

Guide pratique à partir du 01/01/2020 pour les envois du particulier



Qu'est-ce qu'une adresse correcte ?	03
L'emplacement de l'adresse	04
Structure de l'adresse	05
Le format de l'adresse	06
Tarifs nationaux	07
Envoi de lettres	08
Distribution des lettres	08
Timbres-poste	08
Lettres normalisées	09
Lettres non normalisées	10
Envoi de paquets	11
bpack	12
Emballages bpost	15
Enlèvement sur demande	16
Envois toutes-boîtes	16
Tarifs internationaux	17
Envoi de lettres	18
Zones de tarification	18
Tarifs des lettres normalisées	19
Tarifs des lettres non normalisées	20
Envoi de paquets	21
Zones géographiques internationales pour le bpack World Light et le bpack World	21
bpack World Light	22
Timbres bpack World Light	22
bpack World	23
Timbres bpack World	23
bpack World Express	24
paquets sous forme de rouleau	24
Autres envois	25
Sacs M	25
Frais de douane pour les envois entrant en Belgique	26
Pour quels envois devez-vous payer des taxes ?	26
Tarifs des envois recommandés et des envois avec valeur déclarée	27
Envois recommandés destinés à la Belgique	28
Distribution des envois recommandés	28
Envois recommandés normalisés	28
Envois recommandés non normalisés	29
Envois recommandés destinés à l'étranger	30
Envois recommandés	30
Sacs M recommandés	30
Envois avec valeur déclarée destinés à la Belgique	31
Envois avec valeur déclarée destinés à l'étranger	32
Services optionnels	32
Produits d'affranchissement	33
Lettres	34
Enveloppes préaffranchies	34
Cartes de déménagement	34
MyStamp	34
Timbres thématiques	34
Autres produits et services	35
Autres produits	36
Boîtes postales	36
Poste restante	36
Coupons-réponse internationaux	37
Cécogrammes	37
Autres services	38
Déménager le courrier	38
Réexpédier ou conserver le courrier	38
Conditions générales en matière d'offre de services de bpost	40
Tableau récapitulatif des conditions générales d'application	46

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

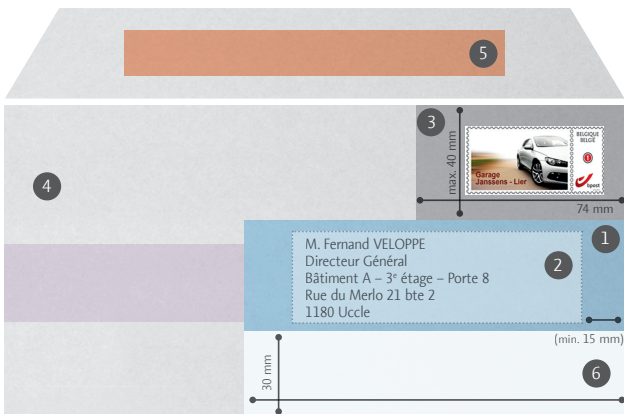
Qu'est-ce
qu'une adresse
correcte ?

1

Qu'est-ce qu'une adresse correcte ?

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

1. L'emplacement de l'adresse



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

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

Qu'est-ce qu'une adresse correcte ?

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

Adresse nationale

M. Pierre Boulanger
Rue Courtejoie 17 bte 1
5590 Ciney

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

Remarque

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

Qu'est-ce qu'une adresse correcte ?

Adresse internationale

Sr. Vasquez
Calle Agazador 23
Las Rosas
28230 Madrid
ESPAGNE

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

3. Le format de l'adresse

Contraste

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

Police

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

4. Les enveloppes

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

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

Tarifs des envois nationaux

2

Tarifs nationaux

Envoi de lettres



Distribution des lettres

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

Timbres-poste

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

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

① BELGIQUE

① EUROPE

① WORLD

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

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

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

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

Les timbres-poste Non Prior sont disponibles sous plusieurs conditionnements: par boîte de 100 timbres autocollants (Belgique uniquement), par carnet de 10 timbres autocollants (Belgique), par carnet de 5 timbres autocollants (Europe et Reste du monde), ainsi qu'à la pièce.

Les timbres-poste Prior sont disponibles par carnet de 10 timbres autocollants ainsi qu'à la pièce (Belgique uniquement).

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

- Chaque zone géographique est identifiée par un timbre différent. Nous vous conseillons d'utiliser le bon timbre pour la bonne destination!
- Les lettres affranchies avec des timbres-poste ne peuvent pas être suivies dans le réseau. Si vous voulez savoir où se trouve votre envoi ou s'il a déjà été distribué, vous devez envoyer un courrier recommandé (voir page 28).



