

Guide pratique à partir du 01/01/2022 pour les envois du particulier



Qu'est-ce qu'une adresse correcte ? 03

L'emplacement de l'adresse	04
Structure de l'adresse	05
Le format de l'adresse	06

Tarifs nationaux 07

Envoi de lettres	08
Distribution des lettres	08
Timbres-poste	08
Lettres normalisées	09
Lettres non normalisées	10
Envoi de colis	11
Dimensions des colis	11
Formules d'envoi	12
Emballages écologiques bpost	15
Enlèvement sur demande	16
Envois toutes-boîtes	16

Tarifs internationaux 17

Envoi de lettres	18
Zones de tarification	18
Tarifs des lettres normalisées	19
Tarifs des lettres non normalisées	20
Envoi de colis	21
Zones géographiques internationales pour le Economy et le Standard	21
Dimension des colis internationaux	21
Economy & Standard	22
Express	23
Autres envois	24
Sacs M	24
Formalités de douane pour les envois à destination des pays en dehors de l'UE	25
Envois entrants en Belgique	27
Pour quels envois devez-vous payer des taxes ?	27
Comment une livraison d'en dehors de l'Union européenne se passe-t-elle ?	28

Tarifs des envois recommandés et des envois avec valeur déclarée 29

Envois recommandés destinés à la Belgique	30
Distribution des envois recommandés	30
Envois recommandés normalisés	30
Envois recommandés non normalisés	31
Envois recommandés destinés à l'étranger	32
Envois recommandés	32
Sacs M recommandés	32
Envois avec valeur déclarée destinés à la Belgique	33
Envois avec valeur déclarée destinés à l'étranger	34
Services optionnels	34

Produits d'affranchissement 35

Lettres	36
Enveloppes préaffranchies	36
Cartes de déménagement	36
MyStamp	36
Timbres thématiques	36

Autres produits et services 37

Autres produits	38
Boîtes postales	38
Poste restante	38
Cécogrammes	39
Autres services	40
Déménager le courrier	40
Réexpédier ou conserver le courrier	40

Conditions générales en matière d'offre de services de bpost	42
---	-----------

Tableau récapitulatif des conditions générales d'application	50
---	-----------

Sauf mention contraire, les services de cette brochure sont exonérés de TVA. Si la TVA s'applique, les tarifs sont accompagnés de la mention « tarifs hors TVA (21 %) ».

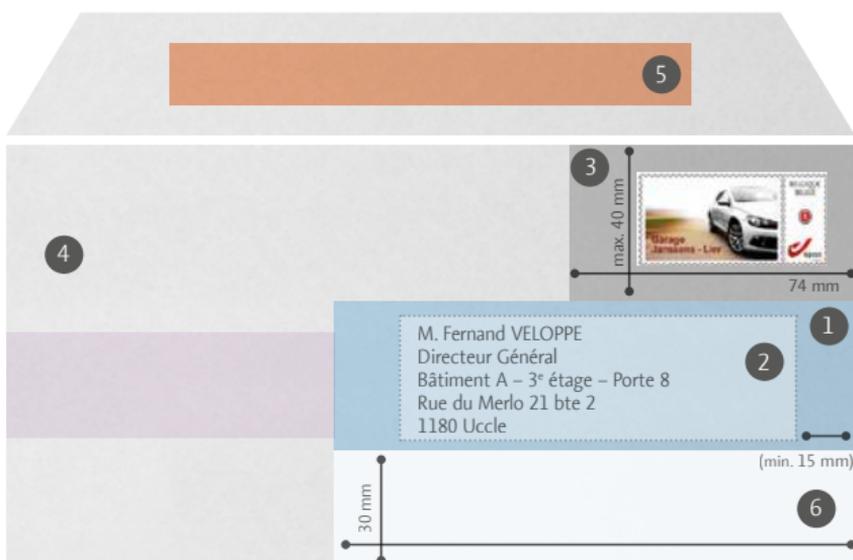
Qu'est-ce
qu'une adresse
correcte ?

1

Qu'est-ce qu'une adresse correcte?

Chaque jour la bonne lettre dans la bonne boîte: telle est notre mission. bpost améliore en permanence la reconnaissance automatique des adresses dans ses centres de tri pour que les processus de tri et de distribution se déroulent de manière optimale. Vous pouvez nous y aider en indiquant, tant pour l'expéditeur que pour le destinataire, une adresse complète et exacte. Plus d'infos sur: www.bpost.be/adresse

1. L'emplacement de l'adresse



- 1 Zone réservée à l'adresse du destinataire.
- 2 Cadre de l'adresse du destinataire (moitié droite de l'enveloppe).
- 3 Zone d'affranchissement et d'oblitération.
- 4 ou 5 Zones pour l'adresse retour.
- 6 Zone pour les indications de la trieuse (30 mm): champ à laisser libre et de préférence avec un fond blanc ou clair.

Pour être certain que votre adresse est correcte, le site Web de bpost vous propose un outil pratique pour valider votre adresse: www.bpost.be/validationadresse

Qu'est-ce qu'une adresse correcte ?

2. Structure de l'adresse: à quoi ressemble une adresse correcte ?

Adresse nationale

M. Pierre Boulanger
Rue Courtejoie 17 bte 1
5590 Ciney

- L'adresse comprend minimum 3 et maximum 6 lignes.
- L'adresse est alignée à gauche.
- Laissez un espace entre deux mots et entre les mots et les chiffres.
- Chaque ligne peut contenir au maximum 50 caractères (espaces inclus).
- N'utilisez pas de signes de ponctuation ni de caractères spéciaux comme les parenthèses, guillemets, « / », « & » ou « nr. » et « n° ».
- Laissez suffisamment d'espace entre les lignes de sorte qu'elles ne se chevauchent pas.
- Si vous écrivez à quelqu'un qui habite dans un immeuble avec plusieurs boîtes, mentionnez le numéro de la maison et le numéro de boîte, précédé de « bte », « box » ou « bus ». L'absence de numéro de boîte peut entraîner des problèmes dans la distribution du courrier.
- Écrivez l'adresse dans une seule langue.
- Indiquez un code postal exact et ne liez pas les chiffres du code postal. N'indiquez pas « B » ou « BE » devant le code postal.
- Aucun mot ne peut être souligné dans l'adresse.
- La mention « Belgique » n'est pas nécessaire pour les envois nationaux. Pour les envois internationaux, le nom du pays doit être inscrit en toutes lettres dans l'une des trois langues nationales ou en anglais.
- L'adresse de l'expéditeur doit toujours être mentionnée sur votre envoi. C'est cette adresse qui permet de vous renvoyer votre envoi en cas de problème et de vous en informer. Comme l'adresse destinataire, l'adresse de l'expéditeur doit comprendre tous les éléments nécessaires pour un traitement correct. Indiquez de préférence l'adresse de l'expéditeur au verso.

Remarque

Si l'adresse de destination est une boîte postale, le nom complet du Bureau de poste doit être indiqué :

M. Pierre Boulanger
Boîte postale 15
1000 Bruxelles De Brouckère

Qu'est-ce qu'une adresse correcte?

Adresse internationale

Sr. Vasquez
Calle Agazador 23
Las Rosas
28230 Madrid
ESPAGNE

- Le lieu de destination doit être lisiblement indiqué, donc de préférence en alphabet latin.
- Indiquez en toutes lettres le pays de destination sur la dernière ligne (en français, néerlandais, allemand ou anglais) sans le souligner.
- N'utilisez pas de code pays ISO (comme « F » « FR » pour la France ou « CH » pour la Suisse).
- Pour les envois prior, une étiquette bleue A PRIOR doit être collée sur l'enveloppe, à gauche de la zone de l'adresse du destinataire.

3. Le format de l'adresse

Contraste

Utilisez de préférence des **caractères noirs sur un fond blanc**.

Police

- Utilisez de préférence les polices Arial, Helvetica ou Verdana.
- Évitez de préférence:
 - > l'italique (qui imite les lettres manuscrites);
 - > toute police dont les caractères sont collés ou trop proches les uns aux autres (ex.: Arial Narrow);
 - > toute police avec empattement (il s'agit de polices dont les caractères dépassent à la fin, comme Times New Roman);
 - > les caractères en « gras » ou « soulignés »;
 - > les caractères imprimés selon une technique d'inversion;
 - > les caractères ayant un degré d'inclinaison de plus de 5 degrés.
- La taille idéale des polices est **11 ou 12 points**.

4. Les enveloppes

- Des enveloppes de couleur brune ou foncée sont à déconseiller: elles dégradent la qualité du tri de votre courrier. Utilisez des enveloppes de couleur blanche ou claire. Si vous utilisez malgré tout des enveloppes de couleur foncée, utilisez une étiquette blanche pour y mentionner l'adresse.
- Les enveloppes doivent être fermées afin de ne pas s'ouvrir durant le traitement.

Les enveloppes ne peuvent pas être fermées avec des agrafes, trombones ou oeilletons métalliques qui risquent d'endommager nos machines de tri. Les enveloppes ne peuvent pas coller entre elles.

Tarifs des envois nationaux

2

Tarifs nationaux

Envoi de lettres



Distribution des lettres

bpost s'engage à tout mettre en œuvre pour que votre envoi national affranchi au tarif Prior soit distribué le premier jour ouvrable suivant le jour de dépôt (J+1). Les autres envois affranchis au tarif Non Prior seront distribués endéans les trois jours ouvrables suivant le jour de dépôt.

Timbres-poste

Les lettres sont affranchies au moyen de timbres-poste en fonction de 4 critères:

- la destination (3 zones géographiques: Belgique – Europe – Reste du monde);
- le format (normalisé – non normalisé);
- le poids;
- le délai de distribution souhaité (Prior / Non Prior) pour les envois nationaux.

① BELGIQUE

① EUROPE

① WORLD

La valeur des timbres Non Prior n'est pas exprimée en euros, mais bien en **unités d'affranchissement**.

Pour chaque destination (Belgique, Europe, Reste du monde), il existe des timbres portant **différentes unités d'affranchissement**.

Le timbre Prior ne porte ni valeur ni unité d'affranchissement. Il correspond à une unité 1. Ces timbres ont une validité illimitée, même en cas de hausse de prix.

Pour un affranchissement correct vous pouvez, pour chaque destination, combiner des timbres-poste de façon à obtenir le nombre d'unités approprié (ex.: pour affranchir un pli au tarif Non Prior de 3 unités, vous pouvez utiliser 3 timbres-poste d'unité 1).

Les timbres-poste Non Prior sont disponibles sous plusieurs conditionnements: par boîte de 100 timbres autocollants, par carnet de 50 ou 10 timbres autocollants (Belgique) et par carnet de 5 timbres autocollants (Europe et Reste du monde).

Les timbres-poste Prior sont disponibles par carnet de 5 et 10 timbres (Belgique uniquement).

En fonction du type de timbre, il faut acheter un nombre minimum de timbres pour obtenir un prix plus avantageux.

• Chaque zone géographique est identifiée par un timbre différent. Nous vous conseillons d'utiliser le bon timbre pour la bonne destination!



• Les lettres affranchies avec des timbres-poste ne peuvent pas être suivies dans le réseau. Si vous voulez savoir où se trouve votre envoi ou s'il a déjà été distribué, vous devez envoyer un courrier recommandé (voir page 28).

1 Pour que vos envois soient livrés dans les délais prévus, veillez à bien affranchir vos envois conformément aux tarifs en vigueur et veillez tenir compte de l'heure limite de dépôt dans le bureau de poste ou point poste et/ou des horaires de levée des boîtes aux lettres. Les week-ends, les jours fériés et les jours d'inactivité décidés par bpost et publiés sur www.bpost.be ne sont pas compris dans le calcul des délais de distribution.

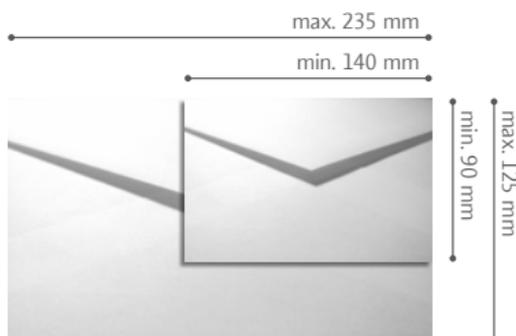
Tarifs nationaux

Envoi de lettres



Lettres normalisées

Ce tarif est d'application si vos envois remplissent toutes les conditions suivantes:



- forme rectangulaire
- dimensions minimales: **90 x 140 mm**
- dimensions maximales: **125 x 235 mm**
- épaisseur maximale: **5 mm**
- poids maximal: **50 g**

Belgique Non Prior



Tarif par envoi	Prix en nombre ¹	Prix à la pièce ²	Unité	Exemples de combinaisons de timbres à unité ³
0-50g	1,16€	1,19€	1	1 x ①

Belgique Prior



Tarif par envoi	Prix en nombre ¹	Prix à la pièce ²	Nombre de timbres pour un affranchissement correct
0-50g	1,86€	1,89€	1

Saviez-vous que...

- **Les envois carrés doivent être affranchis** au tarif applicable aux envois non normalisés ?
- **bpost vous offre des enveloppes préaffranchies** par paquets de 10 (format US sans fenêtre) ? Le produit est en vente dans les bureaux de poste, certains points poste et sur www.bpost.be/eshop



Si vos envois sont expédiés à découvert (sans enveloppe ou autre emballage), les conditions mentionnées ci-dessus et les conditions suivantes sont d'application:

- grammage minimal du papier: 140 g/m²;
- la moitié droite au moins du recto doit être réservée à l'adresse du destinataire, à l'affranchissement et aux mentions de service ou étiquettes.

Les envois pliés qui sont expédiés à découvert et qui ne sont pas totalement fermés doivent être affranchis selon le tarif applicable aux envois non normalisés.

1 Ce prix est valable uniquement lorsque vous achetez des timbres en nombre, c'est-à-dire à partir de 10 pièces d'un même timbre d'unité 1 ou 5 timbres Prior. Ce prix n'est pas d'application pour les vignettes d'affranchissement.

2 Ce prix à la pièce correspond au tarif d'affranchissement, qui est d'application pour les envois affranchis avec des timbres dont la valeur est indiquée en euros ou en francs belges, ou pour les envois affranchis au guichet.

3 Les timbres précédemment achetés restent valables.

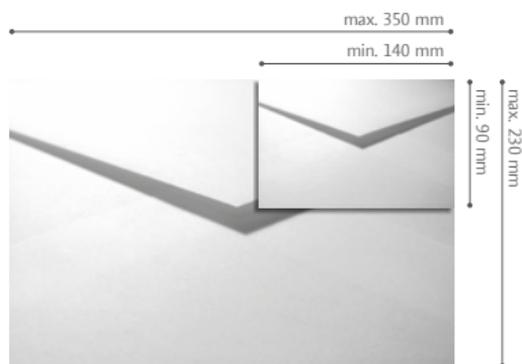
Tarifs nationaux

Envoi de lettres



Lettres non normalisées

Si vos envois ne répondent pas à toutes les conditions qui précèdent, le tarif de l'envoi non normalisé est d'application s'ils satisfont aux dimensions suivantes:



- dimensions minimales: **90 x 140 mm**
- dimensions maximales: **230 x 350 mm**
- épaisseur maximale: **30 mm**
- poids maximal: **2 kg**
- envois carrés = non normalisés
min.: **140 x 140 mm**

Les envois conditionnés sous film plastique vers une adresse de destination en Wallonie sont interdits. Plus d'informations dans les conditions générales en matière d'offre de services de bpost.

Belgique Non Prior



Tarif par envoi	Prix en nombre ¹	Prix à la pièce ²	Unité	Exemples de combinaisons de timbres à unité ³
0-100g	2,32€	2,38€	2	1 x (2) of 2 x (1)
100g-350g	3,48€	3,57€	3	1 x (2) + 1 x (1)
350g-1kg	5,80€	5,95€	5	2 x (2) + 1 x (1)
1kg-2kg	8,12€	8,33€	7	3 x (2) + 1 x (1)

Belgique Prior



Tarif par envoi	Prix en nombre ¹	Prix à la pièce ²	Nombre de timbres pour un affranchissement correct
0-100g	3,72€	3,78€	2
100g-350g	5,58€	5,67€	3
350g-1kg	9,30€	9,45€	5
1kg-2kg	13,02€	13,23€	7

Calculez en ligne votre tarif d'affranchissement exact sur www.bpost.be



- 1 Prix en cas d'utilisation de timbres sans valeur indiquée en euros ou en francs belges qui sont achetés en nombre, c'est-à-dire au moins 10 timbres identiques d'unité 1 et au moins 5 timbres identiques Prior ou d'unité 2. Ce prix n'est pas d'application pour les vignettes d'affranchissement.
- 2 Ce prix à la pièce correspond au tarif d'affranchissement, qui est d'application pour les envois affranchis avec des timbres dont la valeur est indiquée en euros ou en francs belges, ou pour les envois affranchis au guichet.
- 3 Les timbres précédemment achetés restent valables.

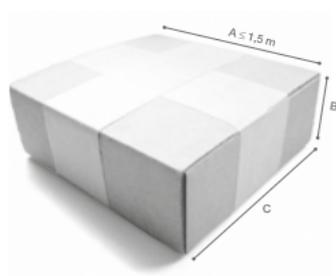
Tarifs nationaux

Envoi de colis



Dimensions des colis

Votre envoi est considéré comme un colis lorsque:



- au moins une de ses dimensions est supérieure à:
350 mm (longueur A)
230 mm (largeur C)
30 mm (épaisseur B)

ou

- votre envoi pèse plus de **2 kg**

ou

- votre envoi est un **rouleau**

Caractéristiques d'un colis:

- Dimensions minimales de 112 x 145 mm
- Dimensions maximales: $A + (2 \times B) + (2 \times C) \leq 3 \text{ m}$
- Distributeurs de Colis:
420 mm x 310 mm x 580 mm
- Longueur maximale: 1,5 m
- Poids maximal: 30 kg



Caractéristiques d'un rouleau:

- Longueur + 2 x diamètre > 170 mm
- Longueur maximale: 1,5 m
- Poids maximal: 30 kg

Le transport des colis nationaux est toujours effectué par route.

Les colis doivent être pourvus d'étiquettes prépayées, disponibles dans votre Bureau de Poste ou Point Poste, sur eShop ou via <http://parcel.bpost.be>.



