme preuve de dépôt.
- La liste de dépôt en nombre contient 8 codes-barres autocollants préimprimés vous permettant de préparer jusqu'à 8 recommandés par liste.
- Affranchissez les envois au tarif d'un recommandé et collez un code-barres de la liste sur chaque envoi.

Liste 208 BC

Lorsque vous déposez plusieurs recommandés à la fois, triez-les toujours dans le même ordre que sur votre liste de dépôt.



## Affranchissement d'un envoi recommandé international

### Préparation pour un envoi individuel :

- Affranchissez l'envoi au tarif d'un recommandé international.
- Complétez votre récépissé de dépôt spécifique aux envois internationaux (Pour les commander : voir page 11). Le nom et l'adresse du destinataire sur l'envoi et sur le récépissé doivent être identiques.
- Un code-barres sera apposé sur votre envoi après réception de celui-ci au bureau de poste ou après enlèvement via le service Enlèvement à Domicile/ Collect & Send de bpost.

Récépissé 201 International

### Vous envoyez plus de 5 recommandés à la fois ?

- Utilisez une liste de dépôt en nombre (liste 208 INT - Pour les commander : voir page 11). Elle reprend tous les recommandés que vous déposez en même temps et est validée par bpost comme preuve de dépôt.
- Indiquez l'adresse des destinataires sur la liste. Le nom et l'adresse du destinataire sur l'envoi et sur le récépissé doivent être identiques.
- Affranchissez les envois au tarif d'un recommandé international.
- Un code-barres sera apposé sur vos envois après réception de ceux-ci au bureau de poste.

Liste 208 INT

Si vous envoyez fréquemment plus de 500 recommandés en même temps ou plus de 5 000 recommandés par an, nous avons des solutions spécifiques que vous pouvez découvrir sur [www.bpost.be/recommande](http://www.bpost.be/recommande).



## Affranchissement d'un colis

### Affranchissement d'un colis national

Est considéré d'office comme colis, tout envoi dont le poids est supérieur à 2 kg ou dont l'une des dimensions est supérieure aux dimensions suivantes :

Largeur : **230 mm**

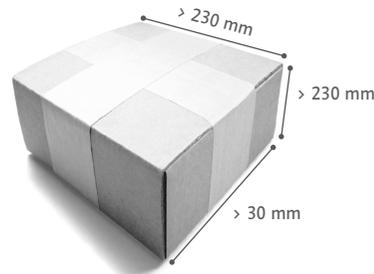
Longueur : **350 mm**

Épaisseur : **30 mm**

Dimensions maximales :

**Longueur  $\leq$  1,5 m et (1 x longueur) + (2 x largeur) + (2 x hauteur)  $\leq$  3 m**

Poids maximum : **10 kg**, pour colis affranchis avec machine à affranchir.



Les envois sous forme de rouleau sont aussi considérés comme des colis.

Ces envois doivent être munis d'une étiquette d'envoi spécialement conçue pour l'affranchissement par votre machine. Vous pouvez commander gratuitement ces étiquettes (Pour les commander : voir page 11).

Affranchissez votre colis en suivant les règles ci-dessous :

- Affranchissez votre étiquette d'envoi en fonction du poids du colis dans la zone prévue.
- Indiquez les coordonnées du destinataire sur l'étiquette d'envoi et collez-la ensuite sur votre colis.



- Vous pouvez déjà envoyer un colis et bénéficier d'un suivi de votre envoi à partir des dimensions suivantes: 145mm (L) x 112mm (l).
- Vous avez la possibilité de suivre vos colis grâce à l'outil en ligne Track&Trace. Surfez sur [www.bpost.be/track](http://www.bpost.be/track) et introduisez-y le code-barres de l'étiquette de votre colis pour connaître le statut.



Si l'étiquette d'envoi ne passe pas dans votre machine, affranchissez une étiquette standard et collez-la ensuite dans la zone d'affranchissement prévue à cet effet.



### Affranchissement d'un colis international

Il existe 2 possibilités pour vos envois de colis vers l'étranger :

#### Standard :

Une solution pour les envois entre 0 et 10 kg avec indemnités en cas de perte ou dommages.

