



# 4. Les colis

Le service colis (bpack)	1
Colis : contenu, poids & dimensions	10
Préparation de vos colis	18
Dépôt de vos colis	29

# Table des matières

## Le service colis (bpack)



<b>1. Produits et services</b> .....	<b>1</b>
1.1 Clients contractuels .....	2
1.1.1 Formules d'envoi - <b>national</b> .....	2
1.1.2 Formules d'envoi - <b>international</b> .....	3
1.1.3 Formules de retour - <b>national</b> .....	4
1.1.4 Formules de retour - <b>international</b> .....	4
1.2 Clients non contractuels .....	5
1.2.1 Offre pour PME .....	5
1.2.2 Formules d'envoi - <b>national</b> .....	5
1.2.3 Formules d'envoi - <b>international</b> .....	6
1.3 bpack XL .....	7
1.3.1 Caractéristiques du produit .....	7
1.3.2 Lieux de dépôt et heures de dépôt .....	8
1.3.3 Spécificités fichier d'annonce bpack XL .....	8
<b>2. Service MesPréférences : réception de colis en cas d'absence</b> .....	<b>9</b>
2.1 Livraison chez un voisin (spécifié ou aléatoire) .....	9
2.2 Livraison dans un lieu sûr .....	9
2.3 Livraison directement dans un Point d'enlèvement .....	9
2.4 En cas d'absence, livraison dans un Point d'enlèvement préféré .....	9

## Colis : contenu, poids & dimensions

<b>1. Envois interdits non conformes ou non distribuables</b> .....	<b>10</b>
1.1 Marchandises exclues .....	10
1.1.1 Marchandises interdites .....	10
1.1.2 Marchandises dangereuses .....	11
1.1.3 Colis non conformes .....	12
<b>2. Poids et dimensions de vos colis</b> .....	<b>13</b>
2.1 Colis nationaux .....	13
2.1.1 Colis standard .....	13
2.1.2 Colis sous forme de rouleau .....	14
2.1.3 Bpack XL .....	14
2.2 Colis internationaux .....	15
2.2.1 Colis standard .....	15
2.2.2 Colis sous forme de rouleau .....	15
2.2.3 bpack@bpost international .....	16
2.2.4 Colis Internationaux ECONOMY .....	17

# Table des matières

## Préparation de vos colis

<b>1. Emballage de vos colis</b> .....	<b>18</b>
<b>2. Etiquettes et informations requises</b> .....	<b>19</b>
2.1 Etiquetage de vos colis .....	19
2.2 Présentation visuelle des colis - <b>national</b> .....	19
2.3 Obtenir les étiquettes à code-barres - <b>national</b> .....	20
2.3.1 Pour les clients contractuels .....	20
2.3.2 Pour les clients non contractuels (offre pour PME) .....	21
2.3.3 Via la machine à affranchir .....	21
2.4 Présentation visuelle des colis - <b>international</b> .....	22
2.5 Obtenir les étiquettes à code-barres - <b>international</b> .....	23
2.5.1 Pour les clients contractuels .....	23
2.5.2 Pour les clients non contractuels (offre pour PME) .....	23
2.5.3 Via la machine à affranchir .....	23
<b>3. Colis International - Formalités douanières</b> .....	<b>24</b>
3.1 Aperçu général des documents de douane relatifs aux envois internationaux .....	25
3.2 En pratique .....	26
3.2.1 Documents de douane – pour les envois en dehors l'UE fiscale .....	26
3.2.2 Instructions pour tous les envois à caractère commercial ("Commercial senders") hors UE fiscale .....	27
3.2.3 Factures commerciales ou pro forma ? .....	28

## Dépôt de vos colis

<b>1. Modes de livraison possibles</b> .....	<b>29</b>
<b>2. Fichier d'annonce</b> .....	<b>30</b>
<b>3. Lieux et heures de dépôt</b> .....	<b>30</b>
<b>4. Pré-tri du dépôt</b> .....	<b>32</b>
<b>5. Vérification de la qualité des codes-barres (traitement de colis non conformes)</b> .....	<b>34</b>
<b>6. Spécificités des colis avec option Samedi/Dimanche/Evening</b> .....	<b>35</b>
<b>7. Enlèvement à domicile</b> .....	<b>36</b>
7.1 Clients contractuels .....	36
7.1.1 Service Recurrent Collect (=anciennement Collect & Send) .....	36
7.1.2 Collect On Demand .....	37
7.1.3 Recurrent Collect All-In .....	38
7.2 Clients non contractuels (offre pour PME) .....	40
7.2.1 Flex Collect .....	40
7.2.2 Collect On Demand .....	40
<b>8. Dépôts volumineux et période de pic</b> .....	<b>40</b>
8.1 Planification de dépôts volumineux .....	40
8.2 Dépôts en période de pic .....	40



# Le service colis (bpack)

## 1. Produits et services<sup>1</sup>

Au niveau **national**, bpost met tout en œuvre pour assurer la livraison de vos colis à vos destinataires le premier jour ouvrable suivant leur dépôt. Chaque solution offre la possibilité de suivre l'acheminement de votre colis via le site web Track & Trace [www.bpost.be/trace](http://www.bpost.be/trace) ou l'application mobile 'My bpost' [www.bpost.be/site/fr/recevoir/recevoir-un-colis/my-bpost-app](http://www.bpost.be/site/fr/recevoir/recevoir-un-colis/my-bpost-app).

Au niveau **international**, bpack offre plusieurs solutions afin d'assurer la livraison de vos colis. Chaque formule d'envoi vers l'international, sauf International Economy, offre la fonction 'Track & Trace' qui vous permet de suivre l'acheminement de vos colis en ligne.

Voici un aperçu de produits et services disponibles pour les clients contractuels et non-contractuels de bpack.

Les options disponibles par produit peuvent être consultées sur les pages produit de bpack :



- Clients contractuels (national) :  
[www.bpost.be/site/fr/solutions-professionnelles/paquets/national](http://www.bpost.be/site/fr/solutions-professionnelles/paquets/national)
- Clients non-contractuels ('Prepaid') (national) :  
[www.bpost.be/fr/envoyer-colis/national](http://www.bpost.be/fr/envoyer-colis/national)
- Clients contractuels (international) :  
[www.bpost.be/site/fr/solutions-professionnelles/paquets/international](http://www.bpost.be/site/fr/solutions-professionnelles/paquets/international)
- Clients non-contractuels ('Prepaid') (international) :  
[www.bpost.be/fr/envoyer-colis/international](http://www.bpost.be/fr/envoyer-colis/international)

<sup>1</sup> Pour plus d'informations sur nos produits et services, prenez contact avec votre Account Manager ou le Service Clients (**02 201 11 11**).

<sup>2</sup> Les Conditions Générales du service bpack sont disponibles sur le site [www.bpost.be/fr/terms-and-conditions](http://www.bpost.be/fr/terms-and-conditions).



## 4. Les colis > Le service colis (bpack)

### 1.1 Clients contractuels

#### 1.1.1 Formules d'envoi - national

##### 1) bpack 24h Pro

- Livraison à l'adresse de votre choix (domicile, travail, ...)
- Livraison le jour ouvrable suivant le dépôt (standard de lundi au vendredi, le samedi en option payante)
- En cas d'absence, bpost dépose le colis suivant les préférences de livraison du destinataire<sup>1</sup>.
- Si le destinataire n'a pas indiqué de préférences, bpost peut déposer le colis dans un lieu sûr ou chez un voisin
- Indemnité possible en cas de perte ou de dommage du colis après le traitement de la plainte.

##### 2) bpack 24h Business

- Livraison vers vos clients professionnels, à l'adresse de votre choix
- Livraison le jour ouvrable suivant le dépôt (standard du lundi au vendredi, le samedi en option payante)
- En cas d'absence, 2<sup>e</sup> présentation automatique le jour ouvrable suivant
- Signature ou preuve de livraison incluse
- Garantie de base incluse

##### 3) bpack@bpost (Point d'enlèvement)

- Livraison dans l'un de nos Bureaux de Poste, Points Poste ou Distributeurs de Colis
- Livraison le 1<sup>er</sup> jour ouvrable suivant le dépôt
- Disponibilité du colis dans le Point d'enlèvement durant 15 jours calendrier
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis

##### 4) bpack 24/7 (Distributeur de Colis)

- Livraison dans l'un des Distributeurs de Colis
- Disponible pour des colis d'un format maximum de 420 mm x 310 mm x 580 mm
- Livraison le 1<sup>er</sup> jour ouvrable suivant le dépôt
- Disponibilité du colis dans le Distributeur de Colis durant 5 jours calendrier
- Indemnité en cas de perte ou de dommage non-visible du colis

##### 5) Click & Collect

- Livraison dans l'un de vos propres magasins
- Livraison le 1<sup>er</sup> jour ouvrable suivant le dépôt
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis

##### 6) bpack XL

- Livraison de colis lourds et/ou volumineux<sup>2</sup>
  - Dépôt chez Dynalogic Boom<sup>3</sup> avant 19h
  - Livraison le 1<sup>er</sup> jour ouvrable suivant le dépôt
  - En cas d'absence, 2<sup>e</sup> présentation
  - Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis
  - Signature du destinataire toujours requise
- Plus d'informations sur **bpack XL à la page 7**

#### Saviez-vous que ?

Pour les colis urgents, utilisez notre service Euro-Sprinters, avec livraison 24h/24, 7 jours sur 7.  
Plus d'infos sur [www.eurosprinters.com](http://www.eurosprinters.com).



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

<sup>2</sup> Poids : de 30 kg jusqu'à 170 kg - Dimensions : de 1,5 m jusqu'à 3,5 m - Pourtour (longueur+2x largeur+2x hauteur) >3 m - Volume jusqu'à maximum 1,5 m<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Dynalogic, Industrieweg 18, 2850 Boom. Avec accord de votre Account Manager, dépôt également possible à Bruxelles X, au Masspost Mouscron ou Lummen (phase test).



## 4. Les colis > Le service colis (bpack)

### 1.1.2 Formules d'envoi - international

#### 1) bpack World Express Pro<sup>1</sup>

- Valable dans un réseau de plus de 220 pays.<sup>2</sup>
- Livraison express à partir d'un jour ouvrable après le dépôt (du lundi au vendredi).
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis.
- Signature du destinataire toujours requise.

#### 2) bpack World Business<sup>1</sup>

- Valable dans un réseau de plus de 220 pays.<sup>3</sup>
- Livraison à partir d'1 jour ouvrable après le dépôt (du lundi au vendredi).
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis.
- Signature du destinataire possible (option payante).

#### 3) International Home Economy

- Valable à destination de 26 pays européens.
- Valable pour des envois de max. 2 kg et de dimensions suivantes : longueur  $\leq$  60 cm et  $L + l + h \leq$  90 cm.
- Livraison à partir d'1 jour ouvrable après dépôt (du lundi au vendredi).
- Pas d'indemnité en cas de perte ou dommage du colis.
- Pas de signature du destinataire possible.

#### 4) International Home Letterbox

- Valable aux Pays-Bas.
- Valable pour des envois de max. 2 kg et de dimensions suivantes: 38 x 26,4 x 3,2 cm.
- Livraison à partir d'1 jour ouvrable après dépôt (du lundi au samedi).
- Pas d'indemnité en cas de perte ou dommage du colis.
- Pas de signature du destinataire possible.

