



bpost

powering  bpostgroup

Frankieermachine Gebruikersgids





Inhoudsopgave

Inleiding	3
Gebruikstoelating	3
Identificatienummer van uw machine	3
Bevoorraden van de frankeer rekening	3
Aan de slag met uw frankeermachine	4
Frankeerkrediet opladen en uw gegevens registreren voor de frankeerstempel	4
Uw zendingen frankeren	5
Tarieven	5
Voor u begint	5
Frankering per type zending	5
Uw zendingen posten	10
Uw zending posten in een rode brievenbus van bpost of in een postbus in een postpunt	10
Uw zending afgeven in een postkantoor of PostPunt	10
Uw zending laten afhalen via Collect & Send of Collect On Demand	10
Materiaal bestellen	11
Documenten	11
Vragen of problemen	12
Onderhoud en herstelling van uw frankeermachine	13
Uw factuur	14
Praktische informatie	4
Contact	14

Inleiding

Gebruikstoelating

Om een frankeermachine te mogen gebruiken, hebt u de toelating van bpost nodig. Daarom vroeg de leverancier u, bij het ondertekenen van het huur- of koopcontract voor uw frankeermachine, een aanvraag voor een gebruikstoelating in te vullen. Deze aanvraag werd aan onze diensten overgemaakt. Dit is een verplichte stap vóór u uw frankeermachine in gebruik kunt nemen.

De toelating van bpost wordt u binnen de 5 dagen toegestuurd. Zonder deze vergunning kunt u uw frankeermachine niet gebruiken. Neem contact op met ons Klantendienst op 02 201 11 11 indien u deze vergunning nog niet ontvangen hebt.

Voor de frankering van door bpost verwerkte zendingen mogen alleen frankeermachines van een vooraf door bpost erkend model gebruikt worden. U kunt de bijgewerkte lijst van de erkende modellen raadplegen op www.bpost.be/frankeermachine.



Identificatienummer van uw machine

Elke frankeermachine heeft een uniek identificatienummer dat bestaat uit een reeks van 4 letters en 5 karakters (cijfers of letters). Bijvoorbeeld: BEHM16S23. Het identificatienummer vindt u op uw contract/toelatingsaanvraag en op de frankeerafdruk net onder de frankeerwaarde.



Vermeld het identificatie-nummer in elke briefwisseling over uw frankeermachine.



Bevoorraden van de frankeer rekening

Om te kunnen frankeren, moet u een frankeerkrediet opladen. Dat gebeurt automatisch vanaf uw frankeermachine (zie pagina 4) en gaat altijd via een bankrekening. Eerst en vooral dient u deze bankrekening dus te bevoorraden.

Wat moet u doen ?

Stort het op te laden bedrag op transitrekening 000-3459960-67

IBAN: BE93 0003 4599 6067

BIC: BPOTBEB1 van bpost, Transit Folls, Anspachlaan 1, bus 1, 1000 Brussel.

- Vergeet het identificatienummer van uw frankeermachine niet te vermelden in het vak voor de mededelingen en alleen dit nummer, zonder enige andere vermelding. Doet u dat niet, dan zal het bedrag automatisch aan u worden teruggestort.
- Indien u over meerdere machines beschikt, moet u voor elke machine een aparte storting uitvoeren.

Op het einde van de maand ontvangt u een factuur van bpost waarop de op uw machine opgeladen bedragen vermeld staan.

De transitrekening wordt enkel gebruikt voor het opladen van uw frankeermachine. U krijgt dus geen rente en u ontvangt geen rekeninguittreksels.



Aan de slag met uw frankeermachine

Frankeerkrediet opladen en uw gegevens registreren voor de frankeerstempel

Wanneer uw frankeermachine correct is aangesloten (zie gebruiksaanwijzing), moet u nog twee dingen doen voor u uw machine in gebruik kunt nemen.

1. Frankeerkrediet opladen

- Alle frankeermachines zijn uitgerust met het 'Franking On Line Loading System' (FOLLS), een systeem waarmee u online frankeerkrediet kunt opladen.
- Het opladen gebeurt rechtstreeks vanaf de machine. Dat kan 7 dagen per week, 24 uur per dag.
- Opgelet: frankeerkrediet opladen is natuurlijk enkel mogelijk indien er genoeg geld op de bpost transitrekening staat (zie pagina 3).

