



4. De pakjes

De pakjesdienst (bpack)	1
Pakjes: inhoud, gewicht & afmetingen	10
Pakjes klaarmaken	18
De afgifte van pakjes	29

Inhoudstafel

De pakjesdienst (bpack)

1. Producten en diensten	1
1.1 Contractuele klanten	2
1.1.1 Verzendformules - nationaal	2
1.1.2 Verzendformules - internationaal	3
1.1.3 Retourformules - nationaal	4
1.1.4 Retourformules - internationaal	4
1.2 Niet-contractuele klanten	5
1.2.1 Aanbod voor KMO's	5
1.2.2 Verzendformules - nationaal	5
1.2.3 Verzendformules - internationaal	6
1.3 bpack XL	7
1.3.1 Productkenmerken	7
1.3.2 Afgifte plaatsen en tijdsvensters	8
1.3.3 Bijzonderheden aankondigingsbestand bpack XL	8
2. Dienst MijnVoorkeuren: pakjes ontvangen bij afwezigheid	9
2.1 Levering bij (opgegeven of willekeurige) burens	9
2.2 Levering op een veilige plaats	9
2.3 Rechtstreekse levering in een Afhaalpunt	9
2.4 Bij afwezigheid, levering in voorkeur Afhaalpunt	9

Pakjes: inhoud, gewicht & afmetingen

1. Verboden, niet-conforme of onbestelbare zendingen	10
1.1 Uitgesloten Goederen	10
1.1.1 Verboden goederen	10
1.1.2 Gevaarlijke goederen	11
1.1.3 Niet-conforme Pakketten	12
2. Afmetingen, gewicht en dikte	13
2.1 Binnenlandse pakjes	13
2.1.1 Standaardpakje	13
2.1.2 Pakjes in rolvorm	14
2.1.3 Bpack XL	14
2.2 Internationale pakjes	15
2.2.1 Standard pakjes	15
2.2.2 Pakjes in rolvorm	15
2.2.3 bpack@bpost international	16
2.2.4 Internationale pakjes ECONOMY	17

Inhoudstafel

Pakjes klaarmaken

1. Pakjes verpakken	18
2. Etiketten en benodigde informatie op pakjes	19
2.1 Pakjes etiketteren	19
2.2 Benodigde informatie op pakje - nationaal	19
2.3 Streepjescode-etiketten verkrijgen - nationaal	20
2.3.1 Voor de contractuele klanten	20
2.3.2 Voor de niet-contractuele klanten (aanbod voor KMO's)	21
2.3.3 Met de frankeermachine	21
2.4 Benodigde informatie op pakje - internationaal	22
2.5 Streepjescode-etiketten verkrijgen - internationaal	23
2.5.1 Voor de contractuele klanten	23
2.5.2 Voor de niet-contractuele klanten (aanbod voor KMO's)	23
2.5.3 Via de frankeermachine	23
3. Internationale pakjes - Douaneformaliteiten	24
3.1 Algemeen overzicht van de douanedocumenten	25
3.2 In praktijk	26
3.2.1 Douanedocumenten – voor zendingen buiten fiscaal EU	26
3.2.2 Instructies voor alle commerciële zendingen ("Commercial senders") naar landen buiten fiscaal EU	27
3.2.3 Commerciële of pro forma factuur?	28

De afgifte van pakjes

1. Mogelijke aanleverwijzen voor uw pakjes	29
2. Aankondigingsbestand	30
3. Afgifteplaatsen en -uren	30
4. Voorsortering van de afgifte	32
5. Nazicht van de kwaliteit van de streepjescodes (verwerking van niet-conforme pakjes)	34
6. Speciale opties voor de Zaterdag/Zondag/Evening	35
7. Afhaling aan huis	36
7.1 Contractuele klanten	36
7.1.1 Dienst Recurrent Collect (= vroegere Collect & Send)	36
7.1.2 Collect On Demand	37
7.1.3 Recurrent Collect All-In	38
7.2 Niet-contractuele klanten (aanbod voor KMO's)	40
7.2.1 Flex Collect	40
7.2.2 Collect On Demand	40
8. Grote afgiftes en piekperiode	40
8.1 Planning van omvangrijke afgiftes	40
8.2 Afgiftes in piekperiodes	40



De pakjesdienst (bpack)

1. Producten en diensten¹

Op nationaal niveau stelt bpost alles in het werk om de levering van uw pakjes de eerste werkdag nadat u ze hebt afgegeven bij uw bestemmingen te verzekeren. Met elke oplossing kunt u uw pakjes tijdens de verzending opvolgen via de website Track & Trace www.bpost.be/trace of de app 'My bpost' www.bpost.be/site/nl/ontvangen/pakjes-ontvangen/my-bpost-app.

Buiten België biedt bpack meerdere oplossingen voor uw pakjesleveringen. Met elke formule voor zendingen naar het buitenland, behalve met International Economy, kunt u uw pakjes online opvolgen met de functie 'Track & Trace'.

U vindt hier een overzicht van alle producten en diensten voor contractuele en niet-contractuele bpack-klanten.

De opties voor elk product vindt u op de productpagina's van bpack:



- Contractuele klanten (nationaal):
www.bpost.be/site/nl/professionele-oplossingen/pakjes/nationaal
- Niet-contractuele klanten ('Prepaid') (nationaal):
www.bpost.be/nl/pakje-verzenden/nationaal
- Contractuele klanten (internationaal):
www.bpost.be/site/nl/professionele-oplossingen/pakjes/internationaal
- Niet-contractuele klanten ('Prepaid') (internationaal):
www.bpost.be/nl/pakje-verzenden/buitenland

¹ Voor meer info over onze producten en diensten kunt u terecht bij uw Account Manager of de Klantendienst (02 201 11 11).

² U vindt de Algemene Voorwaarden van de pakjes-dienst op www.bpost.be/nl/terms-and-conditions.



4. De pakjes > De pakjesdienst (bpack)

1.1 Contractuele klanten

1.1.1 Verzendformules - nationaal

1) bpack 24h Pro

- Levering op het adres dat u kiest (thuis, op het werk enz.)
- Levering de werkdag na de afgifte (standaard van maandag tot vrijdag, zaterdag betalende optie)
- Als de bestemming niet thuis is, bezorgt bpost het pakje volgens de leveringsvoorkeuren die hij opgaf¹
- Als de bestemming geen voorkeuren opgaf, mag bpost het pakje op een veilige plaats of bij de burens bezorgen.
- Schadevergoeding mogelijk in geval van verlies of beschadiging van het pakje, na onderzoek van de klacht.

2) bpack 24h Business

- Levering bij uw professionele klanten op het adres dat u kiest
- Levering de werkdag na de afgifte (standaard van maandag tot vrijdag, zaterdag betalende optie)
- Als de bestemming niet thuis is, automatische 2^{de} aanbieding de volgende werkdag
- Handtekening of leveringsbewijs inbegrepen
- Basisgarantie inbegrepen

3) bpack@bpost (Ophalingspunt)

- Levering in een van onze Postkantoren, PostPunten of Pakjesautomaat
- Levering op de eerste werkdag na de afgifte
- Het pakje blijft 15 kalenderdagen beschikbaar in het ophalingspunt
- Vergoeding in geval van verlies of beschadiging van het pakje

4) bpack 24/7 (Pakjesautomaat)

- Levering in een Pakjesautomaat
- Mogelijk voor pakjes die maximaal 420 mm x 310 mm x 580 mm meten
- Levering op de eerste werkdag na de afgifte
- Het pakje blijft 5 kalenderdagen beschikbaar in de Pakjesautomaat
- Vergoeding in geval van verlies of niet-zichtbare beschadiging van het pakje

5) Click & Collect

- Levering in één van uw eigen winkels
- Levering op de eerste werkdag na de afgifte
- Vergoeding in geval van verlies of beschadiging van het pakje

6) bpack XL

- Levering van zware en/of grote pakjes²
 - Afgifte @ Dynalagic Boom³ voor 19 uur
 - Levering op de eerste werkdag na de afgifte
 - Als de bestemming niet thuis is, 2^{de} aanbieding voorzien
 - Vergoeding in geval van verlies of beschadiging van het pakje
 - Handtekening van de ontvanger steeds vereist
- Meer informatie over het XL product op **pagina 7**.

Wist u dit?

Voor dringende pakjes kunt u onze dienst Euro-Sprinters gebruiken. Die levert 7 dagen op 7, de klok rond. Voor meer info: www.eurosprinters.com.



¹ Meer info over MijnVoorkeuren in **punt 2 Dienst MijnVoorkeuren: pakjes ontvangen bij afwezigheid**.

² Gewicht: van 30 kg tot 170 kg - Afmetingen: van 1,5 m tot 3,5 m - Omtrek (lengte + 2x breedte + 2x hoogte > 3m) - Volume: maximaal 1,5 m³

³ Dynalagic, Industrieweg 18, 2850 Boom. Met akkoord van uw Account Manager, afgifte ook mogelijk in Brussel X, Masspost Moeskroen of Lummen (testfase).



4. De pakjes > De pakjesdienst (bpack)

1.1.2 Verzendformules - internationaal

1) bpack World Express Pro¹

- Geldig in een netwerk van meer dan 220 landen.²
- Expreslevering vanaf een werkdag na de afgifte (van maandag tot vrijdag).
- Vergoeding in geval van verlies of beschadiging van het pakje.
- Handtekening van de bestemming altijd nodig.

2) bpack World Business¹

- Geldig in een netwerk van meer dan 220 landen.³
- Levering vanaf 1 werkdag na de afgifte (van maandag tot vrijdag).
- Vergoeding in geval van verlies of beschadiging van het pakje.
- Handtekening van de bestemming mogelijk (betalende optie).

3) International Home Economy

- Geldig voor 26 Europese landen.
- Geldig voor zendingen van max. 2 kg en de volgende afmetingen: lengte ≤ 60 cm en L + B + H ≤ 90 cm.
- Levering vanaf 1 werkdag na afgifte (maandag t/m vrijdag).
- Geen vergoeding bij verlies of beschadiging van het pakje.
- Geen handtekening van de bestemming mogelijk.

4) Internationale Home Letterbox

- Geldig in Nederland.
- Geldig voor zendingen tot 2 kg en met de volgende afmetingen: 38 x 26,4 x 3,2 cm.
- Levering vanaf 1 werkdag na afgifte (maandag t/m zaterdag).
- Geen vergoeding in geval van verlies of beschadiging van het pakje.
- Geen handtekening van de bestemming mogelijk.

5) bpack Europe Business

- Geldig voor zendingen naar professionele klanten in 26 Europese landen.⁴
- Levering binnen 2 à 4 werkdagen voor de aangrenzende landen, 3 à 5 werkdagen voor de rest van Europa (van maandag tot vrijdag).
- Het pakje wordt tot 3 keer aangeboden als de bestemming afwezig is.
- Basisgarantie inbegrepen.
- Handtekening van de bestemming altijd vereist.

new

6) bpack@bpost international

- Levering in een ophaalpunt of een Pakjesautomaat in Frankrijk, Luxemburg of Nederland.
- Levering vanaf 2 werkdagen na de afgifte (van maandag tot zaterdag voor Nederland en Luxemburg, dinsdag tot zaterdag voor Frankrijk).
- Vergoeding in geval van verlies of beschadiging van het pakje.
- Het pakje blijft minstens 7 kalenderdagen beschikbaar in het ophaalpunt.
- Geen mogelijkheid van levering tegen handtekening van de geadresseerde voor een levering in Pakjesautomaat.
- Houd er rekening mee dat het land van bestemming beperkingen kan opleggen wat betreft gewicht en grootte. **Zie 2.2 Internationale pakjes voor meer informatie.**

¹ Afhankelijk van het land van bestemming kunnen ook alternatieve ontvangstbevestigingen worden toegestaan.