#### 5) bpack Europe Business

- Valable à destination de clients professionnels, dans 26 pays européens.<sup>4</sup>
- Livraison en 2 à 4 jours ouvrables pour les pays limitrophes, 3 à 5 jours ouvrables pour le reste de l'Europe (du lundi au vendredi).
- Jusqu'à 3 présentations du colis en cas d'absence du destinataire.
- Garantie de base incluse.
- Signature du destinataire toujours requise.

#### 6) bpack@bpost international

- Livraison dans un Point d'enlèvement ou un Distributeur de Colis en France, au Luxembourg ou aux Pays-bas.
  - Livraison à partir de 2 jours ouvrables après le dépôt (du lundi au samedi pour les Pays-Bas et le Luxembourg, du mardi au samedi pour la France).
  - Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis.
  - Disponibilité du colis dans le Point d'enlèvement durant minimum 7 jours calendrier.
  - Pas de possibilité de livraison contre signature du destinataire pour une livraison en Distributeur de Colis.
  - Attention, des restrictions de poids et dimensions peuvent être imposées par les pays de destination.
- Retrouvez ces spécificités sous **2.2 Colis internationaux**.

new

<sup>1</sup> Selon le pays de destination, des accusés de réception alternatifs peuvent également être autorisés.

<sup>2</sup> Consultez la liste sur [www.bpost.be/sites/default/files/landing\\_page/bpack\\_World\\_Express\\_Pro\\_Zones\\_FR.pdf](http://www.bpost.be/sites/default/files/landing_page/bpack_World_Express_Pro_Zones_FR.pdf). Certains pays imposent des restrictions supplémentaires de contenu, poids et/ou dimensions. Pour plus de précisions, contactez notre Service Clientèle [www.bpost.be/fr/contacter-bpost](http://www.bpost.be/fr/contacter-bpost).

<sup>3</sup> Consultez la liste sur [www.bpost.be/fr/zonesbpackworldbusiness](http://www.bpost.be/fr/zonesbpackworldbusiness).

<sup>4</sup> Consultez la liste sur [www.bpost.be/site/fr/business/send\\_post/parcels/bpack\\_europe\\_business.html](http://www.bpost.be/site/fr/business/send_post/parcels/bpack_europe_business.html).



## 4. Les colis > Le service colis (bpack)

### **Retour à l'expéditeur**



Un supplément pour le renvoi à l'expéditeur s'applique à tous les colis nationaux et internationaux, **à l'exception des colis qui sont renvoyés via une formule de retour.**

Le supplément s'applique dans le cas où l'envoi est :

- refusé par le destinataire
- non réclamé par le destinataire
- non livrable (adresse erronée)

### 1.1.3 Formules de retour - national

#### 1) bpack Easy Retour

- L'étiquette retour est fournie par l'e-commerçant (jointe à la commande initiale ou téléchargeable et imprimable par le consommateur)
- Le consommateur dépose le colis dans notre réseau (Bureau de Poste, Point Poste, Point Colis ou Distributeur de Colis)
- Retour endéans les 24 ou 48 heures (si dépôt en Point Colis) à compter de la réception du colis par bpost (du lundi au vendredi)
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis

#### 2) bpack Easy Retour Printfree

- Le consommateur reçoit un code-barres qui lui permet de demander l'impression de l'étiquette retour au guichet d'un Bureau de Poste ou d'un Point Poste
- Retour endéans les 24 heures à compter de la réception du colis par bpost (du lundi au vendredi)
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis

### 1.1.4 Formule de retour - international

#### 1) bpack World Easy Return

- L'étiquette retour est fournie par l'e-commerçant (jointe à la commande initiale ou téléchargeable et imprimable par le consommateur).
- Valable dans 22 pays européens<sup>1</sup>.
- Retour entre 2 et 5 jours ouvrables après l'envoi (du lundi au vendredi).
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis.

<sup>1</sup> Consultez la liste sur [www.bpost.be/bpack/docs/bpack\\_World\\_Easy\\_Return\\_countries\\_fr.pdf](http://www.bpost.be/bpack/docs/bpack_World_Easy_Return_countries_fr.pdf).



## 4. Les colis > Le service colis (bpack)

### 1.2 Clients non contractuels

#### 1.2.1 Offre pour PME

Grâce à notre offre faite sur mesure pour les PME, vous pouvez gérer vos colis plus efficacement tout en gagnant du temps et de l'argent.

Pour devenir client, rien de plus simple : il suffit de créer un compte gratuit et vous bénéficiez directement des avantages suivants :

- Paiement par facturation bimensuelle pour les colis envoyés
- Historique avec le dernier statut de vos colis (Track & Trace)
- Un tableau de bord avec données en temps réel qui vous donne un aperçu complet sur les colis envoyés et le montant facturé.
- Support en ligne pour une prise en charge rapide de vos questions
- 3 méthodes de livraison en Belgique :
  - À la maison ou sur le lieu de travail
  - Dans un Point d'enlèvement
  - Dans un Distributeur de Colis
- Envoi vers plus de 220 destinations dans le monde
- Connexion gratuite de votre boutique à notre plateforme d'envoi via différents plugins afin de créer automatiquement vos étiquettes d'envoi. Plus d'infos sur [www.bpost.be/fr/plugin-bpost](http://www.bpost.be/fr/plugin-bpost).

#### **Vous envoyez plus de 100 colis par an ? Bonne nouvelle !**

Vous recevez alors pour chaque colis envoyé un crédit d'envoi. Plus vous envoyez, plus vous êtes récompensé. Un an après la création de votre compte, le montant total des crédits d'envois épargnés sera déduit de votre (vos) prochaine(s) facture(s).

En savoir plus sur notre offre pour PME : [www.bpost.be/fr/envoyer-colis-professionnel](http://www.bpost.be/fr/envoyer-colis-professionnel).

#### 1.2.2 Formules d'envoi - national

##### 1) Standard

- Envoi vers une adresse :
  - Livraison prévue le premier jour ouvrable après le dépôt
  - Jusqu'à 10 kg
  - Indemnité à hauteur des frais d'envoi en cas de perte ou de dommages
  - Livraison de vos colis à l'adresse de votre choix
    - En cas d'absence bpost dépose le colis suivant les préférences de livraison du destinataire<sup>1</sup>
- Envoi vers un Point d'enlèvement :
  - Livraison prévue le premier jour ouvrable suivant le dépôt
  - Jusqu'à 10 kg
  - Indemnité à hauteur des frais d'envoi en cas de perte ou de dommages
  - Livraison dans l'un de nos Bureaux de Poste, Points Poste ou Points Colis
    - Disponibilité du colis dans le Point d'enlèvement durant 15 jours calendrier
- Envoi vers un Distributeur de Colis :
  - Livraison prévue le premier jour ouvrable suivant le dépôt
  - Jusqu'à 10 kg
  - Indemnité à hauteur des frais d'envoi en cas de perte ou de dommages
  - Livraison dans l'un des Distributeurs de Colis
    - Disponible pour des colis d'un format maximum de 420 mm x 310 mm x 580 mm
    - Disponibilité du colis dans le Distributeur de Colis durant 5 jours calendrier

<sup>1</sup> S'il n'y a pas de préférences déterminées par le destinataire, bpost peut déposer le colis dans un lieu sûr ou chez un voisin.





## 4. Les colis > Le service colis (bpack)

### 2) Avec Garantie

- Envoi vers une adresse :
  - Livraison prévue le premier jour ouvrable suivant le dépôt
  - Jusqu'à 30 kg
  - Garantie incluse : couverture jusqu'à un maximum de 500 € en cas de perte ou de dommages
  - Preuve de distribution incluse : signature à la livraison
  - Livraison à l'adresse de votre choix
- Envoi vers un Point d'enlèvement :
  - Livraison prévue le premier jour ouvrable suivant le dépôt
  - Jusqu'à 30 kg
  - Garantie incluse : couverture jusqu'à un maximum de 500 € en cas de perte ou de dommages
  - Preuve de distribution incluse : signature à la livraison
  - Livraison de vos colis dans l'un de nos Bureaux de Poste, Points Poste ou Points Colis
    - Disponibilité du colis dans le Point d'enlèvement durant 15 jours calendrier
- Envoi vers un Distributeur de Colis :
  - Livraison prévue le premier jour ouvrable suivant le dépôt
  - Jusqu'à 30 kg
  - Garantie incluse : couverture jusqu'à un maximum de 500 € en cas de perte ou de dommages
  - Livraison de vos colis dans l'un des Distributeurs de Colis
    - Disponible pour des colis d'un format maximum de 420 mm x 310 mm x 580 mm
    - Disponibilité du colis dans le Distributeur de Colis durant 5 jours calendrier

#### Saviez-vous que ?

Pour les colis urgents, utilisez notre service Euro-Sprinters, avec livraison 24h/24, 7 jours sur 7. Plus d'infos sur [www.eurosprinters.com](http://www.eurosprinters.com).



### 1.2.3 Formules d'envoi - international

#### 1) Standard

- Livraison de vos colis jusqu'à 30 kg dans un réseau de 220 destinations<sup>1</sup>.
- Suivi de l'acheminement du colis en ligne.
- Indemnité de base en cas de perte ou de dommage du colis.

#### 2) With warranty

- Livraison de vos colis de maximum 30 kg dans un réseau de 220 destinations<sup>1</sup>.
- Suivi de l'acheminement du colis en ligne.
- Garantie incluse : couverture jusqu'à un maximum de 500 € en cas de perte ou de dommages

<sup>1</sup> Consultez la liste sur [www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays\\_FR-bpackWorld\\_0.pdf](http://www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays_FR-bpackWorld_0.pdf).



## 4. Les colis > Le service colis (bpack)

### 1.3 bpack XL

#### Cette page répertorie les particularités concernant le produit bpack XL.

Les informations générales sur les colis peuvent être trouvées dans les pages du service de colis.

- Bpack XL n'est disponible que pour les clients contractuels
- Vous pouvez demander un contrat à votre Account Manager et en tant que nouveau client, vous serez guidé par notre Implementation Team
- Destination des bpack XL : Belgique, Pays-Bas, Luxembourg
- La distribution contre signature a lieu entre 8h et 22h le jour ouvrable suivant le dépôt
- Deuxième présentation standard
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du colis jusqu'à 500 €
- Flux d'informations clair par e-mail et confirmation de livraison
- Plusieurs options sont possibles

#### 1.3.1 Caractéristiques du produit

##### 1) Un colis devient un bpack XL dès que :

- le poids est supérieur à 30 kg; ou
- longueur > 150 cm; ou
- longueur + 2x largeur + 2x hauteur > 300 cm.

##### 2) Maxima:

- poids maximum : 170 kg
- volume maximum : 1,5 m<sup>3</sup>
- longueur maximum : 3,5 m
- longueur + 2x largeur + 2x hauteur : maximum 5,5m

##### 3) Une distinction est faite entre les colis 1XL et 2XL

On parle d'un colis 2XL dès que :

- le poids dépasse 35 kg; ou
- la longueur est supérieure à 275 cm; ou
- le volume est supérieur à 0,30m<sup>3</sup>





## 4. Les colis > Le service colis (bpack)

### 1.3.2 Lieux de dépôt et heures de dépôt

Les colis XL sont acheminés vers leur lieu de dépôt par le client, bpost ne procédant pas à leur enlèvement.