De 4 stappen om frankeerkrediet op te laden

1. Kies op uw frankeermachine de functie opladen (zie gebruiksaanwijzing).
2. Kies het frankeerkrediet dat u wilt opladen.
3. De machine maakt een verbinding met de server van bpost.
4. Het informaticasysteem van bpost controleert het gestorte bedrag dat op de bpost transitrekening staat om het gevraagde krediet op te laden.
 - Is het saldo toereikend, dan wordt uw machine opgeladen en wordt het bedrag van de transitrekening gehaald.
 - Is het saldo niet toereikend, dan verschijnt een foutmelding op de display van uw machine. Gelieve de transitrekening dan te bevoorraden (zie pag. 3).

Deze procedure geldt voor elke herlaadbeurt.

2. Uw gegevens registreren voor de frankeerstempel

Vermeld altijd de naam en het adres van uw bedrijf in België op uw zendingen. Die gegevens zijn absoluut nodig om de onbestelbare zendingen naar u te kunnen terugsturen. U kunt voorgedrukte enveloppen gebruiken, maar met sommige machines kunt u uw bedrijfsgegevens ook samen met het frankeerbedrag op uw zending afdrukken.

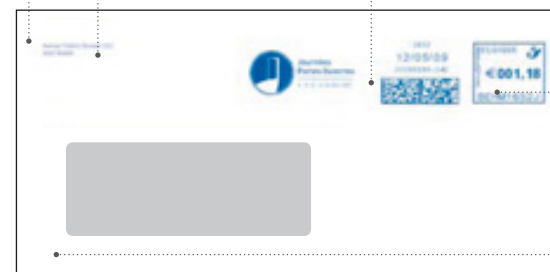
Het terugzendingsadres moet altijd beantwoorden aan de regels inzake formaat en positionering. Deze zijn terug te vinden in hoofdstuk 6.2. van het deel «Adressering en frankering» van de Masspost Gids: www.bpost.be/Masspost.

De afzender of het terugzendadres staat bovenaan links of op de achterzijde van de envelop.

Vermeld de afzender in kleinere letters dan de geadresseerde, zonder logo en op maximaal 2 regels

Eventueel: logo of reclameboodschap.

U hoeft de vermelding Prior/ Non Prior niet zelf af te drukken/ aan te brengen op uw met een frankeermachine gefrankeerde zendingen, behalve als het om een internationale brief gaat (*A PRIOR"-etiket verplicht).



Frankeermerk.

Plaats de afzender nooit links onderaan, zoniet wordt de afzender door de sorteermachine beschouwd als de geadresseerde.

U kunt uw bedrijf promoten door een logo of een reclameboodschap naast de frankeerafdruk te plaatsen. Uw machine kan naast uw bedrijfsgegevens immers ook een reclameboodschap afdrukken. Een voorafgaande toestemming van bpost is niet nodig voor zover de tekst ervan niet in strijd is met de openbare orde en met de goede zeden. Opgelet: zelfs als dat logo het terugzendingsadres bevat, dan kan dat, ingeval uw zendingen niet worden uitgereikt, niet als een geldig terugzendingsadres worden beschouwd. Om te weten hoe u het terugzendingsadres moet positioneren, kunt u de adresseringsregels raadplegen: www.bpost.be/masspost. Neem contact op met uw leverancier om een keuze te maken uit de verschillende mogelijkheden. 💡

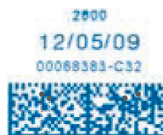
Uw zendingen frankeren

Tarieven

Correct frankeren met uw frankeremachine is een koud kunstje. Ze frankert immers altijd het juiste bedrag aangezien de tarieven in de machine opgeslagen zijn. Het volledige overzicht van de posttarieven vindt u op www.bpost.be/tarieven.

Voor u begint

- **Sorteer uw zendingen per categorie.**
Sorteer uw zendingen volgens type; houd bijvoorbeeld brieven en pakketten of PRIOR- en Non PRIOR zendingen, zowel genormaliseerde als niet-genormaliseerde zendingen. Opgepast ! De omslagen van C5 formaat (met een A4 inhoud in 2 geplooid) worden als niet genormaliseerde zendingen beschouwd en moet zo ook gefrankeerd worden. Zo zal het frankeren vlotter verlopen.
- **Controleer het frankeerkrediet van uw machine.**
Frankeremachines zijn uitgerust met een oplopende teller voor de gedane frankeringen en een aflopende teller die het resterende bedrag aangeeft. U kunt dus altijd nagaan over hoeveel frankeerkrediet uw machine nog beschikt.
- **Let erop dat u altijd het juiste frankeertarief selecteert.**
Wanneer de posttarieven gewijzigd worden, zal uw leverancier contact met u opnemen. Bij sommige machines worden de nieuwe tarieven online opgeladen, andere hebben een nieuwe chip nodig die door de leverancier of door uzelf wordt geplaatst.
- **Plaats altijd een datumafdruk en een frankeerafdruk.**
Op uw zendingen moeten altijd twee afdrukken staan, namelijk een datumafdruk, waarin de verzendingsdatum staat, en een frankeerafdruk.