Dimensions et poids autorisés pour un bpack world : Poids max : **10 kg**, pour colis affranchis avec machine à affranchir

Dimensions min.: Largeur : **153 mm**

Longueur : **240 mm**

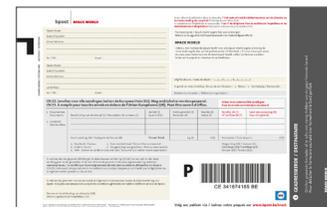
Dimensions max. :

**Longueur  $\leq$  1,5 m et/ou (1 x longueur) + (2 x largeur) + (2 x hauteur)  $\leq$  3 m**

Pour les rouleaux : **longueur  $\leq$  1,5 m et diamètre  $<$  400 mm**

Vos colis destinés à l'international doivent être pourvus d'un bordereau bpack world BPI04 (Pour les obtenir : voir page 11).

- Remplissez le bordereau.
- Affranchissez une étiquette d'affranchissement avec votre machine.
- Collez ensuite votre étiquette affranchie dans le rectangle supérieur droit de votre bordereau.



#### Economy :

Une solution simple pour vos envois de moins de 2 kg sans Track&Trace, ni indemnité.

Dimensions et poids autorisés pour un bpack world light :

Poids max. : **2 kg**

Dimensions min. : un des côtés doit dépasser une des dimensions suivantes :

Largeur : **230 mm**

Longueur : **350 mm**

Épaisseur : **30 mm**

Dimensions max. :

Aucune dimension ne peut dépasser **600 mm**

**Longueur + Largeur + Hauteur  $\leq$  900 mm**

Pour les rouleaux : **longueur  $<$  600 mm et diamètre  $<$  200 mm**

Pour affranchir dûment votre envoi Economy:

- Affranchissez une étiquette d'affranchissement avec votre machine au tarif Economy de votre choix (PRIOR ou NON PRIOR).
- Collez ensuite votre étiquette affranchie sur votre envoi.

### Documents douaniers requis pour les envois internationaux

Si votre envoi est destiné à un pays situé hors de l'Union Européenne, remplissez et joignez à votre envoi un formulaire CN23 destiné aux douanes (Pour les obtenir : voir page 11). En fonction du contenu de votre envoi, des documents supplémentaires peuvent vous être demandés.



Plus d'informations sur le site [www.bpost.be](http://www.bpost.be). Si votre envoi contient des biens, veuillez remettre celui-ci au guichet de votre Bureau de Poste ou votre Point POste pour qu'il soit enregistré de manière électronique.

### Affranchissement d'un envoi publicitaire adressé

Vous affranchissez souvent de grandes quantités d'envois publicitaires adressés ? Pour bénéficier de nos tarifs préférentiels, c'est très simple :

- Affranchissez vos Envois au tarif Non PRIOR selon la tranche de poids et le format de votre Envoi :
  - Un Envoi Small Format doit être affranchi au tarif Non PRIOR normalisé.
  - Un Envoi Large/Large + Format doit être affranchi au tarif Non PRIOR non normalisé.
- Pour déposer en (Hyper)Centre MassPost téléchargez un bordereau de dépôt «DM Easy» sur notre site internet [www.bpost.be/masspost](http://www.bpost.be/masspost) (étape 4. Planification et annonce de dépôt). Remplissez vos coordonnées et indiquez les données de votre dépôt.  
NB : Vous avez accès à e-MassPost ? Le processus de planification dans e-MassPost est disponible pour les Dépôts à partir de 500 Envois.
- Préparez et déposez vos Envois conformément aux consignes pour les Envois Direct Mail disponibles sur [www.bpost.be/directmail](http://www.bpost.be/directmail).
- bpost vous remboursera ensuite par virement bancaire la différence entre les tarifs Non PRIOR et les tarifs préférentiels auxquels vous avez droit.

### Envois ne pouvant être affranchis à l'aide d'une machine à affranchir

Les envois suivants ne peuvent pas être affranchis à l'aide de votre machine à affranchir :

- Envois non adressés (Distripost)
- Colis nationaux Standard et avec paiement par le destinataire à la livraison
- Colis internationaux Express
- Colis sous contrat
- Colis au delà de 10 kg

Vous souhaitez en savoir plus ou nous contacter directement ?