Saviez-vous que...



- Vous pouvez également faire livrer vos colis dans près de 2000 points d'enlèvements et plus de 360 Distributeurs de Colis (offre uniquement disponible en ligne).
- Lorsque vous envoyez des colis, vous bénéficiez des avantages suivants:
 - livraison attendue le jour suivant;
 - suivi de votre colis via www.bpost.be/track;
 - preuve de dépôt.
- Les marchandises interdites, telles que les produits inflammables, corrosifs ou biologiques ne peuvent pas être expédiées dans des colis bpost. Pour plus de détails, voir point VI. des Conditions générales en matières d'offres de services de bpost, p.42 de ce guide.

Tarifs nationaux

Envoi de colis



Colis Boîtes aux Lettres

Livraison attendue J+1¹ | Preuve de dépôt | Suivi du statut de votre envoi sur www.bpost.be/track | Max. 1 kg | Étiquettes d'envoi et emballages compris **Prix/pièce**²

Mini colis S	format CD/DVD (275 x 195 x 40 mm)	4,60 €
Mini colis M	format A4 (340 x 220 x 40 mm)	5,99 €
Fashion Bag	vêtements (410 x 260 x 70 mm)	5,99 €

Saviez-vous que...

Pour l'envoi national de vos petits colis, bpost vous propose ses **Colis Boîtes aux Lettres**. Il s'agit d'emballages pré-affranchis dans différents formats très pratiques et qui rentrent sans problème dans la boîte aux lettres de votre destinataire.



Livraison attendue J+1¹ | Preuve de dépôt | Suivi du statut de votre envoi sur www.bpost.be/track | Préférences de livraison⁷ | Max. 10 kg

Standard³

0 - 2 kg	6,90 €
2 - 10 kg	9,20 €
Confirmation de livraison par sms ou e-mail ⁴	+0,56 €
Pour 10 étiquettes Standard	65,55 €

Livraison attendue J+1¹ | Preuve de dépôt | Suivi du statut de votre envoi sur www.bpost.be/track | Indemnité⁵ jusqu'à maximum 500 € | Signature à la réception

Avec garantie⁶

0 - 2 kg	8,10 €
2 - 10 kg	10,40 €
10 - 30 kg	15,10 €*
Confirmation de livraison par sms ou e-mail ⁴	+0,56 €
Paiement par le destinataire à la livraison (plus d'infos en p. 13)	à partir de +6,50 €
Pour 10 étiquettes Avec garantie	76,95 €

*prix TVA incluse

1 Pour que vos colis soient livrés dans les délais prévus, veuillez tenir compte de l'heure limite de dépôt dans le Bureau de Poste ou le Point Poste ainsi que de l'heure limite de dépôt dans les Distributeurs de Colis. Les week-ends et les jours fériés ne sont pas compris dans le calcul des délais de distribution.

2 A l'achat de min 5 pièces, le prix unitaire du Mini Colis S devient 4,37€ et celui du Mini Colis M & du Fashion Bag 5,69€.

3 Également disponible à partir de 5,70 € pour un colis de 0-2 kg. Rendez-vous sur <http://parcel.bpost.be>.

4 Vous êtes informé de la livraison de votre colis par sms ou e-mail. L'avis est transmis entre 7 h et 22 h, du lundi au samedi. Prix TVA incluse.

Tarifs nationaux

Envoi de colis



Payement par le destinataire à la livraison

(à partir de +6,50 €)

Livraison attendue J+1¹ | Preuve de dépôt | Suivi du statut de votre envoi sur www.bpost.be/track | Indemnité⁵ jusqu'à maximum 500 € | Signature pour réception | Présentation de l'envoi contre remboursement

Lorsque vous envoyez un colis pour lequel le destinataire doit payer la valeur du contenu, l'option « payement par le destinataire à la livraison » est ce qu'il vous faut. De quoi s'agit-il ? Le montant que vous indiquez lors du dépôt de votre envoi et qu'introduit le guichetier dans le système informatique est versé par bpost sur votre compte bancaire. Cela se fait dans les 7 jours suivant réception du paiement du destinataire.

Pour un envoi contre remboursement, la somme à encaisser pourra être payée directement au facteur en liquide ou via paiement mobile. Au-delà d'un certain montant ou en cas d'absence du destinataire, le facteur laissera un avis de passage à son attention. Cet avis mentionnera le Bureau de Poste où l'envoi contre remboursement sera conservé en vue de son retrait par le destinataire moyennant le paiement de la somme indiquée.

Les étiquettes d'envoi sont disponibles à des conditions préférentielles sur: <http://parcel.bpost.be>.



5 La garantie couvre le contenu de votre colis jusqu'à maximum 500 €. Voir les Conditions générales en matière d'offre de services de bpost. Les documents sont quant à eux garantis pour une valeur maximale de 15 €. Si vous optez pour cette garantie, le montant de l'indemnisation dépendra de la valeur effective du contenu. Une preuve de la valeur ou une facture d'achat sera toujours exigée. Tous les colis peuvent bénéficier de la garantie sauf les marchandises dont le transport est interdit par bpost (voir Conditions générales sur www.bpost.be), les logiciels et les antiquités.

6 Également disponible à partir de 6,90 € pour un colis de 0-2kg.
Rendez-vous sur <http://parcel.bpost.be>

Tarifs nationaux

Envoi de colis



Livraison en Point Poste, Bureau de Poste, Point Colis ou Distributeur de Colis

Livraison attendue J+1¹ | Preuve de dépôt | Préparation de vos envois en ligne via <http://parcel.bpost.be> | Suivi de vos envois en ligne sur www.bpost.be/track | Garantie² optionnelle : Indemnité jusqu'à maximum 500 € | Max. 30 kg

bpost dispose du plus grand réseau d'enlèvement en Belgique. Vous pouvez envoyer vos colis dans près de 2.000 points d'enlèvement, et vers plus de 360 Distributeurs de Colis. La majorité de ces points sont même ouverts le samedi, et les Distributeurs de Colis sont ouverts jusqu'à 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. De cette façon, votre destinataire peut aller chercher son colis où et quand il le désire et ne manquera plus la livraison de son colis. Envoyé aujourd'hui et déjà disponible demain dès 11 heures. Ces méthodes de livraison sont uniquement disponibles en ligne via <http://parcel.bpost.be>

0 - 5 kg	4,40 €
5 - 10 kg	4,70 €
10 - 30 kg	8,00 €*

* TVA incluse

1 Pour que vos colis soient livrés dans les délais prévus, veuillez tenir compte de l'heure limite de dépôt dans le Bureau de Poste ou le Point Poste ainsi que de l'heure limite de dépôt dans les Distributeurs de Colis. Les week-ends et les jours fériés ne sont pas compris dans le calcul des délais de distribution.

2 La garantie couvre le contenu de votre colis jusqu'à maximum 500 €. Voir les Conditions générales en matière d'offre de services de bpost. Les documents sont quant à eux garantis pour une valeur maximale de 15 €. Si vous optez pour cette garantie, le montant de l'indemnisation dépendra de la valeur effective du contenu. Une preuve de la valeur ou une facture d'achat sera toujours exigée. Tous les colis peuvent bénéficier de la garantie sauf les marchandises dont le transport est interdit par bpost (voir Conditions générales sur www.bpost.be), les logiciels et les antiquités.

Tarifs nationaux

Envoi de colis



Emballages écologiques bpost

bpost vous propose toute une gamme d'emballages écologiques résistants et simples à utiliser (non préaffranchis). Utilisez ces emballages pour protéger au mieux le contenu de vos envois destinés à la Belgique ou à l'étranger. La gamme d'emballages bpost comprend:

- différents formats d'enveloppes ;
- différents formats de boîtes, faciles à monter.

Des boîtes de types cadeaux sont également disponibles. Avec leurs designs festifs, elles sont idéales pour célébrer une occasion !



Photos et modèles non-contractuels

Les emballages bpost sont vendus dans les Bureaux de Poste, les Points Poste et sur www.bpost.be/eshop.

Veillez vous référer au site pour les tarifs et les formats de ces emballages :

<https://www.bpost.be/fr/envoyer-colis/national>

À l'achat de 50 pièces minimum, vous bénéficiez d'un tarif avantageux.

Tarifs nationaux

Envoi de colis



Enlèvement sur demande



Vous souhaitez faire enlever votre colis à domicile? Vous ne devez plus vous rendre dans un Bureau de poste, un point poste pour y déposer votre colis.

Il vous suffit de nous appeler ou de faire votre demande sur <http://parcel.bpost.be> avant 11h30 et nous venons le jour même, entre 12h et 17h, à l'adresse de votre choix enlever le(s) colis pourvu(s) d'une étiquette d'envoi (pour un volume maximum de 500 kg et 1,5 m³). Vous payez avec votre carte de crédit lorsque vous passez la commande.

Le prix est de 8,35 €* ou 20,86 €* en fonction de l'adresse d'enlèvement (prix fixe par enlèvement et non par colis).

* Prix TVA incluse

Tarifs nationaux

Envoi toutes-boîtes



Des envois toutes-boîtes ou envois non adressés sont des envois identiques sans données personnelles relatives au destinataire ni marque d'affranchissement.

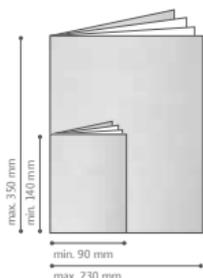
bpost offre **deux possibilités d'envois** toutes-boîtes:

1. Envois avec distripost: les dépliants commerciaux en porte-à-porte (distribués dans toutes les boîtes aux lettres de la zone géographique de votre choix, excepté les boîtes munies d'un autocollant « pas de pub ») ou les dépliants d'information en porte-à-porte émanant d'une instance publique (distribués dans toutes les boîtes aux lettres).¹

2. Les envois non adressés urgents comme les faire-part de décès (distribués dans toutes les boîtes).

Caractéristiques du produit et options

Pour permettre une distribution sans encombre, il convient de respecter certaines règles en termes de caractéristiques du produit, de format et de poids, en plus des conditions générales.



- dimensions minimales: **90 x 140 mm**
- dimensions maximales: **230 x 350 mm**
- épaisseur maximale: **8 mm**
- poids maximal: **130 g**
- grammage (du papier): **au minimum 80 g/m²** (pour un envoi d'une seule page)
- envoi en **papier, pliable** et **empilable**

Pour plus d'informations ou pour réserver une campagne, contactez le 02 201 11 11.

Tarifs des envois internationaux

3

Tarifs internationaux

Envoi de lettres



Zones de tarification

Le tarif dépend:

- Du pays de destination (2 zones: Europe et Reste du monde). Vous trouverez sur cette page une liste alphabétique des pays de la zone Europe;
- Du format et du poids.

Zone Europe

Albanie, Açores*, Allemagne*, Andorre, Autriche*, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie*, Canaries (Îles), Ceuta, Chypre*, Croatie*, Danemark*, Espagne*, Estonie*, Féroé, Finlande*, France* (sauf DOM-COM-TAAF), Géorgie, Gibraltar, Grande-Bretagne et Irlande du Nord, Grèce*, Groenland, Guernesey (Île de), Hongrie*, Irlande*, Islande, Italie*, Jersey (Île de), Lettonie*, Liechtenstein, Lituanie*, Luxembourg* (Grand-Duché de), Macédoine, Madère*, Malte*, Man (Île de)*, Melilla, Moldavie, Monaco*, Monténégro, Norvège, Pays-Bas*, Pologne*, Portugal*, Roumanie*, Russie, Saint-Marin, Serbie, Slovaquie*, Slovénie*, Suède*, Suisse, République tchèque*, Turquie, Ukraine, Vatican.

* Les envois destinés à ces pays ne doivent plus être accompagnés de documents douaniers, sauf s'ils contiennent des marchandises extracommunautaires. Pour les autres pays, les formalités de douane hors UE sont d'application.

Zone Reste du monde

Les pays qui **ne sont pas repris dans la liste ci-dessus** appartiennent à la zone Reste du monde.

Calculez en ligne le tarif de votre
affranchissement: www.bpost.be/tarifs



Traitement prioritaire des envois

Pour garantir que vos envois seront traités en priorité:

- Même si le timbre international est composé, à sa gauche, d'une bande bleue avec la mention "A PRIOR", il est néanmoins conseillé de coller sur votre envoi l'étiquette bleue "A PRIOR". Cette étiquette vous garantit le traitement prioritaire de votre envoi à l'étranger.
- Mentionnez toujours sur votre envoi, en LETTRES CAPITALES et en CARACTÈRES LATINS, le nom du pays de destination.
- Veillez à bien affranchir vos envois conformément aux tarifs en vigueur et veuillez tenir compte de l'heure limite du dépôt dans le Bureau de poste ou point poste et/ou des horaires de levée des boîtes aux lettres.

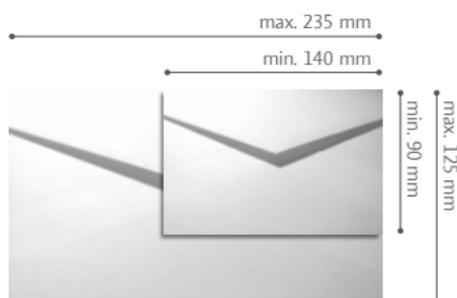
Tarifs internationaux

Envoi de lettres



Tarifs des lettres normalisées

Ce tarif est d'application si vos envois remplissent toutes les conditions suivantes:



- forme rectangulaire
- dimensions minimales: **90 x 140 mm**
- dimensions maximales: **125 x 235 mm**
- épaisseur maximale: **5 mm**
- poids maximal: **50 g**

Europe



Type	Prix en nombre ¹	Prix à la pièce ²	Unité	Exemples de combinaisons de timbres à unité ³
0 - 50 g	2,09 €	2,23 €	1	1 x ① EUROPE

Reste du monde



Type	Prix en nombre ¹	Prix à la pièce ²	Unité	Exemples de combinaisons de timbres à unité ³
0 - 50 g	2,31 €	2,45 €	1	1 x ① WORLD

Les **envois carrés** doivent être affranchis au tarif applicable aux envois non normalisés.



Si vos envois sont expédiés à découvert (sans enveloppe ou autre emballage), les conditions mentionnées ci-dessus et les conditions suivantes sont d'application:

- grammage minimal du papier: 140 g/m²;
- la moitié droite au moins du recto doit être réservée à l'adresse du destinataire, à l'affranchissement et aux mentions de service ou étiquettes.

Les envois pliés qui sont expédiés à découvert et qui ne sont pas totalement fermés doivent être affranchis selon le tarif applicable aux envois non normalisés.

1 Prix en cas d'affranchissement avec des timbres sans valeur indiquée en euros ou en francs belges, qui sont achetés en nombre, c'est-à-dire au moins 5 timbres identiques d'unité 1.

2 Ce prix à la pièce correspond au tarif d'affranchissement, qui est donc également d'application pour les envois affranchis avec des timbres dont la valeur est indiquée en euros ou en francs belges, ou pour les envois affranchis au guichet.

3 Les timbres précédemment achetés restent valables.

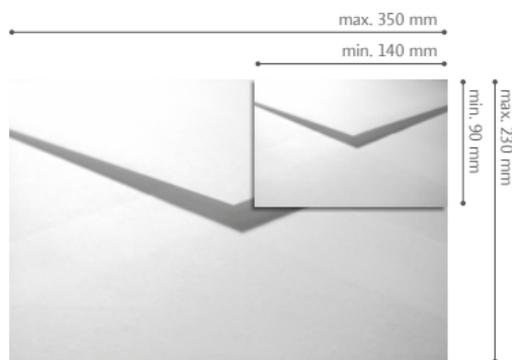
Tarifs internationaux

Envoi de lettres



Tarifs des lettres non normalisées

Si vos envois ne répondent pas à toutes les conditions qui précèdent, le tarif de l'envoi non normalisé est d'application s'ils satisfont aux dimensions suivantes:



- dimensions minimales: **90 x 140 mm**
- dimensions maximales: **230 x 350 mm**
- épaisseur maximale: **30 mm**
- poids maximal: **2 kg**
- envois carrés = non normalisés min.: **140 x 140 mm**

Europe



1 EUROPE

Type	Prix en nombre ¹	Prix à la pièce ²	Unité	Exemples de combinaisons de timbres à unité ³
0 - 100 g	6,27 €	6,69 €	3	3 x 1 EUROPE
100 g - 350 g	10,45 €	11,15 €	5	5 x 1 EUROPE
350 g - 1 kg	20,90 €	22,30 €	10	À affranchir dans un bureau ou point poste
1 kg - 2 kg	41,80 €	44,60 €	20	À affranchir dans un bureau ou point poste

Reste du monde



1 WORLD

Type	Prix en nombre ¹	Prix à la pièce ²	Unité	Exemples de combinaisons de timbres à unité ³
0 - 100 g	6,93 €	7,35 €	3	3 x 1 WORLD
100 g - 350 g	11,55 €	12,25 €	5	5 x 1 WORLD
350 g - 1 kg	23,10 €	24,50 €	10	À affranchir dans un bureau ou point poste
1 kg - 2 kg	46,20 €	49,00 €	20	À affranchir dans un bureau ou point poste

1 Prix en cas d'affranchissement avec des timbres sans valeur indiquée en euros ou en francs belges, qui sont achetés en nombre, c'est-à-dire au moins 5 timbres identiques d'unité 1.

2 Ce prix à la pièce correspond au tarif d'affranchissement, qui est donc également d'application pour les envois affranchis avec des timbres dont la valeur est indiquée en euros ou en francs belges, ou pour les envois affranchis au guichet.

3 Les timbres précédemment achetés restent valables.

Tarifs internationaux

Envoi de colis



Zones géographiques internationales pour les envois Economy et Standard

Zone 1: Pays environnants

Allemagne, France (sauf DOM-COM), Grand-Duché de Luxembourg, Pays Bas.

Zone 2: Le reste de l'Union Européenne

Açores, Autriche, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Madère, Malte, Monaco, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Tchèque.

Zone 3: Reste de l'Europe

Albanie, Andorre, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Canarie (Iles), Ceuta, Féroé (Iles), Georgie, Gibraltar, Guernesey, Islande, Man (Ile), Jersey, Liechtenstein, Macédoine, Melilla, Moldavie, Monténégro, Norvège, Royaume Uni, Russie, Saint-Marin, Serbie, Suisse, Turquie, Ukraine, Vatican.