² bpack World Express Pro: www.bpost.be/sites/default/files/landing_page/bpack_World_Express_Pro_Zones_NL.pdf. Sommige landen leggen extra beperkingen op gewicht en/of afmetingen. Neem voor meer informatie contact op met onze Klantendienst op www.bpost.be/nl/bpost-contacteren.

³ U vindt de lijst op: www.bpost.be/nl/zonesbpackworldbusiness.

⁴ U vindt de lijst op: www.bpost.be/sites/default/files/bpack/Salesfiche_bpack_Europe_business_NL_112023.pdf.



4. De pakjes > De pakjesdienst (bpack)

Terug naar afzender



Op alle (inter)nationale pakjes wordt een tarieftoeslag aangerekend om ze terug te sturen naar de afzender, **behalve op de pakjes die via een retourformule worden teruggestuurd.**

Dat supplement geldt voor pakjes die:

- door de bestemming worden geweigerd
- niet door de bestemming worden opgehaald
- niet geleverd kunnen worden (omdat het adres niet klopt)

1.1.3 Retourformules - nationaal

1) bpack Easy Retour

- De e-handelaar levert het retouretiket (hij voegt het bij de bestelling of zorgt ervoor dat de consument het kan downloaden en afdrukken).
- De consument geeft het pakje af in ons netwerk (Postkantoor, PostPunt, PakjesPunt of Pakjesautomaat).
- Retour binnen de 24 of 48 uur (bij een afgifte in een PakjesPunt) nadat bpost het pakje heeft ontvangen (van maandag tot vrijdag).
- Vergoeding in geval van verlies of beschadiging van het pakje.

2) bpack Easy Retour Printfree

- De consument ontvangt een streepjescode waarmee hij kan vragen om het retouretiket af te drukken aan het loket van een Postkantoor of PostPunt.
- Retour binnen de 24 uur nadat bpost het pakje heeft ontvangen (van maandag tot vrijdag).
- Vergoeding in geval van verlies of beschadiging van het pakje.

1.1.4 Retourformules - internationaal

1) bpack World Easy Return

- De e-handelaar levert het retouretiket (hij voegt het bij de bestelling of zorgt ervoor dat de consument het kan downloaden en afdrukken).
- Geldig in 22 Europese landen.¹
- Terugzending tussen 2 en 5 werkdagen na de verzending (van maandag tot vrijdag).
- Vergoeding in geval van verlies of beschadiging van het pakje.

¹ U vindt de lijst op www.bpost.be/bpack/docs/bpack_World_Easy_Return_countries_nl.pdf.



1.2 Niet-contractuele klanten

1.2.1 Aanbod voor KMO's

Dankzij ons aanbod op maat voor KMO's, kunt u uw pakjes efficiënter beheren, terwijl u geld en tijd bespaart. Klant worden is heel makkelijk: u maakt een gratis account aan en geniet onmiddellijk van tal voordelen:

- Betaling via tweewekelijkse facturatie voor verzonden pakjes
- Historiek met laatste status van uw pakjes (Track & Trace)
- Een dashboard met real-time informatie om uw pakjesvolume en uitgaven op de voet te volgen
- Online hulp voor een snelle afhandeling van uw vragen
- 3 leveringsmethodes in België:
 - Op een adres
 - In een Afhaalpunt
 - In een Pakjesautomaat
- Verzending naar meer dan 220 internationale bestemmingen
- Gratis verbinding van je shop met ons verzendingsplatform via verschillende plug-in om automatisch je labels aan te maken. Meer info op www.bpost.be/nl/plug-ins-bpost.

Verzendt u meer dan 100 pakjes per jaar? Goed nieuws!

U ontvangt verzendtegoed voor elke verzonden pakje. Hoe meer pakjes u verzendt, hoe meer verzendtegoed u verdient. Eén jaar nadat u uw account heeft aangemaakt, wordt het totaal verdiende verzendtegoed in mindering gebracht op uw volgende factu(u)r(en).

Meer informatie over ons aanbod voor KMO's: www.bpost.be/nl/zakelijk-pakjes-verzenden

1.2.2 Verzendformules - nationaal

1) Standaard

- Verzending naar een adres:
 - Levering verwacht op de eerste werkdag na de afgifte
 - Tot 10 kg
 - Vergoeding tot het bedrag van de verzendkosten in geval van verlies of beschadiging
 - Levering op het adres van uw keuze
 - Als de bestemming niet thuis is, bezorgt bpost het pakje volgens de leveringsvoorkeuren die hij opgaf¹
- Verzending naar een Afhaalpunt:
 - Levering verwacht op de eerste werkdag na de afgifte
 - Tot 10 kg
 - Vergoeding tot het bedrag van de verzendkosten in geval van verlies of beschadiging
 - Levering in een van onze Postkantoren, PostPunten of PakjesPunten
 - Het pakje blijft 15 kalenderdagen beschikbaar in het Afhaalpunt
- Verzending naar een Pakjesautomaat:
 - Levering verwacht op de eerste werkdag na de afgifte
 - Tot 10 kg
 - Vergoeding tot het bedrag van de verzendkosten in geval van verlies of beschadiging
 - Levering naar een van onze Pakjesautomaten
 - Mogelijk voor pakjes die maximaal 420 mm x 310 mm x 580 mm meten
 - Het pakje blijft 5 kalenderdagen beschikbaar in de Pakjesautomaat

¹ Indien de geadresseerde geen voorkeur heeft aangeduid, kan bpost het pakje op een veilige plaats of bij een buurman afgeven.



4. De pakjes > De pakjesdienst (bpack)

2) Met garantie

- Verzending naar een adres:
 - Levering verwacht op de eerste werkdag na de afgifte
 - Tot 30 kg
 - Verzekering inbegrepen: dekking tot maximaal €500 in geval van verlies of beschadiging
 - Leveringsbewijs inbegrepen: handtekening bij de levering
 - Levering op het adres dat u kiest
- Verzending naar een Afhaalpunt:
 - Levering verwacht op de eerste werkdag na de afgifte
 - Tot 30 kg
 - Verzekering inbegrepen: dekking tot maximaal €500 in geval van verlies of beschadiging
 - Leveringsbewijs inbegrepen: handtekening bij de levering
 - Levering in een van onze Postkantoren, PostPunten of PakjesPunten
 - Het pakje blijft 15 kalenderdagen beschikbaar in het Afhaalpunt
- Verzending naar een Pakjesautomaat:
 - Levering verwacht op de eerste werkdag na de afgifte
 - Tot 30 kg
 - Verzekering inbegrepen: dekking tot maximaal €500 in geval van verlies of beschadiging
 - Levering in een van onze Pakjesautomaten
 - Mogelijk voor pakjes die maximaal 420 mm x 310 mm x 580 mm meten
 - Het pakje blijft 15 kalenderdagen beschikbaar in de Pakjesautomaat

Wist u dit?

Voor dringende pakjes kunt u onze dienst Euro-Sprinters gebruiken. Die levert 7 dagen op 7, de klok rond. Voor meer info: www.eurosprinters.com.



1.2.3 Verzendformules - internationaal

1) Standard

- Levering van uw pakjes tot 30 kg in een netwerk van 220 bestemmingen.¹
- Mogelijk om het pakje online op te volgen.
- Vergoeding in geval van verlies of beschadiging van het pakje.

2) With Warranty

- Levering van uw pakjes tot 30 kg in een netwerk van 220 bestemmingen.
- Mogelijk om het pakje online op te volgen.
- Verzekering inbegrepen: dekking tot maximaal €500 in geval van verlies of beschadiging

¹ U vindt de lijst op www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays_NL-bpackWorld_0.pdf.



4. De pakjes > De pakjesdienst (bpack)

1.3 bpack XL

Deze pagina vermeldt de bijzonderheden van het bpack XL product.

De algemene informatie omtrent pakjes kan je vinden op de pagina's van de pakjesdienst (bpack).

- Bpack XL is enkel beschikbaar voor contractuele klanten.
- U kan een contract aanvragen bij uw Account Manager en als nieuwe klant wordt u begeleid door ons customer "Implementation Team".
- Bestemming van de bpack XL pakjes: België, Nederland, Luxemburg.
- De uitreiking tegen handtekening gebeurt tussen 8 en 22u op de eerste werkdag na de afgifte.
- Standaard tweede aanbidding.
- Vergoeding in geval van verlies of beschadiging tot €500.
- Duidelijke email informatie flow en bevestiging van levering.
- Verschillende opties zijn mogelijk.

1.3.1 Productkenmerken

1) Een pakje wordt een bpack XL van zodra:

- het gewicht groter is dan 30 kg of
- de lengte > 150 cm of
- de lengte + 2x breedte + 2x hoogte > 300 cm

2) Maxima:

- max. gewicht: 170 kg
- max. volume: 1,5 m³
- max. lengte: 3,5 m
- lengte + 2x breedte + 2x hoogte: maximum 5,5 m

3) Er wordt een onderscheid gemaakt tussen 1XL en 2XL pakjes.

We spreken over een 2XL pak van zodra:

- het gewicht groter is dan 35 kg of
- de lengte groter is dan 275 cm of
- volume > 0,30m³





4. De pakjes > De pakjesdienst (bpack)

1.3.2 Afgifte plaatsen en tijdsvensters

XL-pakketten worden door de klant naar hun afgifteplaats gestuurd; bpost haalt ze niet af.



Dynalobic: Industrieweg 18, 2850 Boom: elke werkdag tussen 12 en 19u

Enkel met voorafgaand akkoord van uw Account Manager is afgifte ook mogelijk in

- Hyper Masspost Brussel X¹ (tot 17u)
- Masspost Moeskroen¹ (tot 16u)
- Masspost Lummen¹ (tot 15u)

U vindt de adressen en openingsuren op www.bpost2.be/locations/business/nl/both.php.

Bij de aanlevering dienen aparte paletten gemaakt te worden voor 1XL en 2XL pakjes.

1.3.3 Bijzonderheden aankondigingsbestand bpack XL

Het aankondigingsbestand voor het product bpack XL moet naast de gewone data ook de volgende gegevens bevatten:

- afmetingen
- gewicht
- e-mailadres van de bestemming

¹ Maximum van 20 paletten per klant per dag.



2. Dienst MijnVoorkeuren: pakjes ontvangen bij afwezigheid

bpost ontwikkelde voor de klanten een **platform** (www.bpost.be/mijnvoorkeuren) waarop ze hun leveringsvoorkeuren kunnen opgeven voor wanneer ze niet thuis zijn als er bij hen een pakje wordt geleverd.

Opdat we de voorkeuren van uw bestemmingen kunnen naleven is het belangrijk dat u ons het **e-mailadres** bezorgt waarmee ze hun bestelling hebben geplaatst. Zo kunnen we de levering van hun pakje aan hun voorkeuren koppelen.



2.1 Levering bij (opgegeven of willekeurige) burens

- Op maximaal 50 m van het leveringsadres.
- Deze voorkeur is niet beschikbaar voor pakjes met betaling bij levering en/of met leveringsoptie "evening delivery".