**Dynalogic** : Industrieweg 18, 2850 Boom: les jours ouvrables entre 12h et 19h

Ce n'est qu'avec l'accord préalable de votre Account Manager que la livraison est également possible en

- Hyper Masspost Brussels X<sup>1</sup> (jusqu'à 17h)
- Masspost Mouscron<sup>1</sup> (jusqu'à 16h)
- Masspost Lummen<sup>1</sup> (jusqu'à 15h)

Vous pouvez trouver les adresses et les heures d'ouverture sur [www.bpost.be/masspost](http://www.bpost.be/masspost).

Au moment du dépôt, des palettes séparées sont exigées pour les colis 1XL et 2XL.

### 1.3.3 Spécificités fichier d'annonce bpack XL

Le fichier d'annonce pour le produit bpack XL doit contenir obligatoirement en plus les données suivantes :

- dimensions
- poids
- adresse e-mail du destinataire

<sup>1</sup> Maximum 20 palettes par client et par jour.



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

---

bpost a développé pour ses clients une **plateforme** ([www.bpost.be/mespreferences](http://www.bpost.be/mespreferences)) sur laquelle il leur est possible, en tant que destinataire d'un colis, de spécifier leurs préférences de livraison en cas d'absence.

Afin de respecter les préférences de vos destinataires, il est important de nous transmettre **l'adresse email** avec laquelle ils ont fait leur commande. Ainsi nous pourrons lier la livraison de leur colis avec leurs préférences.



#### 2.1 Livraison chez un voisin (spécifié ou aléatoire)

- A max. 50 m de l'adresse de livraison.
- Cette préférence n'est pas disponible pour les colis livrés contre remboursement.
- Préférence non disponible pour un colis avec option de livraison 'evening delivery'.

#### 2.2 Livraison dans un lieu sûr

- Livraison à l'adresse dans un lieu sûr, sec et accessible.
- En cas de colis contre signature, la preuve de livraison sera une photo.
- Cette préférence n'est pas disponible pour les colis livrés contre remboursement et/ou 'avec Garantie'.

#### 2.3 Livraison directement dans un Point d'enlèvement<sup>1</sup>

- Livraison directe dans le Point d'enlèvement spécifiquement choisi par le client.
- Pour les colis livrés contre remboursement, la livraison ne sera possible que dans un Bureau de Poste ou un Point Poste.
- Préférence non disponible pour un colis avec option de livraison 'evening delivery'.

#### 2.4 En cas d'absence, livraison dans un Point d'enlèvement préféré<sup>1</sup>

- Livraison dans le Point d'enlèvement spécifiquement choisi par le client.
- Livraison le premier jour ouvrable suivant la tentative de livraison à l'adresse du client.
- Pour les colis livrés contre remboursement, la livraison ne sera possible que dans un Bureau de Poste ou un Point Poste.

Au cas où la livraison à domicile n'est pas possible et que bpost ne dispose d'aucune information sur les préférences de livraison du destinataire, bpost peut livrer proactivement chez un voisin ou en lieu sûr et informe le client de cette livraison.



<sup>1</sup> Uniquement si le colis n'a pu être directement déposé dans la boîte aux lettres.



# Colis : contenu, poids & dimensions

new

## 1. Envois interdits, non conformes ou non distribuables

### 1.1. Marchandises exclues

Il incombe au Client de déterminer si les Colis nécessitent des autorisations spécifiques pour permettre le Transport et d'en informer bpost par écrit.

Avant de remettre des Colis à bpost pour tout envoi, le Client doit vérifier que le transport de ces Colis n'est pas interdit, soumis à des restrictions en vertu de dispositions réglementaires, y compris l'OACI/IATA pour le fret aérien, et/ou de la présente Convention, ou que des autorisations sont requises, compte tenu des moyens de transport et des services de transport de bpost et du pays de livraison des Colis.

Le Client garantit de ne pas faire transporter par bpost des Marchandises Exclues, à savoir des marchandises interdites, des marchandises dangereuses, des Colis non conformes (ensemble "Marchandises Exclues").

#### 1.1.1. Marchandises interdites

Toute marchandise interdite en vertu des dispositions réglementaires applicables, y compris la législation postale, notamment, mais pas exclusivement :

- i. Drogues et substances toxiques : y compris les stupéfiants et les substances psychotropes (par exemple, des médicaments tels que certains somnifères et sédatifs, des analgésiques puissants, des médicaments pour traiter le TDAH, ...), les drogues douces (par exemple le cannabis, l'huile de cbd, la pâte de cbd et le qat), les drogues dures (par exemple la cocaïne et l'ecstasy);
- ii. Produits chimiques : e.a. les substances explosives, inflammables ou radioactives ou autres substances dangereuses, le dioxyde de carbone sous forme solide (neige carbonique), les gaz sous pression, les substances toxiques ou corrosives, les carburants et les peroxydes organiques ;
- iii. Armes et leurs composants : y compris les armes à feu, les armes factices, les couteaux (balistiques), les poings américains, les armes à chocs électriques, les sprays au poivre, les munitions, les armes contrefaites ;
- iv. Matériel pornographique interdit : y compris les vidéos et les imprimés et les objets qui portent des annotations externes dont la production, la possession ou la distribution sont interdites et contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- v. Produits soumis à accises : produits à base de tabac, ou autres produits soumis à accises ;
- vi. Objets de valeur : e.a. les valeurs au porteur (à l'exclusion des chèques nominatifs d'une valeur maximale de 500 EUR par Colis et si une garantie de base a été choisie), les pièces de monnaie et les billets de banque ;
- vii. Marchandises exclues : e.a. les marchandises de contrefaçon et les objets, écrits ou substances en général dont l'importation, l'exportation, la production, la circulation, la distribution, l'utilisation, la possession, la vente ou le transport sont interdits par la loi et les envois indiquant des destinations interdites ou contenant des marchandises interdites en vertu du droit commercial, ainsi que toute marchandise interdite en vertu des lois ou règlements de toute Autorité d'un pays par lequel les marchandises doivent transiter ;



## 4. Les colis > Colis : contenu, poids & dimensions

- viii. Bijoux et objets de valeur : e.a. les bijoux (à l'exception des bijoux fantaisie, dans la mesure où ils ne contiennent pas d'or, d'argent ou de pierres précieuses, ne dépassent pas la valeur de 500 EUR par Colis et si une garantie de base a été choisie), les œuvres d'art et les objets de collection ou autres matériaux de valeur, y compris les fourrures animales ;
- ix. Substances : e.a. les substances biologiques et/ou infectieuses périssables, les denrées alimentaires congelées et réfrigérées et les denrées alimentaires ne répondant pas au code produit PR52 (préemballées et à conserver à température ambiante), les parties du corps, les restes humains et les produits issus du tabac ou d'autres produits soumis à accises ;
- x. Animaux : e.a. les animaux vivants ou morts, les organismes, les parasites ;
- xi. Marchandises sensibles à la température : toute marchandise nécessitant un transport sous température contrôlée ;
- xii. Envois dont la valeur dépasse 25 000 EUR.

### 1.1.2. Marchandises dangereuses

Toutes les marchandises qui, en raison de leur forme, de leur nature ou de leur emballage, peuvent présenter un danger pour les personnes, l'environnement ou causer des dommages aux autres Colis, aux équipements de bpost ou aux biens de tiers.

Il s'agit notamment de marchandises et de substances considérées comme des marchandises dangereuses parce que leur transport et leur traitement sont soumis aux règles de l'OACI (Organisation de l'aviation civile internationale) et de l'IATA (Association du transport aérien international) relatives au transport international de marchandises dangereuses, à l'ADR, l'Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route et à d'autres lois pertinentes, ce qui fait qu'elles ne peuvent pas être remises à bpost pour le Transport.

Sont notamment considérés comme dangereux :

- i. Matières et objets explosifs : feux d'artifice, munitions, poudre à canon, airbags...
- ii. Gaz (combustibles et non combustibles) : e.a. les aérosols (par exemple, déodorants, désodorisants, laques pour cheveux et crème fraîche), gaz de camping, briquets, extincteurs, bouteilles de plongée, monoxyde de carbone, chlore...
- iii. Liquides et substances inflammables : e.a. les boissons alcoolisées dont la teneur en alcool est supérieure à 24 %, les gels pour les mains, les parfums et l'après-rasage, les vernis (à ongles), les vernis et les peintures, l'essence et l'alcool à brûler, les colles et adhésifs, les décapants ou diluants pour peintures, vernis et laques, les allumettes, le phosphore, le sodium...
- iv. Substances oxydantes : e.a. les désinfectants, l'eau de javel, les colorants pour cheveux et textiles...
- v. Substances toxiques et infectieuses : e.a. les pesticides et les herbicides, les organismes infectieux (par exemple, les bactéries, les virus, les parasites), les échantillons médicaux et les échantillons de recherche...
- vi. Substances radioactives : e.a. les déchets médicaux, les vêtements de protection, les gants et les outils contaminés par de petites quantités de substances radioactives
- vii. Substances corrosives : e.a. les liquides de nettoyage, les substances pour l'élimination et la prévention de la rouille, le mercure, le gallium, les batteries au plomb...
- viii. Déchets



## 4. Les colis > Colis : contenu, poids & dimensions

- ix. Médicaments et dispositifs médicaux : e.a. les médicaments délivrés uniquement sur ordonnance...
- x. Batteries<sup>1</sup> : e.a. les batteries au lithium en vrac ou emballées individuellement, les batteries et huiles usagées, les aimants, les batteries au lithium-ion supérieures à 100 Wh placées dans un appareil, les vélos électriques, les steps et hoverboards, les ordinateurs portables avec batterie externe, les fauteuils roulants électriques, les power banks, les petits groupes électrogènes fixes, les défibrillateurs externes automatiques...

Nonobstant les dispositions ci-dessus, le Client est autorisé à faire transporter des marchandises dangereuses par bpost dans la mesure où ces marchandises dangereuses (i) relèvent des exemptions basées sur les chapitres 3.4 et 3.5 de l'ADR, (ii) le Client remplit les conditions, y compris les conditions d'emballage et d'étiquetage, reprises dans l'ADR pour faire transporter ces Colis et (iii) bpost a été informée par écrit avant la remise des Colis. Nonobstant les dispositions ci-dessus, le Client a le droit de faire transporter des piles et batteries au lithium par bpost dans la mesure où (i) les piles et batteries présentées au transport ne sont pas soumises aux prescriptions de l'ADR, à l'exception des dispositions particulières dont, entre autres, 188 et 636 de l'ADR qui prévoient les conditions d'exemption de cette réglementation (ii) le Client respecte les conditions, dont les conditions d'emballage et d'étiquetage contenues dans l'ADR pour que ces Colis puissent être transportés, (iii) bpost a été informée par écrit avant de confier les Colis et (iv) le transport de ces Colis ne serait pas interdit par d'autres dispositions réglementaires compte tenu, entre autres, des moyens de transport concernés et, le cas échéant, ces Colis sont conformes aux exigences de ces dispositions réglementaires applicables.