Datum Datumstempel



Frankeerafdruk

Zorg ervoor dat de frankeerafdruk duidelijk leesbaar wordt afgedrukt. De afdrukken van de huidige generatie frankeremachines zijn felrood of donkerblauw en vermelden duidelijk de frankeerwaarde en het identificatienummer van de machine. Plaats de afdruk in de rechterbovenhoek op de voorzijde van de zendingen, rekening houdend met de richting van het adres.

- **Controleer de frankeerdatum.**
De frankeerdatum van een zending moet altijd de datum zijn van afgifte (of ophaling) in het postcircuit van bpost.
- **Vermeld altijd de naam en het adres van uw bedrijf in België op uw zendingen. Het terugzendingsadres moet altijd beantwoorden aan de regels inzake formaat en positionering. Deze zijn terug te vinden in hoofdstuk 6.2. van het deel «Adressering en frankering» van de Masspost Gids: www.bpost.be/Masspost.**

Past uw zending niet in de machine?

Gebruik dan een frankeeretiket en plaats de frankeerafdruk daarop. (Bestellen: zie pag. 11).



U bent uitgever of een overheidsadministratie?

Voor kranten, tijdschriften en sommige andere zendingen gelden specifieke voorschriften voor het verzenden. Neem contact op met de Klantendienst van bpost op 02 201 11 11.

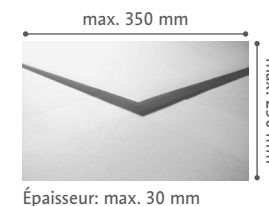


Frankering per type zending

Frankeren van een brief

Maximaal toegelaten formaat en gewicht van een brief:

Breedte: 230 mm
Lengte: 350 mm
Dikte: 30 mm
Gewicht: 2 kg



Een zending die niet voldoet aan een of meerdere van bovenstaande voorwaarden, beschouwen we als een pakje. Kijk hiervoor onder 'Frankeren van een pakje', pag 8.

Frankeren van een brief

Afhankelijk van het formaat van de brief onderscheiden we twee categorieën:

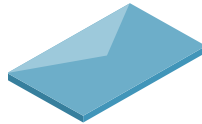
Genormaliseerde zendingen: zendingen die aan de volgende voorwaarden voldoen:



Min*: 90 x 140 mm - max*: 125 x 235 mm

Altijd rechthoekig

- Frankering in de rechterbovenhoek op de voorzijde van de zending
- Maximumdikte: 5 mm
- Maximumgewicht: 50 g



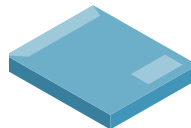
Niet-genormaliseerde zendingen: zendingen die niet op alle punten aan de voorgaande voorwaarden beantwoorden. Ook niet-genormaliseerde zendingen moeten aan een aantal criteria voldoen:



Min*: 90 x 140 mm - max*: 230 mm x 350 mm

Rechthoekig of vierkant

- Maximumdikte: 30 mm



* Tolerantie 2 mm

Frankeren van een nationale brief

U heeft de keuze tussen PRIOR (levering 1 werkdag na afgifte) of Non PRIOR (levering binnen de 3 werkdagen na de dag van afgifte)



U mag de vermelding PRIOR of NON PRIOR niet afdrukken op uw enveloppen; deze vermelding maakt reeds integraal deel uit van het frankeermerk, behalve als het om een internationale brief gaat (dan dient er verplicht een "A PRIOR"-etiket te worden gebruikt).

Frankeren van een internationale brief

U heeft de keuze tussen PRIOR en NON PRIOR.

- Voor een **NON PRIOR-zending:** frankeer uw brief gewoon aan het gepaste internationale tarief.
- Voor een **PRIOR-zending:** kleef er altijd een A PRIOR-etiket op. (Bestellen: zie pag. 11). Indien uw zending niet voorzien is van een dergelijk etiket, dan wordt ze niet als PRIOR-zending beschouwd, ook niet wanneer deze voldoende gefrankeerd is!
- Als u zending bestemd is voor een land buiten de Europese Unie, dan moet u de geldende douaneformaliteiten vervullen (zie www.bpost.be voor meer informatie). Als uw zending bovendien goederen bevat, dient u deze af te geven aan het loket van uw Postkantoor of PostPunt zodat ze elektronisch kan worden geregistreerd.