Zone 4: Bassin méditerranéen + USA

Algérie, Egypte, Israël, Jordanie, Maroc, Syrie, Tunisie, Etats-Unis.

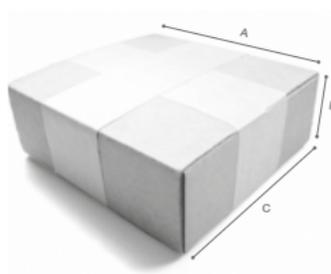
Zone 5: Reste du monde

Tous les autres pays.

* Les envois destinés à ces pays ne doivent plus être accompagnés de documents douaniers, sauf s'ils contiennent des marchandises extracommunautaires. Pour les autres pays, les formalités de douane hors UE sont d'application.

Dimensions des colis internationaux

	Envoi sous forme de boîtes		Envoi sous forme de rouleau
	Dimensions minimales	Dimensions maximales	Dimensions maximales
Economy	au moins une des dimensions est supérieure à: 350 mm (A), 230 mm (C), 30 mm (B)	$A, B \text{ ET } C \leq 600 \text{ mm}$ & $A + B + C \leq 900 \text{ mm}$	longueur < 600 mm & diamètre < 200 mm
Standard & Express	153 x 240 mm	$A \leq 1,5 \text{ m}$ & $A + (2 \times B) + (2 \times C) \leq 3 \text{ m}$	longueur < 1,5 m & diamètre < 400 mm



Tarifs internationaux

Envoi de colis



Economy

L'offre **Economy** est une solution simple pour vos envois jusqu'à 2 kg (sans suivi en ligne et sans indemnité¹).

Tarifs d'affranchissement au guichet

	Zone 1*	Zone 2*	Zone 3*	Zone 4*	Zone 5*
0-2 kg	10,50 €	12,50 €	15,00 €	19,00 €	27,00 €

Tarifs d'affranchissement en ligne (<https://parcel.bpost.be>)

	Zone 1*	Zone 2*	Zone 3*	Zone 4*	Zone 5*
0-2 kg	10,50 €	12,50 €	13,80 €	16,60 €	24,60 €

Les tarifs Economy (au guichet ou en ligne) ne sont pas soumis à la TVA (0%).

* Veuillez vous reporter à la page 21, où vous trouverez la liste des États et régions répartis par zone.

Standard

L'offre **Standard** est la solution pour vos envois entre 0 et 30 kg² avec suivi en ligne et avec une indemnité limitée en cas de perte ou de dommage de maximum 40 DTS³ + 4,5 DTS³ par kg.

Tarifs d'affranchissement au guichet

	Zone 1*	Zone 2*	Zone 3*	Zone 4*	Zone 5*
0-2kg	16,40 €	32,80 €	32,80 €	49,20 €	65,60 €
2-5kg	16,40 €	32,80 €	32,80 €	49,20 €	65,60 €
5-10kg	16,40 €	49,20 €	65,60 €	82,00 €	131,20 €
10-20kg	39,69 €	79,38 €	98,40 €	131,20 €	196,80 €
20-30kg	39,69 €	99,22 €	131,20 €	180,40 €	262,40 €

Les colis Standard doivent être pourvus du bordereau BPI04 disponible gratuitement dans votre Bureau de Poste ou votre Point Poste.

Tarif d'affranchissement en ligne (<https://parcel.bpost.be>)

Vers un point d'enlèvement		Vers une adresse				
	France & Pays-Bas	Zone 1*	Zone 2*	Zone 3*	Zone 4*	Zone 5*
0-2kg	9,95 €	15,20 €	31,60 €	31,60 €	46,80 €	63,20 €
2-5kg	13,95 €	15,20 €	31,60 €	31,60 €	46,80 €	63,20 €
5-10kg	13,95 €	15,20 €	48,00 €	64,40 €	79,60 €	128,80 €
10-20kg	19,90 €	38,49 €	78,18 €	97,20 €	128,80 €	194,40 €
20-30kg	29,85 €	38,49 €	98,02 €	130,00 €	178,00 €	260,00 €

Option supplémentaire pour votre envoi (en ligne ou au guichet):

Une garantie pour votre colis ? C'est possible pour 3 € vers n'importe quelle destination. Ainsi vous êtes protégé contre la perte ou l'endommagement de votre envoi jusqu'à 500€ pour les objets ou jusqu'à 15€ pour les documents.

Les tarifs Standard (au guichet ou en ligne) peuvent être soumis à la TVA selon la zone de destination.

* Veuillez vous reporter à la page 21, où vous trouverez la liste des États et régions répartis par zone.

1 Pour bénéficier d'indemnités en cas de perte ou de dommage, optez pour le produit Standard.

2 Vers certains pays, le poids maximal est inférieur à 30 kg.

3 DTS: droits de tirage spéciaux.

Tarifs internationaux

Envoi de colis



Express

Pour vos envois internationaux urgents, utilisez **Express¹** jusqu'à 30 kg²: Suivi de l'envoi en ligne, remise contre signature et indemnité limitée en cas de perte ou de dommage de maximum 8,33 DTS³ par kilo s'il s'agit d'un transport par route, et maximum 17 DTS³ par kilo s'il s'agit d'un transport par avion. Pour les tarifs complets, surfez sur www.bpost.be/tarifs

Zones*

Zone 1 Pays-Bas, Luxembourg	à partir de** 31,18 €
Zone 2 Allemagne, France	à partir de** 36,27 €
Zone 3 Reste de l'Union européenne	à partir de** 41,29 €
Zone 4 Reste de l'Europe + Canada, Mexique et États-Unis	à partir de** 45,42 €
Zone 5 Reste du monde*	à partir de** 46,05 €
Zone 6 Reste du monde*	à partir de** 50,58 €
Zone 7 Reste du monde*	à partir de** 58,96 €

Option supplémentaire pour votre envoi :

Une garantie pour votre colis ? C'est possible pour 3 € vers n'importe quelle destination. Ainsi vous êtes protégé contre la perte ou l'endommagement de votre envoi jusqu'à 500€ pour les objets ou jusqu'à 15€ pour les documents.

* Pour connaître le détail des différentes zones, surfez sur www.bpost.be/tarifs

** TVA incluse.

- Les envois **Express** peuvent uniquement être affranchis au guichet des Bureaux de Poste. Il ne sont pas disponibles dans les Points Poste. Ces envois sont soumis à un supplément carburant qui varie en fonction du prix du pétrole.
- Ils doivent toujours être accompagnés d'un bordereau TE6. **IMPORTANT:** indiquez toujours clairement le numéro de téléphone (GSM ou fixe) de l'expéditeur et du destinataire. La plupart des pays l'exigent pour la distribution d'envois express.
- Si votre envoi est destiné à un pays hors UE, n'oubliez pas de compléter le formulaire CN 23 présent sur le bordereau de votre envoi. Pour tout envoi ayant une valeur commerciale (marchandise/documents), une facture pro forma ou commerciale en deux exemplaires est requise.



1 Pour les dimensions, référez-vous aux dimensions du Standard reprises à la page 21.

2 Vers certains pays, le poids maximal est inférieur à 30 kg.

3 DTS: droits de tirage spéciaux.

Tarifs internationaux

Autres envois



Sacs M

Les sacs M:

- sont utilisés pour l'expédition en nombre d'imprimés et de documents à l'adresse d'un même destinataire;
- **ne peuvent jamais contenir** de la **marchandise** ni d'envois comportant une **communication personnelle**;
- ne peuvent **jamais** contenir d'envois **de plus de 2 kg**;
- ont un poids maximal de **30 kg** (maximum 20 kg pour les pays suivants: Azerbaïdjan, Grande-Bretagne, Kazakhstan, Kirgizstan et Ouzbékistan).

	Europe*	Reste du monde*
Jusqu'à 5 kg (tarif minimum)	25,43 €	44,10 €
Par kilogramme ou fraction de kilogramme supplémentaire	5,56 €	8,99 €

*Veuillez vous référer à la page 18 pour connaître le détail des zones.



Vous pouvez également expédier vos sacs M par recommandé (voir page 30), exceptés ceux à destination des États-Unis et du Canada.



Tarifs internationaux

Formalités de douane pour les envois à destination des pays en dehors de l'UE



Documents de douane

Envois internationaux hors Union Européenne qui contiennent de la marchandise

1. Aperçu général des documents de douane relatifs aux envois internationaux

L'expéditeur est responsable de vérifier quels documents de douane sont nécessaires. Il est tenu de les compléter, les signer et les coller sur le colis. Pour tous les envois internationaux, les documents de douane suivants doivent être joints à l'envoi :

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 2. En pratique)• Joignez toujours la facture ou le pro forma en deux exemplaires.• Pour les envois d'une valeur commerciale supérieure à 1 000 €, joignez également un Document Administratif Unique.

2. En pratique

Documents de douane – pour les envois avec biens vers un pays hors UE fiscale

Pour les lettres et les envois Economy, Standard et Express

Pour les lettres et les colis Economy, inscrivez l'adresse sur l'envoi et joignez un document CN 23 (disponible au Bureau de Poste ou Point Poste). Pour les colis Standard et Express, vous pouvez obtenir votre étiquette d'envoi dans un Bureau de Poste ou un Point Poste, qui contient une partie CN 23. Les différents champs du CN 23 doivent être remplis: expéditeur, destinataire, contenu, port payé. Il est fortement recommandé de renseigner l'adresse email et/ou le numéro de téléphone du destinataire de l'envoi pour faciliter et accélérer tant son dédouanement dans le pays d'arrivée que la notification du jour de distribution au destinataire. Ces données seront enregistrées de manière électronique lors du dépôt de l'envoi et de son affranchissement au guichet. C'est la seule option possible pour les lettres contenant des biens et les colis Express. Pour vos colis Economy et Standard, vous pouvez également vous rendre sur <http://parcel.bpost.be/> afin de créer en ligne votre étiquette d'envoi et de procéder vous-même à l'enregistrement électronique des données requises pour le formulaire CN 23.

Tarifs internationaux

Formalités de douane pour les envois à destination des pays en dehors de l'UE



Conseils pour remplir la partie CN23:



- Il est préférable de remplir le formulaire CN 23 en anglais ou en français, qui sont les langues reconnues dans le monde postal international.
- Veillez à remplir pour les envois hors UE l'intégralité de la partie CN23 de manière complète, correcte et lisible. Une description du type « clothing » ne sera pas acceptée (au contraire de « men's shirts » ou « cotton t-shirts », par exemple). Si ces données ne sont pas complétées, des retards dans l'acheminement de l'envoi et d'autres inconvénients pour vous ou le destinataire pourraient en résulter.
- Les autorités douanières ou d'autres autorités publiques peuvent contrôler physiquement un envoi dans le pays d'exportation, le pays de transit et/ou le pays de destination. De fausses déclarations entraînent généralement un risque d'amende ou la saisie de l'envoi.
- Conformément à la législation postale en vigueur, l'expédition ou le transport de certains envois est interdit(e) (consultez les conditions générales relatives aux services de bpost sur www.bpost.be)
- Vos marchandises peuvent faire l'objet de restrictions. Il vous incombe par ailleurs de vous enquêter des possibilités d'importation et d'exportation et de vous renseigner sur les documents additionnels obligatoires (comme le certificat d'origine, certificat sanitaire, licence CITES, certificat phytosanitaire, etc.).
- Exemple:

Detailed description of contents (1)	Quantity (2)	Net weight (in kg)	Value (5)
Six Nido cans of milk powder	6	4.8 (0.8x6)	60 EUR (106)
Four men's long sleeve 100% cotton shirts	4	0.8 (0.2x4)	80 EUR (20x4)
		Total gross weight (4) 5.8 kg	Total value (6) 140 EUR

Tarifs internationaux

Envois entrants en Belgique

Pour **quels envois** devez-vous payer des taxes et frais de dédouanement ?

Des taxes et frais de dédouanement sont dus pour tous les envois provenant d'un pays qui ne fait pas partie de la zone douanière, fiscale et d'accises de l'Union européenne, à l'exception des envois exonérés mentionnés ci-dessous, pour lesquels ni droits de douane, ni TVA, ni frais relatifs à des droits de douane ne doivent être acquittés.

Envois exonérés:

- Envois non commerciaux, directement expédiés par un particulier à destination d'un autre particulier et dont la valeur totale n'excède pas 45 €, à l'exception des produits alcoolisés, parfums et articles de toilette, tabac et produits à base de tabac.

Les montants dus à la douane lors de l'importation d'envois non exonérés comprennent:

- les droits de douane: ceux-ci sont perçus pour des envois d'une valeur supérieure à 150 € ainsi que sur les envois contenant des produits alcoolisés, parfums et eaux de toilette, tabac et produits à base de tabac et ce quelle que soit leur valeur;
- la TVA due;
- les éventuelles accises;
- les amendes, intérêts et/ou rétributions éventuellement exigés par la douane ou toute autre instance compétente.

De plus amples informations sur les taxes à payer sont disponibles sur le site Web officiel des douanes belges:

https://finances.belgium.be/fr/douanes_accises/particuliers/colis



Les frais dus à bpost lors de l'importation d'envois non exonérés s'élèvent à:

- 15 € pour les formalités de douane pour les envois non exonérés d'une valeur de maximum 150 €;
- 32 € pour les formalités de douane pour les envois non exonérés d'une valeur de plus de 150 €;
- 32 € pour la rédaction d'un avis de transfert ou un laisser-suivre;
- 45 € pour la présentation de l'envoi à un contrôle phytosanitaire à l'importation;
- 85 € pour l'introduction d'un dossier de régularisation;

Tarifs internationaux

Envois entrants en Belgique

Comment une livraison d'en dehors de l'Union européenne se passe-t-elle ?

Lorsqu'un envoi arrive en Belgique d'en dehors de l'Union européenne, le colis est envoyé au service de dédouanement de bpost. Le processus se déroule comme suit :

Dédouanement du colis

Lors du dédouanement de votre colis, les frais de douane, la TVA et d'autres frais éventuels (comme les droits anti-dumping et les droits environnementaux) sont calculés. Depuis le 1er juillet 2021, cela s'applique à tous les envois, peu importe leur valeur.

C'est vous, le destinataire, qui devez payer ces frais d'importation à l'avance via l'app My bpost ou Track & Trace. Vous recevez un e-mail, un SMS ou un courrier contenant une invitation à payer.

ASTUCE ! Évitez des frais d'importation supplémentaires en passant commande dans un webshop enregistré dans le système de commerce en ligne de l'Union Européenne (Import One-Stop Shop ou IOSS). Pour plus d'infos, surfez sur <https://www.bpost.be/fr/shopping-hors-ue>



Contrôle de sécurité

La douane effectue un contrôle de sécurité sur toutes les marchandises qui entrent en Belgique et qui viennent d'en dehors de l'Union européenne. La douane vérifie si toutes ces marchandises peuvent entrer en Belgique. Sinon, (par exemple en cas de suspicion de produits de contrefaçon, d'armes ou de médicaments), la douane retiendra votre colis.

Livraison du colis

Dès que la douane libère les marchandises, bpost se charge de la livraison. L'ensemble du processus peut durer quelques jours. Vous pouvez suivre le statut de votre envoi sur Track & Trace. Vous y trouverez aussi les formalités éventuelles encore à accomplir.

**Tarifs des envois
recommandés et
des envois avec
valeur déclarée**

4

Envois recommandés

destinés à la Belgique



Vous désirez envoyer une lettre importante pour laquelle vous souhaitez recevoir une preuve légale de dépôt grâce à la signature du destinataire ? N'hésitez plus et utilisez un courrier recommandé!

Vous pouvez envoyer du courrier recommandé en Belgique et à l'étranger. bpost assure la remise de votre envoi au destinataire (ou son mandataire) contre signature. Votre courrier recommandé doit être déposé au guichet de votre Bureau de poste ou de votre Point poste, et vous recevrez en échange une preuve d'expédition.

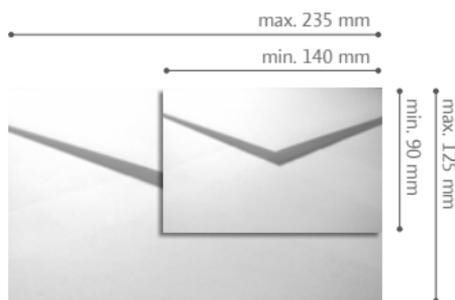
Les envois recommandés doivent être affranchis lors de leur dépôt avec des timbres-poste (dans ce cas, les frais de recommandation doivent être affranchis exclusivement au moyen du timbre-poste « recommandé ») ou d'une vignette d'affranchissement. Ajoutez l'avis de réception à votre envoi pour recevoir la preuve de remise (voir p. 32).

Distribution des envois recommandés

bpost s'engage à tout mettre en œuvre pour que votre envoi soit distribué le premier jour ouvrable suivant le jour de dépôt (J+1)¹.

Envois recommandés normalisés

Pour bénéficier du tarif de base, votre envoi recommandé doit répondre aux conditions suivantes:



- forme rectangulaire
- dimensions minimales : **90 x 140 mm**
- dimensions maximales : **125 x 235 mm**
- épaisseur maximale : **5 mm**
- poids maximal : **50 g**

Recommandés

Belgique



Tarif par envoi

Timbres
Vignette

Format normalisé

0 - 50 g

7,56 €

Calcul du tarif

Affranchissement
envoi normalisé Prior
(voir page 9)

+ frais de recommandation
(timbre-poste ou vignette d'affranchissement)²

5,67 €

- Vous pouvez suivre vos envois recommandés sur www.bpost.be/track



¹ Pour que vos envois soient livrés dans les délais prévus, veuillez tenir compte de l'heure limite de dépôt dans le Bureau de poste ou Point poste. Les week-ends, les jours fériés et les jours d'inactivité décidés par bpost et publiés sur www.bpost.be ne sont pas compris dans le calcul des délais de distribution.

² Pour les autres modes d'affranchissement rendez-vous sur: www.bpost.be/tarifs.