### 1.1.3. Colis non conformes

Les Colis non conformes sont des Colis (autres que les Marchandises interdites et les Marchandises dangereuses), qui ne sont pas conformes aux termes des présentes Conditions Générales et/ou aux dispositions réglementaires applicables, y compris :

- i. Les Colis dont l'adresse de livraison est manquante, incomplète, peu claire ou illisible, ou non conforme aux règles d'adressage incluses dans les Manuels Opérationnels ;
- ii. Les Colis qui ne sont pas conformes aux règles techniques et opérationnelles applicables (notamment en matière de poids et de dimensions) ;
- iii. Les Colis pour lesquels les données nécessaires n'ont pas été fournies par voie électronique ;
- iv. Les Colis pour lesquels les formalités douanières nécessaires n'ont pas été accomplies ; ou
- v. Les Colis qui ne sont pas correctement emballés ou dont l'emballage n'est pas approprié au contenu des Colis.
- vi. Les Colis qui ne sont pas conformes aux autorisations requises ou aux conditions qui y sont imposées.

<sup>1</sup> Certaines batteries au lithium placées dans des appareils sont autorisées. Consultez les conditions pour l'envoi de batteries installées dans un appareil : [www.bpost.be/sites/default/files/migrate/OnepagerDG\\_FR.PDF](http://www.bpost.be/sites/default/files/migrate/OnepagerDG_FR.PDF)

### 2. Poids et dimensions de vos colis

#### 2.1 Colis nationaux

##### Saviez-vous que ?

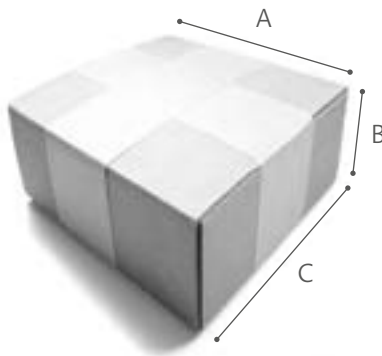
Un envoi est automatiquement considéré comme colis s'il dépasse

- 2 kg ou
- l'une des dimensions suivantes, à savoir 350 mm (A) x 230 mm (C) x 30 mm (B)



##### 2.1.1 Colis standard

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



<b>Dimensions minimum</b>	· Largeur 112 mm · Longueur 145 mm
<b>Dimensions maximum</b>	· Longueur 1,5 m · Somme de A + 2B+ 2C : 3 m
<b>Poids maximum</b>	· 30 kg · 2kg/dm <sup>3</sup>

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



Les colis qui dépassent les dimensions maximales (côté le plus long 1,5 m, 3 m au total) et/ou la limite de poids (max 30 kg) ne sont pas acceptés pour le dépôt en Bureau de Poste, Point Poste, Point Colis ou par enlèvement pick-up. Ils peuvent être acceptés en Masspost; des frais supplémentaires seront alors ajoutés à la facture (clients contractuels uniquement)

##### Densité du colis<sup>1</sup>

Un supplément tarifaire sera appliqué aux colis transportables pour lesquels la densité en kg/m<sup>3</sup> est inférieure à une valeur seuil de 120 kg/m<sup>3</sup>. Le supplément applicable sera calculé par chaque kg manquant inférieur à 120 kg/m<sup>3</sup>.

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



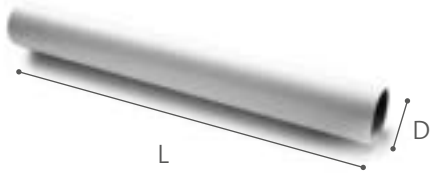
<sup>1</sup> Uniquement applicable aux clients contractuels.



## 4. Les colis > Colis : contenu, poids & dimensions

### 2.1.2 Colis sous forme de rouleau

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



<b>Dimensions minimum</b>	· Longueur $\geq$ 100 mm et · Longueur + (2 x diamètre) $\geq$ 170 mm
<b>Dimensions maximum</b>	· Longueur $\leq$ 1,5 m et · Longueur + (4x diamètre) $\leq$ 3 m
<b>Poids maximum</b>	· 30 kg · 2kg/dm <sup>3</sup>

### 2.1.3 Bpack XL



<b>Volume</b>	Maximum : 1,5 m <sup>3</sup>
<b>Longueur</b>	Maximum : 3,5 m
<b>Poids</b>	Maximum : 170 kg

Vous trouverez toutes les informations concernant bpack XL sous le chapitre Le service colis (bpack), 1.3 bpack XL.



## 4. Les colis > Colis : contenu, poids & dimensions

### 2.2 Colis internationaux

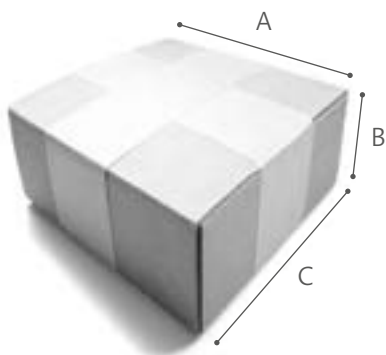
#### 2.2.1 Colis standard

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

Certains pays imposent des restrictions supplémentaires concernant les poids et/ou dimensions pour certains produits (ex bpack world express).



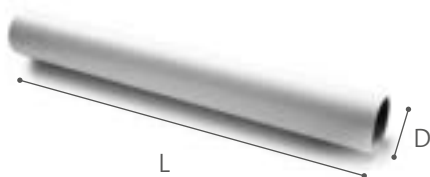
Veillez contacter notre **Service Clients** pour plus de précisions [www.bpost.be/fr/contacter-bpost](http://www.bpost.be/fr/contacter-bpost).



<b>Dimensions minimum</b>	· Largeur 153 mm · Longueur 240 mm
<b>Dimensions maximum</b>	· 1,5 m · 3 m pour la somme de $(A) + (2 \times B) + (2 \times C)$ <sup>1</sup>
<b>Poids maximum<sup>3</sup></b>	· 30 kg <sup>2</sup> · 2kg/dm <sup>3</sup>

#### 2.2.2 Colis sous forme de rouleau

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



<b>Dimensions maximum</b>	· 1,5 m
<b>Diamètre maximum</b>	· 400 mm
<b>Poids maximum<sup>3</sup></b>	· 30 kg <sup>2</sup> · 2kg/dm <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Pour la France, si  $L \times l \times h > 150$  cm, un supplément tarifaire sera appliqué.

<sup>2</sup> Dépôt uniquement via Dynalogic, Industrieweg 18, 2850 Boom, plus d'informations sous le chapitre **Le service colis (bpack), 1.3 bpack XL**.

<sup>3</sup> Certains pays limitent le poids des colis à des poids inférieurs (exemple : 20 kg): voir restrictions par pays sur [www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays\\_FR-bpackWorld\\_0.pdf](http://www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays_FR-bpackWorld_0.pdf).



## 4. Les colis > Colis : contenu, poids & dimensions

new

### 2.2.3 bpack@bpost international

Spécificités pour les colis bpack@bpost international (transmis vers un Point Colis ou un Point d'enlèvement en France, au Luxembourg ou vers les Pays-Bas)

#### Envois vers la France

##### a Vers un Point d'Enlèvement

- Poids maximum** • 30 kg
- Dimensions maximum** • chaque dimension  $\leq$  1200 mm  
• longueur + largeur + hauteur  $\leq$  1500 mm

##### b Vers un Distributeur de Colis

- Poids maximum** • 25 kg
- Dimensions maximum** • 640 x 380 x 390 mm

#### Envois vers le Luxembourg

##### a Vers un Point d'Enlèvement

- Poids maximum** • 30 kg
- Dimensions maximum** • chaque dimension  $\leq$  1500 mm  
• longueur + 2x largeur + 2x hauteur  $\leq$  3000 mm

##### b Vers un Distributeur de Colis

- Poids maximum** • 30 kg
- Dimensions maximum** • 750 x 440 x 610 mm

#### Envois vers les Pays-Bas

##### a Vers un Point d'Enlèvement

- Poids maximum** • 20 kg
- Dimensions maximum** • 800 x 500 x 400 mm  
• longueur x largeur x hauteur  $\leq$  150 dm<sup>3</sup> (la contenance de 150 l)

##### b Vers un Distributeur de Colis

- Poids maximum** • 20 kg
- Dimensions maximum** • 600 x 350 x 350 mm



## 4. Les colis > Colis : contenu, poids & dimensions

### 2.2.4 Colis Internationaux ECONOMY

<b>Poids maximum</b>	• 2 kg
<b>Dimensions minimum</b> <i>(un des côtés doit dépasser une des dimensions suivantes)</i>	• largeur : 230 mm • longueur : 350 mm • hauteur : 30 mm
<b>Dimensions maximum</b>	• chaque dimension $\leq$ 600 mm • longueur + largeur + hauteur $\leq$ 900 mm
<b>Dimensions rouleaux</b>	• longueur $<$ 600 mm • diamètre $<$ 200 mm



# Préparation de vos colis

## 1. Emballage de vos colis

---

Pour toute question concernant l'emballage et le contenu de vos colis, veuillez vous référer à [www.bpost.be/sites/default/files/parcel/Verpakkingsgids\\_Bedrijven\\_FR.pdf](http://www.bpost.be/sites/default/files/parcel/Verpakkingsgids_Bedrijven_FR.pdf).



Si le contenu n'a pas été emballé de manière adéquate, aucun dédommagement n'est octroyé en cas de détérioration du colis.

De plus, sachez que vos colis peuvent être refusés si :

- L'emballage est défectueux ou incorrectement fermé ;
- L'emballage n'est pas étanche ;
- Le contenu représente un risque pour la santé et la sécurité (du chauffeur ou de l'environnement).

### **Emballages de couleur noire, noire mat et en film noir**

Ce type d'emballage pouvant perturber la bonne lecture de vos paquets et par là-même provoquer un retard dans leur traitement, nous vous recommandons fortement d'éviter leur utilisation.

Dans le cas contraire nous ne pouvons vous garantir un traitement optimal de ceux-ci.



### **Colis XL**

De par leur volume et poids, les colis XL et 2 XL doivent bénéficier d'un conditionnement particulièrement bien renforcé pour éviter tout dommage à son contenu lors des différentes manipulations.





### 2. Etiquettes et informations requises

---

#### 2.1 Etiquetage de vos colis

Afin d'assurer le traitement correct dans le tri et distribution de votre colis :

Votre colis doit toujours être pourvu d'étiquettes autocollantes claires et lisibles.

##### Règles à suivre pour le collage de l'étiquette :

- Les étiquettes doivent être collées sur une surface rigide
- Les étiquettes doivent être collées sans pli
- Les étiquettes doivent être collées sur la plus grande surface du colis, qui doit être plane et propre
- L'étiquette ne peut jamais être collée à cheval sur 2 faces.
- Ne pas utiliser la surface collante de l'étiquette pour fermer le colis

##### Règles à suivre pour les étiquettes imprimées elles-mêmes :

- Les champs obligatoires (adresse du destinataire, adresse de retour, code à barres, ...) doivent être positionnés au bon endroit sur l'étiquette et être parfaitement lisibles
- Zone d'adresse de couleur claire, et de préférence blanche.
- Impression du code-barres en noir.
- Contraste constant (entre la couleur de fond et les barres du code)

Si les codes-barres imprimés sur les colis ne sont pas protégés par une fenêtre ou un film transparent, l'encre doit être résistante (pluie, lumière du soleil, traitement, etc).