2.2 Levering op een veilige plaats

- Levering op het adres, op een veilige, beschutte en toegankelijke plaats.
- Voor een pakje waarvoor een handtekening nodig is, wordt een foto als bewijs geleverd.
- Deze voorkeur is niet beschikbaar voor pakjes met betaling bij levering en/of levering met "Garantie".

2.3 Rechtstreekse levering in een Afhaalpunt¹

- Rechtstreekse levering in een door de klant gekozen Postkantoor, PostPunt, PakjesPunt of Pakjesautomaat.
- Voor pakjes met terugbetaling is levering alleen mogelijk in een Postkantoor of een PostPunt.
- Deze voorkeur is niet beschikbaar voor een pakje met de leveringsoptie 'evening delivery'.

2.4 Bij afwezigheid, levering in voorkeur Afhaalpunt¹

- Levering in een door de klant gekozen Postkantoor, PostPunt, PakjesPunt of Pakjesautomaat.
- Levering op het ophaalpunt op de eerste werkdag na de dag waarop bpost trachtte te leveren op het adres dat oorspronkelijk op het pakje stond.
- Voor pakjes met terugbetaling is levering alleen mogelijk in een Postkantoor of een PostPunt.

Als leveren aan huis niet mogelijk is en bpost geen info heeft over de leveringsvoorkeuren van de bestemming, kan bpost het pakje proactief leveren bij de burens of op een veilige plaats. bpost brengt de klant dan op de hoogte van die levering.



¹ Alleen als het pakje niet rechtstreeks in de brievenbus kon worden afgeleverd.



Pakjes: inhoud, gewicht & afmetingen

new

1. Verboden, niet-conforme of onbestelbare zendingen

1.1. Uitgesloten Goederen

De Klant is verantwoordelijk om te bepalen of er voor de Pakketten specifieke toelatingen nodig zijn om het Vervoer mogelijk te maken en om bpost daarvan schriftelijk op de hoogte te stellen.

Alvorens Pakketten voor enige verzending aan bpost te overhandigen, dient de Klant na te gaan of het vervoer van deze Pakketten niet verboden is, aan restricties krachtens reglementaire bepalingen, met inbegrip van ICAO/IATA voor luchtvracht, en/of deze Overeenkomst onderworpen is, dan wel toelatingen vereist zijn, rekening houdend met de vervoersmiddelen en de vervoerdiensten van bpost en het leveringsland van de Pakketten.

De Klant garandeert geen Uitgesloten Goederen door bpost te laten vervoeren, zijnde verboden goederen, gevaarlijke goederen, niet-conforme Pakketten (samen "Uitgesloten Goederen").

1.1.1 Verboden goederen

Alle goederen die onder de geldende reglementaire bepalingen, met inbegrip van postwetgeving, verboden zijn, met inbegrip van, maar niet beperkt tot:

- i. Drugs en giftige stoffen: waaronder narcotica en psychotrope stoffen (bijv. geneesmiddelen zoals bepaalde slaap- en kalmeringsmiddelen, sterke pijnstillers, geneesmiddelen tegen ADHD, enz.), softdrugs (bijv. cannabis, cbd-olie, cbd-pasta en qat) en harddrugs (zoals cocaïne en ecstasy);
- ii. Chemische producten: o.a. ontplofbare, ontvlambare of radioactieve stoffen of andere gevaarlijke substanties, koolzuurgas in vaste vorm (koolzuursneeuw), gassen onder druk, giftige of bijtende stoffen, brandstoffen en organische peroxides;
- iii. Wapens en onderdelen ervan: o.a. vuurwapens, nepwapens, (ballistische) messen, boksbeugels, stroomstootwapens, pepperspray, munitie, namaak wapens;
- iv. Verboden Pornografisch materiaal: o.a. video's en drukwerk en voorwerpen waarop vermeldingen te zien zijn waarvan de productie, het bezit of de verspreiding verboden zijn en die indruisen tegen de openbare orde of de goede zeden;
- v. Accijnsgoederen: tabaksproducten, of andere producten waarop accijnzen worden geheven;
- vi. Waardegoederen: o.a. waarden aan toonder (uitgezonderd cheques op naam met een maximum waarde van 500 EUR per pakket en indien er gekozen werd voor een basisgarantie), muntstukken en bankbiljetten;
- vii. Uitgesloten goederen: o.a. namaakgoederen en voorwerpen, geschriften of substanties in het algemeen waarvan de invoer, de uitvoer, de productie, de omloop, de verspreiding, het gebruik, het bezit, de verkoop of het vervoer ervan bij wet verboden is en zendingen die volgens het handelsrecht verboden bestemmingen vermelden of verboden goederen bevatten, alsook eender welk goed dat verboden is krachtens de Wetten of de reglementeringen van enige Autoriteit van een land waar de goederen zullen passeren;



4. De pakjes > Pakjes: inhoud, gewicht & afmetingen

- viii. Juwelen en waardevolle goederen: o.a. juwelen (behoudens fantasiejuwelen, voor zover deze geen goud, zilver of edelstenen bevatten, de waarde van 500 EUR per Pakket niet overschrijden en indien er gekozen werd voor een basisgarantie, kunstvoorwerpen en verzamelwerken of andere kostbare materialen, met inbegrip van dierenpels);
- ix. Stoffen: o.a. bederfelijke biologische en/of besmettelijke stoffen, bevroren en gekoelde voedingswaren en voedingswaren die niet voldoen aan de productcode PR52 (voorverpakt en te bewaren op kamertemperatuur), lichaamsdelen, menselijke resten, en producten uit tabak of andere producten waarop accijnzen worden geheven;
- x. Dieren: o.a. levende of dode dieren, organismen, parasieten;
- xi. Temperatuurgevoelige goederen: eender welk goed dat een vervoer onder gecontroleerde temperaturen vereist;
- xii. Zendingen waarvan de waarde meer dan 25.000 EUR bedraagt.

1.1.2 Gevaarlijke goederen

Alle goederen die door hun vorm, aard of verpakking een gevaar kunnen vormen voor personen, het milieu of schade kunnen aanbrengen aan andere Pakketten, de uitrusting van bpost of goederen van derden.

Het gaat hierbij onder meer over goederen en stoffen die als gevaarlijke goederen worden beschouwd omdat het transport en de behandeling het voorwerp is van ICAO- (Internationale Burgerluchtvaartorganisatie) en IATA- (Internationale Luchtvaartorganisatie) regels omtrent het internationaal vervoer van gevaarlijke goederen, het ADR, Europese Overeenkomst betreffende het Internationaal Vervoer van Gevaarlijke Goederen over de Weg) en andere relevante Wetten waardoor deze niet kunnen niet afgegeven worden bij bpost voor Vervoer.

Worden onder meer als gevaarlijk beschouwd:

- i. Ontplobbare stoffen en voorwerpen: o.a. vuurwerk, munitie, buskruit, airbags,...
- ii. Gas (brandbaar en niet-brandbaar): o.a. spuitbussen (bv. deodorant, luchtverfrissers, haarspray en slagroom), kam- peergas, aanstekers, brandblusapparaten, duikflessen, koolstofmonoxide, chloor,...
- iii. Brandbare vloeistoffen en stoffen: o.a. alcoholhoudende dranken met een alcoholpercentage boven 24%, handgels, parfums en aftershave, (nagel)lak, vernis en verf, benzine en spiritus, lijm en kleefstof, verwijderingsmiddelen of verdunners voor verf, lak en vernis, lucifers, fosfor, natrium,...
- iv. Oxiderende stoffen: o.a. ontsmettingsmiddelen, bleekmiddel, haar- en textielverf,...
- v. Giftige en besmettelijke stoffen: o.a. pesticiden en bestrijdingsmiddelen, infectueuze organismen (bv. bacteriën, virussen, parasieten), medische monsters en onderzoeksmonsters,...
- vi. Radioactieve stoffen: o.a. medisch afval, beschermende kleding, handschoenen en gereedschap besmet met kleine hoeveelheden radioactieve stoffen...
- vii. Bijtende stoffen: o.a. schoonmaakvloeistoffen, stoffen voor roestverwijdering en -preventie, kwik, gallium, accu's met loodzuur,...
- viii. Afvalstoffen
- ix. Medicijnen en medische hulpmiddelen: o.a. geneesmiddelen die enkel op voorschrift te verkrijgen zijn,...



4. De pakjes > Pakjes: inhoud, gewicht & afmetingen

- x. Batterijen¹: bijv. lithiumbatterijen in bulk of individueel verpakt, gebruikte batterijen en oliën, magneten, lithium-ionbatterijen van meer dan 100 Wh die in een apparaat zijn geplaatst, elektrische fietsen, steps en hoverboards, laptops met externe batterijen, elektrische rolstoelen, powerbanks, kleine stationaire generatoren, automatische externe defibrillators, enz.

Onverminderd bovenstaande bepalingen, is de Klant gerechtigd gevaarlijke stoffen door bpost laten vervoeren voor zover deze gevaarlijke stoffen (i) onder de vrijstellingen vallen op basis van hoofdstuk 3.4 en 3.5 van het ADR, (ii) de Klant voldoet aan de voorwaarden, met inbegrip van de verpakings- en etiketteringsvoorwaarden, opgenomen in het ADR om deze Pakketten te laten vervoeren en (iii) bpost voorafgaand het toevertrouwen van de Pakketten hier schriftelijk van in kennis werd gesteld.

Onverminderd bovenstaande bepalingen is de Klant gerechtigd lithiumcellen en batterijen door bpost laten vervoeren voor zover (i) de ten vervoer aangeboden cellen en batterijen niet onderworpen zijn aan de voorschriften van het ADR, andere dan de bijzondere bepalingen waaronder onder meer 188 en 636 van het ADR die voorzien in de voorwaarden voor de vrijstelling van deze voorschriften (ii) de Klant voldoet aan de voorwaarden, met inbegrip van de verpakings- en etiketteringsvoorwaarden, opgenomen in het ADR om deze Pakketten te laten vervoeren, (iii) bpost voorafgaand het toevertrouwen van de Pakketten hier schriftelijk van in kennis werd gesteld en (iv) het vervoer van deze Pakketten niet onder andere reglementaire bepalingen, rekening houdende met onder meer de desbetreffende vervoersmiddelen, verboden zou zijn, en desgevallend, deze Pakketten voldoen aan de voorschriften van deze toepasselijke reglementaire bepalingen.

1.1.3 Niet-conforme Pakketten

Niet-conforme Pakketten zijn Pakketten (andere dan Verboden Goederen en Gevaarlijke Goederen), die niet voldoen aan de voorwaarden van deze Algemene Voorwaarden en/of de toepasselijke reglementaire bepalingen, met inbegrip van Pakketten die:

- i. Pakketten waar het leveradres ontbreekt, onvolledig, onduidelijk of onleesbaar is, of niet conform de adresseringsregels opgenomen in de Operationele Handleidingen;
- ii. Pakketten die niet voldoen aan de geldende technische en operationele regels (onder meer met betrekking tot gewicht en afmetingen);
- iii. Pakketten waarvoor de nodige gegevens niet elektronisch werden aangeleverd;
- iv. Pakketten waarvoor de nodige douaneformaliteiten niet werden vervuld; of
- v. Pakketten die niet correct zijn verpakt of waarvan de verpakking niet geschikt is voor de inhoud van de Pakketten.
- vi. Pakketten die niet voldoen aan de vereiste toelatingen of de daarin opgelegde voorwaarden.