Envois recommandés

destinés à la Belgique



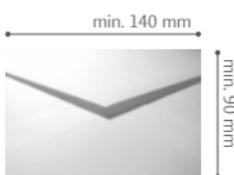
Si vos envois sont expédiés à découvert (sans enveloppe ou autre emballage), les conditions mentionnées ci-dessus et les conditions suivantes sont d'application:

- grammage minimal du papier: 140 g/m²;
- la moitié droite au moins du recto doit être réservée à l'adresse du destinataire, à l'affranchissement et aux mentions de service ou étiquettes.

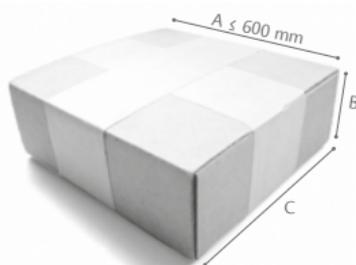
Les envois pliés qui sont expédiés à découvert et qui ne sont pas totalement fermés doivent être affranchis selon le tarif applicable aux envois non normalisés.

Envois recommandés non normalisés

Si vos envois ne répondent pas à toutes les conditions précitées, les tarifs des envois non normalisés sont d'application si ces envois satisfont aux dimensions suivantes:



- dimensions minimales : **90 x 140 mm**
- dimensions maximales :
 - aucune dimension ne peut dépasser **600 mm**
 - **A+B+C ≤ 900 mm**
- poids maximal : **10 kg**



(pour les dimensions des envois en rouleau, voir ¹)

Tarif par envoi

Timbres Vignette

Format non normalisé

0 - 100 g	9,45 €
100 g - 350 g	11,34 €
350 g - 1 kg	15,12 €
1 kg - 2 kg	18,90 €
2 kg - 10 kg	25,00 €

Calcul du tarif

Affranchissement

envoi non normalisé Prior
(voir page 10)

À partir de **2 kg**
(jusqu'à 10 kg inclus)

+ frais de recommandation

(timbre-poste ou vignette d'affranchissement)²

5,67 €

tarif forfaitaire de

25,00 €

Le service recommandé comprend:

- une **preuve de dépôt** qui a valeur légale devant un juge
- la remise de l'envoi **contre signature** du destinataire après vérification de son identité
- **une assurance** en cas de perte, vol ou endommagement de l'envoi
- **le suivi en ligne**, qui vous permet de savoir quand votre recommandé a été remis au destinataire



1 Dimensions min.: longueur + 2 x diamètre = minimum 170 mm dont la plus grande dimension ne peut pas être plus petite que 100 mm. Dimensions max.: longueur + 2 x diamètre = maximum 1.040 mm dont la plus grande dimension ne peut pas être plus grande que 900 mm.

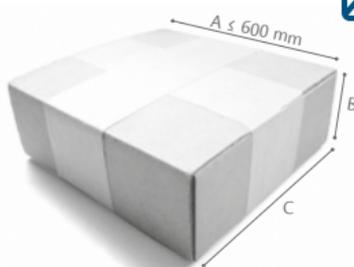
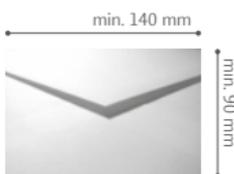
2 Pour les autres modes d'affranchissement, rendez-vous sur: www.bpost.be/tarifs

Envois recommandés

destinés à l'étranger



Envois recommandés



- dimensions minimales : **90 x 140 mm**
- dimensions maximales :
 - aucune dimension ne peut dépasser **600 mm**
 - **A+B+C ≤ 900 mm**
- poids maximal : **2 kg**

(pour les dimensions des envois en **rouleau**, voir page 29)



Europe



Reste du monde



Tarif par envoi

Timbres Vignette

Timbres Vignette

Format normalisé

0 - 50 g	7,90 €	8,12 €
----------	--------	--------

Format non normalisé

0 - 100 g	12,36 €	13,02 €
-----------	---------	---------

100 g - 350 g	16,82 €	17,92 €
---------------	---------	---------

350 g - 1 kg	27,97 €	30,17 €
--------------	---------	---------

1 kg - 2 kg	50,27 €	54,67 €
-------------	---------	---------

Calcul du tarif

L'**affranchissement** de votre envoi recommandé se compose des **frais de port de l'envoi** selon son poids, son format et frais de la zone de destination. (voir pages 18 à 20)

+ frais de recommandation

(timbre-poste ou vignette d'affranchissement)¹

5,67 €



Saviez-vous qu'il existe un timbre-poste recommandé ?



Vous pouvez l'apposer sur votre envoi pour acquitter les frais de recommandation de 5,67 €.

Sacs M recommandés

Tarif de base

L'**affranchissement** de votre sac M recommandé se compose des **frais de port de l'envoi** selon son poids et la zone du pays de destination (voir page 24)

+ frais de recommandation

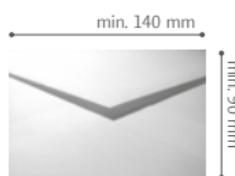
26,80 €

- Poids maximal: **30 kg** (20 kg pour les pays suivants: Azerbaïdjan, Grande-Bretagne, Kazakhstan, Kirgystan et Uzbekistan).
- Les sacs M recommandés ne peuvent être envoyés au Canada ni aux Etats-Unis d'Amérique.
- Les restrictions relatives au contenu sont identiques à celles applicables aux sacs M sans recommandation (p.24)

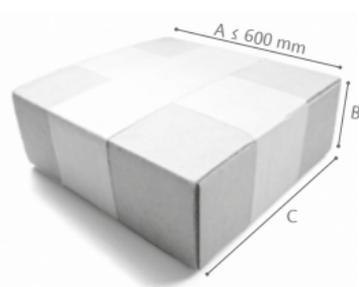


Envois avec valeur déclarée destinés à la Belgique

Vous souhaitez assurer le contenu de vos envois recommandés à destination de la Belgique ou de l'étranger ? Dans ce cas, indiquez sur l'envoi la valeur du contenu. L'envoi doit être emballé et fermé selon des normes bien déterminées. Vous remettez votre envoi au guichet d'un Bureau de poste et, en échange, vous obtenez un récépissé. bpost distribue votre envoi contre signature du destinataire (ou de son mandataire) et s'engage à tout mettre en œuvre pour que votre envoi national soit distribué le premier jour ouvrable suivant le jour de dépôt (J+1)¹. bpost vous indemniserait en cas de perte, de vol ou d'endommagement de votre envoi avec valeur déclarée (après introduction d'une réclamation et sur présentation du récépissé de dépôt). Le maximum de cette indemnité correspond au montant de votre déclaration de valeur. Vous pouvez également joindre un avis de réception à votre envoi avec valeur déclarée, afin d'en obtenir la preuve de distribution (voir page 32).



- dimensions minimales: **90 x 140 mm**
- dimensions maximales:
 - aucune dimension ne peut dépasser **600 mm**
 - **A+B+C ≤ 900 mm**
- poids maximal: **10 kg**



Calcul du tarif

L'**affranchissement** de votre envoi avec valeur déclarée se compose du **tarif applicable** pour un envoi recommandé (voir pages 28 et 29)

+ 5,00 €

pour une **assurance forfaitaire de 250 €**
(montant minimal)

+ 0,50 €

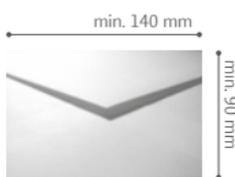
par **tranche assurée complémentaire de 25 €**

En Belgique, la déclaration de valeur maximale s'élève à **7.500 €** par envoi.

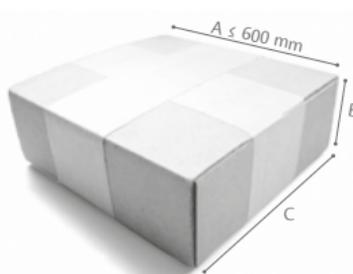


¹ Pour que vos envois soient livrés dans les délais prévus, veuillez tenir compte de l'heure limite du dépôt dans le Bureau de poste. Les week-ends, les jours fériés et les jours à service adapté décidés par bpost et publiés sur www.bpost.be ne sont pas compris dans le calcul des délais de distribution.

Envois avec valeur déclarée destinés à l'étranger



- dimensions minimales: **90 x 140 mm**
- dimensions maximales:
 - aucune dimension ne peut dépasser **600 mm**
 - **A+B+C ≤ 900 mm**
- poids maximal: **2 kg**



(pour les dimensions des envois en **rouleau**, voir page 21)

Calcul du tarif

L'**affranchissement** de votre envoi avec valeur déclarée se compose du **tarif applicable** pour un envoi recommandé destiné à l'étranger (voir page 30)

+ 5,00 €

pour une **assurance forfaitaire de 250 €**
(montant minimal)

+ 0,50 €

par **tranche assurée complémentaire de 25 €**

- Poids maximum pour l'étranger: **2 kg**.
- À l'international, la valeur déclarée maximale varie selon le pays de destination. Certains pays n'offrent pas ce service.
- Les **sacs M** ne peuvent pas être envoyés avec valeur déclarée.



Saviez-vous qu'il existe un timbre-poste pour l'avis de réception? Vous pouvez l'apposer sur votre envoi recommandé pour couvrir les frais d'avis de réception



Service optionnel

Avis de réception

Si vous joignez un avis de réception à votre envoi recommandé ou à votre envoi avec valeur déclarée, l'avis est la preuve que le destinataire a reçu l'envoi.

Il vous est renvoyé en Non Prior par bpost et mentionne:

- la date du dépôt;
- le nom du destinataire (ou de son mandataire) et sa signature.

Frais supplémentaires par envoi

1,35 €

**Produits
d'affranchissement**

5

Affranchissement

Lettres



Enveloppes préaffranchies

Leur validité est permanente pour un envoi normalisé Non Prior jusqu'à 50 g en Belgique. Ce produit est en vente dans les bureaux de poste, dans certains points poste et sur www.bpost.be/eshop



paquet de
10 enveloppes préaffranchies **13,29 €**
(TVA incl. sur les enveloppes)

Cartes de déménagement

Vous pouvez utiliser ces cartes préaffranchies très pratiques pour communiquer votre nouvelle adresse à tous vos amis, votre famille ainsi qu'aux administrations et organismes avec lesquels vous êtes en contact en Belgique.

Pour 5 cartes **1,24 €/carte**

Pour 10 cartes **1,21 €/carte**

MyStamp

Créez votre propre timbre unique avec vos plus belles photos grâce à MyStamp.

Vous pouvez très facilement créer votre propre timbre via www.mystamp.bpost.be

Non Prior



Prior



Le logo de votre entreprise ou un message promotionnel sur un timbre ? C'est possible !

Timbres thématiques

Surprenez votre famille et vos amis pour une occasion particulière ou juste pour le fun. Et achetez les timbres thématiques dans tous les canaux de vente et sur www.bpost.be/eshop



Feuillet de 10 timbres
Non Prior **12,60 €**



Feuillet de 10 timbres
Prior **19,60 €**

**Autres
produits
et services**

6

Autres produits

Boîtes postales

Vous pouvez demander que votre courrier soit adressé à une boîte postale située dans un Bureau de poste de votre choix.

On parle de boîte postale « physique » lorsque vous recevez une clé et que vous relevez vous-même votre courrier.

On parle d'une boîte postale « virtuelle » lorsque votre courrier est conservé derrière le guichet.

Une boîte postale est louée pour une période de 3 mois, pouvant être prolongée par période de 3 mois et jusqu'à un maximum de 24 mois.

Le prix s'élève, par période de 3 mois, à:

**Pour une
boîte postale « physique »¹**

- petit format **47,60 €**
- moyen format **50,60 €**
- grand format **53,70 €**

**Pour une
boîte postale « virtuelle » **72,95 €*****

* Prix TVA incluse.

Vous souhaitez louer une boîte postale pour une période plus longue ?

Gagnez du temps: louez directement votre boîte postale pour max. 24 mois.



Autres produits

Cécogrammes

Les lettres cécographiques déposées ouvertes, les clichés portant des signes cécographiques, de même que les enregistrements sonores et le papier spécial destinés uniquement à l'usage des aveugles, ne doivent pas être affranchis, à condition qu'ils soient expédiés par un aveugle ou par un institut pour aveugles ou adressés à un aveugle ou à un institut pour aveugles.

Poids maximal: **7 kg**



Autres services

Le Service de Déménagement de bpost

Vous déménagez? Le Service de Déménagement de bpost vous permet de:

- faire suivre votre courrier à votre nouvelle adresse ;
- faire communiquer votre nouvelle adresse à nos partenaires dont vous êtes déjà client ;
- recevoir des bons de réduction ou des offres utiles de nos partenaires.

Vous pouvez souscrire **le Service de Déménagement** dans chaque Bureau de poste ou en ligne via bpost.be/fr/service-deménagement

	Demande initiale	Prolongation
Réexpédition en Belgique (par 3 mois)	30,00 €	25,20 €
Réexpédition vers l'étranger (par 3 mois)	103,90 €	101,10 €

Gagnez du temps et bénéficiez d'une réduction immédiate en souscrivant votre contrat en ligne. Surfez sur bpost.be/fr/service-deménagement



Service de Réexpédition

En vacances ou temporairement absent ?

Avec le Service de Réexpédition vous pouvez choisir, pour vos lettres adressées:

- de faire suivre temporairement votre courrier à une autre adresse (nationale ou internationale) ou à une boîte postale en Belgique;

OU

- de demander que votre courrier soit conservé dans un Bureau de poste jusqu'à ce que vous reveniez.

Autres services

Vous pouvez souscrire le **Service de Réexpédition** dans chaque Bureau de poste ou en ligne via bpost.be/fr/transferer-courrier/temporaire

Conservation provisoire au Bureau de poste • Par semaine, 1 à max. 6 semaines	25,90 €
Réexpédition provisoire en Belgique • Par semaine, 2 jusqu'à 11 semaines ou par 3 mois	30,00 €
Réexpédition provisoire vers l'étranger • Par semaine, 2 jusqu'à 11 semaines ou par 3 mois	103,90 €

Gagnez du temps et bénéficiez d'une réduction immédiate en souscrivant votre contrat en ligne. Surfez sur bpost.be/fr/transferer-courrier/temporaire



Vous pouvez aussi utiliser le Service de Réexpédition dans les situations suivantes:

- transfert du courrier d'une personne décédée;
- transfert du courrier dans le cadre d'une administration provisoire.

Pour éviter toute fraude, ces contrats ne peuvent être souscrits que dans un Bureau de poste.

	Demande initiale	Prolongation
Réexpédition en Belgique (par 3 mois)	30,00 €	25,20 €
Réexpédition vers l'étranger (par 3 mois)	103,90 €	101,10 €

Conditions Générales en Matière d'Offre de Services de bpost

Les conditions générales ci-après entrent en vigueur le 1er janvier 2022

Partie 1 : Généralités

1.1. Définitions

Pour l'application des présentes Conditions générales, on entend par :

bpost : la société anonyme de droit public, ayant son siège social à 1000 Bruxelles, Centre Monnaie¹, RPM Bruxelles, TVA BE 0214.596.464 ;

Client : toute personne, physique ou morale, ayant recours aux Services de bpost pour le Traitement d'Envois en tant qu'expéditeur ;

Conditions Générales : les présentes conditions générales en matière d'offre de services de bpost telles que modifiées périodiquement ;

Envoi : tout envoi postal adressé, national ou international, y compris les Envois de correspondance, les Envois recommandés, les Envois avec valeur déclarée, ainsi que les Colis suivants au tarif unitaire : Colis Standard nationaux livrés à une adresse (y compris les Colis boîte aux lettres), dans un Point d'enlèvement ou dans un Distributeur de Colis, Colis nationaux Avec garantie et Colis nationaux avec paiement par le Destinataire et Colis internationaux Economy, Standard et Express. Le traitement des Colis offert aux clients contractuels n'est pas inclus. Ce dernier traitement est soumis aux Conditions Générales Colis, disponibles sur www.bpost.be. Le traitement des Envois non adressés nationaux n'est pas non plus inclus. Ce dernier traitement est soumis aux Conditions Générales Distripost, disponibles sur www.bpost.be ;

Envoi avec valeur déclarée : un service consistant à assurer l'envoi postal à concurrence de la valeur déclarée par l'expéditeur en cas de perte, vol ou détérioration. Pour les Envois internationaux, ce service n'est pas disponible pour tous les pays de destination. Le montant maximal à assurer peut également varier d'un pays à l'autre. Pour plus d'informations, le Client peut se rendre dans son bureau de poste ou s'adresser au service clientèle de bpost.

Envoi de correspondance : une communication écrite sur un support physique quelconque qui doit être acheminée et remise à l'adresse indiquée par l'expéditeur sur l'envoi lui-même ou sur son conditionnement, excepté les livres, catalogues, journaux et périodiques ;

Envoi recommandé : un service garantissant forfaitairement contre les risques de perte, vol ou détérioration et fournissant à l'expéditeur, le cas échéant à sa demande, une preuve de la date du dépôt de l'envoi postal ou de sa remise au destinataire ;

Jour de dépôt ou « J » : le jour de dépôt d'un Envoi, défini comme suit :

• Pour les Envois déposés à la pièce, « J » correspond au jour du dépôt dans un Lieu de Dépôt dans un jour utile avant l'heure utile. Le(s) jour(s) utile(s) est(sont) le(s) jour(s) affiché(s) dans ou sur les Lieux de Dépôt comme étant le(s) jour(s) de levée, pour autant qu'il ne s'agisse pas d'un jour férié. L'heure utile est l'heure de la dernière levée affichée dans ou sur les Lieux de Dépôt. Si un Envoi est déposé dans une boîte aux lettres, une boîte à Colis d'un Selfpost ou un Distributeur de Colis après l'heure utile, « J » correspondra au premier jour ouvrable suivant le jour du dépôt. Si un Envoi est déposé au guichet d'un Point de Service Postal après l'heure utile, « J » correspondra au premier jour ouvrable auquel le Point de Service Postal est ouvert au public, suivant le jour du dépôt.

• Pour les Envois déposés en nombre, « J » correspond au jour du dépôt pour autant que le dépôt ait lieu conformément aux dispositions reprises dans les Manuels Opérationnels et conditions générales ou particulières applicables aux Envois en nombre et avant l'heure limite stipulée dans ces documents.

Jour ouvrable : tout jour calendrier, excepté le samedi, le dimanche, tous les jours fériés légaux et les jours d'inactivité qui seraient déterminés par bpost et communiqués sur le site web de bpost www.bpost.be.