Les imprimantes 'matricielles' ou 'à tambour' ne permettent pas une impression correcte des étiquettes.

##### Règles spécifiques à suivre en cas d'envoi sous enveloppe de fenêtre :

- L'adresse de destination et le code-barres 'P' doivent toujours rester visibles à travers toute la fenêtre, même si le document bouge dans l'enveloppe.
- En cas d'un envoi COD (paiement par le destinataire à la livraison), le code-barres spécifique (avec mention du montant de l'envoi contre remboursement) doit toujours rester visible à travers la fenêtre. Les fenêtres transparentes, les films ou le papier plastique doivent être suffisamment transparents pour permettre la lecture du code-barres.

#### 2.2. Présentation visuelle des colis - national

Un colis bpack comporte toujours une étiquette ou un bordereau avec un code-barres 'P' unique commençant par '3232'.





## 4. Les colis > Préparation de vos colis

**Les informations suivantes doivent figurer sur la face avant du colis** (correspondant toujours à une des plus grandes surfaces du colis)

- adresse de destination
- adresse de retour (toujours située en Belgique)
- code-barres (étiquette)
  - basé sur la norme de l'UPU (Universal Postal Union)
  - du type 128/HR
  - structuré selon les spécifications bpost en matière de colis
  - débutant par 3232
  - précédé d'un 'P'
  - nouvelle norme code transporteur
- options bpack éventuelles (exemple : Signature, COD, etc.) reprises sur la zone réservée à cet effet

### Saviez-vous que ?

Vous pouvez vérifier une adresse via le validateur d'adresse de bpost sur [www.bpost.be/site/fr/residential/customerservice/search/address.html](http://www.bpost.be/site/fr/residential/customerservice/search/address.html).



## 2.3 Obtenir les étiquettes à code-barres - national

### 2.3.1 Pour les clients contractuels

Deux possibilités s'offrent à vous

- Imprimez les étiquettes à l'aide de l'application en ligne Shipping Manager.

- Le nom d'utilisateur et mot de passe sont communiqués en concluant le contrat
- Le mode d'emploi comment créer un code à barres et les questions fréquentes peuvent être consultés via : [www.parcel.bpost.be/fr](http://www.parcel.bpost.be/fr).



- **Créez vos propres étiquettes** : en tenant compte des spécifications techniques imposées par bpost (consultables (version ENG) via [bpost.freshdesk.com/helpdesk/attachments/4138367637](http://bpost.freshdesk.com/helpdesk/attachments/4138367637) - voir chapitre C.4)

Exemple d'étiquette

		Expéditeur/Afzender : Company Departement Contact Person Street & Number Postal Code & City
	Paquet - Pakket	
P	 323299902616489000563030	
Company Departement Contact Person Street & Number Postal Code & City (Country)		A20A





## 4. Les colis > Préparation de vos colis

### 2.3.2 Pour les clients non contractuels (offre pour PME)

Créez des étiquettes sur notre Plateforme d'envoi ([www.bpost.be/monentreprise](http://www.bpost.be/monentreprise)) avec la possibilité de les recevoir par e-mail et/ou de les faire imprimer au Bureau de Poste ou au Point Poste.

### 2.3.3 Via la machine à affranchir

Si vous affranchissez vos colis avec une machine à affranchir, vous devez aussi apposer une étiquette bpack avec code-barres 'P' prévue à cet effet.

<b>a</b>	Expéditeur/Afzender : Stadsbestuur Ninove Receptie Centrumlaan 100 9400 Ninove
	Paquet - Pakket
<b>P</b>	 323299902616489000563030
	<a href="http://www.bpost.be/bpack">www.bpost.be/bpack</a>

- Vous pouvez commander ces étiquettes gratuitement en ligne sur [www.bpost.be/etiquette](http://www.bpost.be/etiquette).
- Affranchissez votre étiquette en fonction du poids du colis et collez-la dans la zone prévue à cet effet.
- Si l'étiquette bpack ne passe pas dans votre machine :
  - affranchissez une étiquette de votre machine
  - collez-la dans la zone d'affranchissement de votre étiquette bpack prévue à cet effet (zone **a**)
- Indiquez l'adresse de destination sur l'étiquette bpack et collez-la sur votre colis.





## 4. Les colis > Préparation de vos colis

### 2.4 Présentation visuelle des colis - international

Un colis bpack comporte toujours une étiquette ou un bordereau avec un code-barres 'P' unique commençant par 'CD' ; 'CE' ; 'EE' ou '3298' ou '3299'.



**Les informations suivantes doivent figurer sur la face avant du colis** (correspondant toujours à une des plus grandes surfaces du colis)

- votre n° de contrat bpack
- adresse de retour (située en Belgique)
- adresse de destination
- n° de téléphone de votre destinataire
- votre signature
- pour les envois hors de l'UE fiscale : description du contenu du colis (CN23)

#### **Astuce**

Si vous utilisez une étiquette Shipping Manager, toutes les infos s'y trouvent déjà.



#### **Saviez-vous que ?**

Si votre colis est destiné à un pays situé en dehors de l'Union Européenne, des formalités douanières sont d'application (voir détails au **point 3 de ce chapitre**). Par ailleurs, dans L'Union Européenne des formalités douanières s'appliquent uniquement pour les marchandises sous accises, raison pour laquelle bpost n'en assure pas le Transport.





## 4. Les colis > Préparation de vos colis

### 2.5 Obtenir les étiquettes à code-barres - international

#### 2.5.1 Pour les clients contractuels

- **Impression des étiquettes à l'aide de l'application en ligne Shipping Manager** (connexion à l'application via le nom d'utilisateur et le mot de passe communiqués lors de la conclusion du contrat).
- **bpack World Express**
  - possibilité d'utiliser les bordereaux papier TE6 (vous pouvez les commander sur [www.bpost.be/materiel](http://www.bpost.be/materiel)).

#### 2.5.2 Pour les clients non contractuels (offre pour PME)

##### Standard

- Impression des étiquettes à l'aide de notre Plateforme d'envoi ([www.bpost.be/monentreprise](http://www.bpost.be/monentreprise)).

#### 2.5.3 Via la machine à affranchir

##### Economy

- ne nécessite ni bordereau ni étiquette à code-barres.
- Affranchissez une étiquette au tarif Economy et indiquez votre choix (PRIOR ou NON PRIOR).
- Collez l'étiquette affranchie sur votre envoi.

##### Standard

- Commandez gratuitement vos bordereaux BPI04 via [www.bpost.be/materiel](http://www.bpost.be/materiel) ou procurez-les vous via un Bureau de Poste ou un Point Poste
- Affranchissez une étiquette et collez-la dans le coin supérieur droit de votre bordereau.



### 3. Colis International - Formalités douanières

---

#### Envois hors UE



Assurez-vous que nous pouvons continuer à livrer vos envois hors UE rapidement et correctement.

**Veillez remplir correctement toutes les informations numériques, pour éviter que votre envoi ne soit refusé et retourné.**

Il y a depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021 du changement en ce qui concerne les **données globales requises au niveau international**. Ces nouvelles exigences du secteur de l'e-commerce s'appliquent donc à tous vos envois de marchandises.

Cette nouvelle réglementation, qui impose la transmission d'une série d'informations détaillées sur vos envois, est appelée **Electronic Advance Data** ou **EAD**.

**À partir du 1<sup>er</sup> juillet, il est nécessaire de remplir correctement tous les champs obligatoires ou votre envoi sera refusé et retourné.** La transmission de ces données dans un format correct permettra un dédouanement rapide dans le pays de destination hors zone douanière de l'UE et évitera tout retard et/ou frais supplémentaires liés à des données manquantes.

Les informations à fournir obligatoirement sont les suivantes :

- Nom et adresse de l'expéditeur
- Nom et adresse du destinataire
- Numéro de téléphone ou e-mail du destinataire
- Montant des ports payés
- Devise des ports payés
- Nombre d'articles
- Valeur des articles
- Devise de valeur des articles
- Description de l'article
- Poids
- Code tarifaire HS
- Origine des marchandises

Si toutes les données ont été saisies numériquement, elles seront immédiatement incluses sur le **document CN-23** à imprimer.

#### Saviez-vous que ?



Aucun document de douane n'est requis pour les envois vers les pays de l'Union Européenne fiscale.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Sauf pour les marchandises sous accises dont bpost n'assure pas le Transport.



## 4. Les colis > Préparation de vos colis

### 3.1 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 :

<b>Dans l'UE fiscale</b>	Aucun document de douane n'est requis <sup>1</sup>
<b>Hors de l'UE fiscale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Complétez intégralement la partie/le document CN23 et ajoutez un exemplaire extra (pour plus d'info, voir le point 2. En pratique)</li> <li>• Joignez toujours la facture ou le pro forma en deux exemplaires.</li> <li>• Pour les envois d'une valeur commerciale supérieure à 1.000 €, joignez également un Document Administratif Unique.</li> </ul>

Pays de l'Union Européenne (UE) au 01.01.2021.

"Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grand-duché de Luxembourg, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède et Tchéquie."<sup>2</sup>



#### Attention

Les territoires ci-dessous n'appartiennent pas à la zone **fiscale** de l'UE. Par conséquent, les formalités de douane y sont les mêmes que celles applicables aux envois hors UE fiscale :

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

<sup>1</sup> Sauf pour les marchandises sous accises dont bpost n'assure pas le Transport.

<sup>2</sup> Cette liste peut varier. Veuillez toujours consulter la mise à jour sur le site de l'UE [https://european-union.europa.eu/principles-countries-history/country-profiles\\_fr](https://european-union.europa.eu/principles-countries-history/country-profiles_fr).



## 4. Les colis > Préparation de vos colis

### 3.2 En pratique

#### 3.2.1 Documents de douane – pour les envois en dehors l'UE fiscale

##### Pour les envois Economy et Standard

Les clients non contractuels peuvent obtenir leurs étiquettes d'envoi dans un Bureau de Poste ou un Point Poste. Les différents champs de ce document doivent être remplis, y compris la partie CN23: expéditeur, destinataire, code tarifaire SH, coordonnées (adresse e-mail et numéro de téléphone), 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 destinataire du jour de distribution. Pour les envois Economy, inscrivez l'adresse sur le colis et joignez un document CN23 (également disponible au Bureau de Poste ou Point Poste). Vous pouvez faire affranchir votre colis au guichet.

##### Pour les envois bpack World Business et bpack World Express Pro

Les clients contractuels, peuvent créer leurs étiquettes d'envoi via le Shipping Manager. Le document CN23 est automatiquement imprimé lors de la création d'une étiquette d'envoi. Les champs ouverts de la partie CN23 (quantity, weight in kg, detailed description of the content, value) sont remplis numériquement. Une description détaillée est nécessaire pour garantir une importation et une exportation fluides.

##### Pour tous les envois

- Ajoutez toujours deux exemplaires de la facture ou d'une facture pro-forma des marchandises envoyées  
Téléchargez ici **un modèle de facture pro-forma**.