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

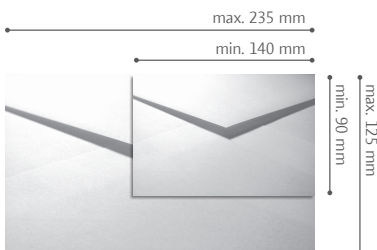
Tarifs nationaux

Envoi de lettres



Lettres normalisées

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



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

Belgique Non Prior



Tarif par envoi	Prix en nombre ¹	Prix à la pièce ²	Unité	Exemples de combinaisons de timbres à unité ³
0-50 g	0,98 €	1,01 €	1	1 x ①

Belgique Prior



Tarif par envoi	Prix en nombre ¹	Prix à la pièce ²	Nombre de timbres pour un affranchissement correct
0-50 g	1,18 €	1,21 €	1

Saviez-vous que ...

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



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

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

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

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

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

3 Les timbres précédemment achetés restent valables.

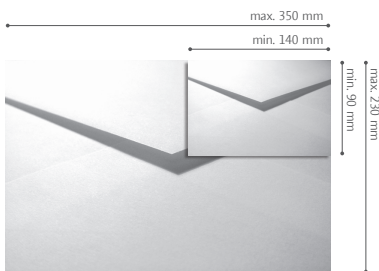
Tarifs nationaux

Envoi de lettres



Lettres non normalisées

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



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

Belgique Non Prior



Tarif par envoi	Prix en nombre ¹	Prix à la pièce ²	Unité	Exemples de combinaisons de timbres à unité ³
0 - 100 g	1,96 €	2,02 €	2	1 x ② of 2 x ①
100 g - 350 g	2,94 €	3,03 €	3	1 x ② + 1 x ①
350 g - 1 kg	4,90 €	5,05 €	5	2 x ② + 1 x ①
1 kg - 2 kg	6,86 €	7,07 €	7	3 x ② + 1 x ①

Belgique Prior



Tarif par envoi	Prix en nombre ¹	Prix à la pièce ²	Nombre de timbres pour un affranchissement correct
0 - 100 g	2,36 €	2,42 €	2
100 g - 350 g	3,54 €	3,63 €	3
350 g - 1 kg	5,90 €	6,05 €	5
1 kg - 2 kg	8,26 €	8,47 €	7

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



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

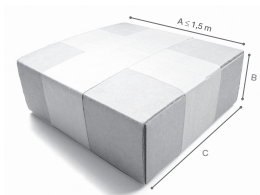
Tarifs nationaux

Envoi de paquets



bpack

Votre envoi est considéré comme un paquet lorsque:



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

ou

- votre envoi pèse plus de **2 kg**

ou

- votre envoi est un **rouleau**



Caractéristiques d'un paquet:

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

Caractéristiques d'un rouleau:

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

Le transport des paquets nationaux est toujours effectué par route.

Les paquets bpack doivent être pourvus d'étiquettes prépayées, disponibles dans votre bureau de poste ou point poste, sur eShop ou via www.bpost.be/envoyermespaquets.



Saviez-vous que...



- Notre site vous permet d'aussi envoyer vos paquets à plus de 2.300 points d'enlèvement et à plus de 200 distributeurs de paquets Cubee.
- Si votre envoi est envoyé comme un paquet, vous bénéficiez des avantages suivants:
 - livraison le jour suivant;
 - suivi de votre paquet via www.bpost.be/track;
 - preuve de dépôt.
- Les marchandises interdites, telles que les produits inflammables, corrosifs ou biologiques ne peuvent pas être expédiées dans des paquets bpack de bpost. La liste complète est disponible sur www.bpost.be/bpack

Tarifs nationaux

Envoi de paquets



Livraison J+1¹ | Preuve de dépôt | Suivi du statut de votre envoi sur www.bpost.be/track | Max. 1 kg | Emballage compris

bpack Mini

Prix/pièce²

bpack Mini 1	format CD/DVD (195 x 138 x 24 mm)	4,60 €
bpack Mini 3	format A4 (297 x 215 x 24 mm)	6,10 €

Saviez-vous que...

Pour l'envoi national de vos petits paquets, bpost vous propose **bpack Mini**. Il s'agit de boîtes préaffranchies dans différents formats très pratiques et qui rentrent sans problème dans la boîte aux lettres de votre destinataire.