02 201 11 11



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



# Déposer vos envois

Une fois vos envois affranchis, plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- Dépôt dans une boîte aux lettres rouge ou une urne placée dans un Point Poste.
- Dépôt dans un Bureau de Poste ou Point Poste.
- Collect&Send ou Collect On Demand.

## Dépôt de lettres ordinaires dans une boîte aux lettres rouge de bpost ou dans une urne placée dans un Point Poste

Pour ce faire, il est nécessaire de séparer préalablement vos envois PRIOR et Non PRIOR (à l'aide d'un élastique ou d'une feuille) avant de les insérer dans une enveloppe rouge. Celles-ci peuvent être commandées auprès de n'importe quel fournisseur de machine à affranchir (Pour les commander : voir page 11) ou confectionnées par vos soins.

Elles doivent répondre aux conditions suivantes :

- De couleur rouge.
- Dimensions maximales : 35 cm x 23 cm x 3 cm.
- Inscription de la mention « ENVOIS AFFRANCHIS à LA MACHINE - à OUVRIR D'URGENCE » imprimée en diagonale sur le recto.



Vous pouvez ensuite glisser vos envois dans n'importe quelle boîte aux lettres de bpost ou dans une urne placée dans un Point Poste.

Un envoi recommandé ou un colis ne peut pas être déposé dans une boîte aux lettres rouge pour des raisons de preuve de dépôt.



**Deux possibilités s'offrent à vous :**

- Faire appel à notre service Collect & Send ou Collect On Demand, pour l'ensemble de vos envois.
- Déposer votre envoi recommandé ou votre colis dans votre Bureau de Poste ou Point Poste.

## Dépôt dans un Bureau de Poste ou Point Poste

Déposez vos envois au guichet de n'importe quel Bureau de Poste ou Point Poste.

Vous pouvez trouver l'adresse du Bureau de Poste ou du Point Poste le plus proche de chez vous sur [www.bpost.be/dansmonquartier](http://www.bpost.be/dansmonquartier).



Les envois périodiques enregistrés doivent être remis au Bureau de Poste pour que vous puissiez bénéficier des tarifs exacts.



Si votre envoi contient des biens et est destiné à un pays en dehors de l'Union européenne, il doit obligatoirement être déposé dans un Bureau de Poste afin de faire procéder à un enregistrement électronique. A défaut, votre envoi risque d'être refusé à la douane et vous sera retourné.



## Via Collect & Send ou Collect On Demand

Combinez, pour davantage de confort, votre machine à affranchir avec nos services Collect & Send ou Collect On Demand. Nous venons enlever directement, dans vos bureaux, vos envois, recommandés et colis affranchis, aux jours et heure définis avec vous au préalable.

Intéressé(e) ? Rendez-vous sans attendre sur [www.bpost.be/collectandsend](http://www.bpost.be/collectandsend) ou sur [www.bpost.be/planifierunecollecte](http://www.bpost.be/planifierunecollecte).

## Dépôt dans un (Hyper)Centre MassPost

Pour déposer en (Hyper)Centre MassPost téléchargez et complétez un bordereau de dépôt correspondant au type d'Envoi sur notre site internet [www.bpost.be/masspost](http://www.bpost.be/masspost) (étape 5. Planification et annonce de dépôt).

Suivez les consignes de préparation et de dépôt du guide MassPost disponible sur [www.bpost.be/masspost](http://www.bpost.be/masspost). N'oubliez pas de prendre rendez-vous avec votre (Hyper)Centre MassPost.

Vous souhaitez en savoir plus ou nous contacter directement ?



02 201 11 11



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

# Commander du matériel

## Pour vos envois recommandés

Vous désirez envoyer un envoi recommandé national ou international ?

Vos formulaires ou listes de dépôts peuvent être commandés gratuitement sur notre site [www.bpost.be/materiel](http://www.bpost.be/materiel) ou sont disponibles dans votre bureau de poste ou Point Poste.



## Pour vos lettres internationales

### Étiquettes 'A PRIOR'

Ces étiquettes sont nécessaires pour tout envoi de courrier international en service PRIOR. Vous pouvez les commander gratuitement sur [www.bpost.be/materiel](http://www.bpost.be/materiel). Elles sont également disponibles dans votre bureau de poste ou Point Poste.