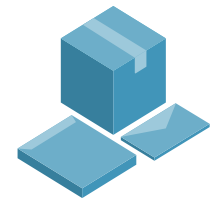
Frankeren van een aangetekende zending

Naast de frankering is ook een unieke streepjescode nodig om uw zending te identificeren. U kunt uw zending dan online volgen via www.bpost.be/track.

De regels over het formaat zijn dezelfde als voor een brief tot 2kg. Van 2 tot 10 kg is het een forfaitair bedrag.

Toegelaten gewicht van een aangetekende zending:

- Nationaal: max. 10 kg
- Internationaal: max. 2 kg



Frankeren van een nationale aangetekende zending

Vorbereiden van een individuele zending:

- Frankeer de zending aan het tarief van een aangetekende zending. De tarieven tonen de totale prijs.
- Kleef de zelfklevende streepjescode die u op het afgiftebewijs vindt op de zending. (Bestellen: zie pag. 11).
- Vul het afgiftebewijs en eventueel het bericht van ontvangst in. Op de envelop en het afgiftebewijs moeten voor de bestemming dezelfde naam en hetzelfde adres vermeld staan.

Afgiftebewijs 201 PoD

U stuurt meer dan 5 aangetekende zendingen tegelijk?

- Gebruik een lijst voor grote afgiftes (lijst 208 BC - Bestellen: zie pag. 11). Ze groepeert alle aangetekende zendingen die u tegelijk afgeeft en wordt door bpost geldig verklaard als afgiftebewijs.
- De lijst voor grote afgiftes bevat 8 voorgedrukte zelfklevende streepjescodes, goed voor 8 aangetekende zendingen.
- Frankeer de zendingen aan het tarief van een aangetekende zending en kleef op elke zending een streepjescode van de lijst.

Lijst 208 BC

Indien u meerdere aangetekende zendingen tegelijk afgeeft, sorteert ze dan in dezelfde volgorde als op de lijst.



Frankeren van een internationale aangetekende zending

Vorbereiden van een individuele zending:

- Arankeer de zending aan het tarief van een internationale aangetekende zending.
- Vul het speciaal voor internationale zendingen bestemde afgiftebewijs in (Bestellen: zie pag. 11). Op de envelop en het afgiftebewijs moeten voor de bestemming dezelfde naam en hetzelfde adres vermeld staan.
- Na afgifte in het postkantoor of na afhaling door de dienst Afhaling ten Huize / Collect & Send de bpost wordt een streepjescode op uw zending gekleefd..

Afgiftebewijs 201 Internationaal

U stuurt meer dan 5 aangetekende zendingen tegelijk?

- Gebruik een lijst voor grote afgiftes (lijst 208 INT - Bestellen: zie pag. 11). Ze groepeert alle aangetekende zendingen die u tegelijk afgeeft en wordt door bpost geldig verklaard als afgiftebewijs.
- Vul op de lijst de gegevens van de bestemmingen in. Op de envelop en het afgiftebewijs moeten voor de bestemming dezelfde naam en hetzelfde adres vermeld staan.
- Frankeer de zendingen aan het tarief van internationale aangetekende zendingen.
- Na afgifte in het postkantoor wordt een streepjescode op uw zendingen gekleefd.

Lijst 208 INT

Verstuurt u vaak meer dan 500 aangetekende zendingen tegelijk of meer dan 5000 aangetekende zendingen per jaar? Dan kunt u een beroep doen op specifieke oplossingen. U ontdekt ze op www.bpost.be/aangetekend.



Frankeren van een pakje

Frankeren van een nationaal pakje

We beschouwen een zending als een pakje wanneer ze meer dan 2 kg weegt of wanneer ze groter is dan één van de volgende afmetingen:

Lengte: **230 mm**

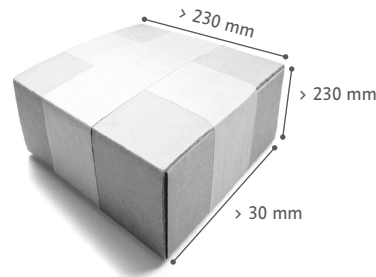
Breedte: **350 mm**

Dikte: **30 mm**

Maximumafmetingen:

Lengte \leq 1,5 m et (1 x lengte) + (2 x lengte) + (2 x hoogte) \leq 3 m

Maximumgewicht: **10 kg**, voor pakjes gefrankeerd met frankeermachine.