Législation postale : la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux ; la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et la loi du 6 juillet 1971 relative à la création de bpost et à certains services postaux et leurs arrêtés d'exécution respectifs, ainsi que leurs éventuelles modifications. La législation postale comprend également la réglementation postale internationale telle que celle contenue dans la Convention postale universelle et ses Règlements et les autres dispositions de l'Union postale universelle ;

Lieu de dépôt : selon le cas, les boîtes aux lettres de bpost, le guichet d'un Point de Service Postal, une boîte à Colis d'un Selfpost, un Distributeur de Colis, ou tout autre lieu où bpost accepte le dépôt d'Envois ;

Manuels Opérationnels : tous les manuels, brochures, guides ou instructions techniques ou opérationnelles, publiés par bpost et relatifs notamment (i) aux règles techniques ou opérationnelles applicables au Traitement des Envois par bpost et (ii) aux tarifs en vigueur pour les Services, tels qu'ils peuvent être modifiés périodiquement et qu'ils sont disponibles sur www.bpost.be ;

Point de Service Postal : un bureau de poste ou un Point Poste ;

Récépissé de dépôt : la preuve que bpost transmet au Client lorsque celui-ci dépose un Envoi à bpost en vue de son Traitement au guichet d'un Point de Service Postal. Aucun Récépissé de dépôt n'est remis au Client lorsqu'il dépose un Colis dans un Lieu de dépôt sans remise de ticket de caisse. La preuve de prise de charge par bpost est générée au moment de la prise en charge effective du Colis. Cette preuve est visible sur l'outil de suivi en ligne de bpost ;

Services : les services offerts par bpost dans le cadre du Traitement d'Envois qui sont soumis aux présentes Conditions Générales ;

Traitement : la levée, le tri, le transport et la distribution des Envois par bpost ;

1.2. Champ d'application

1. Les présentes Conditions Générales entrent en vigueur à la date mentionnée ci-dessus et s'appliquent à tous les Services offerts par bpost dans le cadre du Traitement d'Envois.

Si des conditions particulières ou la Législation postale prévoient des règles spécifiques concernant certains Services, ces règles sont alors également applicables à l'offre et à la fourniture de ces Services. Les Conditions générales ou particulières du Client ou d'autres parties que bpost ne sont applicables en aucun cas au Traitement des Envois.

2. Les services postaux sont réglementés par la Législation postale, notamment en ce qui concerne les prix et l'offre de services. Dans un secteur caractérisé par des changements dans la demande et l'offre, bpost cherchera à adapter ses services et ses processus opérationnels afin de pouvoir continuer à offrir des services postaux de qualité de manière durable.

3. L'étendue des services et de la responsabilité prévue dans les présentes Conditions Générales tient compte des dispositions de la Législation postale et de la réglementation postale internationale.

1.3. Tarifs et règles opérationnelles

1. Les Manuels Opérationnels se composent notamment (i) des règles techniques et opérationnelles applicables au Traitement des Envois par bpost et (ii) des tarifs en vigueur pour les Services. Ces Manuels Opérationnels font partie intégrante des présentes Conditions Générales. En cas de contradiction entre les Manuels Opérationnels et les tarifs, d'une part, et les Conditions Générales, d'autre part, les présentes Conditions Générales primeront.

2. Tous les tarifs s'entendent hors TVA, sauf lorsqu'il est expressément stipulé qu'un tarif est « TVA incluse ». La TVA, ainsi que toutes les autres taxes, redevances et impôts de quelque sorte qu'ils soient (à l'exclusion des impôts sur le revenu et les bénéfices) actuels et futurs prévus par quelque autorité que ce soit en vertu ou dans le cadre des présentes Conditions Générales sont toujours à la charge du Client et sont, le cas échéant, ajoutés au prix et exigibles en sus de celui-ci.

1.4. Publication des conditions, des règles opérationnelles et des tarifs

1. Les Conditions générales, les Manuels Opérationnels et les tarifs en vigueur sont disponibles gratuitement et peuvent être obtenus ou consultés :

• sur le site web de bpost (www.bpost.be) ;

• dans les Points de Service Postal et, le cas échéant, en d'autres lieux désignés par bpost, en fonction de la gamme de produits et services offerts ;

• auprès du Service Clients de bpost, au numéro 022/011111 (uniquement pour les clients Business) ; ou

• via tout autre moyen de communication jugé utile par bpost.

Les principaux tarifs en vigueur sont également affichés dans les Points de Service Postal ou en d'autres lieux désignés par bpost.

2. Pour tout renseignement complémentaire et en cas de questions à propos des Services, le Client peut prendre contact avec le Service Clients de bpost au numéro 022/012345 ou consulter le site web www.bpost.be. Le Client peut également se rendre dans un bureau de poste ou en un autre lieu désigné par bpost afin d'obtenir des informations complémentaires sur la gamme complète de produits et services offerts par bpost.

1.5. Naissance d'une convention et modifications

1. Le dépôt d'un Envoi dans un Lieu de dépôt entraîne automatiquement la naissance d'une convention entre le Client et bpost, aux conditions reprises dans les présentes Conditions Générales et, le cas échéant, des conditions particulières relatives au produit ou service concerné, à moins que bpost ait donné son accord préalable, explicite et par écrit pour y déroger.

2. En déposant un Envoi auprès de bpost en vue de son Traitement, le Client accepte sans réserve toutes les dispositions des présentes Conditions Générales. Le Client doit avoir pris connaissance des Conditions Générales au plus tard au moment où il dépose son Envoi dans un Lieu de dépôt possible de bpost.

3. bpost est autorisée, à tout moment et sans notification préalable, à suspendre ou à modifier les Services ainsi que les tarifs y relatifs, étant entendu que ces modifications s'appliqueront immédiatement et de plein droit et n'auront aucune influence sur les Envois préalablement déposés auprès de bpost. bpost est autorisée, de la même manière, à modifier les présentes Conditions Générales et les Manuels Opérationnels. Ces modifications peuvent être nécessaires pour répondre aux changements dans le secteur des services postaux, qui est réglementé, entre autres en ce qui concerne les prix et l'offre de services.

1.6. Procédure d'introduction d'une plainte

1. Principe

Le Client qui souhaite introduire une plainte s'adresse en première instance à bpost.

2. Comment introduire une plainte auprès de bpost ?

Une plainte peut être introduite, soit :

• par courrier ordinaire non affranchi adressé à bpost,

Service Clients, BP 5000 – 1000 Bruxelles ;

• via le site Internet : www.bpost.be ;

• par téléphone au Service Clients : 022/012345.

Chaque plainte reçoit un numéro de référence communiqué au Client. Un accusé de réception est fourni gratuitement sur demande du Client. Il est demandé au Client de mentionner le numéro de référence lors de tout contact ultérieur, par courrier ou par téléphone, avec les services de bpost, de sorte que bpost puisse gérer sa plainte plus facilement et rapidement.

3. Délai d'introduction des plaintes

Un délai de prescription d'un (1) an s'applique pour l'introduction d'une plainte, à compter du jour de réception par bpost de l'Envoi litigieux.

4. Annexes – pièces

La plainte doit être accompagnée de tous les renseignements et documents susceptibles de faciliter le travail de recherche et apportant les preuves requises. En ce qui concerne les Envois recommandés, les Envois avec valeur déclarée et les Colis, il y a toujours lieu de produire le Récépissé de dépôt. Si la plainte concerne un Colis expédié via un Lieu de dépôt sans remise de ticket de caisse, il y a toujours lieu de produire le code-barres du Colis. En outre, les plaintes liées aux Colis nationaux Avec garantie, les Colis internationaux Standard et Express with warranty et les Colis avec Paiement par le Destinataire doivent être accompagnés d'une preuve de la valeur du contenu du Colis à la date de son acquisition. bpost se réserve également le droit d'exiger à tout moment une preuve de la valeur du contenu de l'Envoi avec valeur déclarée.

5. Délai de traitement des plaintes

bpost s'engage à tout mettre en œuvre pour que la plainte soit traitée et clôturée dans un délai de :

- 30 jours pour les Envois nationaux ;
- 40 jours pour les Envois en provenance/à destination des pays d'Europe de l'Ouest ;
- 3 mois pour les Envois à destination des autres pays et ce, à compter de son introduction.

6. Recours auprès du Service de médiation pour le secteur postal

Un client qui n'est pas satisfait de la manière dont bpost a traité sa plainte ou du résultat de celle-ci peut gratuitement faire appel au Service de médiation pour le secteur postal, institué par la loi du 21 mars 1991.

Service de médiation pour le secteur postal (SMSP)

Boulevard Roi Albert II 8, boîte 4, 1000 Bruxelles

www.smspo.be

Tél. : 02/221 02 30

Fax : 02/221 02 44

1.7. Droit applicable et tribunaux compétents

1. Sans préjudice de la législation postale internationale, tout litige résultant de l'interprétation ou de l'exécution des présentes Conditions Générales sera soumis au seul droit belge et sera de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

2. Les parties s'engagent, avant de s'adresser aux instances judiciaires, à épuiser toutes les possibilités de règlement du litige à l'amiable auprès des instances de bpost (voir article 1.6 ci-dessus).

3. Si l'une des dispositions des présentes Conditions Générales s'avère nulle ou inapplicable, cette disposition sera réputée non écrite, mais les autres dispositions resteront néanmoins d'application. La partie des Conditions Générales qui serait déclarée nulle ou inapplicable sera adaptée par bpost dans la mesure minimale requise pour que la disposition en question ne soit plus nulle ou inapplicable. bpost veille à ce que l'équilibre économique initialement prévu dans le texte soit maintenu.

1.8. Protection et traitement des données à caractère personnel

A. Protection des données à caractère personnel

1. Définitions : dans le cadre des présentes Conditions Générales, les termes « Responsable du Traitement », « Sous-traitant », « Personne concernée », « Données à caractère personnel », « Violation de données à caractère personnel » et « Traitement » (et « Traiter ») ont la même signification que celle qui leur est donnée par la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel (y compris le Règlement général sur la protection des données 679/2016 ou « RGPD », ci-après appelé « Règlement » sur la protection des données à caractère personnel).

2. Les données à caractère personnel (nom et prénom, adresse, numéro de téléphone/GSM ou adresse e-mail, fonction) du Client ou relatives à certains membres du personnel du Client (si le Client est une personne morale) telles que communiquées par le Client à bpost dans le cadre de la conclusion du Contrat ou de l'exécution des Services visés par la convention, seront traitées par bpost, Responsable du Traitement de ces données, en vue de la fourniture des Services visés par les présentes (en ce compris aux fins de la gestion de la relation contractuelle, de prise de contact en cas de problème, du contrôle des opérations et de la prévention des fraudes et abus).

3. bpost peut également utiliser ces Données à caractère personnel pour contacter le Client ou les membres du personnel du Client (si le Client est une personne morale) dans le cadre d'études de marché ou d'enquêtes de satisfaction visant à améliorer ses services.

4. Ces données à caractère personnel seront mises à la disposition des fournisseurs de services informatiques de bpost auxquels les clauses contractuelles types de la Commission européenne auront été imposées s'ils sont situés en dehors de l'Espace économique européen.

5. Les Données à caractère personnel que le Client communique à bpost sont conservées pendant 13 mois, après quoi elles seront effacées.

6. Sous certaines conditions, le Client, les membres du personnel du Client (si le Client est une personne morale) peuvent consulter leurs Données à caractère personnel et en obtenir la rectification s'il y a lieu, en réclamer la suppression, en limiter le traitement ou en demander la portabilité en envoyant une demande écrite, datée et signée, accompagnée d'une preuve de leur identité, à l'adresse suivante : bpost, Data Protection Office, Centre Monnaie (148)⁷, 1000 Bruxelles ou en complétant le formulaire en ligne disponible dans la charte de bpost relative au respect de la vie privée via le lien suivant : <https://www.bpost.be/fr/privacy>.

7. Enfin, une plainte peut être déposée auprès de l'autorité belge compétente en la matière si une telle demande devait rester sans suite : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/>.

B. Traitement des données à caractère personnel

1. S'il souhaite confier à bpost la fourniture des services (comme décrit dans les présentes Conditions Générales), le Client doit communiquer à bpost les Données à caractère personnel des destinataires des Envois.

Pour autant que bpost traite ces Données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution de ces services (c.-à-d. aux fins de la fourniture de Récépissés de dépôt électroniques pour les Envois recommandés et les Envois avec valeur déclarée, en vue d'organiser la distribution nationale et internationale des Envois et, là où cela s'avère nécessaire, le suivi, la mise à disposition d'illustrations pour le recto des lettres pour les clients « Mon Courrier »), bpost intervient en tant que Responsable du traitement de ces Données à caractère personnel. bpost contrôle en effet les opérations de Traitement de ces Données qui sont effectuées dans le cadre du traitement et de la distribution de l'envoi, décide des Données à caractère personnel devant être fournies ou si ces Données à caractère personnel doivent être traitées (par lecture optique ou en les comparant à d'autres séries de données) en vue d'en améliorer la qualité, ou si ces Données à caractère personnel doivent être transmises à des tiers (qui interviennent par ex. en tant que sous-traitants pour bpost), pendant combien de temps ces Données à caractère personnel seront conservées, qui y aura accès, ou si ces Données à caractère personnel doivent être transmises à des tiers (opérateurs qui effectuent la distribution au niveau local) établis dans des pays hors UE et selon quel contrat-cadre, si leurs demandes de pouvoir exercer leur droit de regard ou d'autres droits sont recevables, quelles mesures techniques et organisationnelles sont prises pour protéger les Données à caractère personnel et si les Données à caractère personnel sont utilisées pour alimenter des banques de données opérationnelles à des fins d'amélioration de la reconnaissance des adresses.

2. Le Client agit en tant que Responsable du Traitement en ce qui concerne le Traitement de Données à caractère personnel pour lesquelles il détermine les finalités et moyens du Traitement, y compris la collecte, l'encodage, le stockage, la mise à jour et la transmission des Données à caractère personnel à bpost.

3. Le Client garantit dès lors à bpost que (i) les Données à caractère personnel sont obtenues de façon légale auprès des Personnes concernées en vertu de la Réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel et qu'elles sont fournies à bpost en conformité avec cette réglementation ; (ii) il transmet à bpost des Données à caractère personnel à jour et pertinentes au vu des finalités légales et légitimes décrites dans les présentes Conditions Générales ; (iii) il a fourni aux Personnes concernées toutes les informations nécessaires et pertinentes concernant le Traitement de leurs Données à caractère personnel conformément à la Réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel ; et (iv) le Traitement n'freint pas les droits de tiers.

4. bpost et le Client s'engagent à respecter toutes les obligations qui s'imposent aux Responsables du Traitement en vertu de la Réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel pour les Traitements pour lesquels ils agissent en cette qualité.

5. bpost et le Client (si le Client est une personne physique) s'engagent à tout moment, pendant et après l'expiration de l'exécution des Services auxquelx se rapportent les présentes Conditions Générales, à indemniser, et à prémunir l'autre partie de tout dommage lié à toute réclamation, action en justice, procédure juridique ou demande de la part d'une autorité publique compétente, d'une Personne concernée et/ou d'un tiers en relation avec toute violation ou prétendue violation de la Réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel résultant d'un Traitement de données effectué en vertu des présentes Conditions Générales ou de tout manquement par le Client, bpost ou leurs collaborateurs à leurs obligations en matière de protection des données en vertu des présentes Conditions générales. Dans les limites autorisées par la Réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, (1) le Client ou bpost n'est responsable vis-à-vis de l'autre partie que pour (i) les dommages matériels directement causés par une faute grave ou intentionnelle du Client ou de bpost ou de leurs collaborateurs, et (ii) le décès et les dommages corporels subis par une personne physique et causés par un acte ou une omission du Client ou de bpost ou de leurs collaborateurs dans l'exercice de leurs fonctions, (2) le Client ou bpost n'est pas responsable des dommages immatériels ou indirects, en ce compris les dommages pécuniaires, les pertes de profits et les atteintes à la réputation ou à l'image de l'autre partie et (3) la responsabilité du Client ou de bpost est limitée au montant facturé au Client.

6. Si les Services incluent la distribution d'un envoi postal dans un pays situé en dehors de l'Espace économique européen, les Données à caractère personnel des destinataires des Envois confiés à bpost par le Client (c.-à-d. les catégories suivantes de Données à caractère personnel : prénom, nom, adresse de distribution, adresse mail et/ou numéro de téléphone), ainsi que la valeur et le contenu de l'envoi, sont communiqués à un opérateur local chargé de la distribution de l'Envoi dans ce pays, qui intervient en tant que Responsable du traitement pour la distribution de l'envoi dans ce pays.

7. Le Client garantit que ces destinataires ont été informés des traitements précités réservés par bpost et ces opérateurs tiers à leurs Données à caractère personnel.

8. Ces Données à caractère personnel doivent être mises à la disposition des fournisseurs de services informatiques de bpost auxquels les clauses contractuelles types de la Commission européenne sont imposées s'ils sont situés en dehors de l'Espace économique européen (Union européenne).

9. Le prénom, le nom, l'adresse de distribution, la date de distribution et la signature du destinataire d'un Envoi recommandé ou d'un Colis sont téléchargés par bpost sur la plate-forme « track and trace », où ils restent pendant trois mois pour fournir à l'Expéditeur des informations sur la livraison de son envoi.

10. Ces Données à caractère personnel et le numéro du document, utilisé pour prouver l'identité de la personne à qui un Envoi recommandé, un Envoi avec valeur déclarée ou un Colis est remis, ou encore une photo de ce document (et, éventuellement, de sa procuration), sont conservés en tant que preuve par bpost pendant 13 mois. Les informations requises concernant le Traitement des Données à caractère personnel par bpost sont communiquées au moment de la distribution de l'Envoi à la personne à laquelle est remis l'Envoi recommandé ou le Paquet.

Partie 2 : Envois dangereux, interdits et non conformes

2.1. Envois dangereux et interdits

1. Conformément à la Législation postale en vigueur, l'expédition ou le transport de certains Envois est interdit(e). Une liste exhaustive des marchandises dangereuses et interdites qui ne peuvent se trouver dans un Envoi est fournie ci-après.