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

bpack 24h³

0 - 2 kg	6,90 €
+ 2 - 10 kg	9,20 €
Option info « Bien reçu » ⁴	+0,53 €
Pour 10 étiquettes bpack 24h	65,55 €

Livraison J+1¹ | Preuve de dépôt | Suivi du statut de votre envoi sur www.bpost.be/track | Assurance⁵ jusqu'à maximum 500 € | Seconde présentation possible | Signature à la réception | Max. 10 kg

bpack Secur⁶

0 - 2 kg	8,10 €
+ 2 - 10 kg	10,40 €
Option info « Bien reçu » ⁴	+0,53 €
Pour 10 étiquettes bpack Secur	76,95 €

1 Pour que vos paquets soient livrés dans les délais prévus, veuillez tenir compte de l'heure limite de dépôt dans le bureau de poste ou le point poste ainsi que de l'heure limite de dépôt dans les distributeurs automatiques de paquets Cubee. Les week-ends et les jours fériés ne sont pas compris dans le calcul des délais de distribution.

2 Prix par pièce à l'achat de min 5 pièces: 4,37 € pour un bpack Mini 1 et 5,80 € pour un bpack Mini 3.

3 Également disponible à partir de 5,70 € pour un paquet de 0 - 5 kg. Rendez-vous sur www.bpost.be/envoyermespaquets.

4 Option info « Bien reçu » : vous êtes informé de la livraison de votre paquet par SMS ou e-mail. L'avis est transmis entre 7 h et 22 h, du lundi au samedi. Prix TVA incluse.

5 L'assurance (proposée par la SA Jean Verheyen) couvre le contenu de votre paquet jusqu'à maximum 500 €. Pour l'assurance, voir les Conditions générales en matière d'offre de services de bpost et les Conditions générales d'assurances optionnelles des paquets (http://www.bpost.be/sites/default/files/pagina/Conditions_Generales_d_Assurances_Optionnelles_des_paquets.pdf). Les documents sont quant à eux assurés pour une valeur maximale de 15 €. Si vous optez pour cette assurance, le montant de l'indemnisation dépendra de la valeur effective du contenu. Une preuve de la valeur ou une facture d'achat sera toujours exigée. Tous les paquets peuvent bénéficier de l'assurance sauf les marchandises dont le transport est interdit par bpost (voir Conditions générales sur www.bpost.be), les logiciels et les antiquités.

6 Également disponible à partir de 6,70 € pour un paquet de 0 - 5 kg. Rendez-vous sur www.bpost.be/envoyermespaquets

* Plus d'infos sur: www.bpost.be/mespreferences

Tarifs nationaux

Envoi de paquets



Livraison J+1¹ | Preuve de dépôt | Suivi du statut de votre envoi sur www.bpost.be/track | Assurance² jusqu'à maximum 500 € | Seconde présentation possible | Signature à la réception | Entre 10 et 30 kg.

bpack Maxi

+ 10 - 30 kg

15,10 €*

Également disponible à partir de 10,70 €, rendez-vous sur www.bpost.be/envoyermespaquets * Prix TVA incluse

bpack Pay@home⁵

Livraison J+1¹ | Preuve de dépôt | Suivi du statut de votre envoi sur www.bpost.be/track | Assurance² jusqu'à maximum 500 € | Signature pour réception | Présentation de l'envoi contre remboursement

Lorsque vous envoyez un paquet pour lequel le destinataire doit payer la valeur du contenu, le produit bpack Pay@home est tout à fait indiqué. Comment bpost procède-t-elle ? Le montant que vous indiquez lors du dépôt de votre envoi sur l'étiquette bpack Pay@home et qu'introduit le guichetier dans le système informatique est versé par bpost sur votre compte à vue auprès de bpost banque ou sur votre compte bancaire. Cela se fait dans les 7 jours suivant réception du paiement du destinataire.

0 - 2 kg	une étiquette bpack Pay@home	14,20 €
+ 2 - 10 kg	+ un autocollant poids à 2,30 €	16,50 €
+ 10 - 30 kg ³		22,55 €*
	Option info « Bien reçu » ⁴	+0,53 €
Montant de l'encaissement:	Minimum	2,50 €
	Maximum	7.500 €

Encaissement du montant

* Prix TVA incluse

Pour un envoi contre remboursement **dont la somme à encaisser est inférieure à 1.000 €**, celle-ci doit être payée en liquide au facteur ou auprès du bureau de poste/du point poste mentionné sur l'avis de passage qui aura été déposé par le facteur à l'attention du destinataire en cas d'absence de celui-ci.

Pour un envoi contre remboursement **dont la somme à encaisser est supérieure ou égale à 1.000 €**, le facteur laissera d'office un avis de passage, étant donné qu'il ne peut encaisser des montants aussi élevés. Cet avis mentionnera le bureau de poste où l'envoi contre remboursement sera conservé en vue de son retrait par le destinataire moyennant le paiement de la somme indiquée.