¹ Sommige lithiumbatterijen in apparaten zijn toegestaan. Lees de voorwaarden voor het verzenden van lithiumbatterijen geplaatst in een toestel: www.bpost.be/sites/default/files/migrate/OnepagerDG_NL.PDF.



4. De pakjes > Pakjes: inhoud, gewicht & afmetingen

2. Afmetingen, gewicht en dikte

2.1 Binnenlandse pakjes

Wist u dit?

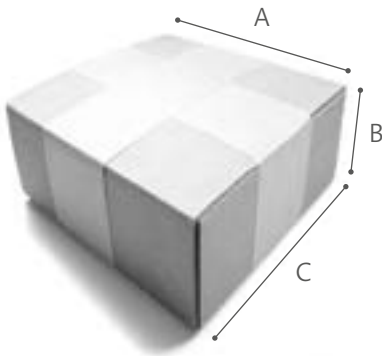
Een zending wordt automatisch beschouwd als een pakje

- als het meer weegt dan 2 kg of
- als één van de afmetingen ervan groter zijn dan: 350 mm (A) x 230 mm (C) x 30 mm (B)



2.1.1 Standaardpakje

De pakjes moeten strikt voldoen aan alle in onderstaand schema vermelde criteria.



- | | |
|--------------------------|---|
| Minimumafmetingen | · Breedte 112 mm
· Lengte 145 mm |
| Maximumafmetingen | · Lengte 1,5 m
· Som van $A + 2B + 2C$: 3 m |
| Maximumgewicht | · 30 kg
· 2 kg/dm ³ |

Maximumformaat voor Pakjesautomaten:
420 mm x 310 mm x 580 mm.



Pakjes die de maximumafmetingen (langste zijde 1,5 m, 3 m in totaal) en/of de gewichtsbepanking (max. 30 kg) overschrijden, worden niet aanvaard voor het afgeven in een Postkantoor, PostPunt, PakjesPunt of afhaling pickup. Ze kunnen worden geaccepteerd in Masspost, een extra kost kan dan doorgerekend worden via de afrekening/factuur (geldig voor contractuele klanten).

Densiteit van het pakje¹

Op vervoerbare pakjes met een densiteit van minder dan de drempel van 120 kg/m³ wordt een tarief toeslag aangerekend. Deze toeslag wordt berekend per ontbrekende kg onder de 120 kg/m³. Bpack XL en pakjes met een lengte + hoogte + breedte van minder dan 70 cm zijn uitgesloten.

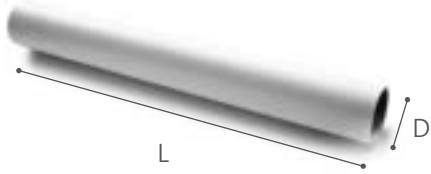


¹ Alleen van toepassing op contractuele klanten.

4. De pakjes > Pakjes: inhoud, gewicht & afmetingen

2.1.2 Pakjes in rolvorm

De pakjes in rolvorm moeten striktvoldoen aan alle in onderstaand schema vermelde criteria.



Minimumafmetingen	<ul style="list-style-type: none">· Lengte ≥ 100 mm· Lengte + (2 x de diameter) ≥ 170 mm
Maximumafmetingen	<ul style="list-style-type: none">· Lengte $\leq 1,5$ m· Lengte + (4 x de diameter) ≤ 3 m
Maximumgewicht	<ul style="list-style-type: none">· 30 kg· 2 kg/dm³

2.1.3 Bpack XL



Volume	Maximaal: 1,5 m ³
Lengte	Maximaal: 3,5 m
Gewicht	Maximaal: 170 kg

Alle informatie over bpack XL vindt u op de pagina 7.





4. De pakjes > Pakjes: inhoud, gewicht & afmetingen

2.2 Internationale pakjes

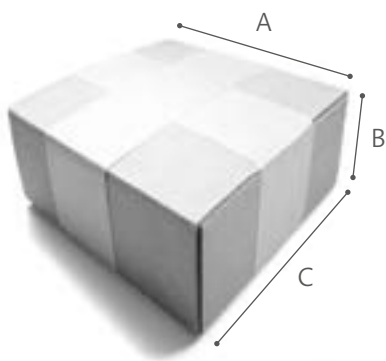
2.2.1 Standard pakjes

De pakjes moeten strikt voldoen aan alle criteria in het volgende schema.

Sommige landen leggen extra beperkingen op gewicht en/of afmetingen.



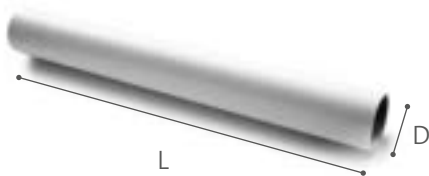
Neem voor meer informatie contact op met onze **Klantendienst** op www.bpost.be/nl/bpost-contacteren.



Minimumafmetingen	· Breedte 153 mm · Lengte 240 mm
Maximumafmetingen	· 1,5 m of · 3 m voor de som van $(A) + (2 \times B) + (2 \times C)$ ¹
Maximumgewicht³	· 30 kg ² · 2 kg/dm ³

2.2.2 Pakjes in rolvorm

De pakjes in rolvorm moeten strikt voldoen aan alle in onderstaand schema vermelde criteria.



Maximumafmetingen	· 1,5 m
Maximum diameter	· 400 mm
Maximumgewicht³	· 30 kg ² · 2 kg/dm ³

¹ Voor Frankrijk geldt een toeslag als $L \times B \times H > 150$ cm.

² Afgifte enkel via ons partner Dynalogic, Industrieweg 18, 2850 Boom: **meer informatie over bpack XL is te vinden op pagina 7.**

³ Bepaalde landen beperken het gewicht van de pakjes (voorbeeld: 20 kg), zie de beperkingen per land op www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays_NL-bpackWorld_0.pdf.



4. De pakjes > Pakjes: inhoud, gewicht & afmetingen

new

2.2.3 bpack@bpost international

Speciale kenmerken voor bpack@bpost internationale pakjes (verzonden naar een PakjesPunt of Afhaalpunt in Frankrijk, Luxemburg of Nederland)

Zendingen naar Frankrijk

a Naar een Afhaalpunt

- Maximaal gewicht** • 30 kg
- Maximale afmetingen** • elke afmeting \leq 1200 mm
• lengte + breedte + hoogte \leq 1500 mm

b Naar een Pakjesautomaat

- Maximaal gewicht** • 25 kg
- Maximale afmetingen** • 640 x 380 x 390 mm

Zendingen naar Luxemburg

a Naar een Afhaalpunt

- Maximaal gewicht** • 30 kg
- Maximale afmetingen** • elke afmeting \leq 1500 mm
• lengte + 2x breedte + 2x hoogte \leq 3000 mm

b Naar een Pakjesautomaat

- Maximaal gewicht** • 30 kg
- Maximale afmetingen** • 750 x 440 x 610 mm

Zendingen naar Nederland

a Naar een Afhaalpunt

- Maximaal gewicht** • 20 kg
- Maximale afmetingen** • 800 x 500 x 400 mm
• lengte x breedte x hoogte \leq 150 dm³ (150 l inhoud)

b Naar een Pakjesautomaat

- Maximaal gewicht** • 20 kg
- Maximale afmetingen** • 600 x 350 x 350 mm



4. De pakjes > Pakjes: inhoud, gewicht & afmetingen

2.2.4 Internationale pakjes ECONOMY

Maximumgewicht	• 2 kg
Minumumafmetingen <i>(één van de zijden moet één van de volgende afmetingen overschrijden)</i>	• breedte: 230 mm • lengte: 350 mm • hoogte: 30 mm
Maximumafmetingen	• elke afmeting \leq 600 mm • lengte + breedte + hoogte \leq 900 mm
Afmetingen rollen	• Lengte $<$ 600 mm • Diameter $<$ 200 mm

Pakjes klaarmaken

1. Pakjes verpakken

Als u vragen heeft over de verpakking en de inhoud van uw pakjes, raadpleeg dan:
www.bpost.be/sites/default/files/parcel/Verpakkingsgids_Bedrijven_NL.pdf



Indien de inhoud niet op de juiste manier werd verpakt, wordt er geen schadevergoeding toegekend in geval van beschadiging van het pakje.

Uw pakjes kunnen ook worden geweigerd als:

- de verpakking stuk is of het pakje niet goed dicht is;
- de verpakking niet waterdicht is;
- de inhoud een gevaar vormt voor de gezondheid en de veiligheid (van de chauffeur of voor het milieu).

Zwarte, matzwarte en zwarte folieverpakkingen

Omdat dit type verpakking het lezen van uw pakjes kan bemoeilijken en vertragingen in de verwerking kan veroorzaken, raden wij u ten zeerste aan om het gebruik ervan te vermijden.

Anders kunnen we geen optimale verwerking garanderen.



XL-pakjes

Vanwege hun volume en gewicht hebben XL- en 2 XL-pakjes een bijzonder stevige verpakking nodig om schade aan de inhoud tijdens de verwerking te voorkomen.



2. Etiketten en benodigde informatie op pakjes

2.1 Pakjes etiketteren

Opdat uw pakje correct kan worden gesorteerd en bezorgd moeten er duidelijk leesbare zelfklevende etiketten op kleven.

Regels om de etiketten te kleven:

- Het oppervlak van het pakje waarop het etiket wordt gekleefd, moet vlak zijn.
- Er mogen geen plooien in de etiketten zitten.
- De etiketten moeten op het grootste oppervlak van het pakje komen. Dat moet schoon en vlak zijn.
- Het etiket mag geen 2 oppervlakken overlappen.
- Het kleefvlak van het etiket mag niet worden gebruikt om het pakje te sluiten.

Regels voor de afgedrukte etiketten zelf:

- De verplichte velden (adres van de bestemming, retouradres, streepjescode enz.) moeten perfect leesbaar op de juiste plaats op het etiket komen.
- Lichtgekleurde adreszone, bij voorkeur wit
- Erop afgedrukte barcode in het zwart.
- Constant contrast (tussen de achtergrondkleur en de streepjescode).

Indien de streepjescode die op de pakjes zitten, niet beschermd zijn met een venster of een transparante film, dan moet de inkt bestand zijn tegen regen, zonlicht, behandeling enz.



Met matrixprinters of afdrukmachines met cilinder kunnen de etiketten niet correct worden afgedrukt.

Specifieke regels voor verzendingen onder vensteromslag:

- Het bestemmingsadres en de streepjescode "P" moeten steeds zichtbaar blijven doorheen het venster, ook wanneer het document in de enveloppe verschuift.
- Bij een COD (Cash On Delivery, de bestemming betaalt bij de levering) moet de specifieke streepjescode (met het bedrag van de verrekenzending) steeds zichtbaar blijven doorheen het venster. Het venster, de folie of het plastic papier moet doorzichtig genoeg zijn om de zendingen te kunnen scannen.

2.2 Benodigde informatie op pakje - nationaal

Een bpack-pakje bevat altijd een etiket of een borderel met een unieke streepjescode "P", die begint met '3232'.



De volgende informatie moet op de voorzijde van het pakje staan (dat is steeds één van de grootste oppervlakken van het pakje)

- adres van bestemming
- retouradres (altijd in België)
- streepjescode (etiket)
 - gebaseerd op de norm van de UPU (Universal Postal Union)
 - type 128/HR
 - gestructureerd volgens de bpost-specificaties op het vlak van pakjes
 - beginnend met 3232
 - voorafgegaan door "P"
 - nieuwe norm code transporteur
- eventuele bpack-opties (voorbeeld: Signature, Cash on Delivery enz.) in de daarvoor voorziene zone

Wist u dit?