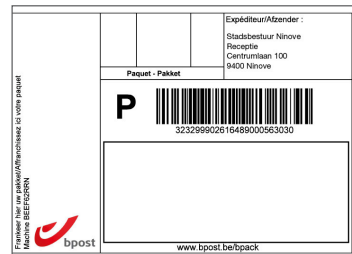
Zendingen in rolvorm zijn ook altijd pakjes.

Deze zendingen worden door bpack behandeld en dienen voorzien te zijn van een speciaal, gepersonaliseerd bpack-etiket voor frankeermachines.

U kunt deze etiketten gratis bestellen. (Bestellen: zie pag. 11).

Frankeer uw pakje op de volgende manier:

- Frankeer het zending-etiket in de daarvoor bestemde ruimte overeenkomstig het gewicht van het pakje.
- Vul op het zending-etiket de gegevens van de bestemming in en kleef het op het pakje.



• U kunt al een pakje versturen en uw zending laten opvolgen vanaf de volgende afmetingen: 145 mm (L) x 112 mm (B).



• Dankzij Track & Trace, ons online traceersysteem, kunt u uw pakje op de voet volgen. Ga naar www.bpost.be/track en voer de barcode van het etiket in om de status van uw pakje op te vragen.

Indien het zending-etiket niet in uw machine past, frankeer dan een frankeeretiket en kleef dat in de frankeerzone.



Frankeren van een internationaal pakje

Er zijn 2 mogelijkheden om een pakket naar het buitenland te verzenden:

Standard :

Een oplossing voor uw zendingen tussen 0 en 10 kg met vergoeding in geval van verlies of beschadiging.

Toegelaten afmetingen en gewicht voor een bpack world:

Maximumgewicht: **10 kg**, voor pakketten gefrankeerd met frankeermachine

Minimumafmetingen:

Breedte: **153 mm**, Lengte: **240 mm**

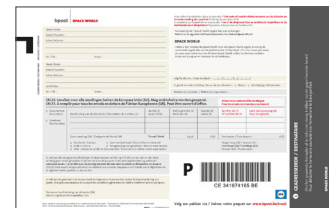
Maximumafmetingen:

Lengte \leq 1,5 m en/of (1 x lengte) + (2 x breedte) + (2 x hoogte) \leq 3 m

Voor kokers: **Lengte \leq 1,5 m en diameter $<$ 400 mm**

Internationale pakketten moeten voorzien worden van een bpack world-borderel BPI104 (Bestellen: zie pag. 11).

- Vul het borderel in.
- Frankeer een frankeeretiket met uw machine.
- Kleef het etiket in het vak bpack world van het borderel.



Economy :

Een eenvoudige oplossing voor uw zendingen van minder dan 2 kg zonder Track&Trace of schadevergoeding.

Toegelaten afmetingen en gewicht voor een bpack world light:

Maximumgewicht: **2 kg**

Minimumafmetingen: één van de zijden moet groter zijn dan één van de volgende afmetingen:

Breedte: **230 mm**

Lengte: **350 mm**

Dikte: **30 mm**

Maximumafmetingen: Geen enkele afmeting mag groter zijn dan **600 mm**

Lengte + breedte + dikte \leq **900 mm**

Voor kokers: **lengte $<$ 600 mm en diameter $<$ 200 mm**

Om uw Economy-zending correct te frankeren:

- Frankeer een frankeeretiket met uw machine aan het gewenste Economytarief (PRIOR of NON PRIOR).
- Kleef het etiket op uw zending.

Douanedocumenten voor internationale zendingen

Gaat uw zending naar een land buiten de Europese Unie, voeg dan een ingevuld CN23-douanedocument toe. (Bestellen: zie pag. 24). Afhankelijk van de inhoud van uw zending kunnen u extra documenten gevraagd worden. Meer informatie op www.bpost.be/bpack. Als uw zending goederen bevat, dient u deze af te geven aan het loket van uw Postkantoor of PostPunt, zodat deze elektronisch kan worden geregistreerd.



Frankeren van een geadresseerde commerciële zending

U frankeert regelmatig grote hoeveelheden geadresseerde commerciële zendingen en u wilt gebruikmaken van ons voorkeurtarief? Dat is heel eenvoudig.