## Pour vos colis

### Étiquettes d'envoi pour colis national

Vous désirez envoyer un colis ? Suivez la procédure suivante pour commander en ligne vos étiquettes d'envoi personnalisées. Rendez-vous sur le site [www.bpost.be/etiquette](http://www.bpost.be/etiquette).

- Entrez le numéro d'identification de votre machine (voir page 3) et les coordonnées de votre société.
- Indiquez le nombre d'étiquettes désirées (maximum 250). Veillez à commander une quantité correspondant à votre utilisation réelle. Vos étiquettes personnalisées vous seront livrées dans les 3 jours qui suivent votre commande.



## Bordereaux BPI04

Tout dépôt d'un colis international Standard world doit être accompagné d'un bordereau BPI04.

Vous pouvez le commander gratuitement sur [www.bpost.be/materiel](http://www.bpost.be/materiel). Il est également disponible dans votre bureau de poste ou Point Poste.



## Document douanier (CN23)

Votre envoi est destiné à un pays hors Union Européenne ? Il doit être accompagné d'un formulaire douanier CN23 et faire l'objet d'un enregistrement électronique en Bureau de Poste ou Point Poste.

Il est disponible dans votre bureau de poste.

Puis d'infos concernant les règles pour les envois internationaux et les documents nécessaires ? Consultez notre manuel «Documents de douanes» disponible sur [www.bpost.be](http://www.bpost.be).



Si vous désirez déjà pré-imprimer les adresses des destinataires sur les étiquettes, il vous est possible de charger lors de votre commande un fichier Excel reprenant ces différentes informations.



# Situations particulières

## Que faire en cas de problème de rechargement ?

- Votre machine est-elle correctement branchée ?
- Le compte de transit a-t-il été suffisamment approvisionné pour effectuer le rechargement ?
- Avez-vous effectué un test de connexion ?

Si le problème persiste et que vous pensez qu'il s'agit d'un problème lié à votre machine à affranchir, veuillez contacter votre fournisseur.

Si vous pensez qu'il s'agit d'un problème lié au compte de transit ou au transfert d'argent du compte de transit vers votre machine, veuillez contacter le Service Clients de bpost.

N'oubliez pas de garder à portée de main le numéro d'identification de votre machine ainsi que votre numéro de compte. Ces informations pourraient vous être demandées lors du contact avec bpost ou votre fournisseur.



## Que faire en cas d'affranchissement erroné ?

bpost vous rembourse les empreintes d'affranchissement fautives ou non utilisées. Les étapes à suivre :

- Au plus tard le 1er jour ouvrable qui suit l'erreur, envoyez une demande écrite au Service Clients à l'adresse suivante: bpost, Service Clients, boulevard Anspach 1 bte 1, 1000 Bruxelles.
- Joignez à votre demande l'ensemble des empreintes non utilisées. Il n'est pas nécessaire d'affranchir votre demande écrite.
- Un contrôle est effectué par notre Service Clients. Si celui-ci ne révèle aucune anomalie, bpost émettra une note de crédit pour les empreintes erronées (hors frais administratifs).

Les empreintes d'affranchissement dépourvues d'empreinte de date de la machine à affranchir ne sont pas remboursables.



## Que faire en cas de changement d'adresse, de nom ou d'autres coordonnées ?

Veuillez contacter :

- Le Service Clients de bpost afin d'enregistrer les modifications de vos coordonnées (02 201 11 11).

## Vous souhaitez affranchir votre propre courrier, mais aussi celui d'un tiers ?

C'est tout à fait possible. Il vous suffit d'introduire une demande d'affranchissement pour tiers. Les autorisations sont octroyées pour trois ans, avec reconduction tacite d'un an pour chaque période suivante.

## Vous affranchissez pour le compte de tiers sans en faire une activité professionnelle ?

Déposez alors les envois affranchis dans votre bureau de poste ou sous enveloppe rouge (en séparant les envois PRIOR et Non PRIOR) dans une boîte aux lettres de bpost ou dans une urne placée dans un Point Poste.

## Vous affranchissez pour le compte de tiers et en faites une activité professionnelle ?

Déposez alors les envois affranchis uniquement dans un bureau de poste/ plate-forme logistique ou dans un centre de tri. bpost se réserve le droit de désigner une Plate-forme ou Centre de tri unique pour le dépôt des envois.