U kunt een adres checken via de adresvalidator van bpost op www.bpost.be/site/nl/residential/customerservice/search/address.html.



2.3 Streepjescode-etiketten verkrijgen - nationaal

2.3.1 Voor de contractuele klanten

U heeft twee mogelijkheden

- Druk de etiketten af met behulp van de onlineapplicatie Shipping Manager.

- Gebruik hiervoor de bij de afsluiting van het contract ontvangen logingegevens (wachtwoord en gebruikersnaam).
- De handleiding om streepjescodes aan te maken en de meest gestelde vragen vindt u via: parcel2.bpost.be/nl/home.



- **Maak uw eigen etiketten** en houd daarbij rekening met de door bpost opgelegde technische specificaties voor de pakjes (raadpleegbaar (ENG versie) op <https://bpost.freshdesk.com/helpdesk/attachments/4138367637> - deel C.4)

Voorbeeld van een etiket





		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

2.3.2 Voor de niet-contractuele klanten (aanbod voor KMO's)

Maak uw etiketten gemakkelijk aan op onze verzendplatform (www.bpost.be/mijnzaak) met de mogelijkheid om ze per e-mail te ontvangen en/of ze te laten afdrucken op een Postkantoor of een PostPunt.

2.3.3 Met de frankeermachine

Indien u uw pakjes frankeert met een frankeermachine, moet u er ook een bpack-etiket met streepjescode "P" op aanbrengen.

 Machine à affranchir/Frankeermachine Frankier hier uw pakket/Affranchissez ici votre paquet Machine BEFR02RN 			Expéditeur/Afzender : Stadsbestuur Ninove Receptie Centrumlaan 100 9400 Ninove
	Paquet - Pakket		
	P  323299902616489000563030		
	 www.bpost.be/bpack		

- U kan die etiketten gratis online bestellen op www.bpost.be/etiket.
- Frankeer uw etiket naargelang het gewicht van het pakje en kleef het in de daarvoor voorziene zone.
- Indien het bpack-etiket niet door uw machine aanvaard wordt:
 - frankeer een etiket van uw machine
 - kleef het in de daarvoor voorziene frankeerzone van uw bpack-etiket (zone **a**)
- Vermeld het bestemmingsadres op het bpack-etiket en kleef het op uw pakje.

2.4 Benodigde informatie op pakje - internationaal

Een bpack-pakje heeft steeds een etiket of een borderel met een unieke "P"- streepjescode die begint met 'CD'1, 'CE'1, 'EE'1 of '3298' of '3299'.



De volgende informatie moet op de voorzijde van het pakje staan (dat is steeds één van de grootste oppervlakken van het pakje)

- het nr. van uw bpack-contract
- retouradres (in België)
- adres van bestemming
- telefoonnr. van uw geadresseerde
- uw handtekening
- voor zendingen naar landen buiten de fiscale EU: de beschrijving van de inhoud van het pakje (CN23)

Tip

Als u een Shipping Manager-etiket gebruikt, staat alle informatie er al op.



Wist u dit?

Als uw pakje bestemd is voor een niet-EU-land, dan zijn er douaneformaliteiten te vervullen (meer info in **punt 3 van dit hoofdstuk**). In de Europese Unie zijn de douaneformaliteiten enkel van toepassing op accijnsplichtige goederen en daarom vervoert bpost deze niet.





2.5 Streepjescode-etiketten verkrijgen - internationaal

2.5.1 Voor de contractuele klanten

- **U kunt zelf de etiketten afdrukken met behulp van de onlineapplicatie Shipping Manager** (u logt in op de toepassing met de gebruikersnaam en het wachtwoord die u heeft gekregen bij de afsluiting van het contract).
- **bpack World Express**
 - Voor een bpack World Express-zending kunt u ook de papieren TE6-borderellen gebruiken (u kunt ze bestellen op www.bpost.be/materiaal).

2.5.2 Voor de niet-contractuele klanten (aanbod voor KMO's)

Standard

- Maak etiketten aan via ons verzendplatform (www.bpost.be/mijnzaak).

2.5.3 Via de frankeermachine

Economy

- Geen borderel of etiket met streepjescode nodig.
- Frankeer een etiket aan het door u gekozen Economy-tarief (PRIOR of NON PRIOR).
- Kleef het gefrankeerde etiket op uw zending.

Standard

- Bestel uw borderellen BPI04 gratis via www.bpost.be/materiaal of haal de borderellen in een Postkantoor of een PostPunt.
- Frankeer een etiket en kleef het in de rechthoek van uw borderel.

3. Internationale pakjes - Douaneformaliteiten

Niet-EU-zendingen



Zorg ervoor dat we uw NIET-EU-zendingen snel en correct kunnen blijven afleveren.

Vul alle digitale velden correct in, zodat uw zending niet geweigerd en teruggezonden wordt.

U weet vast dat de **globale vereiste met betrekking tot internationale data** op 1 januari 2021 gewijzigd werd. Dit is een nieuwe vereiste in de e-commercesector, die geldt voor al uw zendingen die goederen bevatten.

Krachtens deze nieuwe regelgeving moet u een dataset verzenden met details over uw zendingen. Dit heet **Electronic Advance Data of EAD**.

We hebben gemerkt dat u alle of een deel van de digitale informatie niet correct invult. Controleer dit en corrigeer het voor uw toekomstige leveringen.

Since 1 juli is het noodzakelijk om alle verplichte velden correct in te vullen, anders wordt uw zending geweigerd en teruggestuurd. Als u deze data in een correct formaat aanlevert, dan versnelt dat de dedouanering in het land van bestemming buiten de EU-douanezone en vermijdt u dat uw zending als gevolg van ontbrekende data vertraging oploopt of dat er extra kosten worden aangerekend.

Het is verplicht om de volgende informatie te verstrekken:

- Naam en adres van de verzender
- Naam en adres van de bestemming
- Telefoonnummer of e-mailadres van de bestemming
- Bedrag van het betaalde portkosten
- Munteenheid van de portkosten
- Aantal zendingen
- Waarde van de zendingen
- Munteenheid van de waarde van de zendingen
- Beschrijving van de zending
- Gewicht
- HS-tariefcode
- Herkomst van de goederen

Indien alle data digitaal werden ingegeven, zullen die meteen overgenomen worden op het af te printen **CN-23- document**.

Wist u dit?



Er is geen enkel douanedocument vereist voor de zendingen naar de landen van de fiscale Europese Unie¹.

¹ Behalve voor accijnsproducten waarvoor bpost geen vervoer verzorgt.

3.1 Algemeen overzicht van de douanedocumenten

Het is de verantwoordelijkheid van de afzender om na te gaan welke douanedocumenten nodig zijn.

De afzender dient deze in te vullen, te ondertekenen en op het pakje te klevens.

Voor alle internationale zendingen moeten volgende douanedocumenten worden toegevoegd aan de zending:

In de fiscale EU	<ul style="list-style-type: none"> • Er is geen douanedocument nodig¹
Buiten de fiscale EU	<ul style="list-style-type: none"> • Vul het CN23-gedeelte/document volledig in en voeg een kopie toe (voor meer informatie zie punt 2. In praktijk) • Voeg altijd twee exemplaren van de factuur of pro forma factuur toe. • Voor zendingen met een waarde van meer dan €1.000 voegt u eveneens een Enig Administratief Document toe.

Landen die tot de Europese Unie (EU) behoren op 01.01.2021

België, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, Kroatië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Nederland, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Slowakije, Slovenië, Spanje, Tsjechië en Zweden.²



Let op

Onderstaande gebieden behoren niet tot het fiscaal gebied van de EU, waardoor dezelfde douaneformaliteiten gelden als voor zendingen 'Buiten fiscaal EU':

Land EU	Gebied
Denemarken	Faroer eilanden, Groenland
Duitsland	Helgoland, Büsingen
Spanje	Ceuta, Melilla, Canarische Eilanden, Gibraltar, Andorra
Frankrijk	<p>Fransen overzeese gebieden en departementen; ook bekend als DOM, COM & TAAF</p> <ul style="list-style-type: none"> • DOM: "Départements d'outre-mer" (Overzeese Departementen): Guadeloupe, Martinique, Frans Guyana, Réunion, Mayotte • COM: "Collectivité d'outre-mer" (Overzeese Gebieden): Frans Polynesië, Sint Bartholomeus Eiland, Sint Maarten, Sint-Pieter en Miquelon, Wallis en Futuna • TAAF: "Terres australes et antarctiques françaises" (De Franse Zuidelijke en Antarctische Gebieden): Kerguelen, St. Paul eiland, Amsterdameiland, Crozeteilanden, Adélieland, Verspreide eilanden
Italië	Livigno, Campione d'Italia, Nationale wateren van het Lugano-meer, San Marino (onafh. staat), Vaticaanstad
Finland	Aland Eilanden
Griekenland	Berg Athos (onafhankelijke staat)
Cyprus	Turks gedeelte

¹ Behalve voor accijnsproducten waarvoor bpost geen vervoer verzorgt.

² Deze lijst kan veranderen. Ze wordt geüpdatet op de site van de EU https://european-union.europa.eu/principles-countries-history/country-profiles_nl.

3.2 In praktijk

3.2.1 Douanedocumenten – voor zendingen buiten fiscaal EU

Voor Economy en Standard zendingen


Niet-contractuele klanten kunnen een verzendetiket verkrijgen in een Postkantoor of PostPunt. Op dit document dienen de verschillende velden ingevuld te worden, inclusief het CN23-gedeelte: afzender, geadresseerde, HS-code, contactgegevens (e-mailadres en telefoonnummer), port betaald. We raden ten eerste aan om het e-mailadres en/of het telefoonnummer van de geadresseerde in te vullen. Dit vergemakkelijkt en versnelt de inkleding van de zending in het land van bestemming. Met deze gegevens kunnen we de geadresseerde op de hoogte brengen van de dag van uitreiking. Voor Economy zendingen schrijft u het adres op uw pakje en voegt u een CN23 document toe (dit is ook verkrijgbaar in een Postkantoor of PostPunt). U kan uw pakje laten frankeren aan het loket.

Voor bpack World Business en bpack World Express Pro zendingen

Contractuele klanten creëren hun verzendetiketten via 'Shipping Manager'. Het CN23 document wordt automatisch afgedrukt bij de aanmaak van een verzendetiket. De open velden van het CN23-gedeelte (quantity, weight in kg, detailed description of the content, value) worden digitaal ingegeven. Een gedetailleerde omschrijving van uw pakje is steeds noodzakelijk om een vlotte uit- en invoer te garanderen.

Voor alle zendingen

Voeg steeds in tweevoud de factuur of een "pro forma factuur" van de verstuurde goederen toe. Download hier [een sjabloon van een pro forma factuur](#).

- Wanneer de waarde van de goederen in uw zending meer dan €1.000 bedraagt, dient u een Enig Administratief Document aan uw zending toe te voegen in een transparant zakje op de achterzijde van de zending. 
Voor meer info, neem contact op met de FOD Financiën via info.douane@minfin.fed.be.
- Bij een tijdelijke of wederuitvoer van goederen, dient u ook een Enig Administratief Document toe te voegen.