- Frankeer uw Zendingen aan non PRIOR-tarief volgens de gewichtsklasse en het formaat van uw Zendingen:
 - Een Small Format Zending wordt gefrankeerd aan genormaliseerd Non PRIOR-tarief.
 - Een Large, Large+ Format wordt gefrankeerd aan Niet-genormaliseerd Non PRIOR-tarief.
- Om uw zending in een (hyper)Centre Masspost af te geven, download een borderel «DM Easy» op onze website www.bpost.be/masspost (stap 4. Aankondigen en plannen van een afgifte). Vul uw gegevens in en geef enkel het aantal zendingen op. NB: Het planificatie proces in e-MassPost is beschikbaar voor Afgiftes vanaf 500 Zendingen.
- Voer de voorbereiding en afgifte van uw zendingen uit volgens instructies van Direct Mail Zendingen beschikbaar op www.bpost.be/directmail.
- bpost betaalt u het verschil terug tussen het Non PRIOR-tarief en het voorkeurtarief waar u recht op heeft.

Zendingen die u niet met een frankeermachine kunt frankeren

De volgende zendingen kunt u niet met uw machine frankeren:

- Niet-geadresseerde zendingen (Distripost)
- Nationale pakjes Met garantie en met betaling door de bestemming bij levering
- Internationale Express pakjes
- Pakjes verstuurd onder-contract
- Pakjes van meer dan 10 kg

U wilt er meer over weten of contact met ons opnemen?



02 201 11 11



www.bpost.be



Uw zendingen posten

Zodra uw zendingen gefrankeerd zijn, heeft u verschillende mogelijkheden om ze te posten. U kunt ze:

- posten in een rode brievenbus of in een postbus in een PostPunt;
- afgeven in een Postkantoor of PostPunt;
- laten afhalen door de diensten Collect & Send of Collect On Demand.

Uw gewone brieven posten in een rode brievenbus van bpost

Vóór u uw zendingen in een brievenbus of in een PostPunt deponert, stopt u ze in een rode envelop. Daartoe moet u uw Prior- en Non-Priorzendingen van elkaar scheiden (met behulp van een elastiek of een blad) vooraleer u ze in een rode envelop steekt. Deze enveloppen kunt u bestellen bij de leverancier van uw frankeermachine (Bestellen: zie pag 11) of u kunt ze zelf maken.

De enveloppen moeten er als volgt uitzien:

- Rood van kleur,
- Maximale afmetingen: 35cm X 23 cm x 3 cm,
- Op de voorzijde staat diagonaal de vermelding 'ZENDINGEN GEFRANKEERD MET DE MACHINE - DRINGEND OPENEN' gedrukt.



Daarna kunt u uw zendingen deponeren in eender welke brievenbus van bpost of in een postbus in een PostPunt.

Een aangetekende zending of een pakje mogen niet in een rode brievenbus gestopt worden omdat u een afgiftebewijs nodig heeft.



U heeft twee mogelijkheden:

- Een beroep doen op onze dienst Collect & Send / Collect On Demand.
- Uw aangetekende zending of pakje afgeven in uw Postkantoor of PostPunt.

Uw zending afgeven in een Postkantoor of PostPunt

Geef uw zendingen af aan het loket van eender welk Postkantoor of PostPunt.

U vindt het adres van het dichtstbijzijnde Postkantoor of PostPunt op www.bpost.be/inmijnbuurt.



Om van de juiste tarieven te kunnen genieten, moet u geregistreeerde tijdschriften in het erkende Postkantoor afgeven.



Als uw zending goederen bevat en bestemd is voor een land buiten de Europese Unie, dan moet ze verplicht in een Postkantoor worden afgegeven met het oog op een elektronische registratie. Doet u dat niet, dan kan uw zending door de douane worden geweigerd en naar u worden teruggestuurd.



Uw zending laten afhalen via Collect & Send of Collect On Demand

Maak het u gemakkelijk en combineer uw frankeermachine met de diensten Collect & Send of Collect On Demand. Wij komen uw gefrankeerde brieven, aangetekende zendingen en pakjes op voorheen afgesproken dagen en uren afhalen op uw kantoor.

Geïnteresseerd? Neem dan meteen een kijkje op www.bpost.be/collectandsend of op www.bpost.be/planeenaafhaling.

Uw zending afgeven in een MassPost (Hyper)Centrum

Om uw zending in een (hyper)Centre Masspost af te geven, download een borderel overeenkomend met het type zending op onze website www.bpost.be/masspost (stap 5. Aankondigen en plannen van een afgifte).