Le nom de l'utilisateur de la machine à affranchir devra être remplacé sur l'enveloppe par le nom et l'adresse du tiers pour lequel vous affranchissez l'envoi.



## Vous souhaitez clôturer votre contrat machine à affranchir ?

Vous devez alors procéder dès que possible à la mise hors service, à vos frais, de votre machine à affranchir. Pour ce faire, contactez votre fournisseur. La mise hors service effectuée, bpost vous remboursera l'éventuel solde d'affranchissement restant sur votre machine à affranchir.

# Entretien et réparer votre machine à affranchir

Le bon fonctionnement de votre machine (empreintes claires, compteurs en ordre, etc.) est important, tant pour vous que pour bpost.

C'est pourquoi bpost vous demande de faire entièrement contrôler votre machine une fois par an.

## Entretien de votre machine à affranchir

- Selon le modèle, nettoyez régulièrement la tête d'impression et/ou n'oubliez pas de remplacer votre cartouche d'encre afin d'assurer l'impression d'empreintes d'affranchissement lisibles.
- Souscrivez un contrat d'entretien auprès de votre fournisseur de machine à affranchir.

## Réparation de votre machine à affranchir

Pour toute réparation, veuillez contacter votre fournisseur.

- Pendant les heures de bureau, vous pouvez recevoir la visite à l'improviste de l'un de nos employés. Lors de cette visite, celui-ci peut procéder à un test d'impression, afin de s'assurer du bon fonctionnement et de l'utilisation correcte de la machine. Le coût des épreuves d'impression vous est remboursé. Nous vous demandons de bien vouloir accorder à nos employés le libre accès à vos bureaux et les aider lors du relevé des compteurs et du contrôle du fonctionnement de votre appareil. 

### • Adaptations technologiques

L'évolution des technologies peut nécessiter le remplacement progressif de certaines machines. L'introduction d'une nouvelle technologie est toujours suivie d'une phase durant laquelle les anciennes machines peuvent encore être utilisées le temps de les amortir sur le plan comptable. Mais elles ne seront plus vendues, ni louées. bpost vous informera toujours en temps utile de l'introduction de modifications éventuelles.



# Votre facture en un coup d'oeil

À la fin du mois, bpost vous enverra une facture reprenant les montants rechargés sur votre machine. Ces montants étant prépayés, la facture ne devra plus être réglée, mais vous sera utile pour votre comptabilité. Vous recevrez séparément une facture de votre fournisseur en cas de location ou commande de matériel.

Les montants indiqués sur la facture correspondront aux montants chargés sur la machine et non aux éventuels montants déposés sur le compte de transit.



# Informations pratiques

## Contacts

### bpost

Pour toute information complémentaire sur les Machines à Affranchir, le service Collect & Send / Collect On Demand ou d'autres produits et services postaux, veuillez contacter le Service Clients de bpost.

### bpost

Service Clients  
 boulevard Anspach 1 bte 1  
 1000 Bruxelles



02 201 11 11



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

### Fournisseurs

Pour plus d'informations concernant les machines elles-mêmes, adressez-vous à votre fournisseur.

#### FRAMA BELGIUM B.V.B.A.

t Hofveld 6 B1  
 1702 Groot-Bijgaarden  
 T . 02 569 05 35  
 F . 02 569 36 79  
 E . [info@frama.be](mailto:info@frama.be)

#### QUADIENT BELGIUM B.V.B.A.

Ikaroslaan 37  
 1930 Zaventem  
 T . 02 709 53 30  
 F . 02 709 53 33  
 E . [info.be@quadiet.com](mailto:info.be@quadiet.com)

#### FRANCOTYP-POSTALIA N.V.

Quellinstraat 49,  
 2018 Antwerpen  
 T . 02 720 61 28  
 E . [info@francotyp.be](mailto:info@francotyp.be)

#### INTIMUS INTERNATIONAL BELGIUM NV

Generaal de Wittelaan 17B  
 2800 Mechelen  
 T . 015 29 46 30  
 E . [Info.belux@intimus.com](mailto:Info.belux@intimus.com)



 Service Clients + 32 (0)2 201 11 11  
 [www.bpost.be](http://www.bpost.be)