Tips voor het invullen van het CN23-gedeelte:



- U kan het verzendetiket best in het Engels of in het Frans invullen omdat dit, in de internationale postwereld, de erkende talen zijn.
- Vul voor zendingen buiten de EU het CN23-gedeelte volledig, correct en leesbaar in. Een beschrijving als 'clothing' wordt niet aanvaard ('men's shirts' en cotton t-shirts' bijvoorbeeld wel). Doet u dat niet, dan kan het versturen van de zending vertraging oplopen en kunnen er andere ongemakken ontstaan voor u of de bestemming.
- De douaneautoriteiten of andere overheidsinstanties kunnen zendingen fysisch controleren in het land van uitvoer, het land van doorvoer en/of het land van bestemming. Verkeerde beschrijvingen leiden meestal tot een boete of een inbeslagname van de zending.
- Overeenkomstig de geldende Postwetgeving is de verzending of het transport van bepaalde zendingen verboden (raadpleeg de algemene voorwaarden inzake dienstverlening door bpost op www.bpost.be).
- Voor bepaalde goederen kunnen er beperkingen of restricties gelden. U dient zelf te informeren naar de in- en uitvoerbepalingen inclusief de bijkomende documenten (zoals een certificaat van oorsprong, gezondheidscertificaat, CITES-vergunning, fyto-sanitaire certificaat of licentie) die vereist zijn.

Voorbeeld CN23

Detailed description of contents	Quantity	Net weight (in kg)	Total line
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)
		Total parcel gross weight 5.8 kg	Total parcel value 140 EUR

3.2.2 Instructies voor alle commerciële zendingen ("Commercial senders") naar landen buiten fiscaal EU

Zodra er een commerciële relatie bestaat tussen de afzender en de bestemming is er sprake van een commerciële zending.

Met een commerciële relatie bedoelen we

- de aankoop van een particulier bij een bedrijf;
- de aankoop van een bedrijf bij een bedrijf;
- de aankoop van een particulier bij een particulier (bv. via een veilingssite);
- een uitwisseling (waarbij er niet in geld betaald wordt, bv.: verzamelaar).

Bij commerciële zendingen dienen volgende gegevens altijd duidelijk ingevuld te worden

- Een duidelijke beschrijving van de zending: Vermeld steeds de inhoud die u gedetailleerd omschrijft, het aantal, het gewicht en de waarde van de zending.
- De HS-code (GS-code): Met wereldwijd afgesproken indelingsregels krijgen goederen volgens het Geharmoniseerd Systeem (GS), een goederencode toegekend. Deze zescijferige code moet u op het CN23-gedeelte invullen. Raadpleeg hiervoor **de website**.
- Het begrip "land van oorsprong" ("Country of origin of goods") duidt op het land van oorsprong van de goederen (bv. het land van productie, fabricage of assemblage). Aan afzenders van commerciële zendingen wordt aangeraden om die gegevens correct in te vullen op het CN23-gedeelte, want zo kan de douane de zendingen sneller en correcter behandelen.
- Vermeld de portkosten ("Postage fee") die aan bpost worden betaald om de zending te versturen. Vermeld de andere taksen apart (bv. verzekering). Deze bedragen zijn nodig om de douane-verschuldigheden te berekenen in het land van bestemming.
- Als naargelang het land van bestemming bij uw zending een attest, verklaring, vergunning, licentie of certificaat hoort, vermeld dan het nummer ervan op het CN23-gedeelte. Het is de verantwoordelijkheid van de afzender en bestemming om de juiste documenten te bekomen. Voeg deze documenten samen met de factuur in tweevoud in een transparant zakje op de achterzijde van het pakje toe. Verpak de documenten in verband met de zending (factuur, attesten, verklaringen, verzendetiket) NOOIT in de zending. Zo kunnen deze documenten makkelijker gecontroleerd worden.
- U dient bij alle commerciële zendingen een factuur in tweevoud toe te voegen. Vermeld het nummer ervan op het CN23-gedeelte van het verzendetiket.
- Vermeld of er voor de uitvoer douanedocumenten gevalideerd moeten worden ("Customs Documents to be validated for Export"). Voeg het Enig Administratief Document of Uitvoergeleidedocument (EAD/UGD) samen met de factuur en andere documenten in een transparant zakje op de achterzijde van het pakje.

3.2.3 Commerciële of pro forma factuur?

Wist u dit?

Volgens de geldende douanewetgeving moeten alle zendingen van goederen of documenten naar landen buiten fiscaal EU worden aangegeven. Bij elke zending moet daarom de factuur in tweevoud worden toegevoegd. Bij gebrek aan een commerciële factuur kan u een pro forma factuur in tweevoud toevoegen aan de zending. Voor een vlotte behandeling van uw zending raden wij u aan de factuur in het Engels of Frans op te stellen.

Volgende gegevens moeten worden vermeld op de factuur

- Naam, adres en telefoonnummer van de afzender
- Btw-belastingplichtigen moeten hun btw-nummer en EORI nummer vermelden
- Naam, adres, telefoonnummer en indien mogelijk het btw-nummer van de geadresseerde
- Het land van oorsprong van de goederen. Het land van oorsprong is het land waar de goederen werden vervaardigd en niet waar ze werden gekocht. Het land van oorsprong staat normaliter vermeld op het product ("made in"). De verklaring van oorsprong kan als volgt worden opgesteld: "The exporter of the products covered by this document declares that, except where otherwise clearly indicated, these products are of <<land>> origin."
- De volledige beschrijving van de aard van de goederen, het aantal stuks per goed, het totale gewicht en de totale waarde van elk goed. Vergeet niet de munteenheid te vermelden.
- Het nettogewicht (Nett) en het brutogewicht (Gross) van de zending (het brutogewicht is het totaalgewicht van de zending, de verpakking inbegrepen)
- De datum en de plaats van verkoop
- Druk de facturen steeds af op uw eigen papier met hoofding



De afgifte van pakjes

1. Mogelijke aanleverwijzen voor uw pakjes

Pallets

- Alleen Europallets of wegwerppallets. Bij niet-naleving van deze bepalingen kan bpost zich het recht voorbehouden om een afgifte bestaande uit andere pallettypes geheel of gedeeltelijk te weigeren.
- Maximumhoogte: 180 cm
- Maximale lengte x breedte: 120 x 80 cm
- Maximumgewicht 700 kg
- Verpakkingsregels:
 - Let erop dat de pakjes niet hoger zijn dan 180 cm en niet over de randen van de pallet komen.
 - Als u een kartonnen palletbox gebruikt,
 - gebruik dan kwaliteitskarton dat bestand is tegen het transport
 - Als u plastic folie gebruikt,
 - gebruik dan stevige krimpfolie; en
 - omwikkel stevig alle pakjes en het pallet zelf om de lading te stabiliseren.

Opgelet: sommige kleine Masspost-centra zijn niet uitgerust (hefapparatuur) om zendingen verpakt op palletten te ontvangen. Indien dat het geval is voor uw zendingen, informeer dan vooraf bij uw afgifte naar een alternatieve oplossing.



bpost-containers

- Hoogte: 160 cm
- Lengte x breedte: 71 x 102 cm
- Maximumgewicht: 325 kg
- Verpakkingsregels: zorg ervoor dat de pakjes niet boven de container uitsteken

Losse belading ("loose load") is enkel toegelaten na voorafgaand akkoord van bpost (aanvraag te richten aan uw Account Manager). bpost behoudt zich het recht voor om een dergelijke levering te weigeren als de veiligheidsvoorwaarden (zowel voor de agenten als voor de inhoud) niet zijn vervuld. Zorg ervoor dat de pakjes er niet uitvallen wanneer de deuren geopend worden.





2. Aankondigingsbestand

Verstuur uw **aankondigingsbestand** tijdig naar bpost.

Met een aankondigingsbestand verloopt de sortering van uw pakjes vlotter. Als we pakjes moeten sorteren zonder aankondigingsbestand, brengt dat operationele kosten met zich mee. Voor elk nationaal pakje zonder aankondigingsbestand of waarvoor basisgegevens ontbreken (bv. het leverings-adres), rekenen we een prijssupplement aan.



Bijzonderheden aankondigingsbestand bpack XL

Het aankondigingsbestand voor het product bpack XL moet daarnaast ook de volgende gegevens bevatten:

- afmetingen
- gewicht
- e-mailadres van de bestemming

3. Afgifteplaatsen en -uren

U kunt uw pakjes afgeven op de plaatsen hieronder

	Volume minimum	Volume maximum
Brussel X, Antwerpen X en Charleroi X	• 20 pakjes / dag	• Onbeperkt
Hyper Masspost Center⁽¹⁾ (Gent X, Moeskroen, Luik X)	• 20 pakjes / dag	• Max 5000 pakjes / dag • Max 50 containers / palletten / dag
Masspost Centers⁽¹⁾	• 20 pakjes / dag	• Max 500 pakjes / dag • Max 10 containers / palletten / dag
Postkantoor / PostPunt / PakjesPunt / Pakjesautomaat	• Geen minimum	• 20 pakjes / dag ⁽²⁾

Afgifte-uren (voor een uitreiking op D+1):³

- Masspost Center: ten laatste om 16 uur.
- Hyper Masspost Center of Brussel X: ten laatste om 19 uur.³
- Dynalogic Boom (alleen XL-pakjes): van 12 tot 19u.

¹ Enkel geldig voor contractuele klanten

² U mag meerdere pakjes tegelijk afgeven: maximum 500 kg en 1,5 m³ per afgifte (maximaal gewicht 30 kg per individueel pakje).

³ Behalve Moeskroen (17u). De uitzonderlijke afwijkingen op die voorwaarden moeten in het contract van de klant worden vermeld. Neem daarvoor contact op met uw Account Manager of de Klantendienst (**02 201 11 11**).



4. De pakjes > De afgifte van pakjes

U vindt de lijst van onze (Hyper) Masspost Centers met hun openingsuren op www.bpost.be/nl/verkooppunten.

Als u uw pakjes afgeeft in het (Hyper) Center of in Brussel X pakjeszone:

- Ga dan met uw CMR of leveringsbon tijdens de afgifte-uren naar de kade in het (Hyper) Center of naar Brussel X pakjeszone.
- Op uw pakjes moeten etiketten met streepjescode 'P' kleven, met uw account ID (als u een contractuele klant bent) of ze moeten voorgefrankeerd zijn.

Het is dan ook niet mogelijk om cash, via Bancontact, met een creditcard of via overschrijving te betalen voor een afgifte van pakjes in de (Hyper) Masspost Centers en in Brussel X.



Nadat de kwaliteit van uw streepjescodes is nagekeken (**zie punt 5 van dit hoofdstuk**) mag u uw pakjes op de kade afgeven nadat een medewerker zijn toestemming heeft gegeven. U ontvangt uw afgiftetoelating/-samenvatting (op aanvraag).



4. Voorsortering van de afgifte

Wanneer moet u voorsorteren?

Als u uw pakjes afgeeft in Brussel X of in een (Hyper) Masspost Center en u hebt er meer dan 400 per dag (goed voor een jaarcijfer van 100 000), dan moet u ze voorsorteren in 3 richtingen volgens zowel geografische criteria als criteria die te maken hebben met de grootte/het gewicht:

- Manu: voor pakjes die meer wegen dan 20 kg of langer zijn dan 100 cm of waarvan de kleinste kant groter is dan 70 x 60 cm
- Meca A: voor alle pakjes die niet tot de manucategorie behoren en die bestemd zijn voor zone A, dus Vlaanderen en Brussel
- Meca C: voor alle pakjes die niet tot de manucategorie behoren en die bestemd zijn voor zone C, dus Wallonië

De sortering A/C kan gebeuren op basis van de postcode of op basis van de eerste letter van de sorteercodetype 'A20A' (zie hieronder met wat de letters overeenstemmen). Als de eerste letter van de sorteercodetype A of B is, is het pakje voor zone A, anders voor zone C.


