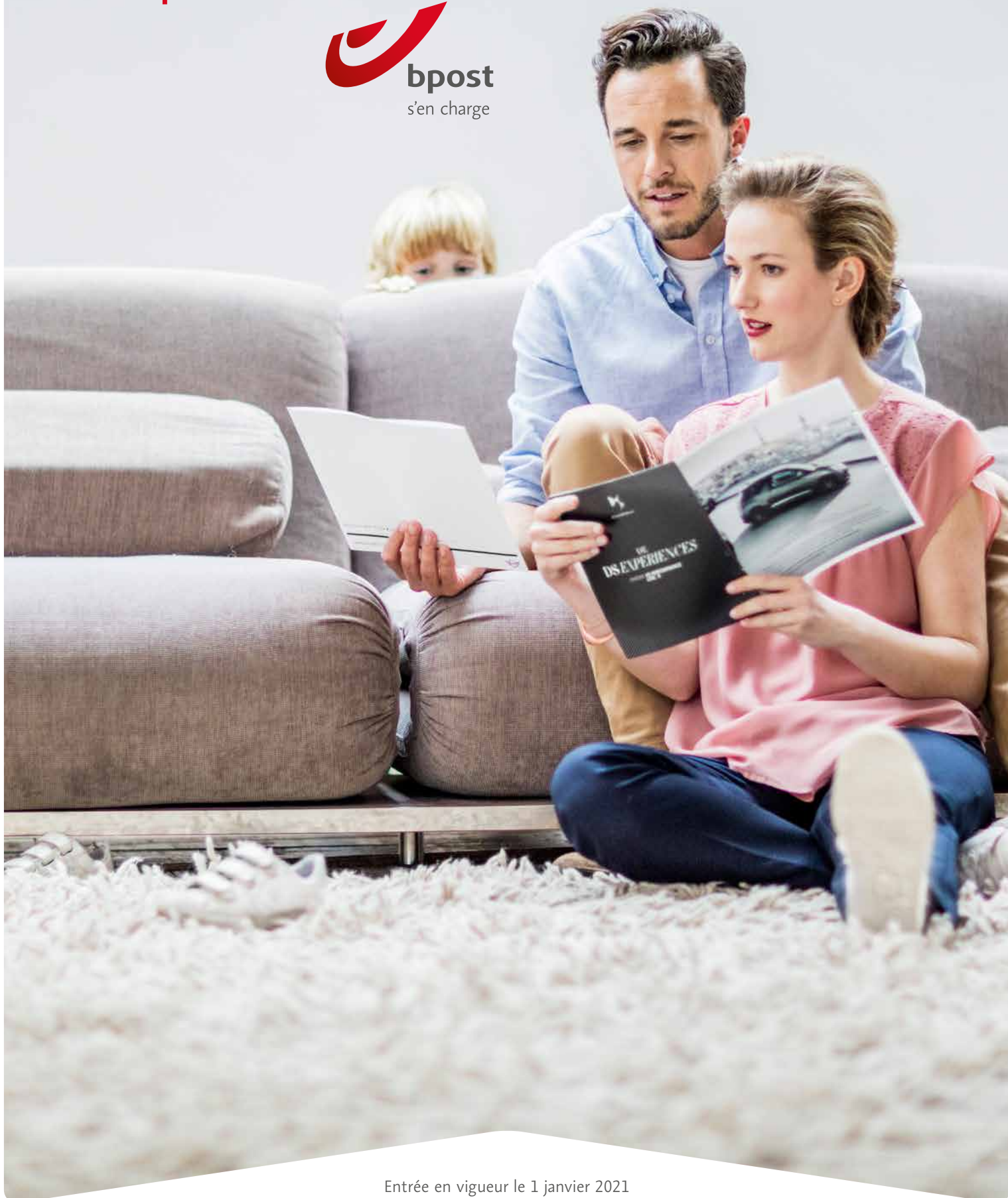


# Critères d'accès aux **Tarifs Direct Mail** de bpost



Entrée en vigueur le 1 janvier 2021



## **Le contenu de mon envoi me donne-t-il accès aux tarifs Direct Mail de bpost ?**

Retrouvez la description précise des critères de contenu dans les pages suivantes ou utilisez notre outil en ligne pour une vérification informative : [www.bpost.be/amchecker](http://www.bpost.be/amchecker)