Les étiquettes bpack sont disponibles à des conditions préférentielles sur: www.bpost.be/envoyermespaquets.



- 1 Pour que vos paquets soient livrés dans les délais prévus, veuillez tenir compte de l'heure limite de dépôt dans le bureau de poste ou le point poste ainsi que de l'heure limite de dépôt dans les distributeurs automatiques de paquets Cubee. Les week-ends et les jours fériés ne sont pas compris dans le calcul des délais de distribution.
- 2 L'assurance (proposée par la SA Jean Verheyen) couvre le contenu de votre paquet jusqu'à maximum 500 €. Pour l'assurance, voir les Conditions générales en matière d'offre de services de bpost et les Conditions générales d'assurances optionnelles des paquets (http://www.bpost.be/sites/default/files/pagina/Conditions_Generales_d_Assurances_Optionnelles_des_paquets.pdf). Les documents sont quant à eux assurés pour une valeur maximale de 15 €. Le montant de l'indemnisation dépendra de la valeur du paquet au moment de la prise en charge par bpost telle que déterminée conformément aux conditions générales applicables. Une facture d'achat sera toujours exigée.
- 3 Étiquettes uniquement disponibles en ligne, sur www.bpost.be/envoyermespaquets.
- 4 Option Info « Bien reçu » : vous êtes informé de la livraison de votre paquet par SMS ou e-mail. L'avis est transmis entre 7 h et 22 h, du lundi au samedi. Prix TVA incluse.
- 5 bpack 24h avec l'option 'paiement par le destinataire lors de la livraison'. Également disponible à partir de 14,20 €, rendez-vous sur www.bpost.be/envoyermespaquets.

Les produits et services repris dans ce guide sont soumis aux Conditions générales applicables (voir tableau à la page 46) et à la législation postale ou la loi sur le transport de marchandises par route.

13

Tarifs nationaux

Envoi de paquets



Mentions obligatoires

Une étiquette **bpack Pay@home** doit être collée sur tout envoi contre remboursement national, **munie des mentions suivantes**:

- le nom et l'adresse de l'expéditeur;
- le nom et l'adresse du destinataire;
- le code-barres;
- le code-barres de contrôle;
- la somme à encaisser en chiffres;
- le numéro de compte bancaire sur lequel le paiement doit être effectué.

Livraison en point poste, bureau de poste, spot kariboo! ou distributeur de paquets Cubee

Livraison J+1¹ | Preuve de dépôt | Préparation de vos envois en ligne via www.bpost.be/envoyermespaquets | Suivi de vos envois en ligne sur www.bpost.be/track | Assurance² optionnelle jusqu'à maximum 500 € | Max. 30 kg

bpost dispose du plus grand réseau d'enlèvement en Belgique. Vous pouvez envoyer vos paquets dans plus de 2.300 points d'enlèvement, et vers plus de 200 distributeurs de paquets Cubee. La majorité de ces points sont même ouverts le samedi, et les distributeurs de paquets Cubee sont ouverts jusqu'à 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. De cette façon, votre destinataire peut aller chercher son paquet où et quand il le désire et ne manquera plus la livraison de son paquet. Envoyé aujourd'hui et déjà disponible demain dès 11 heures. Ces méthodes de livraison sont uniquement disponibles en ligne via www.bpost.be/envoyermespaquets

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

* TVA incluse

1 Pour que vos paquets soient livrés dans les délais prévus, veuillez tenir compte de l'heure limite de dépôt dans le bureau de poste ou le point poste ainsi que de l'heure limite de dépôt dans les distributeurs automatiques de paquets Cubee. Les week-ends et les jours fériés ne sont pas compris dans le calcul des délais de distribution.

2 L'assurance (proposée par la SA Jean Verheyen) couvre le contenu de votre paquet jusqu'à maximum 500 €. Pour l'assurance, voir les Conditions générales en matière d'offre de services de bpost et les Conditions générales d'assurances optionnelles des paquets (http://www.bpost.be/sites/default/files/pagina/Conditions_Generales_d_Assurances_Optionnelles_des_paquets.pdf). Les documents sont quant à eux assurés pour une valeur maximale de 15 €. Si vous optez pour cette assurance, le montant de l'indemnisation dépendra de la valeur effective du contenu. Une preuve de la valeur ou une facture d'achat sera toujours exigée. Tous les paquets peuvent bénéficier de l'assurance sauf les marchandises dont le transport est interdit par bpost (voir Conditions générales sur www.bpost.be), les logiciels et les antiquités.

Tarifs nationaux

Envoi de paquets



Emballages bpost

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

- 4 formats d'enveloppes, avec plastique-bulles protecteur;
- 6 formats de boîtes, faciles à monter.