- Si la valeur commerciale de votre envoi est supérieure à 1.000 €, veuillez joindre un Document Administratif Unique sous une pochette transparente à l'arrière de votre envoi.  
**Plus d'infos ?** Contactez le SPF Finances à l'adresse suivante **[info.douane@minfin.fed.be](mailto:info.douane@minfin.fed.be)**



- En cas de réexportation ou d'exportation temporaire de marchandises, il convient également de joindre un Document Administratif Unique.

##### Conseils pour remplir la partie CN23



- Il est préférable de remplir le formulaire d'expédition en anglais ou en français car, dans le monde postal international, sont les langues reconnues.
- 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](http://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.).



## 4. Les colis > Préparation de vos colis

Exemple CN23

Detailed description of contents	Quantity	Total line net weight (in kg)	Total line value
Nido cans of milk powder	6	4.8 (0.8x6)	60 EUR (10x6)
Men's long sleeve 100% cotton shirts	4	0.8 (0.2x4)	80 EUR (20x4)
		<b>Total Parcel gross weight</b> 5.8 Kg	<b>Total Parcel value</b> 140 EUR

### 3.2.2 Instructions pour tous les envois à caractère commercial ("Commercial senders") hors UE fiscale

Dès qu'il y a relation à caractère commercial entre l'expéditeur et le destinataire, on parle d'envoi commercial.

**Par relation à caractère commercial, on entend :**

- l'achat de particulier à société
- l'achat de société à société
- l'achat de particulier à particulier (ex. via un site d'enchères)
- un échange (sans paiement en argent, par exemple pour les collectionneurs).

**Pour les envois commerciaux veuillez toujours indiquer clairement les éléments suivants :**

- Une description claire de l'envoi: Veuillez indiquer toujours le contenu que vous décrivez en détail, le nombre, le poids et la valeur de l'envoi.
- Le code tarifaire SH ("HS code") En vertu des règles de répartition convenues mondialement, les marchandises reçoivent, selon le Système harmonisé (SH), un code de marchandises. Ce code à six chiffres doit être rempli sur la partie CN23. Consultez le [site web](#).
- Le terme "pays d'origine" ("Country of origin of goods") désigne le pays de provenance des marchandises (p. ex. le pays de production, de fabrication ou d'assemblage). Il est conseillé aux expéditeurs d'envois commerciaux de remplir ces données correctement, car cela peut aider la douane à traiter ces envois plus rapidement et correctement.
- Veuillez indiquer les Frais de port ("Postage fee") payés à bpost pour l'expédition de l'envoi. Mentionnez séparément toute autre taxe (p. ex. assurance). Ces montants sont nécessaires pour calculer les exigibilités douanières dans le pays de destination.
- Lorsque votre envoi, selon le pays de destination, est accompagné d'une licence ou d'un certificat, veuillez indiquer son numéro sur la partie CN23. Il incombe à l'expéditeur et au destinataire d'obtenir les documents corrects. Joignez ces documents à la facture en deux exemplaires sous pochette transparente à l'arrière du colis. N'emballez JAMAIS les documents concernant l'envoi (facture, certificats, déclarations, étiquettes d'envoi) dans l'envoi. Cela facilitera la vérification de ces documents.
- Vous devez joindre une facture à tous les envois commerciaux en deux exemplaires (veuillez en indiquer le numéro sur la partie CN23 du bordereau d'expédition).
- Veuillez indiquer si des documents de douane doivent être validés avant Exportation ("Customs Documents to be validated for Export"). Joignez le Document Administratif unique ou le document d'accompagnement export (DAU/DAE) à la facture et aux autres documents sous pochette transparente à l'arrière du colis.



### 3.2.3 Factures commerciales ou pro forma ?

#### Saviez-vous que ?



Selon la législation douanière en vigueur, tous les envois de marchandises ou de documents vers des pays hors UE fiscale doivent être déclarés. Chaque envoi doit être accompagné d'une facture en deux exemplaires. En l'absence de facture commerciale, vous pouvez joindre une facture pro forma en deux exemplaires. Pour un traitement prompt de votre envoi, nous vous conseillons de compléter la facture en anglais ou français.

#### Les données suivantes doivent être remplies sur la facture :

- Nom, adresse et numéro de téléphone de l'expéditeur.
- Les assujettis à la TVA doivent mentionner leur numéro de TVA et leur numéro EORI.
- Nom, adresse, numéro de téléphone, et si possible le numéro TVA du destinataire.
- Indiquez également le pays d'origine des marchandises. Le pays d'origine est le pays où les marchandises ont été produites et non pas le pays où elles ont été achetées. Le pays d'origine se trouve normalement sur le produit ("made in"). La déclaration d'origine pourrait être rédigée comme suit : "The exporter of the products covered by this document declares that, except where otherwise clearly indicated, these products are of <<land>> origin."
- La description complète de la nature des marchandises, le nombre de pièces par marchandise, le poids total par marchandise et la valeur totale de chaque marchandise. N'oubliez pas de toujours mentionner la devise.
- Les poids net (Nett) et brut (Gross) de l'envoi (le poids brut est le poids total de l'envoi, emballage compris).
- La date et le lieu de l'achat.
- Imprimez toujours les factures sur votre propre papier à en-tête.

# Dépôt de vos colis

## 1. Modes de livraison possibles

---

### Palettes

- Uniquement europalettes et palettes jetables. En cas de non respect de ces dispositions, bpost peut se réserver le droit de refuser tout ou partie d'un dépôt constitué d'autres types de palettes
- Hauteur maximum : 180 cm
- Longueur x largeur maximum : 120 x 80 cm
- Poids maximum 700 kg
- Règles de conditionnement :
  - Veillez à ce que les colis ne dépassent pas la hauteur maximum de 180 cm et ne débordent pas de la palette
  - Si vous utilisez une caisse-palette en carton,
    - Utilisez un carton de qualité capable de résister au transport
  - Si vous utilisez un film plastique,
    - Utilisez du plastique rétractable solide
    - Veillez à bien envelopper solidement l'ensemble des colis ainsi que la palette elle-même afin de stabiliser la charge

Attention, certains petits centres Masspost ne sont pas équipés (matériel de levage) pour réceptionner des dépôts conditionnés en palette. Si vos envois sont dans le cas, renseignez-vous bien auparavant auprès de votre centre de dépôt afin de prévoir une solution alternative.



### Conteneurs bpost

- Hauteur : 160 cm
- Longueur x largeur : 71 x 102 cm
- Poids maximum 325 kg
- Règles de conditionnement : veillez à ce que les colis ne dépassent pas la hauteur du conteneur

La livraison en vrac (loose load) n'est autorisée qu'après accord préalable de bpost (demande à introduire auprès de votre Account Manager). bpost se réserve cependant le droit de refuser un tel dépôt si les conditions de sécurité (pour les agents comme pour le contenu) ne sont pas remplies. Veillez bien à ce que les colis ne tombent pas à l'ouverture des portes.





### 2. Fichier d'annonce

Envoyez toujours un **fichier d'annonce** à temps à bpost.

Un fichier d'annonce facilite le tri de vos colis. Le tri d'un colis sans fichier d'annonce engendre des coûts opérationnels. Pour chaque colis national pour lequel le fichier d'annonce n'est pas disponible, ou des données essentielles manquent (ex. adresse de livraison), un supplément tarifaire sera appliqué.



#### Spécificités fichier d'annonce bpack XL

Le fichier d'annonce pour le produit bpack XL doit contenir obligatoirement en plus les données suivantes :

- dimensions
- poids
- adresse e-mail du destinataire

### 3. Lieux et heures de dépôt

Vous pouvez déposer vos colis aux lieux ci-dessous

	Volume minimum	Volume maximum
<b>Bruxelles X , Antwerpen X et Charleroi X</b>	• 20 colis / jour	• Illimité
<b>Hyper Masspost Centers<sup>(1)</sup> (Gent X, Mouscron, Liège X)</b>	• 20 colis / jour	• Max 5000 colis / jour • Max 50 conteneurs / palettes / jour
<b>Masspost Centers<sup>(1)</sup></b>	• 20 colis / jour	• Max 500 colis / jour • Max 10 conteneurs / palettes / jour
<b>Bureau de Poste / Point Poste / Point Colis/ Distributeur de Colis</b>	• Pas de minimum	• 20 colis / jour <sup>(2)</sup>

**Horaires pour les dépôts** (pour une distribution en J+1)<sup>3</sup> :

- Masspost Center : au plus tard à 16 heures.
- Hyper Masspost Center ou Bruxelles X : au plus tard à 19 heures<sup>3</sup>.
- Dynalogic Boom (uniquement bpack XL) : de 12 à 19 heures.

<sup>1</sup> Uniquement pour clients contractuels.

<sup>2</sup> Vous pouvez déposer pour plusieurs colis en même temps: maximum 500 kg et 1,5 m<sup>3</sup> par dépôt (un poids maximum de 30 kg par colis individuel).

<sup>3</sup> Sauf Mouscron (17h). Les dérogations exceptionnelles à ces conditions doivent être mentionnées dans le contrat du client. Veuillez, dans ce cas, prendre contact avec votre Account Manager ou le Service Clients (**02 201 11 11**).

## 4. Les colis > Dépôt de vos colis

Vous trouverez la liste de nos (Hyper) Masspost Centers ainsi que leurs heures d'ouverture à l'adresse suivante [www.bpost2.be/locations/business/fr/both.php](http://www.bpost2.be/locations/business/fr/both.php).

Vous trouverez la liste complète de tous nos points de dépôts à l'adresse suivante : [www.bpost.be/points-de-vente](http://www.bpost.be/points-de-vente).

Si vous déposez vos colis au (Hyper) Masspost Center ou à Bruxelles X zone colis :

- Vous vous présentez sur le quai du (Hyper) Masspost Center ou à Bruxelles X zone colis avec votre CMR ou bon de livraison pendant les heures de dépôt.
- Vos colis doivent être pourvus d'étiquettes à code-barres 'P', comprenant votre account ID (si vous êtes client contractuel), ou doivent être pré- affranchis.

Les paiements au comptant, via Bancontact, carte de crédit et par virement ne seront dès lors pas autorisés pour le dépôt de colis dans les (Hyper) Masspost Centers et à Bruxelles X.



Après vérification de la qualité de vos codes-barres (**voir point 5 de ce chapitre**), vous pouvez alors déposer vos colis sur le quai après autorisation d'un agent. Vous recevez votre autorisation/résumé de dépôt (sur demande).

## 4. Pré-tri du dépôt

### Quand un pré-tri est-il nécessaire?

Si vous déposez vos colis à Bruxelles X ou dans un (Hyper) Masspost Centers et avez plus de 400 colis par jour (équivalent annuel d'un volume de 100.000 colis), un pré-tri doit être effectué en 3 directions, mêlant des critères géographiques et des critères de taille / poids :

- **Manu** : pour tous les colis qui pèsent plus de 20 kg ou dont la longueur dépasse 100 cm ou dont le plus petit côté dépasse 70 x 60 cm
- **Meca A** : pour tous les colis qui n'entrent pas dans la catégorie manu, et qui sont à destination de la zone A, c'est-à-dire la Flandre et Bruxelles
- **Meca C** : pour tous les colis qui n'entrent pas dans la catégorie manu, et qui sont à destination de la zone C, c'est-à-dire la Wallonie

Le tri A/C peut se faire soit sur base du code postal, soit sur base de la première lettre du code de tri de type 'A20A', voir correspondance ci-dessous. Si la première lettre du code de tri est A ou B, le colis est pour la zone A, sinon c'est pour la zone C.