**OUI, car mon envoi répond exclusivement à une ou plusieurs des finalités ci-contre <sup>(1)</sup>**

## 1. Communication à caractère commercial et publicitaire

- **Proposition commerciale** explicite qui vise exclusivement la **vente au destinataire** de produits et services appartenant à l'assortiment de l'expéditeur, telle que :
  - une offre commerciale pour de la prospection ou de l'acquisition ;
  - une nouvelle offre pour une vente additionnelle ou l'extension d'un service payant à partir d'une relation contractuelle existante (Cross-selling – Up-selling).
- **Communication publicitaire qui vante les avantages des produits et services** appartenant à l'assortiment de l'expéditeur et émise en dehors de toute relation contractuelle avec le destinataire, telle que la promotion ou le lancement d'une gamme de produits.
- **Communication émise dans le cadre de l'affiliation à un système gratuit d'épargne ou de fidélisation** offrant une ristourne différée ou des avantages telle que : envoi de la carte de fidélité, relevé exclusif de point.
- **Appel au don/reliance** pour des oeuvres caritatives.
- **Invitation à un salon commercial ou à un évènement** dans lequel les produits ou services de l'expéditeur sont présentés dans un but de promotion, telle que : invitation à des portes ouvertes, salons commerciaux.
- **Invitation à participer à une enquête** ou à une étude de marché sur base volontaire.

## 2. Communication relationnelle qui influence positivement l'expérience client

- **Communication avec ou sans offre commerciale explicite visant à influencer positivement la relation avec la clientèle existante\*** au moyen de deux catégories de communication personnalisée :
  - **Communication visant à célébrer des moments importants**, tels que :
    - L'anniversaire du destinataire, des enfants du destinataire, de la marque ou du contrat ;
    - Le jours de fêtes (Noël, Nouvel An, Saint-Valentin, Fête des Mères, etc.) ;
    - Les moments importants de la vie du destinataire, tels que :
      - Obtention du diplôme ou du permis de conduire ;
      - Achat ou location d'une nouvelle habitation ;
      - Déménagement ;
      - Mariage ;
      - Naissance d'un enfant ;
      - Nouvel emploi ;
      - Départ à la pension ;
    - Les invitations à des événements, qu'ils soient organisés par la société ou non.
  - **Communication liée au cycle de vie du client**, comme par exemple :
    - Remerciements ou cadeau de bienvenue suite à un achat ou un don ;
    - Message d'excuse après avoir traité une plainte ;
    - Communication pour réactiver un client dormant (« vous nous manquez ») ;
    - Communication pour dire au revoir à un client qui est parti ;
    - Rappel des avantages d'un abonnement ou d'une adhésion en cours ;
    - Communication non liée à un événement particulier, et dont la raison ; principale est de montrer au consommateur que l'on tient à lui.

\* ou, pour les institutions publiques, les citoyens ou habitants d'une zone déterminée

(1) La liste des exemples cités vise à illustrer les principes généraux et n'est en aucun cas exhaustive.

**OUI, car mon envoi répond exclusivement à une ou plusieurs des finalités ci-contre <sup>(1)</sup>**

### **3. Campagne de prévention et de sensibilisation d'intérêt général**

- **Communication non-commerciale**, destinée au grand public et ayant pour but de **modifier le comportement ou d'inciter à l'action** de plein gré telle que :
  - Promotion d'un test de dépistage ;
  - Incitation au tri, à l'économie d'énergie ;
  - Prévention routière ;
  - Don de sang.