Cinq formats de boîtes sont également disponibles sous forme de paquet cadeau. Idéal pour envoyer vos cadeaux d'une manière originale. L'étiquette bpack est collée à l'arrière de la boîte pour préserver l'aspect de votre emballage.



Les emballages bpost sont vendus dans les bureaux de poste, les points poste et sur www.bpost.be/eshop.

Vous trouverez les formats exacts et le mode d'affranchissement sur www.bpost.be/site/fr/envoyer/envoyer-des-paquets/emballages-bpost.

Retrouvez plus d'informations sur le prix sur www.bpost.be/tarifs

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

Tarifs nationaux

Envoi de paquets



Enlèvement sur demande



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

Il vous suffit de nous appeler ou de faire votre demande sur www.bpost.be/envoyermespaquets avant 11h30 et nous venons le jour même, entre 12h et 17h, à l'adresse de votre choix enlever le(s) paquet(s) pourvu(s) d'une étiquette bpack. Vous payez avec votre carte de crédit lorsque vous passez la commande.

Le prix est de 7,93 €* ou 19,81 €* en fonction de l'adresse d'enlèvement (prix fixe par enlèvement et non par paquet).

* Prix TVA incluse

Tarifs nationaux

Envoi toutes-boîtes



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

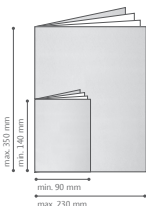
bpost offre **deux possibilités d'envois** toutes-boîtes:

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

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

Caractéristiques du produit et options

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



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

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

Tarifs des envois internationaux

3

Tarifs internationaux

Envoi de lettres



Zones de tarification

Le tarif dépend:

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

Zone Europe

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

* Les envois destinés à ces pays ne doivent plus être accompagnés de documents douaniers, sauf s'ils contiennent des marchandises extracommunautaires. Pour la Grande-Bretagne, rendez-vous sur www.bpost.be pour connaître l'évolution éventuelle relative aux formalités de douane. Pour les autres pays, les formalités de douane hors UE sont d'application.

Zone Reste du monde

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

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



Traitement prioritaire des envois

Pour garantir que vos envois seront traités en priorité:

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

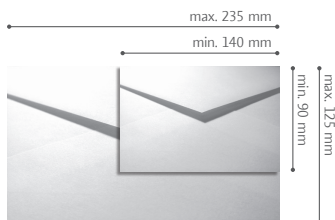
Tarifs internationaux

Envoi de lettres



Tarifs des lettres normalisées

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



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

Europe



Type	Prix en nombre ¹	Prix à la pièce ²	Unité	Exemples de combinaisons de timbres à unité ³
0 - 50 g	1,55 €	1,61 €	1	1 x ① EUROPE

Reste du monde



Type	Prix en nombre ¹	Prix à la pièce ²	Unité	Exemples de combinaisons de timbres à unité ³
0 - 50 g	1,77 €	1,83 €	1	1 x ① WORLD

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



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

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

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

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

Les produits et services repris dans ce guide sont soumis aux Conditions générales applicables (voir tableau à la page 46) et à la législation postale ou la loi sur le transport de marchandises par route.

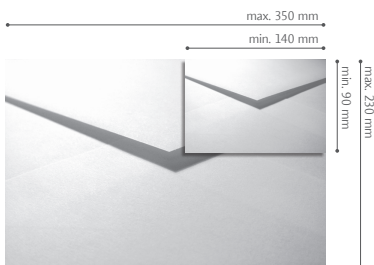
Tarifs internationaux

Envoi de lettres



Tarifs des lettres non normalisées

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



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

Europe



1 EUROPE

Type	Prix en nombre ¹	Prix à la pièce ²	Unité	Exemples de combinaisons de timbres à unité ³
0 - 100 g	4,65 €	4,83 €	3	3 x 1 EUROPE
100 g - 350 g	9,30 €	9,66 €	6	6 x 1 EUROPE
350 g - 1 kg	15,50 €	16,10 €	10	À affranchir dans un bureau ou point poste
1 kg - 2 kg	31,00 €	32,20 €	20	À affranchir dans un bureau ou point poste

Reste du monde



1 WORLD

Type	Prix en nombre ¹	Prix à la pièce ²	Unité	Exemples de combinaisons de timbres à unité ³
0 - 100 g	5,31 €	5,49 €	3	3 x 1 WORLD
100 g - 350 g	10,62 €	10,98 €	6	6 x 1 WORLD
350 g - 1 kg	24,78 €	25,62 €	14	À affranchir dans un bureau ou point poste
1 kg - 2 kg	49,56 €	51,24 €	28	À affranchir dans un bureau ou point poste

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

Tarifs internationaux

Envoi de paquets



Zones géographiques internationales pour le bpack World Light et le bpack World

Zone 1: Pays limitrophes*

Allemagne, France (sauf Dom-Com-Taaf), Grand-Duché du Luxembourg, Grande-Bretagne et Irlande du Nord et Pays-Bas.