Voer de voorbereiding van uw zendingen uit volgens instructies van de MassPost gids beschikbaar op www.bpost.be/masspost. Vergeet geen afspraak te maken met uw MassPost (Hyper)Centrum.

U wilt er meer over weten of contact met ons opnemen?



02 201 11 11



www.bpost.be

Materiaal bestellen

Voor aangetekende zendingen

U wilt een nationale of internationale aangetekende zending versturen?

De afgiftebewijzen en afgiftelijsten kunt u gratis bestellen op www.bpost.be/materiaal. Ze zijn ook verkrijgbaar in uw postkantoor of PostPunt.



Voor internationale brieven

A PRIOR-etiket

Deze zelfklevende etiketten heeft u nodig voor alle internationale PRIORzendingen. U kunt ze gratis bestellen op www.bpost.be/materiaal. Ze zijn ook verkrijgbaar in uw postkantoor of PostPunt.



Voor pakjes

bpack-etiketten voor nationale pakjes

U wilt een pakket versturen? Dit is de procedure om online gepersonaliseerde zending-etiketten te bestellen: Ga naar www.taxipost.be/etiket.

- Vul het identificatienummer van uw frankeermachine (zie pag. 3) en uw bedrijfsgegevens in.
- Vul het gewenste aantal etiketten in (maximaal 250). Bestel niet meer etiketten dan nodig. U ontvangt uw gepersonaliseerde etiketten binnen de 3 werkdagen na uw bestelling.



bpack world - Borderellen BPI04

Internationale Standard pakjes moeten voorzien zijn van een BPI104-borderel.

U kunt ze gratis bestellen op www.bpost.be/materiaal. Ze zijn ook verkrijgbaar in uw postkantoor of PostPunt.



Douanedocumenten (CN23)

Uw zending is bestemd voor een land buiten de Europese Unie? Ze moet vergezeld gaan van een douaneformulier CN23 en elektronisch worden geregistreerd bij een Postkantoor of PostPunt.

Ze zijn verkrijgbaar in uw Postkantoor of PostPunt.

Meer info over internationale zendingen en de vereiste documenten? Kijk in onze handleiding 'Douanedocumenten' op www.bpost.be/bpack.



Indien u etiketten wilt met voorgedrukte adressen van de bestemmingen, dan kunt u bij uw bestelling een Excel-bestand met die gegevens uploaden.



Vragen of problemen

Problemen met het opladen van het frankeerkrediet

- Is uw machine correct aangesloten?
- Is het saldo op de transitrekening voldoende om het frankeerkrediet op te laden?
- Heeft u de verbinding getest?

Indien het probleem zich blijft voordoen en u denkt dat de fout bij uw frankeermachine ligt, neem dan contact op met uw leverancier.

Denkt u dat er een probleem is met de transitrekening en de overdracht van het geld van de transitrekening naar uw machine, neem dan contact op met de Klantendienst van bpost op 02 201 11 11.

Houd het identificatienummer van uw machine en het nummer van uw rekening bij de hand. Deze gegevens kunnen u gevraagd worden wanneer u contact opneemt met bpost of met uw leverancier.



Verkeerde frankeringen

bpost betaalt uw niet-gebruikte of foute frankeerafdrukken terug. De procedure stap voor stap:

- Ten laatste op de eerste werkdag na de fout stuurt u een schriftelijke vraag naar de Klantendienst op het volgende adres: bpost, Klantendienst, Muntcentrum, 1000 Brussel. Frankeren van uw schriftelijke vraag is niet nodig.
- De niet-gebruikte afdrukken voegt u bij uw aanvraag.
- In de Klantendienst worden de afdrukken gecontroleerd. Indien er geen onregelmatigheden worden vastgesteld, zal bpost een credit nota voor de foute frankeerafdrukken opstellen (minus administratiekosten).

Frankeerafdrukken zonder datumstempel van de frankeermachine worden niet terugbetaald.



Verandering van adres, naam of andere gegevens

Neem contact op met:

- De Klantendienst van bpost om de wijziging van uw gegevens mee te delen (02 201 11 11).

Zendingen frankeren voor een derde

U wilt niet alleen uw eigen post frankeren maar ook die van een derde? Dat kan. Het enige wat u daarvoor moet doen, is een aanvraag indienen. De toelating is drie jaar geldig, daarna wordt ze telkens voor één jaar stilzwijgend verlengd.