### **4. Bulletin d'information envoyé à intervalles réguliers**

- **Publication devant contenir au minimum 30% d'articles rédactionnels**, paraître au moins 1 fois par an et être envoyée à des destinataires associés à l'expéditeur, telle que :
  - magazine d'entreprise, bulletin d'information de club ou d'association ;
  - rapport annuel.

La périodicité doit être explicitement mentionnée sur la couverture de la publication.




Pour les 4 finalités décrites ci-dessus, le message doit être exempt d'obligation d'action et/ou de réaction de la part de l'expéditeur et du destinataire.

**Le support de l'envoi (carte de vœux, carte anniversaire, agenda, calendrier, échantillon, etc.) n'est pas décisif pour donner accès aux tarifs Direct Mail. C'est le contenu de l'envoi qui importe.**

**Vous pouvez joindre les éléments suivants à vos envois Direct Mail, à condition que cela ne fasse pas suite à une demande préalable de la part du destinataire :**

- coupons promotionnels, bons d'achat et bons de réduction ;
- échantillons visant à promouvoir les produits appartenant à l'assortiment de l'expéditeur (la gratuité doit être mentionnée explicitement sur l'objet ou sur la lettre d'accompagnement) ;
- cadeau gratuit incitant à l'achat du produit/service ou au don (la gratuité doit être mentionnée explicitement sur l'objet ou sur la lettre d'accompagnement).

(1) La liste des exemples cités vise à illustrer les principes généraux et n'est en aucun cas exhaustive.



**NON, car mon envoi reprend au moins un des éléments suivants <sup>(1)</sup>**

- **Toute communication faisant suite à une commande/vente/don ou émise dans le cadre de l'exécution d'un contrat** (incluant abonnement, adhésion, affiliation, etc.) en ce compris toute communication facilitant, améliorant ou nécessaire à l'utilisation du produit/service concerné. Cela inclut notamment les :
  - L'envoi des produits commandés ;
  - Confirmations de commandes ou de paiement ;
  - Suivis d'une livraison ;
  - Documents comptables ;
  - Manuels d'utilisation ;
  - Suivis de concours, résultats d'enquête ;
  - Mises à jour ou modification du produit/service vendu.
- **Toute communication administrative** ou devant être envoyée en vertu de la loi/de la réglementation ou qui entraîne une obligation ou des conséquences juridiques pour le destinataire ou l'expéditeur, telle que :
  - Invitation à une assemblée générale ;
  - Règlement ou texte administratif ;
  - Documents fiscaux (attestation, etc.) ;
  - Procès-verbal ;
  - Avis de pension ;
  - Invitation au contrôle technique ;
  - Envoi des cartes vertes/grises ;
  - Information concernant des travaux publics.
- **Toute communication dont le contenu est strictement personnel ou confidentiel** en ce compris tout type de :
  - carte bancaire, cartes d'accès à certains produits/services, d'avantages ou de fidélité payante ou utilisée à des fins de paiement ou de crédit ;
  - carte d'adhésion, d'affiliation ou de membre à un service payant ;
  - carte de visite; etc.
- **Tout envoi de matériel directement échangeable en espèces, tel que :**
  - Titre-service, chèque-repas, etc. (ceci ne concerne pas les bons de réductions).
- **Tout envoi faisant suite à un engagement de l'expéditeur ou à une demande du destinataire, tel que :**
  - Envoi d'un lot promis suite à une loterie ;
  - Vignettes ;
  - Carte verte et formulaire de constat d'accident, etc.



Aucune communication « mixte » ne peut accéder aux tarifs Direct Mail ; on entend par communication mixte un message contenant en même temps des éléments éligibles et non-éligibles pour accéder aux tarifs Direct Mail.