Identification sur le conteneur	Identification sur l'étiquette	Codes postaux correspondants	
Conteneur/palette marqué <b>'Zone A'</b>	A20A	2000 - 2499	
	A25A	2500 - 2999	
	A35A	3500 - 3999	
	A80G	8000 - 8499	
	A85G	8500 - 8999	
	A90G	9000 - 9499	
	A95G	9500 - 9999	
	B10B	1000 - 1299	
	B15B	1500 - 1699	
	B17B	1700 - 1999	
	A30B	3000 - 3499	
	Conteneur/palette marqué <b>'Zone C'</b>	C13C	1300 - 1499
		C50C	5000 - 5999
C60C		6000 - 6599	
C70C		7000 - 7499	
C75C		7500 - 7999	
C40L		4000 - 4499	
C45L		4500 - 4999	
C66L		6600 - 6999	

## 4. Les colis > Dépôt de vos colis

2 autres types de colis doivent aussi être mis séparément :

- Vos éventuels colis XL<sup>1</sup> :
  - poids > 30 kg
  - longueur >150 cm, ou (longueur + 2x largeur + 2x hauteur) > 300 cm
- Vos colis internationaux (codes-barres CD, CE, EE ou 3299).
- Utilisez une feuille d'identification pour l'étiquetage du conteneur, de la palette ou du bac bleu<sup>2</sup>. La feuille d'identification comporte la référence 'INT' pour les colis suivants :
  - bpack World Business (code-barres 'CD'; code-barre 3298 ; 3299)
  - bpack World Express (Pro) (code-barres 'EE')
  - bpack Europe Business<sup>3</sup> (code-barres '3299')
  - Standard (code-barres 'CE')
  - bpack@bpost International (code-barres 3298, 3299)

Identification sur le conteneur	Identification sur l'étiquette	Codes-barres correspondants
Conteneur/palette marqué 'zone INT'	INT	CD, CE, EE et 3298 et 3299 <sup>2</sup>

Pour les colis nationaux (sauf bpack XL), un supplément tarifaire sera appliqué à tous les colis qui ne peuvent pas être triés automatiquement ou semi-automatiquement dans les centres de tri et doivent donc être traités manuellement.



### Critères de traitement manuel

- **Poids** : plus de 20 kg (dans le cas de la tarification forfaitaire unique 0 à 30 kg)
- **Taille** : un côté supérieur à 1 m ou la plus petite surface supérieure à 70 X 60 cm
- **Forme** : tout emballage pour lequel l'étiquette ne peut pas être traitée horizontalement (par exemple, des cylindres) ou qui pourrait être endommagé (par exemple, des colis avec des pièces extrudées)
- **Contenu** : contenu du colis non fixé ou pouvant causer des dommages

La liste de critères ci-dessus n'est pas exhaustive. bpost se réserve le droit de traiter les colis manuellement s'il le juge nécessaire.

Placez les colis sur des palettes / dans des conteneurs séparés, munis de feuilles d'identification claires.

### Quelle feuille d'identification apposer sur les différents conteneurs / palettes?

- Une feuille d'identification (format minimum A5) avec la référence adéquate
  - 'Manu'
  - 'Meca A'
  - 'Meca C'
  - 'International'
- Un template de ces feuilles d'identification est disponible sur simple demande à votre contact commercial chez bpost ou sur le site [www.bpost.be/masspost](http://www.bpost.be/masspost) dans l'onglet '**Etape 3 conditionnement et pré-tri**'
- Pour les containers, la fiche d'identification est à coller sur le container
- Pour les palettes, idéalement 2 feuilles d'identification collées sur 2 faces différentes

<sup>1</sup> Les bpack XL doivent être déposés chez Dynalogic, Industrieweg 18, 2850 Boom.

<sup>2</sup> Pour rappel, les bacs bleus sont uniquement utilisés pour les lettres avec un code-barres 'P'. Vos envois bpack Europe Business et bpack World Express (EE) doivent être séparés de tous les autres types d'envois.

<sup>3</sup> Si bpack Europe Business est prévu contractuellement.



### 5. Vérification de la qualité des codes-barres (traitement de colis non conformes)

---

Tous les colis déposés dans un (Hyper) Masspost Center subissent un contrôle de qualité par bpost et la conformité du code-barres des colis est ainsi vérifiée.

**Dans le cas où certains barcodes sont illisibles ou incomplets**, vos colis seront traités par notre service 'Exception Handling' :

- Si le barcode original est encore lisible par nos agents, le même barcode sera à nouveau généré et collé sur le colis.
- Si le barcode original n'est plus lisible par nos agents, un nouveau barcode sera généré contenant votre account ID.

Dans ces cas de figure, nous ne garantissons plus la livraison et le suivi de l'acheminement des colis en ligne (Track & Trace) et nous nous réservons le droit de vous facturer un supplément tarifaire.

Ce service ne s'applique pas aux envois avec option COD (paiement par le destinataire à la livraison) – en raison des transactions financières liées à ce service. En cas d'étiquette illisible ou incomplète, ces colis vous seront immédiatement renvoyés, et vous serez chargé d'apporter les adaptations nécessaires. En cas de dépôt mixte bpack 24h et COD, le dépôt vous sera intégralement renvoyé.

**Dans le cas où ce ne sont pas seulement certains barcodes qui posent problème mais une grande partie de ceux-ci**, vos colis seront mis de côté, et notre Service Clients prendra contact avec vous pour convenir des actions à entreprendre :

- Soit vous venez les chercher.
- Soit nous vous les renvoyons à vos frais (via le service Transport de bpost).
- Soit nous les ré-étiquetons dans notre service 'Exception Handling', à vos frais.

## 6. Spécificités des colis avec option Samedi/Dimanche/Evening

---

### a) Spécificités pour "Livraison Samedi"/"Saturday Delivery"

Cette option est uniquement disponible pour tous les colis du service bpack 24h PRO, bpack@bpost ou bpack 24/7 ayant les caractéristiques suivantes :

- Avoir un code à barres scannable
- Toujours porter la mention 'SAT' dans le coin supérieur gauche de l'étiquette d'expédition
- Dépôt le vendredi par le client ou son représentant (ou collecte par bpost le vendredi). Si le vendredi est un jour férié légal en Belgique, les colis à distribuer le samedi doivent être déposés ou récupérés le jeudi.
- bpost a reçu une annonce électronique valide (par exemple, un fichier LCI) avant le dépôt ou la collecte des colis dans laquelle la livraison est indiquée le samedi de la manière prescrite par bpost.

### b) Spécificités pour "Livraison Dimanche"/"Sunday Delivery"<sup>1</sup>

Cette option est uniquement disponible pour tous les colis du service bpack 24h PRO ayant les caractéristiques suivantes :

- Avoir un code à barres scannable
- Une étiquette spécifique doit être apposée conformément aux spécifications techniques fournies par bpost (code de pré-tri, etc.), le modèle étant préalablement validé par bpost.
- Toujours porter la mention 'SUN' dans le coin supérieur gauche de l'étiquette d'expédition
- Dépôt le samedi par le client ou son représentant. Si le samedi est un jour férié belge, les colis à distribuer le dimanche doivent être déposés ou collectés le vendredi.
- bpost a reçu une annonce électronique valide (par exemple, un fichier LCI) avant le dépôt ou la collecte des colis dans laquelle la livraison est indiquée le dimanche de la manière prescrite par bpost.

### c) Spécificités pour livraison "Livraison en Soirée"/"Evening Delivery"<sup>1</sup>

Cette option est uniquement disponible pour tous les colis du service bpack 24h PRO ayant les caractéristiques suivantes :

- Avoir un code à barres scannable
- Toujours porter la mention 'EVP' (iso EV) sur l'étiquette d'envoi dans le coin supérieur gauche de l'étiquette d'expédition
- Dépôt uniquement à Anvers X au plus tard avant 11h du matin le jour de distribution par le client ou son représentant (ou collecte). Un dépôt est également possible le jour ouvrable précédent, y compris le samedi en cas de 'Livraison en Soirée' le lundi.
- bpost a reçu une annonce électronique valide (par exemple, un fichier LCI) avant le dépôt ou la collecte des colis, dans laquelle la livraison le soir est indiquée de la manière prescrite par bpost.

<sup>1</sup> Avant de pouvoir utiliser 'Evening' et 'Sunday' deliveries, veuillez contacter votre Account Manager.



### 7. Enlèvement à domicile

---

#### 7.1 Clients contractuels

- **via le Shipping Manager en ligne** (via le service 'Enlèvement à la Demande')  
[www.bpost.be/site/fr/solutions-professionnelles/paquets/enlevement-de-vos-colis-a-la-demande](http://www.bpost.be/site/fr/solutions-professionnelles/paquets/enlevement-de-vos-colis-a-la-demande)
- **via le service Recurrent Collect** (à condition d'avoir conclu un contrat)  
[www.bpost.be/fr/faire-enlever-courrier-colis-jours-fixes](http://www.bpost.be/fr/faire-enlever-courrier-colis-jours-fixes)
- **via le Transport de bpost** (à condition d'avoir conclu une convention)  
[www.bpost.be/site/fr/solutions-professionnelles/paquets/demander-enlevement-avec-transport](http://www.bpost.be/site/fr/solutions-professionnelles/paquets/demander-enlevement-avec-transport)

##### 7.1.1 Service Recurrent Collect (=anciennement Collect & Send)

- Le Service Recurrent Collect correspond à l'enlèvement par bpost de vos colis affranchis jusqu'à 2500 colis par an avec un maximum par enlèvement de 1,5 m<sup>3</sup> et 500 kg (à savoir 1 palette EURO de 1,60 m de hauteur ou 2 conteneurs bpost).
- Si les caractéristiques des colis ou les adresses d'enlèvement ne correspondent pas à celles indiquées dans la Confirmation de Service, bpost ne peut pas garantir le service.
- L'enlèvement se fera en fonction de la fréquence, des heures et des autres modalités consignées dans la Confirmation de Service, et après accord de bpost.
- L'expéditeur doit veiller à ce que le chargement des colis puisse se dérouler sans heurts en rendant l'accessibilité aux colis sans aucune condition d'accès. Une place de stationnement, à proximité directe du lieu d'enlèvement, est prévue.
- L'expéditeur reconnaît l'importance de l'exactitude des données qu'il fournit et qui sont spécifiées dans la Confirmation de Service concernant la quantité moyenne de colis à enlever selon la fréquence prévue dans le contrat.
- L'expéditeur doit informer min. 24 heures à l'avance bpost (son Account Manager ou le Service Clients) d'un écart de plus de 30% de quantités à enlever. Si l'expéditeur n'informe pas (à temps) bpost de cet écart, bpost ne peut pas garantir le service.

#### **Astuce**

Si vous faites appel à notre service Recurrent Collect pour enlever vos colis, nous vous demandons de préparer vos colis de la manière suivante :

Les colis nationaux et internationaux ( Economy, Standard, Express, Business) peuvent être déposés dans le même sac non fermé :

- De petite taille (inférieure à une boîte à chaussures par exemple) : peuvent être mis en sac non fermé,
- De plus grande taille : peuvent mais ne doivent pas obligatoirement être mis en sac.