A. Marchandises dangereuses

Il s'agit des 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 les Colis) appartenant à des tiers. Sont notamment considérés comme dangereux :

- Classe 1 : matières et objets explosibles : feux d'artifice, munitions, poudre à canon ...
- Classe 2 :
 - Gaz inflammables : gaz de camping, briquets, aérosols ...
 - Gaz non inflammables, non toxiques : extincteurs, azote liquide, bouteilles de plongée, néon ...
 - Gaz toxiques : monoxyde de carbone, chlore ...
- Classe 3 : liquides inflammables : alcools, essence, vernis à ongles ...
- Classe 4 :
 - Substances inflammables : allumettes ...
 - Substances spontanément combustibles : phosphore ...
 - Substances qui, au contact de l'eau, dégagent des gaz inflammables : sodium, carbure de calcium ...
- Classe 5 :
 - Substances oxydantes : désinfectants, poudre de blanchiment ...
 - Péroxydes organiques : blanchiment ...
- Classe 6 :
 - Substances toxiques : pesticides, mort-aux-rats ...
 - Matières infectieuses : virus, échantillons de sang ...
- Classe 7 : matières radioactives : utilisées pour le diagnostic médical et les traitements tels que le Cobalt-60, l'Iodine-125 ...
- Classe 8 : substances caustiques (substances corrosives) : mercure, acide chlorhydrique ...
- Classe 9 : matières et objets dangereux divers : piles au lithium, dioxyde de carbone sous forme solide (glace sèche) ...

B. Marchandises interdites :

- Drogues, stupéfiants et substances psychotropes ;
 - Armes, pièces essentielles des armes et munitions, armes de contrefaçon, couteaux, épées, poignards et tout autre objet tranchant ou coupant ;
 - 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 ;
 - Objets qui portent des annotations externes contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
 - Marchandises de contrefaçon ;
 - Valeurs au porteur, pièces de monnaie, billets de banque, bijoux ou autres matières précieuses, sauf s'ils sont expédiés sous enveloppe close comme Envoi avec Valeur Déclarée. Ils peuvent être insérés dans des Envois recommandés internationaux avec valeur déclarée, mais uniquement si le pays de destination participe à ce service. Les bijoux de fantaisie ne sont pas interdits si leur valeur ne dépasse pas 500 EUR et s'ils ne contiennent pas de matières précieuses telles que de l'or, de l'argent ou des pierres précieuses ;
 - Marchandises interdites par le droit commercial, y compris les Envois mentionnant une destination interdite.
- Envois dont la valeur dépasse 25 000 EUR.
2. Pour les Envois contenant des marchandises dangereuses ou interdites, bpost peut :
- en refuser le dépôt ;
 - en suspendre le Traitement ;
 - si autorisé, transporter l'Envoi via un autre moyen de transport que celui convenu sans en avertir le Client au préalable ;
 - s'ils constituent un danger pour les personnes ou les choses, les détruire immédiatement ; et/ou
 - les renvoyer à l'expéditeur si son nom et son adresse sont indiqués sur l'Envoi. Si le nom et l'adresse de l'expéditeur ne sont pas indiqués sur l'Envoi, bpost pourra traiter ces Envois conformément aux procédures applicables aux Envois non distribuables. Les frais de renvoi, de conservation et tous les autres frais seront le cas échéant à la charge du Client.
- bpost se réserve également le droit d'avertir, le cas échéant, les instances compétentes.

3. Le Client est responsable de tous les dommages causés à ses Envois, aux Envois de tiers et à bpost ou aux équipements de bpost par un Envoi contenant des marchandises dangereuses ou interdites. Le fait que bpost traite malgré tout ces Envois n'exonère pas le Client de sa responsabilité.

2.2. Envois non conformes

1. Les Envois non conformes sont les Envois (autres que ceux repris à l'article 2.1 ci-dessus) qui ne sont pas conformes aux conditions reprises dans les présentes Conditions Générales, les Manuels Opérationnels, d'autres documents spécifiques applicables au Traitement des Envois ainsi qu'à la Législation postale. Voici une liste non exhaustive de ces Envois non conformes :

- Envois non ou insuffisamment affranchis ;
- Envois dont l'adresse de destination fait défaut, est incomplète, n'est pas claire, est illisible ou non conforme aux règles d'adressage prescrites dans les Manuels Opérationnels ;
- Envois ne répondant pas aux règles techniques et opérationnelles (notamment de poids et de dimensions) applicables ;
- Envois pour lesquels les données nécessaires n'ont pas été enregistrées par voie électronique (par exemple, les Envois de marchandises vers un pays hors de l'Union européenne) ;
- Envois pour lesquels les formalités douanières nécessaires n'ont pas été accomplies ; ou
- Envois non correctement emballés ou pourvus d'un emballage non approprié au contenu de l'Envoi.

2. Pour les Envois non conformes, bpost peut :

- en refuser le dépôt ;
- en suspendre le Traitement ;
- s'il s'agit d'Envois insuffisamment ou non affranchis :
 - demander à l'expéditeur, si son adresse est indiquée sur l'Envoi et que celle-ci est située en Belgique, de s'acquitter des frais d'affranchissement restants et des frais supplémentaires ;
 - lorsque l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée sur l'Envoi ou que l'adresse de l'expéditeur n'est pas située en Belgique, laisser un avis à l'adresse de destination requérant le paiement des frais d'affranchissement et des frais supplémentaires, si l'adresse de destination est située en Belgique ;
- en cas de non-paiement des frais d'affranchissement et des frais supplémentaires ou dans le cas où l'Envoi n'est pas réclamé dans le délai fixé par bpost, traiter cet Envoi conformément aux procédures applicables aux Envois non distribuables ;
- si l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée sur l'Envoi et que l'adresse de destination n'est pas située en Belgique, traiter cet Envoi conformément à la législation postale internationale (en particulier, les dispositions de l'Union Postale Universelle) ;
- s'il s'agit d'Envois suffisamment affranchis qui sont non conformes pour toute autre raison :
 - les renvoyer à l'expéditeur si son adresse est indiquée sur l'Envoi ;
 - si l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée sur l'Envoi, traiter cet Envoi conformément aux procédures applicables aux Envois non distribuables.

Le Client est responsable de tous les dommages causés à ses Envois, aux Envois de tiers et à bpost ou aux équipements de bpost par un Envoi non conforme. Le fait que bpost traite malgré tout les Envois non conformes n'exonère pas le Client de sa responsabilité.

2.3. Denrées périssables

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

2.4. Objets de valeur

Sans préjudice de ce qui est stipulé ci-dessus en ce qui concerne les marchandises interdites, bpost recommande à ses Clients de recourir à l'un de ses services spécialisés, et le cas échéant, de souscrire une garantie pour la valeur du contenu, en ce qui concerne le Traitement des Envois ayant un contenu particulier et/ou de valeur, ou dont la preuve ou le délai de livraison est un élément déterminant. bpost se réserve également le droit de demander à chaque moment une preuve de la valeur du contenu de l'Envoi.

Partie 3 : Envois non distribuables

3.1. Envois nationaux et internationaux sortants

1. Sauf disposition contraire dans la Législation postale, la réglementation postale internationale ou dans des conditions particulières, les Envois nationaux et internationaux sortants qui n'ont pas pu être distribués à l'adresse de destination sont renvoyés à l'expéditeur si son adresse est indiquée sur l'Envoi. Si l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée sur l'Envoi, bpost pourra traiter celui-ci conformément aux paragraphes 2 et 3 ci-dessous.

2. bpost est habilitée à ouvrir immédiatement les Envois qui n'ont pas pu être délivrés à l'adresse de destination et sur lesquels l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée.

3. Si après ouverture de l'Envoi, celui-ci n'a toujours pas pu être délivré à l'adresse de destination, il pourra être détruit à l'expiration d'un délai prenant cours dès son dépôt auprès de bpost et fixé à :

- six mois pour les Envois recommandés et les Envois avec valeur déclarée ; et
 - trois mois pour les autres Envois.
- À l'expiration de ce délai, les objets et documents de valeur contenus dans les Envois seront acquis au Trésor belge.

3.2. Envois internationaux entrants

1. Sauf disposition contraire dans la Législation postale, la réglementation postale internationale ou dans des conditions particulières, les Envois internationaux entrants qui n'ont pas pu être délivrés à l'adresse de destination sont renvoyés à l'opérateur postal étranger qui a confié l'Envoi à bpost, à l'exception des cartes postales et imprimés, qui ne seront renvoyés que si l'expéditeur a clairement mentionné sur l'Envoi qu'il en souhaitait le renvoi.

2. Les Envois qui ne sont pas renvoyés seront détruits à l'expiration d'un délai de six mois.

Partie 4 : Poste aux lettres

4.1. Obligations de bpost

bpost s'engage à :

- (i) effectuer la levée des Envois aux Lieux de dépôt, aux jours et aux heures indiqués sur ceux-ci et excepté les dimanches et jours fériés ;
- (ii) distribuer les Envois à leur adresse de destination pour autant, en cas de distribution dans la boîte aux lettres, que celle-ci soit située en Belgique et soit conforme aux prescriptions de la Législation Postale ;
- (iii) déployer ses meilleurs efforts pour atteindre les délais de distribution suivants, sauf si la Législation postale, des conditions particulières ou des brochures relatives à un service spécifique prévoient un autre délai de distribution :
 - a. Courrier national :
 - Distribution le premier jour ouvrable suivant le jour de dépôt (J+1) pour les Envois jusqu'à 2 kg affranchis au tarif « Prior » ;
 - Distribution endéans les trois jours ouvrables suivant le jour de dépôt (J+3) pour :
 - les Envois jusqu'à 2 kg affranchis au tarif « Non Prior » ;
 - les Envois « Direct Mail » affranchis au tarif préférentiel DM Easy et déposés dans un bureau de poste agréé (consultez la brochure « Critères d'accès aux Tarifs Direct Mail de bpost » sur le site www.bpost.be/directmail).
 - b. Courrier international (conformément à la Législation postale internationale) :
 - Envois affranchis au tarif prioritaire et munis de l'étiquette « A PRIOR » :
 - zone Europe :
 - pays de l'Union Européenne : 3 jours ouvrables suivant le jour de dépôt (J+3)
 - autres pays de l'Europe géographique : 4 jours ouvrables suivant le jour de dépôt (J+4)
 - zone reste du monde : le délai varie en fonction du pays de destination.
 - Envois affranchis au tarif prioritaire ou non prioritaire : le délai varie en fonction du pays de destination.
- (iv) respecter la réglementation et la législation en vigueur concernant le traitement des données à caractère personnel et, en particulier, le règlement général sur la protection des données (voir article 1.8 ci-dessus) ; et
- (v) ne pas faire de discrimination non justifiée légalement entre les Clients, plus particulièrement sur la base de convictions religieuses, politiques ou idéologiques.

4.2. Obligations du Client

1. Le Client s'engage à :

- (i) mentionner de manière claire et lisible sur l'Envoi l'adresse exacte et complète du destinataire (nom, rue, numéro d'habitation, éventuellement numéro de boîte, code postal, commune ou ville et, sur les Envois internationaux, pays de destination). bpost demande d'indiquer également l'adresse de l'expéditeur (ou l'adresse-retour sur l'Envoi dans le coin supérieur gauche du recto ou au verso de celui-ci) ;
- (ii) emballer l'Envoi dans un conditionnement homogène approprié et adéquat afin que celui-ci :
 - puisse supporter les inconvénients et les risques du transport, et, le cas échéant, le Client veille à ce que, si son Envoi consiste en différentes parties, celles-ci ne peuvent pas se désolidariser les unes des autres) ;
 - ne puisse en aucun cas présenter un danger pour le bon fonctionnement du circuit postal ;
 - réponde aux exigences en matière de poids, de format et de dimensions requises par les Manuels Opérationnels ou les conditions particulières relatives au produit ou service concerné ;
 - réponde aux conditions requises par la Législation postale et toute autre réglementation (voir l'interdiction d'utilisation des emballages en plastique en Wallonie, à l'article 4.3) ;
- (iii) payer le prix correspondant au tarif applicable en vigueur au moment du dépôt de l'Envoi et correspondant à l'Envoi choisi (et aux options éventuelles). Ces frais doivent être payés au plus tard au moment du dépôt de l'Envoi ;
- (iv) respecter les modalités d'affranchissement, de dépôt et toutes les conditions de forme, présentation et contenu reprises dans les Manuels Opérationnels et la Législation postale ;
- (v) en ce qui concerne les Envois internationaux, fournir tous les documents requis et toutes les données (électroniques) pour l'accomplissement des formalités douanières. Pour tous les Envois contenant des marchandises destinées à un pays situé en dehors de l'Union européenne, les informations concernant l'expéditeur et le destinataire (obligatoires : nom, prénom, adresse complète ; fortement recommandées : e-mail ou numéro de téléphone), ainsi que les informations concernant le contenu de l'Envoi, doivent être fournies par voie électronique. Ces données servent exclusivement à faciliter les formalités douanières et à améliorer la qualité de la distribution. Ces données peuvent être enregistrées lors du dépôt de l'Envoi au guichet d'un Point de Service Postal. Si ces données sont manquantes, bpost peut accepter l'Envoi. Toutefois, le Client reste à tout moment responsable des conséquences éventuelles de l'absence de données, telles que, par exemple, un retour de son Envoi, un délai de traitement plus long ou des frais supplémentaires à la charge du destinataire.

4.3. Interdiction des emballages plastiques en Wallonie

Depuis le 8 mai 2020, conformément à l'Arrêté du Gouvernement wallon du 23 avril 2020 remplaçant l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2019 favorisant la prévention de certains déchets et la propreté publique, le dépôt d'Envois de correspondance comportant une adresse de destination en Wallonie conditionnés sous plastique est interdit, à l'exception des Envois de correspondance qui faisaient l'objet d'une distribution sous film plastique avant le 8 mai 2020.

Afin de permettre à bpost de se conformer à ses obligations en vertu de cet Arrêté, bpost peut demander à tout Client souhaitant se prévaloir de l'exception susmentionnée de (i) démontrer à bpost que ses Envois de correspondance comportant une adresse de destination en Wallonie faisaient l'objet d'une distribution sous film plastique avant le 8 mai 2020, (ii) s'engager à réduire de minimum 50 % la quantité de films plastiques utilisés pour ces Envois par rapport à 2017 (ou, si ces données ne sont pas disponibles, 2018), et (iii) communiquer à bpost la quantité de films plastiques (exprimée en kilos) utilisés pour ces Envois en 2017 (ou, si ces données ne sont pas disponibles, 2018) ainsi que, au plus tard les 15 avril, 15 juillet, 15 octobre et 15 janvier, la quantité de films plastiques (exprimée en kilos) utilisés pour ces envois de correspondance au cours du trimestre passé.

À partir du 1^{er} janvier 2023, conformément à l'Arrêté du Gouvernement wallon du 23 avril 2020, le dépôt d'Envois de correspondance comportant une adresse de destination en Wallonie conditionnés sous film plastique est interdit, sans exception.

Afin de se conformer à ses obligations en vertu de cet Arrêté, bpost se réserve le droit de contrôler au moment du dépôt ou a posteriori, la présence d'adresses de destination en Wallonie dans les dépôts d'Envois de correspondance sous plastique.

Si, lors d'un contrôle, bpost identifie un ou plusieurs courriers comportant une adresse de destination en Wallonie et emballés dans un film plastique, elle peut refuser la livraison de ces courriers en tout ou en partie. Si le Client n'est pas en mesure de retirer immédiatement les Envois refusés, bpost peut stocker les Envois refusés, en fonction de la capacité de stockage du Lieu de dépôt, pendant un maximum de cinq (5) jours ouvrables. Si le Lieu de dépôt ne permet pas le stockage ou si le délai de cinq (5) jours ouvrables est expiré, bpost peut détruire les Envois. bpost se réserve le droit de facturer au Client, le cas échéant, les frais de stockage et/ou de destruction.

À partir du 1^{er} janvier 2023, une amende administrative de 50 euros par Envoi comportant une adresse de destination en Wallonie et conditionné sous film plastique sera due. Cette amende administrative vise à indemniser forfaitairement bpost de tout dommage lié à toute réclamation, action, procédure ou demande de la part d'une autorité publique compétente relative à la distribution d'un ou plusieurs Envois comportant une adresse de destination en Wallonie conditionnés sous plastique.

4.4. Responsabilité de bpost

1. bpost ne peut être tenue responsable par le Client que du préjudice direct réellement subi que le Client peut prouver et qui est la conséquence de la perte, du vol ou de la détérioration du **courrier national** ou de sa distribution tardive par bpost.
2. La responsabilité de bpost est toujours limitée à un montant maximum égal au montant de l'affranchissement acquitté par le Client pour l'Envoi. Les frais de recommandation, de déclaration de valeur et de contre-remboursement et les autres frais ne sont toutefois pas remboursés.
3. La responsabilité de bpost est limitée aux cas énumérés ci-dessus et ne porte que sur le dommage direct. Sa responsabilité ne peut être mise en cause pour tout dommage indirect, en ce compris les frais de fabrication ou d'impression, la privation de bénéfices, les pertes de revenus, de données ou d'opportunités, l'atteinte à l'image ou à la réputation du Client, etc.
4. La responsabilité de bpost ne peut être mise en cause qu'à partir du moment de la prise en charge effective des Envois par bpost. Pour les Envois qui sont déposés au guichet d'un Point de Service Postal, le moment de cette prise en charge correspond au moment du dépôt des Envois au guichet. Pour les Envois déposés dans une boîte aux lettres de bpost, cette prise en charge correspond au moment de la levée effectuée par bpost des Envois.
5. Pour les **Envois internationaux**, la responsabilité de bpost est limitée aux cas expressément prévus par la réglementation postale internationale. Conformément à cette réglementation postale internationale, bpost ne peut être tenue responsable pour la perte, le vol, la détérioration ou la distribution tardive des Envois internationaux.
6. bpost n'est pas responsable des déclarations en douane, sous n'importe quelle forme, ni des décisions prises par les services de douane à la suite de la vérification des Envois soumis à leur contrôle.
7. bpost n'encourt aucune responsabilité lorsque le dommage résulte :
 - de faits du prince (p. ex. contrôles, embargos et confiscations par les autorités compétentes) ;
 - de perturbations nationales ou locales du trafic aérien ou routier, les problèmes mécaniques des moyens de transport ou des machines ;
 - d'actes de négligence ou erreurs du Client ou de tiers ou du non-respect, volontaire ou involontaire, des obligations qui résultent directement ou indirectement des présentes Conditions Générales ;
 - de cas de force majeure, à savoir un événement échappant à sa volonté et à son contrôle raisonnable, tel que, par exemple, les catastrophes naturelles (inondation, incendie, etc.), les accidents, les épidémies, les pandémies, les grèves, les faits de guerre, les dangers aériens, les embargos, les conflits armés, la réquisition par une autorité publique.