Identificatie op de container	Identificatie op het etiket	Overeenstemmende postcodes
Container/pallet met erop 'Zone A'	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
Container/pallet met erop 'Zone C'	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. De pakjes > De afgifte van pakjes

- Er zijn nog 2 soorten pakjes die gescheiden moeten worden van de andere:
 - Uw eventuele XL-pakjes¹
 - gewicht > 30 kg
 - lengte > 150 cm, of (lengte + 2x breedte + 2x hoogte) > 300 cm
 - Uw internationale pakjes(streepjescodes CD, CE, EE of 3299).
- Gebruik een identificatiefiche voor de etikettering van de container, de pallet of de blauwe bak.² Op de identificatiefiche staat de referentie "INT" voor de volgende pakjes:
 - bpack World Business (streepjescode 'CD'; streepjescode 3298; 3299)
 - bpack World Express (Pro) (streepjescode 'EE')
 - bpack Europe Business³ (streepjescode '3299')
 - Standard (streepjescode 'CE')
 - bpack@bpost International (streepjescode 3298, 3299)

Identificatie op de container	Identificatie op het etiket	Overeenstemmende streepjescodes
Container/pallet met erop "zone INT"	INT	CD, CE, EE en 3298 en 3299 ²

Er wordt een tarief toeslag aangerekend voor de nationale pakjes (behalve bpack XL) die niet automatisch of half automatisch kunnen worden gesorteerd in de sorteercentra en die dus manueel moeten worden verwerkt. 

Criteria voor een manuele verwerking

- **Gewicht:** meer dan 20 kg (in het geval van één standaard tarief voor pakjes 0 tot 30 kg)
- **Grootte:** pakjes waarvan een kant groter is dan 1 m of waarvan het kleinste oppervlak groter is dan 70 x 60 cm
- **Vorm:** verpakkingen waarvan het etiket niet horizontaal kan worden verwerkt (rollen bijvoorbeeld) of die beschadigd kunnen geraken (pakjes met geëxtrudeerde stukken bijvoorbeeld)
- **Inhoud:** de inhoud van het pakje zit niet vast of kan schade veroorzaken

Deze lijst met criteria is niet volledig. Wanneer bpost het nodig acht, behoudt het zich het recht voor om de pakjes manueel te verwerken.

Leg de pakjes op afzonderlijke pallets/in afzonderlijke containers met daarop duidelijke identificatiebladen.

Welk identificatieblad moet op de verschillende containers / pallets komen?

- Een identificatieblad (minimumformaat A5) met de gepaste referentie
 - 'Manu'
 - 'Meca A'
 - 'Meca C'
 - 'International'
- U kunt een template van deze identificatiebladen vragen aan uw commerciële contactpersoon bij bpost of op www.bpost.be/masspost via de tab 'Stap 3 Conditionering en voorsortering'.
- In geval van containers moet de identificatiefiche op de container worden gekleefd.
- In geval van pallets kleeft u best 2 identificatiefiches op 2 verschillende kanten.

¹ XL-pakjes moeten worden afgegeven bij Dynalogic, Industrieweg 18, 2850 Boom. Met akkoord van uw Account Manager, afgifte ook mogelijk in Brussel X en Masspost Moeskroen (testfase).

² Ter herinnering: de blauwe bakken worden enkel gebruikt voor de brieven met een streepjescode 'P'. Uw bpack Europe Business- en bpack World Express (EE)- zendingen moeten van alle andere soorten zendingen worden gescheiden.

³ Indien bpack Europe Business contractueel is voorzien.



5. Nazicht van de kwaliteit van de streepjescodes (verwerking van niet-conforme pakjes)

Alle pakjes die in een (Hyper) Masspost Center worden afgegeven, ondergaan een kwaliteitscontrole door bpost. Zo wordt gecontroleerd of de streepjescodes van de pakjes conform zijn.

Pakjes met onleesbare of onvolledige streepjescodes worden verwerkt door onze dienst 'Exception Handling':

- als onze medewerkers de originele streepjescode nog kunnen lezen, wordt dezelfde streepjescode aangemaakt en op het pakje gekleefd;
- als onze medewerkers de originele streepjescode niet meer kunnen lezen, wordt een nieuwe streepjescode met uw account ID aangemaakt.

In beide gevallen garanderen we de levering en de online opvolging van de pakjes (via Track&Trace) niet meer en behouden wij ons het recht voor om u een tarief toeslag aan te rekenen.

Deze dienst is niet van toepassing op de zendingen met de optie COD (betaling door de bestemming bij de levering), wegens de financiële verrichtingen die aan deze dienst gekoppeld zijn. Als het etiket onleesbaar of onvolledig is, worden de pakjes onmiddellijk naar u teruggestuurd en zal u de nodige aanpassingen moeten doen. In geval van een gemengde afgifte van bpack 24h en COD-zendingen, zal de afgifte integraal naar u worden teruggestuurd.

Als niet slechts enkele streepjescodes een probleem stellen maar een groot deel ervan, dan worden uw pakjes aan de kant gelegd en neemt onze Klantendienst contact met u op om af te spreken wat er moet gebeuren:

- U komt de zendingen halen.
- Of we sturen ze terug naar u op uw kosten (via de transportdienst van bpost).
- Of onze dienst 'Exception Handling' etiketteert ze opnieuw, op uw kosten.



6. Speciale opties voor de Zaterdag/Zondag/Evening

a) Speciale optie voor levering Zaterdag/"Saturday Delivery"

Deze optie is enkel beschikbaar voor de pakjes van de dienst bpack 24h PRO, bpack@bpost of bpack 24/7:

- met een scanbare streepjescode.
- met op het verzendingsetiket in de linkerbovenhoek 'SAT'.
- die de klant of zijn vertegenwoordiger op vrijdag afgeeft (of die bpost op vrijdag ophaalt). Als de vrijdag een wettelijke Belgische feestdag is, dan moeten de pakjes die op zaterdag moeten worden uitgereikt, op donderdag worden afgegeven of afgehaald.
- waarvoor bpost een geldige elektronische aankondiging heeft ontvangen (bv. een LCI-bestand) vóór de afgifte of de ophaling van de pakjes waarin de levering op zaterdag wordt opgegeven op de manier waarop bpost het voorschrijft.

b) Speciale optie voor levering Zondag/"Sunday Delivery"¹

Deze optie is enkel beschikbaar voor de pakjes van de dienst bpack 24h PRO:

- met een scanbare streepjescode.
- met een specifiek etiket volgens de door bpost opgegeven technische specificaties (voorsorteercode enz.), waarvan het model vooraf door bpost werd gevalideerd.
- met op het verzendingsetiket in de linkerbovenhoek 'SUN'.
- die de klant of zijn vertegenwoordiger op zaterdag afgeeft (of die bpost op zaterdag ophaalt). Als de zaterdag een Belgische wettelijke feestdag is, dan moeten de pakjes die op zondag moeten worden uitgereikt, op vrijdag worden afgegeven of opgehaald.
- waarvoor bpost een geldige elektronische aankondiging heeft ontvangen (bv. een LCI-bestand) vóór de afgifte of de ophaling van de pakjes waarin de levering op zondag wordt opgegeven op de manier waarop bpost het voorschrijft.

c) Speciale optie voor avondlevering/"Evening Delivery"¹

Deze optie is enkel beschikbaar voor de pakjes van de dienst bpack 24h PRO:

- met een scanbare streepjescode.
- met op het verzendingsetiket in de linkerbovenhoek "EVP" (iso EV) op het verzendetiket.
- afgifte uitsluitend bij Antwerpen X uiterlijk om 11 uur op de dag van uitreiking door de klant of zijn vertegenwoordiger (of ophaling). Levering is ook mogelijk op de voorafgaande werkdag, inclusief zaterdag in het geval van 'Evening Delivery' op maandag.
- waarvoor bpost een geldige elektronische aankondiging heeft ontvangen (bv. een LCI-bestand) vóór de afgifte of de ophaling van de pakjes waarin de levering 's avonds wordt opgegeven op de manier waarop bpost het voorschrijft.

¹ Voordat je 'Evening' en 'Sunday' leveringen kunt gebruiken, neem contact op met uw Account Manager voor de opties 'same day' en 'ultra late in evening' en/of zondagleveringen.



7. Afhaling aan huis

7.1 Contractuele klanten

- **Via de online Shipping Manager** (via de dienst "Afhaling op aanvraag").
www.bpost.be/nl/post-pakjes-laten-ophalen-zonder-contract
- **Via de dienst Recurrent Collect** (op voorwaarde dat er een contract voor werd afgesloten).
www.bpost.be/nl/post-pakjes-laten-ophalen-vaste-dagen
- **Via het transport van bpost** (op voorwaarde dat er een overeenkomst voor werd afgesloten).
www.bpost.be/nl/grote-volumes-pakjes-laten-ophalen

7.1.1 Dienst Recurrent Collect (= vroegere Collect & Send)

- De dienst Recurrent Collect houdt in dat uw gefrankeerde pakjes door bpost worden opgehaald, tot 2500 pakjes per jaar met een maximum per ophaling van 1,5 m³ en 500 kg (d.w.z. 1 EURO-pallet van 1,60 m hoogte of 2 bpostcontainers).
- Als de kenmerken van de pakjes of de adressen van ophaling niet overeenkomen met wat er op de Dienstbevestiging staat, kan bpost de dienst niet waarborgen.
- De ophaling gebeurt volgens de frequentie, uren en andere modaliteiten die op de Dienstbevestiging en na akkoord van bpost voor de activering en de ophaling staan.
- De afzender moet ervoor zorgen dat de pakjes probleemloos kunnen worden geladen en voor de toegankelijkheid van de pakjes zonder toegangsvoorwaarden. Een parkeerplaats is voorzien in de onmiddellijke nabijheid van de ophaalpunt.
- De afzender erkent dat het belangrijk is dat hij op de Dienstbevestiging voor de activering van de ophaling de juiste gegevens opgeeft betreffende de gemiddelde hoeveelheid af te halen pakketten volgens de in het contract bepaalde frequentie.
- De afzender moet minimum 24 uur op voorhand bpost (uw Account Manager of Klantendienst) op de hoogte brengen van een verschil van meer dan 30% in de af te halen hoeveelheden.
- Als de afzender bpost niet (tijdig) op de hoogte brengt van dat verschil, kan bpost de dienst niet waarborgen.

Tip

Indien u een beroep doet op onze Recurrent Collect-dienst om uw pakjes af te halen, verzoeken wij u uw pakjes als volgt voor te bereiden:

Binnenlandse en internationale pakketten (Economy, Standard, Express, Business) kunnen in dezelfde ongeopende zak worden afgegeven:

- Kleinere formaten (bv. kleiner dan een schoendoos): kunnen in een niet-gesloten zak worden gedaan,
- Grotere formaten mogen maar hoeven niet in zakken te worden gedaan.