Zone 2: Reste de l'UE*

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

Zone 3: Reste de l'Europe, bassin méditerranéen + États-Unis

Albanie, Algérie, Andorre, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Canaries (îles), Ceuta, Égypte, Féroé, Géorgie, Gibraltar, Guernesey (île de), Islande, Israël, Jersey (île de), Jordanie, Liechtenstein, Macédoine, Man (île de), Maroc, Melilla, Moldavie, Monténégro, Norvège, Russie, Saint-Marin, Suisse, Syrie, Tunisie, Turquie, Ukraine, Vatican et États-Unis.

Zone 4: Reste du monde

Tous les autres pays couverts par le réseau de bpost.

* Les envois destinés à ces pays ne doivent plus être accompagnés de documents douaniers, sauf s'ils contiennent des marchandises extracommunautaires. Pour la Grande-Bretagne, rendez-vous sur www.bpost.be pour connaître l'évolution éventuelle relative aux formalités de douane. Pour les autres pays, les formalités de douane hors UE sont d'application.

Formalités de douane :



- Si votre envoi est destiné à un pays hors UE, n'oubliez pas de joindre à votre envoi un formulaire CN 23 en deux exemplaires (disponible sur www.bpost.be) complété et signé ainsi qu'une facture pro forma et une facture commerciale en quatre exemplaires. Pour vos envois bpack World, celui-ci peut être directement complété sur le bordereau à l'espace prévu à cet effet. Pour les envois d'une valeur de plus de 1.000 €, le document administratif unique (DAU) est requis (sur le bordereau d'expédition, la case « Documents à valider » pour exportation doit être cochée).
- L'envoi de certaines marchandises n'est pas autorisé. Pour plus d'informations, veuillez consulter les Conditions générales à la fin de cette brochure.

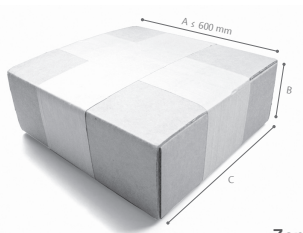
Tarifs internationaux

Envoi de paquets



bpack World Light

bpack World Light est une solution simple pour vos envois jusqu'à 2 kg (sans suivi en ligne et sans dédommagement).



- si au moins une des dimensions est supérieure à: **350 mm (A), 230 mm (C), 30 mm (B)**
- dimensions maximales: **A, B ET C ≤ 600 mm**
A + B + C ≤ 900 mm
- poids maximal: **2 kg**

	Zone 1*	Zones 2 & 3*	Zone 4*
0 - 350 g	8,70 €	8,70 €	13,05 €
+ 350 g - 1 kg	13,05 €	13,05 €	21,75 €
+ 1 kg - 2 kg	17,40 €	26,10 €	43,50 €

Ces tarifs sont des **tarifs PRIOR**

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

- Les envois **bpack World Light** peuvent être affranchis au guichet ou au moyen de timbres bpack World Light.
- Ils peuvent être envoyés en recommandé ou avec valeur déclarée.
- Ces timbres sont disponibles sur www.bpost.be/eshop



Timbres bpack World Light



Pour faciliter l'affranchissement de vos envois internationaux, bpost vous propose les timbres bpack World Light. Ceux-ci sont vendus par lot de 5 timbres.

Timbre bpack World Light PRIOR

21,75 €
(pour une série de 5 timbres)

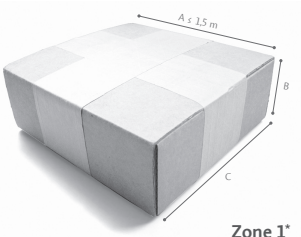
Tarifs internationaux

Envoi de paquets



bpack World

bpack World est la solution pour vos envois entre 0 et 30 kg¹ avec suivi en ligne et avec une indemnité possible en cas de perte ou de dommage de maximum 40 DTS² + 4,5 DTS² par kg. Vos envois **bpack World** doivent satisfaire aux conditions suivantes:



- dimensions minimales: 153 x 240 mm
- dimensions maximales: $A+(2 \times B)+(2 \times C) \leq 3 \text{ m}$; $A \leq 1,5 \text{ m}$
- poids maximal: 30 kg¹

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

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

- Les envois **bpack World** peuvent être affranchis au guichet ou au moyen de timbres bpack World jusqu'à 10 kg. bpost vous propose ces timbres sous forme de lot de 5 timbres autocollants vendu sur notre eshop.
- Les paquets **bpack World** doivent être pourvus du bordereau BPI04 disponible gratuitement dans votre bureau de poste ou dans un point poste.
- Les paquets **bpack World** ne peuvent pas être envoyés en recommandé ou avec valeur déclarée.
- Les étiquettes bpack World sont également disponibles sur www.bpost.be/envoyermespaquets



Timbres bpack World



Pour faciliter l'affranchissement de vos envois internationaux, bpost vous propose les timbres bpack World. Ceux-ci sont vendus par lot de 5 timbres autocollants.