4.5. Responsabilité du Client

Le Client assume toutes les conséquences pouvant résulter du non-respect par lui des obligations qui lui incombent en vertu des présentes Conditions Générales, des dispositions légales en vigueur (notamment la Législation postale et la réglementation postale internationale), de toutes les autres conditions particulières ou conventions et des règles techniques et opérationnelles applicables telles qu'elles figurent dans les Manuels Opérationnels.

Sa responsabilité s'applique notamment aux dommages (par exemple, en raison d'un emballage ou d'un contenu inapproprié) causés aux envois du Client, aux Envois de tiers, à bpost, à ses préposés, à ses mandataires, à l'équipement et aux biens de bpost ou aux autres transporteurs ou opérateurs postaux.

Le Traitement par bpost de ces Envois pour lesquels le Client ne respecte pas ses obligations ne libère pas le Client de sa responsabilité.

Partie 5 : Envois recommandés et Envois avec valeur déclarée

5.1. Obligations de bpost

1. bpost s'engage à :

- (i) effectuer la levée des Envois aux Lieux de dépôt, aux jours et aux heures indiqués sur ceux-ci et excepté les dimanches et jours fériés ;
- (ii) distribuer les Envois recommandés et des Envois à valeur déclarée à la ou à une des personnes dont les noms et prénoms sont indiqués sur l'Envoi ou à son mandataire, contre signature et après vérification de leur identité et, le cas échéant en cas de remise à un mandataire, après vérification de sa procuration ;
- (iii) déployer ses meilleurs efforts pour atteindre les délais de distribution suivants (sauf si la Législation postale, des conditions particulières ou des brochures relatives à un service spécifique prévoient un autre délai de distribution) :
 - Envois nationaux : distribution le premier Jour ouvrable suivant le jour de dépôt (J+1).
 - Envois internationaux (conformément à la réglementation postale internationale) : distribution dans le pays de destination conformément aux règles en vigueur dans le pays concerné.
- (iv) respecter la réglementation et la législation en vigueur concernant le traitement des données à caractère personnel et, en particulier, le règlement général sur la protection des données (voir article 1.8 ci-dessus) ; et
- (v) ne pas faire de discrimination non justifiée légalement entre les Clients, plus particulièrement sur la base de convictions religieuses, politiques ou idéologiques.

5.2. Obligations du Client

1. Le Client s'engage à :

- (i) mentionner de manière claire et lisible sur l'Envoi l'adresse exacte et complète du destinataire (nom, rue, numéro d'habitation, éventuellement numéro de boîte, code postal, commune ou ville et, sur les Envois internationaux, pays de destination), bpost conseille d'indiquer également l'adresse de l'expéditeur (ou l'adresse-retour) sur l'Envoi dans le coin supérieur gauche du recto ou au verso de celui-ci ;
- (ii) emballer l'Envoi dans un conditionnement homogène approprié et adéquat afin que celui-ci :
 - puisse supporter les inconvénients et les risques du transport, (et, le cas échéant, le Client veille à ce que, si son Envoi consiste en différentes parties, celles-ci ne peuvent pas de désolidariser les unes des autres) ;
 - ne puisse en aucun cas présenter un danger pour le bon fonctionnement du circuit postal ;
 - réponde aux exigences en matière de poids, de format et de dimensions requises par les Manuels Opérationnels ou les conditions particulières relatives au produit ou service concerné ;
 - satisfait aux exigences fixées dans la réglementation postale.
- (iii) payer le prix correspondant au tarif applicable en vigueur au moment du dépôt de l'Envoi et correspondant à l'Envoi choisi (et aux options éventuelles). Ces frais doivent être payés au plus tard au moment du dépôt de l'Envoi ;
- (iv) respecter les modalités d'affranchissement, de dépôt et toutes les conditions de forme, présentation et contenu reprises dans les Manuels Opérationnels et la Législation postale ;
- en ce qui concerne les Envois internationaux, à fournir tous les documents requis et toutes les données (électroniques) pour l'accomplissement des formalités douanières. Pour tous les Envois contenant des marchandises destinées à un pays situé en dehors de l'Union européenne, les informations concernant l'expéditeur et le destinataire (obligatoires : nom, prénom, adresse complète ; fortement recommandées : e-mail ou numéro de téléphone), ainsi que les informations concernant le contenu de l'Envoi, doivent être fournies par voie électronique. Ces données servent exclusivement à faciliter les formalités douanières et à améliorer la qualité de la distribution. Ces données peuvent être enregistrées lors du dépôt de l'Envoi au guichet d'un Point de Service Postal. Si ces données sont manquantes, bpost peut accepter l'Envoi. Toutefois, le Client reste à tout moment responsable des conséquences éventuelles de l'absence de données, telles que, par exemple, un retour de son Envoi, un délai de traitement plus long ou des frais supplémentaires à la charge du destinataire.

5.3. Responsabilité de bpost

1. bpost ne peut être tenue responsable par le Client que dans l'un des cas suivants et du préjudice direct réellement subi que le Client peut prouver :

(i) perte, vol ou détérioration d'un Envoi national

Envoi recommandé : La responsabilité de bpost en cas de perte, de vol ou de détérioration d'un Envoi recommandé national est limitée à un maximum de 39,00 €. Lorsqu'il s'agit de recommandés administratifs (R.P.), le montant de l'indemnité est fixé à maximum 26,00 €. Les frais d'affranchissement ne sont pas remboursés séparément.

Envoi avec valeur déclarée : La responsabilité de bpost en cas de perte, de vol ou de détérioration d'un Envoi avec valeur déclarée est limitée au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de la valeur déclarée, moyennant preuve de la valeur réelle du contenu de l'Envoi.

(ii) perte, vol ou détérioration d'un Envoi international

Droit de tirage spécial : L'indemnité due par bpost est exprimée en « DTS » ou « droit de tirage spécial », conformément à la réglementation postale internationale. Il s'agit d'une unité de compte utilisée dans les échanges internationaux dont la valeur est déterminée au 1^{er} janvier de chaque année. À titre informatif, en date du 4 janvier 2021, 1 DTS valait environ 1,23 euros.

Envoi recommandé : La responsabilité de bpost en cas de perte, de vol ou de détérioration d'un Envoi recommandé international est limitée au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de 30 DTS, majoré des frais d'affranchissement et droits acquittés à l'exception de la taxe de recommandation.

Envoi avec valeur déclarée : La responsabilité de bpost en cas de perte, de vol ou de détérioration d'un Envoi international avec valeur déclarée est limitée au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de la valeur déclarée, majoré des frais d'affranchissement, moyennant preuve de la valeur réelle du contenu de l'Envoi.

Sac M : La responsabilité de bpost en cas de perte, de vol ou de détérioration d'un Sac M recommandé international est limitée au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de 150 DTS, majoré des frais d'affranchissement et droits acquittés, à l'exception de la taxe de recommandation.

(iii) distribution tardive d'un Envoi national

La responsabilité de bpost en cas de distribution tardive d'un Envoi national est toujours limitée à un montant maximum égal au montant de l'affranchissement acquitté par le Client pour l'Envoi. Les frais de recommandation, de déclaration de valeur ou autres frais ne sont toutefois pas remboursés. Aucune indemnité n'est due par bpost en cas de distribution tardive d'un Envoi international, conformément à la réglementation postale internationale en vigueur.

2. La responsabilité de bpost est limitée aux cas énumérés ci-dessus et ne porte que sur le dommage direct. Sa responsabilité ne peut être mise en cause pour tout dommage indirect, en ce compris les frais de fabrication ou d'impression, les pertes de revenus, de données ou d'opportunités, la privation de bénéfices, l'atteinte à l'image ou à la réputation du Client, etc.

3. En cas de perte, vol ou endommagement d'un Envoi recommandé ou d'un Envoi avec valeur déclarée, l'expéditeur peut se désister de ses droits d'indemnisation en faveur du destinataire. bpost se réserve toutefois le droit d'exiger à tout moment une preuve de la valeur du contenu de l'Envoi avec valeur déclarée.

4. Lorsque le contenu d'un Envoi recommandé ou d'un Envoi avec valeur déclarée a été endommagé ou a disparu, le droit d'indemnisation appartient soit au destinataire, soit à l'expéditeur, pour autant que l'expéditeur ait renoncé par écrit à ce droit au profit du destinataire, après que ce dernier a accepté l'Envoi. Le destinataire peut éventuellement transférer ses droits d'indemnisation à l'expéditeur. L'indemnité ne peut en aucun cas être versée aux deux.

5. bpost n'est pas responsable des déclarations en douane, sous n'importe quelle forme, ni des décisions prises par les services de douane à la suite de la vérification des Envois soumis à leur contrôle.

6. La responsabilité de bpost ne peut être mise en cause qu'à partir du moment de la prise en charge effective de l'Envoi par bpost. Pour les Envois qui sont déposés au guichet d'un Point de Service Postal, le moment de cette prise en charge correspond au moment du dépôt des Envois au guichet. Pour les Envois qui sont déposés dans une boîte aux lettres de bpost, cette prise en charge correspond au moment de la levée effective par bpost de ces Envois.

7. bpost n'encourt aucune responsabilité lorsque le dommage résulte :

- de faits du prince (p. ex. contrôles, embargos et confiscations par les autorités compétentes) ;
- de perturbations nationales ou locales du trafic aérien ou routier, les problèmes mécaniques des moyens de transport ou des machines ;
- d'actes de négligence ou erreurs du Client ou de tiers ou du non-respect, volontaire ou involontaire, des obligations qui résultent directement ou indirectement des présentes Conditions Générales ;
- de cas de force majeure, à savoir un événement échappant à sa volonté et à son contrôle raisonnable, tel que, par exemple, les catastrophes naturelles (inondation, incendie, etc.), les accidents, les épidémies, les pandémies, les grèves, les faits de guerre, les dangers aériens, les embargos, les conflits armés, la réquisition par une autorité publique.

5.4. Responsabilité du Client

Le Client assume toutes les conséquences pouvant résulter du non-respect par lui des obligations qui lui incombent en vertu des présentes Conditions Générales, des dispositions légales en vigueur (notamment la Législation postale et la réglementation postale internationale), de toutes les autres conditions particulières ou conventions et des règles techniques et opérationnelles applicables telles qu'elles figurent dans les Manuels Opérationnels.

Sa responsabilité s'applique notamment aux dommages (par exemple, en raison d'un emballage ou d'un contenu inapproprié) causés aux envois du Client, aux envois de tiers, à bpost, à ses préposés, à ses mandataires, à l'équipement et aux biens de bpost ou aux autres transporteurs ou opérateurs postaux.

Le Traitement par bpost de ces Envois pour lesquels le Client ne respecte pas ses obligations ne libère pas le Client de sa responsabilité.

Partie 6 : Colis

6.1. Garantie

bpost recommande à ses Clients de souscrire une garantie afin de protéger les Colis ayant un contenu particulier et/ou de valeur contre la perte ou la détérioration. La garantie peut être souscrite tant pour les Colis nationaux que pour les Colis internationaux.

La garantie est soumise aux restrictions suivantes :

- La garantie n'est valable qu'en cas de perte, de vol ou de détérioration de Colis.
- L'indemnité maximale pour les Colis contenant des documents s'élève à 15 €. L'indemnité maximale pour les Colis contenant des marchandises s'élève à 500 €.
- La garantie couvre le préjudice direct réellement subi jusqu'aux montants maximum précités. Le préjudice direct réellement subi est calculé sur base de la valeur réelle et prouvée du contenu du Colis. L'expéditeur est tenu de produire une preuve de la valeur du contenu du Colis lors de son acquisition (par exemple la facture d'achat). La valeur réelle du contenu du Colis à la date du dépôt chez bpost doit être prouvée par l'expéditeur. Cette valeur ne pourra en aucun cas être supérieure à la valeur d'acquisition telle que démontrée, dépréciée de 15 % par an (toute année entamée comptant pour une année) et majorée des frais d'envoi.
- La garantie ne couvre pas :
 - les dommages indirects tels que les pertes de bénéfices, les pertes de revenus, de données ou d'opportunités, l'atteinte à l'image ou à la réputation du Client, etc. ;
 - les retards de livraison d'un Colis ;
 - les dépenses liées à la reconstruction de vidéos, de rapports, de logiciels et autres, à l'exception des simples coûts de copie ;
 - les défauts intrinsèques à des biens, ni en cas de force majeure, d'attaques cybernétiques ou terroristes ou de contact par des aéronefs.
- Aucune garantie ne peut être obtenue pour la distribution d'Envois interdits ou dangereux indiqués à l'article 2.1.
- bpost peut réclamer les biens endommagés pour lesquels le Client demande le remboursement, et ce préalablement au règlement du dossier de sinistre. bpost peut alors disposer de ces biens afin de tenter de réduire le montant des dommages. Si ces biens ne sont plus disponibles par l'intermédiaire du Client, l'obligation de dédommagement à charge de bpost s'éteint.

6.2. Conditions de distribution particulières pour les Colis

1. La livraison du Colis consiste en la livraison de celui-ci à l'adresse indiquée par le Client dans le fichier d'annonce électronique. Si cette information n'est pas disponible, bpost livre le Colis à l'adresse indiquée sur l'étiquette d'envoi.
2. Le lieu de livraison doit être libre d'accès, dépourvu d'obstacles et accessible à l'aide de certains moyens de transport.
3. Si le Client ou un destinataire indique des informations complémentaires sur le lieu de livraison souhaité, bpost n'est pas tenue contractuellement de respecter cette indication. bpost n'est pas non plus tenue de remettre personnellement le Colis au destinataire à l'adresse indiquée. Dans le cas où l'adresse indiquée dispose d'un accueil ou d'une réception, la livraison peut être effectuée à cet accueil ou à cette réception. Si la livraison a lieu dans un immeuble à appartements, bpost peut livrer le Colis à l'entrée de l'immeuble.
4. Dans le cas où l'adresse indiquée correspond aux données d'identification d'un Distributeur de Colis ou d'une Pick-up box, le Colis sera placé dans un des casiers du Distributeur de Colis ou d'une Pick-up box où il pourra être récupéré en saisissant ou scannant un code unique. Dans ce cas, la livraison par bpost est terminée dès que le Colis a été placé dans un casier du Distributeur de Colis ou d'une Pick-up box.
5. Si personne n'est présent à l'adresse indiquée, bpost se réserve le droit de livrer le Colis à un endroit sûr à l'adresse indiquée. bpost prendra soin d'en informer le destinataire par écrit.
6. Le destinataire d'un Colis peut, via une méthode de communication choisie par bpost, donner l'autorisation de livrer des Colis dans un autre emplacement (lorsque personne n'est présent chez le destinataire) et si le service est offert par bpost. Un autre emplacement peut être :
 - (i) un voisin, ce qui désigne un voisin particulier, choisi par le destinataire ou tout voisin au hasard, défini comme étant une personne qui est présente dans le même bâtiment ou dans un bâtiment voisin, à maximum 50 mètres de l'adresse initiale mentionnée sur le Colis ;
 - (ii) un lieu sûr, c'est-à-dire un endroit choisi par le destinataire et situé à l'adresse initiale mentionnée sur le Colis. Le destinataire est prié de choisir un lieu sûr accessible, au sec et invisible de la voie publique.
 - (iii) un Point d'enlèvement, ce qui désigne (1) un bureau de poste ou (2) un Point Poste ou (3) une boîte à Colis ou (4) un Distributeur de Colis. Le destinataire peut choisir de se faire livrer le Colis immédiatement dans un Point d'enlèvement sans que bpost n'ait à faire une tentative de livraison du Colis à l'adresse indiquée sur ce dernier.
7. bpost se réserve le droit d'effectuer une livraison directe dans un Point d'enlèvement si elle considère que ce changement est dans l'intérêt du destinataire, auquel cas bpost en informera le destinataire par e-mail.
8. Certains services de Colis incluent (d'office ou moyennant souscription d'une option payante) une seconde présentation à l'adresse indiquée le jour ouvrable suivant si le Colis n'a pas pu être livré lors de la première tentative, comme mentionné dans les articles ci-dessus. Si lors de cette première ou, si d'application, seconde – présentation, le Colis ne peut pas être livré, un avis est laissé à l'adresse de destination.
9. Dans le cas où le Colis est livré dans un Distributeur de Colis bpost, il y sera conservé pendant une durée de 5 jours calendrier (jour de présentation non inclus) avant d'être renvoyé à son expéditeur.
10. Dans le cas où le Colis est livré dans un Point d'enlèvement (autre qu'un Distributeur de Colis), il y sera conservé pendant une durée de 15 jours calendrier (jour de présentation non inclus) avant d'être renvoyé à son expéditeur. Le Client reconnaît accepter les conséquences (notamment sur le début du délai de renonciation en cas de vente à distance à un consommateur) d'une possible remise du Colis pendant ce délai de maximum 15 jours calendrier.
11. Un Colis qui est refusé lors de sa tentative de livraison ou n'est pas retiré durant la période de conservation susmentionnée sera renvoyé après la tentative de livraison à l'adresse en Belgique de l'expéditeur ou à l'adresse retour mentionnée sur le Colis. bpost se réserve le droit d'appliquer un supplément de tarif le cas échéant. Si bpost ne parvient pas à renvoyer le Colis à l'expéditeur (ou à l'adresse retour mentionnée) ou si l'adresse de l'expéditeur (ou l'adresse retour) est située à l'étranger, bpost se réserve le droit, à sa propre convenance, de détruire ou de vendre le Colis. Le produit d'une telle vente sera en premier lieu utilisé pour couvrir les frais de transport ainsi que les autres frais ou dépenses impayés ayant trait au Colis.
12. Un Colis n'est pas distribué dans une boîte postale. Pour en savoir plus sur les conditions relatives à l'utilisation des boîtes postales, voir les Conditions Générales du Service pour la Location de Boîtes postales sur le site web de bpost.