7.1.2 Collect On Demand

- De dienst Collect On Demand komt overeen met de occasionele afhaling door bpost van één tot vijf gefrankeerde pakketten.
- De ophaling van het (de) pakket(ten) wordt door de contractuele klant (voor KMO's: de account) aangevraagd via de bpost parcel voorbereidingstools. De dienst Collect On Demand is een optie om pakketten af te leveren. Ze moet worden ingevoerd per pakje/barcode.
- Als de kenmerken van het (de) pakket(ten) of het (de) ophaaladres(sen) niet overeenstemmen met de kenmerken die vermeld staan in de aanvraag en de bevestigingsmail, kan bpost de dienst niet garanderen..
- De afhaalaanvraag moet uiterlijk om middernacht op de dag vóór de gekozen afhaaldatum gebeuren.
- De dienst Collect On Demand is van toepassing op alle standaardproducten, met uitzondering van Bpack XL en Bpack World Easy Return
- De Collect On Demand Service is beschikbaar van maandag tot en met vrijdag overdag, tussen 8.00 en 17.00 uur (uitgezonderd feestdagen en dagen met aangepaste dienstlevering).
- bpost garandeert de Collect On Demand Service als de door de Contractuele Klant (voor KMO's: de account) naar behoren ingevulde verplichte gegevens geldig, juist en volledig zijn. Deze informatie wordt door de Klant geselecteerd op het moment van het aanmaken van de zending:
 - Het e-mailadres: wanneer de barcode gevalideerd is door het systeem van bpost, wordt er een bevestiging van de dienst verstuurd naar het adres dat vermeld staat in de aankondiging;
 - Afhaaladres: dit moet een geldig adres in België zijn (zie **hoofdstuk 1 Adressering** van deze Gids). Een buitenlands adres is niet toegestaan;
 - De ophaaldatum: dit moet een werkdag zijn, tussen maandag en vrijdag (uitgezonderd feestdagen en dagen met aangepaste dienstlevering).
 - Zaterdagen, zondagen, nationale feestdagen in België of dagen met aangepaste dienstverlening beslist door bpost (zie lijst op de bpost website www.bpost.be) zijn uitgesloten van de Collect On Demand service.
- De verzender moet ervoor zorgen dat het afhalen van de pakketten vlot kan verlopen door de pakketten toegankelijk te maken zonder toegangsbeperkingen.
- Zodra het pakket is opgehaald, vindt er een eerste scan plaats op het moment van ophalen. Het pakket wordt vervolgens gevolgd (Tracking & Tracing) volgens de regels van het product waarop de ophaling betrekking heeft.

Tip

Als u onze Collect On Demand Service gebruikt om een of meer pakketten af te halen, vragen wij u om uw pakketten voor te bereiden in overeenstemming met de volgende voorwaarden:

- Pakketten moeten strikt voldoen aan het maximale gewicht en de maximale afmetingen van een standaardpakket. Deze informatie wordt nader toegelicht in **punt 2.2** van het deel over percelen.
- Pakketten moeten in goede staat zijn en het juiste bpost-label dragen.
- Pakketten moeten klaarliggen om opgehaald te worden.





4. De pakjes > De afgifte van pakjes

7.1.3 Recurrent Collect All-In

De dienst Recurrent Collect All-In is de regelmatige afhaling van uw nationale en internationale standaard Pakketten. bpost verbindt zich ertoe het volledige volume dat via het 'Recurrent Collect All-In Formulier' werd aangekondigd, af te halen.

De dienst Recurrent Collect All-In is een optie die is geactiveerd in het bpack-contract.

De dienst Recurrent Collect All-In is van toepassing op alle standaardproducten, met uitzondering van de bpack XL en de bpack Return.

De dienst Recurrent Collect All-In wordt uitgevoerd van maandag tot vrijdag overdag, tussen 11u en 18u. Als het onmogelijk is om de ophaling binnen dit tijdsvenster uit te voeren (bijvoorbeeld in een voetgangersstraat), kan de dienst in overleg met bpost vóór 11u of na 18u uitgevoerd worden. Echter, de klant verplicht zich ertoe ervoor te zorgen dat de pakjes op de afgesproken dagen en op de tijden (**uiterlijk dertig (30) minuten voor en na het aangegeven tijdstip van passage vermeld in de servicebevestiging**) en op de afgesproken locatie in de servicebevestiging klaar zijn.

In het contract bepaalt bpost een tarief dat overeenstemt met een gemiddeld volume per pakket zoals hieronder weergegeven. Dit gemiddelde volume per pakket wordt berekend voor elke bestaande klant en stemt overeen met het gemiddelde van alle pakketten die de voorbije 12 maanden op onze sorteermachines werden gemeten of op basis van een kopie die de klant ons bezorgt bij de start van een nieuw contract.

Categorieën	Afmetingen	Voorbeelden	#pakjes in een container (ter informatie)	#pakjes op een EU-palet (ter informatie)
Super Small	< 5dm ³	Videogame, paperback	> 150	> 300
Very Small	Tussen 5 dm ³ en 10 dm ³	Smartphonedoosje	Van 75 tot 150	Van 150 tot 300
Small	Tussen 10 en 20 dm ³	Schoendoos	Van 35 tot 75	Van 70 tot 150
Standard	Tussen 20 en 30 dm ³	...	Van 25 tot 35	Van 50 tot 70
Medium	Tussen 30 en 50 dm ³	...	Van 15 tot 25	Van 30 tot 50
Large	Tussen 50 en 80 dm ³	...	Van 10 tot 15	Van 20 tot 30
Very Large	> 80dm ³ (behalve bpack XL)	Autostoeltje voor kinderen	< 10	< 20



4. De pakjes > De afgifte van pakjes

bpost garandeert de Recurrent Collect All-In Service als de door de Contractuele Klant naar behoren ingevulde verplichte informatie geldig, juist en volledig is. Deze informatie wordt door de klant verstrekt in het Recurrent Collect All-In Formulier:

- **De operationele contactperso(o)n(en):** bpost zal met deze contactperso(o)n(en) communiceren om alle gegevens met betrekking tot de ophaling te verstrekken;
- **Het ophaaladres en de voorwaarden voor toegankelijkheid:** Het adres moet overeenkomen met een geldig adres in België. Een buitenlands adres is niet toegestaan. De informatie over de toegankelijkheid zal worden gebruikt om het te verzenden voertuig te selecteren. De toegang tot de af te halen pakketten moet gemakkelijk zijn voor bpost, zoals vermeld in de Algemene Verkoopsvoorwaarden.
- **Het volume dat per dag moet worden opgehaald:**
 - In het formulier Recurrent Collect All-In wordt de klant gevraagd een standaardschema op te geven met het gemiddelde volume per weekdag, evenals de openingstijden en weekdagen waarop een afhaling wordt gevraagd. Het is mogelijk om het type verpakking te kiezen waarmee de klant wil werken (containers, pallets, europallets of zakken) en het standaardvolume aangeven op basis van het gekozen type verpakking. De daadwerkelijke start van de afhaling vindt plaats op de gevraagde datum (op zijn vroegst 10 werkdagen na het invullen van het formulier)
 - Het zal dan mogelijk zijn om dit standaardvolume voor bepaalde specifieke dagen aan te passen aan het volume dat bpost zal werkelijk ophalen. Elke wijziging moet zo snel mogelijk en ten laatste op de werkdag vóór de ophaling, vóór 12u worden meegedeeld.
 - Het is ook mogelijk om het standaardvolume te wijzigen, bijvoorbeeld als de klant seizoensgebonden variaties heeft. Het standaardvolume moet minstens 4 opeenvolgende weken geldig zijn.
 - Kortere volumeschommelingen kunnen worden aangekondigd volgens de in het vorige punt beschreven procedures (variaties ten opzichte van het standaardvolume). bpost verbindt zich ertoe om het aangekondigde volume tijdig op te halen.

De Klant moet ervoor zorgen dat het ophalen van de Pakketten vlot en op het aangekondigde tijdstip gebeurt. Zodra de ophaling heeft plaatsgevonden, wordt een eerste scan van de Pakketten gemaakt terwijl ze door de sorteermachine gaan. Het Pakket zal dan worden getraceerd volgens de regels van het betrokken bpack-product.

Tip

- Als u onze Collect On Demand Service gebruikt om een of meer pakketten af te halen, vragen wij u om uw pakketten voor te bereiden in overeenstemming met de volgende voorwaarden:
- Pakketten moeten strikt voldoen aan het maximale gewicht en de maximale afmetingen van een standaardpakket. Deze informatie wordt nader toegelicht in **punt 2.2** van het deel over percelen.
 - Pakketten moeten in goede staat zijn en het juiste bpost-label dragen.



Pakketten worden verpakt in postzakken, in rolcontainers of op palletten. bpost kan je zakken of containers leveren.

	Maximaal brutogewicht
Pallet	700 kg (en maximum 1,6 m hoogte)
Container	400 kg
Postzak	27kg



7.2 Niet-contractuele klanten (aanbod voor KMO's)

new

7.2.1 Flex Collect

Het is mogelijk om een beroep te doen op de dienst "Afhaling op aanvraag" voor een maximaal volume van 1,5 m³ en 500 kg, d.w.z. 1 EURO-pallet van 1,60 m hoogte of 2 bpost-containers via onze verzendingplatform www.bpost.be/mijnzaak.

Aangevraagde ophalingen vinden plaats op de gekozen werkdag tussen 12.00 en 17.00 uur. Zorg ervoor dat uw product tijdens deze periode gemakkelijk toegankelijk is, ook tijdens uw eventuele lunchpauze. U kunt nog tot 11.30 uur een ophaling op dezelfde dag aanvragen.

new

7.2.2 Collect On Demand

Collect On Demand is een occasionele ophaaldienst aangeboden door bpost. Met deze dienst kunt u af en toe een afhaling plannen voor uw pakjes op de datum en de plaats van uw keuze, zonder dat u hiervoor een regelmatige afspraak hoeft te maken.

De dienst laat tot 5 afhalingen per dag en per adres toe en is beschikbaar voor de meeste pakjes, met uitzondering van Bpack XL en Bpack World Easy Return.

Afhaalverzoeken kunnen worden ingediend tot 23.59 uur op de dag voordat het pakket wordt opgehaald.

Afhalingen worden op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur gedaan door postbodes tijdens hun uitreikingsrondes, waardoor je tijd bespaart en optimaal gemak hebt.

8. Grote afgiftes en piekperiode

8.1 Planning van omvangrijke afgiftes

- Het is belangrijk dat u ons uw volumevooruitzichten bezorgt. Zo kunnen we onze sorteer-/transport-/ en uitreikingsmiddelen zo goed mogelijk organiseren.
- Gelieve ons dus voor afgiftes vanaf 250 000 pakjes per jaar of 1000 pakjes per dag elke week een planning (forecast) per dag te bezorgen volgens de volgende modaliteiten:
 - Forecast per dag
 - Verzending vóór woensdag 10 uur voor de week erop
 - Naar smb_forecasting@bpost.be
- Als uw volumevooruitzichten veranderen, is het belangrijk dat u ons dat zo snel mogelijk laat weten zodat we onze planning kunnen aanpassen:
 - Vóór 17 uur voor veranderingen de volgende dag
 - Vóór 15 uur voor veranderingen de dag zelf

8.2 Afgiftes in piekperiodes

Voor binnenlandse pakjes (behalve bpack XL) die u ophaalt en/of afgeeft tijdens perioden met een hoog volume zal een toeslag worden geheven (bijvoorbeeld aan het eind van het jaar).

De piekperiode op het einde van het jaar is de periode tussen

- 6 uur 's morgens op 'Black Friday' en
- 6 uur 's morgens op 25 december.