Timbre bpack World

82,00 €
(pour une série de 5 timbres)

1 Vers certains pays, le poids maximal est inférieur à 30 kg.
2 DTS: droits de tirage spéciaux.

Tarifs internationaux

Envoi de paquets



bpack World Express

Pour vos envois internationaux urgents, utilisez **bpack World Express**¹ jusqu'à 30 kg²: suivi de l'envoi en ligne et indemnité possible en cas de perte ou de dommage de maximum 8,33 DTS³ s'il s'agit d'un transport par route, et maximum 17 DTS³ s'il s'agit d'un transport par avion.


Pour les tarifs complets, surfez sur www.bpost.be/tarifs

Zones*

Zone 1 Pays-Bas, Luxembourg	à partir de**	29,75 €
Zone 2 Allemagne, France, Grande-Bretagne	à partir de**	34,61 €
Zone 3 Reste de l'Union européenne	à partir de**	39,40 €
Zone 4 Reste de l'Europe + Canada, Mexique et États-Unis	à partir de**	35,57 €
Zone 5 Reste du monde*	à partir de**	43,94 €
Zone 6 Reste du monde*	à partir de**	48,26 €
Zone 7 Reste du monde*	à partir de**	56,26 €

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

** TVA incluse.

- Le **bpack World Express** peut uniquement être affranchi au guichet des bureaux de poste. Il n'est pas disponible dans les points poste. Ces envois sont soumis à un supplément carburant qui varie en fonction du prix du pétrole. 
- Il doit toujours être accompagné d'un bordereau TE6. **IMPORTANT:** indiquez toujours clairement le numéro de téléphone (GSM ou fixe) de l'expéditeur et du destinataire. La plupart des pays l'exigent pour la distribution d'envois express.
- Les **paquets bpack World Express** ne peuvent pas être renvoyés en recommandé ou avec valeur déclarée.
- Si votre envoi est destiné à un pays hors UE, n'oubliez pas de compléter le formulaire CN 23 présent sur le bordereau de votre envoi. Pour tout envoi ayant une valeur commerciale (marchandise/documents), une facture pro forma ou commerciale en quatre exemplaires est requise.

Paquets sous forme de rouleau

Pour les paquets sous **forme de rouleau** destinés à l'étranger, les dimensions maximales et poids maximum suivants sont d'application:



- **bpack World Light**
jusqu'à **2 kg**
et/ou longueur < **600 mm**
et/ou diamètre < **200 mm**
- **bpack World et bpack World Express**
jusqu'à **30 kg**
et/ou longueur < **1,5 m**
et/ou diamètre < **400 mm**

1 Pour les dimensions, référez-vous aux dimensions du bpack World reprises à la page 23.

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

3 DTS: droits de tirage spéciaux.

Tarifs internationaux

Autres envois



Sacs M

Les sacs M:

- sont utilisés pour l'expédition en nombre d'**imprimés**, de **journaux**, de **périodiques**, de **livres** et de **brochures** à l'adresse d'un même destinataire;
- **ne peuvent jamais contenir** d'envois comportant une communication personnelle;
- ne peuvent **jamais** contenir d'envois **de plus de 2 kg**;
- ont un poids maximal de **30 kg** (maximum 20 kg pour la Grande-Bretagne).

	Europe*	Reste du monde*
Jusqu'à 5 kg (tarif minimum)	22,34 €	37,82 €
Par kilogramme ou fraction de kilogramme supplémentaire	4,88 €	7,71 €

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



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



Les produits et services repris dans ce guide sont soumis aux Conditions générales applicables (voir tableau à la page 46) et à la législation postale ou la loi sur le transport de marchandises par route.

Tarifs internationaux

Frais de douane pour les envois entrants en Belgique

Pour quels envois devez-vous payer des taxes?