6.3. Obligations de bpost

bpost s'engage à :

- (i) effectuer la levée des Colis aux Lieux de dépôt, aux jours et aux heures indiqués sur ceux-ci et excepté les dimanches et jours fériés ;
- (ii) distribuer les Colis à leur adresse de destination, conformément aux conditions de distribution mentionnées à l'article 6.2 ci-dessus ;
- (iii) déployer ses meilleurs efforts pour atteindre les délais de distribution suivants pour les Colis, sauf si la Législation postale, des conditions particulières ou des brochures relatives à un service spécifique prévoient un autre délai de distribution :
 - Colis nationaux (Standard, Avec garantie et avec Paiement par le Destinataire) : distribution attendue le premier jour ouvrable après le jour de dépôt (J+1).
 - Colis Economy internationaux affranchis au tarif prioritaire et munis de l'étiquette « A PRIOR » :
 - zone Europe :
 - pays de l'Union Européenne : 3 jours ouvrables suivant le jour de dépôt (J+3),
 - autres pays de l'Europe géographique : 4 jours ouvrables suivant le jour de dépôt (J+4).
 - zone reste du monde : le délai varie en fonction du pays de destination.
 - Colis Economy internationaux affranchis au tarif prioritaire ou non prioritaire : le délai varie en fonction du pays de destination.
 - Colis Standard internationaux : le délai varie en fonction du pays de destination.
- (iv) respecter la réglementation et la législation en vigueur concernant le traitement des données à caractère personnel et, en particulier, le règlement général sur la protection des données (voir article 1.8 ci-dessus) ; et
- (v) ne pas faire de discrimination non justifiée légalement entre les Clients, plus particulièrement sur la base de convictions religieuses, politiques ou idéologiques.

6.4. Obligations du Client

1. Le Client s'engage à :

- (i) mentionner de manière claire et lisible sur le Colis l'adresse exacte et complète du destinataire (nom, rue, numéro d'habitation, éventuellement numéro de boîte, code postal, commune ou ville et, sur les Envois internationaux, pays de destination). bpost demande d'indiquer également l'adresse de l'expéditeur (ou l'adresse-retour) sur l'Envoi dans le coin supérieur gauche du recto ou au verso de celui-ci ;
- (ii) emballer le Colis dans un conditionnement homogène approprié et adéquat afin que celui-ci :
 - puisse supporter les inconvénients et les risques du transport, (et, le cas échéant, le Client veille à ce que, si son Colis consiste en différentes parties, celles-ci ne peuvent pas se désolidariser les unes des autres). Des Colis différents ne peuvent pas non plus être attachés les uns aux autres ;
 - ne puisse en aucun cas présenter un danger pour le bon fonctionnement du circuit postal et ne puisse occasionner un dommage à bpost ou à des tiers ;
 - réponde aux exigences en matière de poids, de format et de dimensions requises par les Manuels Opérationnels ou les conditions particulières relatives aux Colis ;
 - satisfasse aux exigences fixées dans la Législation postale.
- (iii) payer le prix correspondant au tarif applicable en vigueur au moment du dépôt de l'Envoi et correspondant au Colis choisi (et aux options éventuelles). Ces frais doivent être payés au plus tard au moment du dépôt du Colis ;
- (iv) respecter les modalités d'affranchissement, de dépôt et toutes les conditions de forme, présentation et contenu reprises dans les Manuels Opérationnels et la Législation postale ;
- (v) en ce qui concerne les Colis internationaux, à fournir tous les documents requis pour l'accomplissement des formalités douanières. Pour tous les Colis, les informations concernant l'expéditeur et le destinataire (obligatoires : nom, prénom, adresse complète ; fortement recommandées : e-mail ou numéro de téléphone) doivent être fournies par voie électronique. Pour les Colis destinés à un pays situé en dehors de l'Union européenne, les informations relatives au contenu du Colis doivent également être enregistrées par voie électronique. Ces données servent exclusivement à améliorer la qualité de la distribution et à faciliter les formalités douanières. Les informations peuvent être fournies en ligne lors de la création de l'étiquette d'envoi (<https://parcel.bpost.be>) ou, au plus tard, lors de la remise du Colis dans un Point de Service Postal. Si ces informations sont manquantes, bpost peut accepter le Colis. Toutefois, le Client reste à tout moment responsable des conséquences éventuelles de l'absence de données, telles que, par exemple, un retour de son Colis, un délai de traitement plus long ou des frais supplémentaires à la charge du destinataire.

6.5. Responsabilité de bpost

1. bpost ne peut être tenue responsable par le Client que dans l'un des cas suivants et du préjudice direct réellement subi que le Client peut prouver :

(i) perte, vol ou détérioration d'un Colis national

Colis standard : la responsabilité de bpost en cas de perte, de vol ou de détérioration d'un Colis Standard national (y compris les Colis boîte aux lettres) est limitée au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant d'affranchissement.

Avec garantie / Paiement par le Destinataire : La responsabilité de bpost en cas de perte, de vol ou de détérioration d'un Colis national Avec garantie ou avec Paiement par le Destinataire est limitée au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant à la garantie minimum, soit 500 € pour un Colis contenant des biens ou 15 € pour un Colis contenant des documents. Le dommage réel subi est calculé sur la base de la valeur réellement prouvée du contenu du Colis. L'expéditeur doit produire la preuve de la valeur du contenu du Colis lors de son acquisition (par exemple la facture d'achat). La valeur réelle du contenu du Colis à la date du dépôt chez bpost doit être prouvée par l'expéditeur. Cette valeur ne pourra en aucun cas être supérieure à la valeur d'acquisition telle que démontrée, dépréciée de 15 % par an (toute année entamée comptant pour une année) et majorée des frais d'envoi.

(ii) perte, vol ou détérioration d'un Colis international Standard

Droit de tirage spécial : L'indemnité due par bpost est exprimée en « DTS » ou « droit de tirage spécial », conformément à la réglementation postale internationale. Il s'agit d'une unité de compte utilisée dans les échanges internationaux dont la valeur est déterminée au 1^{er} janvier de chaque année. À titre informatif, en date du 4 janvier 2021, 1 DTS valait environ 1,23 euros.

Standard : La responsabilité de bpost en cas de perte, de vol ou de détérioration d'un Colis international (et donc pas d'un Colis Economy international) est limitée au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant égal au tarif de 40 DTS par Envoi, majoré de 4,5 DTS/kg et majoré des frais d'affranchissement.

Standard Avec garantie : La responsabilité de bpost en cas de perte, de vol ou de détérioration d'un Colis Standard international Avec garantie est limitée au préjudice direct réellement subi avec un maximum de 500 € pour un Colis contenant des biens ou 15 € pour un Colis contenant des documents. Le dommage réel subi est calculé sur la base de la valeur réellement prouvée du contenu du Colis. L'expéditeur doit produire la preuve de la valeur du contenu du Colis lors de son acquisition (par exemple la facture d'achat). La valeur réelle du contenu du Colis à la date du dépôt chez bpost doit être prouvée par l'expéditeur. Cette valeur ne pourra en aucun cas être supérieure à la valeur d'acquisition telle que démontrée, dépréciée de 15 % par an (toute année entamée comptant pour une année) et majorée des frais d'envoi.

(iii) distribution tardive d'un Colis national

La responsabilité de bpost en cas de distribution tardive d'un Colis national est toujours limitée à un montant maximum égal au montant de l'affranchissement acquitté par le Client pour le Colis. Les frais de recommandation, de déclaration de valeur et de contre-remboursement et les autres frais ne sont toutefois pas remboursés.

Aucune indemnité n'est due par bpost en cas de distribution tardive d'un Colis international, conformément à la réglementation postale internationale en vigueur.

(iv) distribution par bpost d'un Colis avec Paiement par le Destinataire sans perception du paiement par le réceptionnaire ou contre perception d'une somme inférieure au montant fixé par l'expéditeur

La responsabilité de bpost en cas de livraison d'un Colis avec Paiement par le Destinataire sans perception du paiement par le réceptionnaire ou contre perception d'une somme inférieure au montant fixé par l'expéditeur est limitée au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant fixé par l'expéditeur.

2. La responsabilité de bpost est limitée aux cas énumérés ci-dessus et ne porte que sur le dommage direct. Sa responsabilité ne peut être mise en cause pour tout dommage indirect, en ce compris les frais de fabrication ou d'impression, les pertes de revenus, de données ou d'opportunités, la privation de bénéfices, l'atteinte à l'image ou à la réputation du Client, etc.

3. Dans tous les autres cas et pour tous les Colis autres que ceux mentionnés aux points précédents (et, en particulier, les Colis Economy internationaux), aucune indemnité n'est due par bpost.

4. bpost ne peut être tenue responsable en cas de perte ou de détérioration lorsqu'un Colis est livré en un Lieu sûr choisi par le destinataire, à l'adresse de destination.

5. bpost n'est pas responsable des déclarations en douane, sous n'importe quelle forme, ni des décisions prises par les services de douane à la suite de la vérification des Colis soumis à leur contrôle.

6. En cas de perte, vol ou de détérioration d'un Colis, l'expéditeur peut renoncer à ses droits d'indemnisation en faveur du destinataire. bpost se réserve toutefois le droit d'exiger à tout moment une preuve de la valeur du contenu du Colis.

7. En ce qui concerne les Colis dont le contenu a été endommagé ou a disparu, le droit d'indemnisation appartient soit au destinataire, soit à l'expéditeur, si l'expéditeur a renoncé par écrit à ce droit au profit du destinataire, après que ce dernier a accepté le Colis. Le destinataire peut éventuellement transférer ses droits d'indemnisation à l'expéditeur. L'indemnité ne peut en aucun cas être versée aux deux.

8. La responsabilité de bpost ne peut être mise en cause qu'à partir du moment de la prise en charge effective d'un Colis par bpost. Pour les Colis qui sont déposés au guichet d'un Point de Service Postal, le moment de cette prise en charge correspond au moment du dépôt des Colis au guichet. Pour les Colis qui sont déposés dans une boîte aux lettres de bpost, dans une boîte à Colis d'un Selfpost ou dans un Distributeur de Colis, cette prise en charge correspond au moment de la levée effective par bpost de ces Colis.

9. bpost n'encourt aucune responsabilité lorsque le dommage résulte :

- de faits du prince (p. ex. contrôles, embargos et confiscations par les autorités compétentes) ;
- de perturbations nationales ou locales du trafic aérien ou routier, les problèmes mécaniques des moyens de transport ou des machines ;
- d'actes de négligence ou erreurs du Client ou de tiers ou du non-respect, volontaire ou involontaire, des obligations qui résultent directement ou indirectement des présentes Conditions Générales ;
- de cas de force majeure, à savoir un événement échappant à sa volonté et à son contrôle raisonnable, tel que, par exemple, les catastrophes naturelles (inondation, incendie, etc.), les accidents, les épidémies, les pandémies, les grèves, les faits de guerre, les dangers aériens, les embargos, les conflits armés, la réquisition par une autorité publique.

6.6. Responsabilité du Client

Le Client assume toutes les conséquences pouvant résulter du non-respect par lui des obligations qui lui incombent en vertu des présentes Conditions Générales, des dispositions légales en vigueur (notamment la Législation postale et la réglementation postale internationale), de toutes les autres conditions particulières ou conventions et des règles techniques et opérationnelles applicables telles qu'elles figurent dans les Manuels Opérationnels.

Sa responsabilité s'applique notamment aux dommages (par exemple, en raison d'un emballage ou d'un contenu inapproprié) causés aux envois du Client, aux envois de tiers, à bpost, à ses préposés, à ses mandataires, à l'équipement et aux biens de bpost ou aux autres transporteurs ou opérateurs postaux.

Le Traitement par bpost de ces Envois pour lesquels le Client ne respecte pas ses obligations n'exonère pas le Client de sa responsabilité.

6.7. Colis Express internationaux

6.7.1. Responsabilité particulière de bpost

1. Les Colis Express sont soumis aux dispositions de la Convention CMR du 19 mai 1956 relative au contrat de transport international de marchandises par route (« Convention CMR ») et/ou à la Convention de Montréal du 28 mai 1999 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, selon le cas.

1. bpost ne peut être tenue responsable par le Client (expéditeur) que dans l'un des cas suivants et du préjudice direct réellement subi que le Client peut prouver :

(i) perte, vol ou détérioration d'un paquet Express

Droit de tirage spécial : L'indemnité due par bpost est exprimée en « DTS » ou « droit de tirage spécial », conformément à la réglementation postale internationale. Il s'agit d'une unité de compte utilisée dans les échanges internationaux dont la valeur est déterminée au 1^{er} janvier de chaque année. À titre informatif, en date du 4 janvier 2021, 1 DTS valait environ 1,23 euros.

Express : la responsabilité de bpost en cas de perte, de vol ou de détérioration d'un Colis Express est limitée au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant à 8,33 DTS/kg. En cas de transport aérien, ce maximum est de 19 DTS*/kg.

Express Avec garantie : la responsabilité de bpost en cas de perte, de vol ou de détérioration d'un Colis Express avec Garantie est limitée au préjudice direct réellement subi avec un maximum de 500 € pour un Colis contenant des biens ou 15 € pour un Colis contenant des documents. Le dommage réel subi est calculé sur la base de la valeur réellement prouvée du contenu du Colis. L'expéditeur doit produire la preuve de la valeur du contenu du Colis lors de son acquisition (par exemple la facture d'achat). La valeur réelle du contenu du Colis à la date du dépôt chez bpost doit être prouvée par l'expéditeur. Cette valeur ne pourra en aucun cas être supérieure à la valeur d'acquisition telle que démontrée, dépréciée de 15 % par an (toute année entamée comptant pour une année) et majorée des frais d'envoi.

(ii) distribution tardive d'un Colis Express

bpost s'engage à tout mettre en œuvre pour distribuer les Colis Express dans les délais de distribution fixés pour chaque pays de destination, tels qu'ils apparaissent sur le site web (https://www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays_FR-bpackWorldexpress.pdf). Il faut compter de 1 à 3 jours ouvrables supplémentaires par rapport aux délais indiqués pour des livraisons dans des zones difficiles d'accès (iles, régions reculées, etc.).

La livraison d'un Colis Express n'est considérée comme en retard (conformément à la Convention CMR) que si la première tentative de livraison n'a pas eu lieu après une période équivalant à deux fois le délai de livraison prévu.

La responsabilité de bpost en cas de retard de livraison est limitée, en cas de transport par route, au préjudice direct réellement subi, avec un maximum des frais d'affranchissement payés par l'expéditeur pour le transport du Colis ayant subi un retard. Le Client a par contre le droit d'opter pour une indemnisation forfaitaire s'élevant à 10 % du montant que le Client a payé à bpost pour le transport du Colis qui a subi un retard. Si le transport d'un tel Colis se fait exclusivement ou partiellement en avion, la responsabilité de bpost en cas de retard de livraison, dans la mesure où bpost est responsable de ce retard, est limitée à un montant maximum (en cas d'inutilisation totale) égal à 19 DTS/kg de poids brut (conformément à la Convention de Montréal du 28 mai 1999 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international).

6.7.2. Conditions supplémentaires concernant le transport par avion

1. Le Client fournit une description complète du contenu du Colis dans la lettre de transport, le bordereau ou le document qui en tient lieu. Le fret aérien peut être soumis à des restrictions de contenu telles que déterminées par l'OACI (Organisation de l'aviation civile internationale) et IATA (Association internationale du transport aérien). Le contenu de tout Colis ne peut pas être contraire à ces restrictions. Les règles de l'UE exigent que tout le courrier aérien soit soumis à des contrôles de sécurité avant d'être chargé à bord de l'avion.

2. Pour les Colis qui ne sont pas conformes à ces restrictions, bpost peut :

- en refuser le dépôt ;
- en suspendre le Traitement ;
- si autorisé, transporter le Colis via un autre moyen de transport que celui convenu (p. ex. un Colis non admissible au transport aérien peut, dans la mesure du possible, être transporté par route) sans en avertir le Client au préalable ;
- s'ils constituent un danger pour les personnes ou les choses, les détruire immédiatement ; et/ou
- les renvoyer à l'expéditeur si son nom et son adresse sont indiqués sur l'Envoi. Si le nom et l'adresse de l'expéditeur ne sont pas indiqués sur l'Envoi, bpost pourra traiter ces Envois conformément aux procédures applicables aux Envois non distribuables.

Les frais de renvoi, de conservation et tous les autres frais seront le cas échéant à charge du Client.

bpost se réserve également le droit d'avertir, le cas échéant, les instances compétentes.

Le Client est responsable de tous les dommages causés à ses Envois, aux Envois de tiers et à bpost ou aux équipements de bpost par des Envois contraires à ces restrictions. Le fait que bpost traite malgré tout ces Envois n'exonère pas le Client de sa responsabilité.

Tableau récapitulatif des Conditions générales d'application concernant les produits et services mentionnés dans ce guide

Conditions générales en Matière d'Offre de Services de bpost	Conditions générales des envois toutes-boîtes « Distripost » ¹	Conditions générales relatives au service MyStamp	Conditions générales relatives au service Boîtes postales ¹	Conditions générales relatives au Service de Réexpédition ¹	Conditions générales relatives au Service de Déménagement ¹
Lettres					
Lettres					
• normalisées et non normalisées					
• nationales et internationales					
colis					
bpack 24h					
•					
bpack Secur					
•					
Livraison en Points Poste - Bureaux de Poste - Distributeur de Colis - Point Colis					
•					
•					
bpack Pay@home					
•					
ECONOMY					
•					
STANDARD					
•					
EXPRESS					
•					
Autres envois					
Envois recommandés					
• nationaux et internationaux					
Envois toutes-boîtes	•				
Faire-part de décès toutes-boîtes	•				
Envois avec valeur déclarée					
• nationaux et internationaux					
Sacs M					
•					
Autres services et produits					
MyStamp		•			
Enveloppes et cartes de vœux préaffranchies					
•					
Avis de changement d'adresse					
Boîtes postales			•		
Service de Réexpédition				•	
Service de Déménagement					•

En cas de contradiction entre les dispositions de ce guide et celles des Conditions générales et/ou de la Législation postale, ces dernières prévalent. Ces Conditions générales sont disponibles sur www.bpost.be



Vous désirez plus d'informations sur nos tarifs ?

 www.bpost.be/tarifs