### 7.1.2 Collect On Demand

- Le service Collect On Demand correspond à l'enlèvement occasionnel par bpost de un à cinq colis affranchis.
- La demande de l'enlèvement du ou des colis se fait par le client contractuel (pour les PME : le compte) via les outils de préparation des colis bpost. Le Service Collect On Demand est une option d'envoi du colis. Elle doit être introduite par colis/code-barre.
- Si les caractéristiques du ou des colis ou les adresses d'enlèvement ne correspondent pas à celles indiquées dans la demande et l'e-mail de confirmation, bpost ne peut pas garantir le service.
- La demande d'enlèvement doit se faire au plus tard la veille de la date d'enlèvement choisie, avant minuit.
- Le Service Collect On Demand s'applique sur tous les produits d'envois standards à l'exception du Bpack XL et du Bpack World Easy Retour.
- Le Service Collect On Demand s'effectue du lundi au vendredi pendant la journée, entre 8h et 17h (hors jours fériés et jours à service adapté de bpost).
- Bpost garantit le Service Collect On Demand si les informations obligatoires dûment complétées par le Client Contractuel (pour les PME : le compte) sont valides, correctes et complètes. Ces informations sont choisies par le Client au moment de la création d'envoi :
  - L'adresse email : au moment de la validation du code-barres par le système de bpost, une confirmation de service est envoyée à l'adresse mentionnée dans l'annonce ;
  - L'adresse d'enlèvement : celle-ci doit correspondre à une adresse valide en Belgique uniquement (voir **Section 1 Adressage** du présent Guide). Une adresse à l'étranger n'est pas autorisée ;
  - La date de l'enlèvement : elle doit correspondre à un jour ouvrable, entre le lundi et le vendredi (hors jours fériés et jours à service adapté de bpost).  
Les samedi, dimanche, jour férié légal national en Belgique ou jour de service adapté décidé par bpost (voir liste sur le site web de bpost [www.bpost.be](http://www.bpost.be)) sont exclus du Service Collect On Demand.
- L'expéditeur doit veiller à ce que l'enlèvement des colis puisse se dérouler sans heurts en rendant l'accessibilité aux colis sans aucune restriction d'accès.
- Une fois la collecte réalisée, un premier scan aura lieu au moment de l'enlèvement. Ensuite le colis sera suivi (Tracking & Tracing) selon les règles du produit concerné par l'enlèvement.

#### **Astuce**



Si vous faites appel à notre Service Collect On Demand pour enlever un ou plusieurs colis, nous vous demandons de préparer vos colis en respectant les conditions suivantes :

- Les colis doivent respecter rigoureusement le poids et les dimensions maximum d'un colis standard. Cette information est détaillée au **point 2.2** de la Section colis.
- Les colis doivent être en bon état et munis d'une étiquette bpost conforme.
- Les colis doivent être prêts au moment de l'enlèvement.



### 7.1.3 Recurrent Collect All-In

Le service Recurrent Collect All-In correspond à l'enlèvement régulier par bpost de vos Colis standards nationaux et internationaux. bpost s'engage à enlever tout le volume annoncé via le 'Formulaire de Recurrent Collect All-In'.

Le service Recurrent Collect All-In est une option activée dans le contrat bpack.

Le service Recurrent Collect All-In s'applique sur tous les produits d'envois standards à l'exception du bpack XL et du bpack Retour.

Le service Recurrent Collect All-In s'effectue du lundi au vendredi pendant la journée, entre 11h et 18h. S'il est impossible d'effectuer l'enlèvement dans cette fenêtre de temps (par exemple dans une rue piétonne), le service peut être effectué avant 11h ou après 18h en concertation avec bpost. Cependant, le client s'engage à ce que les Colis soient prêts aux jours, aux heures (**au plus tard trente (30) minutes avant ou après l'heure indicative de passage mentionnée dans la confirmation de service**) et à l'endroit convenus dans la confirmation de service.

Dans le contrat, bpost définit un tarif qui correspond à un volume moyen par Colis comme repris ci-dessous. Ce volume moyen par Colis est calculé pour chaque client existant et correspond à la moyenne de tous les paquets mesurés sur nos machines de tri sur les 12 derniers mois ou sur base d'un exemplaire fourni par le client pour le démarrage d'un nouveau contrat.

Catégories	Dimensions	Exemples	# colis dans un conteneur (à titre indicatif)	# colis sur une EU palette (à titre indicatif)
Super small	< 5 dm <sup>3</sup>	Jeu vidéo, livre format poche	> 150	> 300
Very small	De 5 à 10 dm <sup>3</sup>	Boite de smartphone	De 75 à 150	De 150 à 300
Small	De 10 à 20 dm <sup>3</sup>	Boite à chaussures	De 35 à 75	De 70 à 150
Standard	De 20 à 30 dm <sup>3</sup>	...	De 25 à 35	De 50 à 70
Medium	De 30 à 50 dm <sup>3</sup>	...	De 15 à 25	De 30 à 50
Large	De 50 à 80 dm <sup>3</sup>	...	De 10 à 15	De 20 à 30
Very large	> 80 dm <sup>3</sup> (hors bpack XL)	Siège auto pour enfant	< 10	< 20

## 4. Les colis > Dépôt de vos colis

bpost garantit le Service Recurrent Collect All-In si les informations obligatoires dûment complétées par le Client Contractuel sont valides, correctes et complètes. Ces informations sont fournies par le client dans le Formulaire de Recurrent Collect All-In :

- **Le(s) contact(s) opérationnel(s)** : bpost communiquera avec ce(s) contact(s) pour fournir toutes les données relatives à l'enlèvement ;
- **L'adresse d'enlèvement et ses conditions d'accessibilité** : L'adresse doit correspondre à une adresse valide en Belgique. Une adresse à l'étranger n'est pas autorisée. Les informations concernant l'accessibilité permettront de choisir le véhicule à envoyer. L'accès aux colis à collecter doit être facile pour bpost, comme repris dans les Conditions Générales de Vente.
- **Le volume à enlever par jour d'enlèvement** :
  - Dans le Formulaire de Recurrent Collect All-In, il sera demandé au client d'indiquer un planning standard avec le volume moyen par jour de semaine ainsi que les heures d'ouverture et les jours de semaine pour lesquels un enlèvement est désiré. Il est possible de choisir le conditionnement avec lequel le client souhaite travailler (conteneurs, palettes, Euro-palettes ou sacs) et exprimer son volume standard en fonction du type de conditionnement choisi. Le démarrage effectif de l'enlèvement s'effectuera à la date demandée (au plus tôt 10 jours ouvrables après le remplissage du formulaire).
  - Ensuite, il sera possible d'adapter ce volume standard pour certains jours spécifiques pour refléter au mieux le volume que bpost viendra enlever. Toute variation doit être signalée dès que possible et au plus tard le jour ouvrable précédant l'enlèvement, avant 12h (midi)
  - Il est également possible de modifier le volume standard, par exemple si le client a des variations saisonnières. Il est demandé que le volume standard soit valable pour au moins 4 semaines consécutives. Les variations de volume de plus courte durée pourront être annoncées selon les modalités du point précédent (variations par rapport au volume standard) bpost s'engage à venir chercher tout le volume qui a été annoncé en temps et en heure.

Le Client doit veiller à ce que l'enlèvement des Colis puisse se dérouler sans heurts et à l'heure annoncée. Une fois l'enlèvement réalisé, un premier scan des Colis aura lieu lors du passage en machine de tri. Le Colis sera ensuite tracé selon les règles du produit bpack concerné.

### Astuce



Si vous faites appel à notre Service Recurrent Collect All-In pour enlever un ou plusieurs Colis, nous vous demandons de préparer vos Colis en respectant les conditions suivantes :

- Les Colis doivent respecter rigoureusement le poids et les dimensions maximum d'un Colis standard. Cette information est détaillée dans la **présente section, chapitre 2 Dimensions**
- Les Colis doivent être en bon état et munis d'une étiquette bpost conforme et parfaitement lisible, en ce compris le code-barres.

Le conditionnement des Colis s'effectue en sacs postaux, dans des conteneurs à roulettes ou sur des palettes. bpost peut mettre à votre disposition des sacs ou conteneurs.

	Poids brut maximum
Palette	700 kg (et maximum 1.6m de hauteur)
Conteneur	400 kg
Sac postal	27kg

## 7.2 Clients non contractuels (offre pour PME)

### 7.2.1 Flex Collect

Possibilité de demander un 'Enlèvement à la Demande' pour un volume maximum de 1,5 m<sup>3</sup> et 500 kg, à savoir 1 palette EURO de 1,60 m de hauteur ou 2 conteneurs bpost : via notre plateforme d'envoi [www.bpost.be/monentreprise](http://www.bpost.be/monentreprise).

Les enlèvements demandés sont effectués le jour ouvrable sélectionné entre 12h et 17h. Veuillez s'il vous plaît à ce que votre produit soit facilement accessible pendant tout ce créneau horaire, y compris pendant votre éventuelle période de fermeture méridienne. Vous pouvez encore demander un enlèvement pour le jour même jusqu'à 11h30.

### 7.2.2 Collect On Demand

**new** Collect On Demand est un service de collecte occasionnel proposé par bpost.

Ce service vous permet de planifier des collectes ponctuelles pour vos colis à la date et à l'endroit de votre choix, sans besoin d'arrangements réguliers. Le service permet jusqu'à 5 collectes par jour et par adresse et est disponible pour la plupart des colis, à l'exception des envois Bpack XL et Bpack World Easy Retour.

Les demandes de collecte peuvent être soumises jusqu'à 23h59 la veille de la collecte.

Les collectes sont effectuées les jours ouvrables entre 8h00 et 17h00 par les facteurs pendant leurs tournées de distribution, vous faisant gagner du temps et offrant un confort optimal.

## 8. Dépôts volumineux et période de pic

---

### 8.1 Planification de dépôts volumineux

- Il est important que nous puissions bénéficier de vos prévisions des volumes, afin de pouvoir organiser nos ressources de tri / transport / distribution en conséquence
- Ainsi, dès le seuil de 250.000 colis par an ou 1.000 colis par jour, nous vous prions de nous envoyer chaque semaine un planning (forecast) par jour selon les modalités suivantes :
  - Forecast à la journée
  - Envoi avant mercredi 10h pour la semaine suivante
  - Envoi par email à l'adresse [smb\\_forecasting@bpost.be](mailto:smb_forecasting@bpost.be)
- En cas de changement de vos prévisions de volume, il est important de nous avertir au plus tôt afin que nous puissions adapter notre planning :
  - Maximum jusqu'à 17h pour les changements relatifs au jour suivant
  - Maximum jusqu'à 15h pour les changements relatifs au jour même

### 8.2 Dépôts en période de pic

Les colis nationaux (sauf bpack XL) collectés et/ou déposés au cours de périodes de pics de volume seront soumis à un supplément tarifaire (ex : fin d'année).

La période de pic de fin d'année est définie comme étant la période comprise entre

- 6 heures du matin 'black friday' et
- 6 heures du matin le 25 décembre