**Vous hésitez sur la nature du contenu de votre envoi ?** Vous pouvez :

- soit demander une pré-validation du contenu à nos services via l'application e-MassPost ([www.bpost.be/emasspost](http://www.bpost.be/emasspost)),
- soit utiliser notre outil en ligne avec plus d'exemples sur [www.bpost.be/amc](http://www.bpost.be/amc) pour une vérification informative.

(1) La liste des exemples cités vise à illustrer les principes généraux et n'est en aucun cas exhaustive.

# Pour accéder aux tarifs Direct Mail <sup>(1)</sup>, vos envois doivent également répondre à l'ensemble des critères suivants :

## Les envois au sein du dépôt doivent être :

- adressés vers une adresse de destination située en Belgique <sup>(2)</sup> ;
- de même poids <sup>(3)</sup> ;
- de même format (Small, Large, Large+, Special) ;
- de mêmes dimensions et emballage ;
- soumis à un même type de tri ;
- pourvus, sur l'envoi, d'une adresse retour située en Belgique ;
- affranchis avec une marque d'affranchissement Port Payé (P.P.), Rétribution Différée (R.D.) ou avec une machine à affranchir.

## Le dépôt

- doit comporter minimum 50 envois (et maximum 3000 envois) pour un dépôt en bureau de poste agréé et minimum 500 envois pour un dépôt en Centre MassPost ;
- pour les clients contractuels uniquement, peut contenir des envois appartenant à une ou plusieurs Campagne(s) Direct Mail pour autant que :
  - chaque campagne compte au minimum 500 envois ;
  - les envois d'une même campagne soient de contenu identique (excepté la personnalisation tant que celle-ci n'influence pas la nature du message) et émanent en conséquence d'un expéditeur identique et unique ;
  - le dépôt soit soumis à une validation préalable impliquant l'envoi d'un spécimen physique de chaque campagne Direct Mail composant le dépôt.

## Retrouvez tous les détails dans notre guide MassPost : [www.bpost.be/masspost](http://www.bpost.be/masspost)

Le contrôle de l'ensemble des critères d'accès se fait au Centre MassPost sur base de deux spécimens <sup>(4)</sup> représentatifs de la/des Campagnes(s) composant le dépôt. Si l'un des critères n'est pas conforme aux éléments décrits dans ce document, le tarif applicable aux envois de tout le dépôt sera adapté au tarif <sup>(1)</sup> qui correspond à sa nature.

(1) Retrouvez les tarifs sur le site [www.bpost.be/tarifs](http://www.bpost.be/tarifs).

(2) Les conditions et exigences pratiques généralement applicables au courrier adressé s'appliquent en conséquence, en ce compris :

• l'envoi doit correspondre à la définition d'« envoi de correspondance » (article 2,8° Loi du 26 janvier 2018) ;

• les conditions définies dans les réglementations postales applicables ;

• les conditions définies dans les Conditions générales régissant les Services fournis par bpost (« Conditions générales en matière d'offre de services de bpost ») (y compris en ce qui concerne les contenus interdits ou illégaux) ;



• en cas de dépôt dans un Centre Masspost, les exigences et contraintes pratiques applicables aux lettres telles que définies dans le « Guide Masspost ».

(3) Le Dépôt d'Envois de poids différents est autorisé sous certaines conditions pour les Envois DM Boost et les Envois DM Intense. Les conditions spécifiques sont détaillées dans le Guide MassPost.

(4) En cas de mix-weight pour les solutions DM BOOST et INTENSE, un spécimen par poids sera demandé.



### Un doute ? Une question ?

 Appelez votre Account Manager ou notre Service Client au+ 32 (0)2 201 11 11  
 Vous hésitez sur la finalité de votre envoi ? Utilisez notre outil en ligne : [www.bpost.be/amchecker](http://www.bpost.be/amchecker)  
ou demandez une pré-validation à nos services via l'application e-MassPost ([www.bpost.be/emasspost](http://www.bpost.be/emasspost))