U frankeert niet-beroepsmatig voor rekening van derden.

Geef de gefrankeerde zendingen af in uw postkantoor of stop ze in een rode envelop en deponeer ze in een brievenbus van bpost.

U frankeert beroepsmatig voor rekening van derden.

Geef de gefrankeerde zendingen dan uitsluitend af in een hoofdpstkantoor/logistiek platform of in een sorteercentrum. bpost behoudt zich het recht voor om een bepaald platform of sorteercentrum aan te duiden waar deze zendingen afgegeven moeten worden.

Op de envelop moet de naam van de gebruiker van de frankeermachine worden vervangen door de naam en het adres van de derde voor wie u de zending frankeert.



Stopzetten van uw contract

Indien u het contract voor uw frankeermachine wilt opzeggen, dient u uw machine zo snel mogelijk en op eigen kosten buiten gebruik te stellen.

Neem daarvoor contact op met uw leverancier. Zodra de machine buiten gebruik is gesteld, zal bpost u het eventueel resterende frankeerkrediet terugbetalen.

Onderhoud en herstelling van uw frankeermachine

Zowel voor u als voor bpost is het belangrijk dat uw machine goed functioneert (duidelijke afdrukken, goed lopende tellers, enz.).

Daarom vraagt bpost u om uw machine eenmaal per jaar grondig te laten nakijken.

Onderhoud van uw frankeermachine

- Volgens het model, reinig de printkop regelmatig. Vervang het inktpatroon tijdig zodat de afdrukken altijd goed leesbaar zijn.
- Neem een onderhoudscontract bij de leverancier van uw frankeermachine.

Herstelling van uw frankeermachine

Voor herstellingen dient u contact op te nemen met uw leverancier.

• Tijdens de kantooruren kunt u onverwacht het bezoek krijgen van één van onze medewerkers. Hij kan tijdens dit bezoek een proefafdruk maken om de goede werking en het correcte gebruik van uw machine te controleren. De kosten voor de proefafdrukken worden u terugbetaald. Graag willen wij u vragen om onze medewerkers vrije toegang te verlenen tot uw kantoren en hen te helpen bij de opname van de tellers en de controle van de werking van uw toestel.



• Nieuwe technologieën

Door de technologische vooruitgang kan het nodig zijn om bepaalde machines uit de handel te nemen. Bij de introductie van een nieuwe technologie wordt er echter altijd een overgangperiode voorzien tijdens dewelke de oude machines nog gebruikt mogen worden, meestal de tijd om ze boekhoudkundig af te schrijven. Deze modellen worden dan echter niet meer verkocht noch verhuurd. bpost zal u altijd tijdig informeren over mogelijke wijzigingen..



Uw factuur

Op het einde van de maand ontvangt u een factuur van bpost waarop de op uw machine opgeladen bedragen vermeld staan. Uiteraard moet u deze factuur niet betalen aangezien de bedragen al voldaan zijn. Ze kan echter nodig zijn voor uw boekhouding. Indien u materiaal huurt of bestelt bij uw leverancier, ontvangt u daarvoor een aparte factuur.

De op de factuur vermelde bedragen komen overeen met de op uw machine opgeladen frankieerkredieten en niet met de eventuele stortingen op de transitrekening.



Praktische informatie

Contact

bpost

Heeft u nog vragen over frankieermachines, de dienst Collect & Send / Collect On Demand of andere producten of diensten van bpost? Neem dan contact op met de Klantendienst van bpost.

bpost

Klantendienst
Anspachlaan 1 bus 1
1000 Brussel



02 201 11 11



www.bpost.be/frankieermachine

Leveranciers

Wilt u meer informatie over de machines zelf, neem dan contact op met een leverancier.

FRAMA BELGIUM B.V.B.A.

t Hofveld 6 B1
1702 Groot-Bijgaarden
T . 02 569 05 35
F . 02 569 36 79
E . info@frama.be

QUADIENT BELGIUM B.V.B.A.

Ikaroslaan 37
1930 Zaventem
T . 02 709 53 30
F . 02 709 53 33
E . info.be@quadiant.com

FRANCOTYP-POSTALIA N.V.

Quellinstraat 49,
2018 Antwerpen
T . 02 720 61 28
E . info@francotyp.be

INTIMUS INTERNATIONAL BELGIUM NV

Generaal de Wittelaan 17B
2800 Mechelen
T . 015 29 46 30
E . Info.belux@intimus.com



 Klantendienst + 32 (0)2 201 11 11
 www.bpost.be