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

Envois exonérés:

- Envois dont la valeur totale du contenu n'excède pas 22 €, à l'exception des produits alcoolisés, parfums et articles de toilette, tabac et produits à base de tabac qui sont exclus de cette exonération (art. 23 et 24 du Règlement (CE) n° 1186/2009, art. 18 de l'A.R. n° 7 relatif à la TVA).
- Envois non commerciaux, directement expédiés par un particulier à destination d'un autre particulier et dont la valeur totale n'excède pas 45 € (art. 25 à 27 du Règlement (CE) n° 1186/2009, art. 44 de l'A.R. n° 7 relatif à la TVA).

Les taxes dues à la douane lors de l'importation d'envois non exonérés comprennent:

- les droits de douane: ceux-ci sont perçus pour des envois d'une valeur supérieure à 150 €;
- la TVA due du fait de l'importation pour les envois dont la valeur est supérieure à 22 € (art. 24 du Code de la TVA);
- les éventuelles accises;
- les amendes, intérêts et/ou rétributions éventuellement exigés par la douane ou toute autre instance compétente.

De plus amples informations sur les taxes à payer sont disponibles sur le site Web officiel des douanes belges:
<http://fiscus.fgov.be/interfdanl/fr/citizens/pakket.htm>



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

- 0 € pour les envois commerciaux d'une valeur de maximum 22 € et pour les envois de particulier à particulier d'une valeur de maximum 45 €;
- 24 € pour les formalités de douane pour les envois non exonérés d'une valeur de maximum 150 €;
- 32 € pour les formalités de douane pour les envois non exonérés d'une valeur de plus de 150 €;
- 32 € pour la rédaction d'un avis de transfert ou un laisser-suivre;
- 45 € pour la présentation de l'envoi à un contrôle phytosanitaire à l'importation;
- 45 € pour la création d'un Document Commun d'Entrée dans TRACES
- 85 € pour l'introduction d'un dossier de régularisation;
- les frais de paiement anticipé des taxes pour les dossiers fiscaux de douane (1 % du montant des taxes prépayées, avec un minimum de 0,25 €).

Tarifs des envois recommandés et des envois avec valeur déclarée

4

Envois recommandés

destinés à la Belgique



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

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

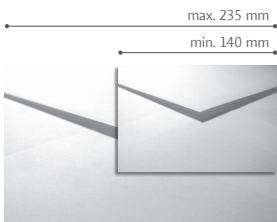
Les envois recommandés doivent être affranchis lors de leur dépôt avec des timbres-poste (dans ce cas, les frais de recommandation doivent être affranchis exclusivement au moyen du timbre-poste « recommandé ») ou d'une vignette d'affranchissement. Ajoutez l'avis de réception à votre envoi pour recevoir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

Distribution des envois recommandés

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

Envois recommandés normalisés

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



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

Tarif de base

Affranchissement
envoi normalisé Prior
(voir page 9)

+ frais de recommandation
(timbre-poste ou vignette d'affranchissement)²
5,67 €

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



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

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

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

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

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

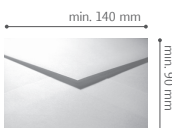
Envois recommandés

destinés à la Belgique

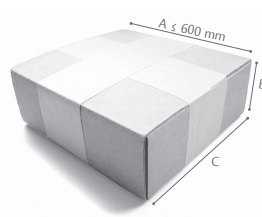


Envois recommandés non normalisés

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



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



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

Tarif de base

Affranchissement
envoi non normalisé Prior
(voir page 10)

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

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

5,67 €

tarif forfaitaire de

19,00 €

Le service recommandé comprend:

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



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

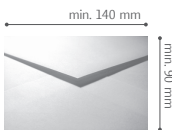
2 Pour les autres modes d'affranchissement, rendez-vous sur: www.bpost.be/tarifs

Envois recommandés

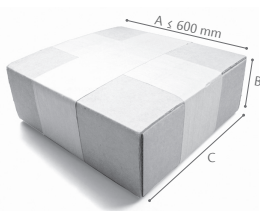
destinés à l'étranger



Envois recommandés



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



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

Tarif de base

L'**affranchissement** de votre envoi recommandé se compose du **port de l'envoi** selon son poids, de son format et de la zone de destination. (voir pages 18 à 22)

+ frais de recommandation

(timbre-poste ou vignette d'affranchissement)¹

5,67 €



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



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

Sacs M recommandés

Tarif de base

L'**affranchissement** de votre sac M recommandé se compose du **port de l'envoi** selon son poids, de son format et de la zone de destination (voir page 25)

+ frais de recommandation

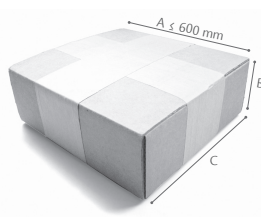
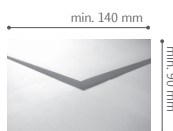
26,80 €

- Poids maximal: **30 kg** (20 kg pour la Grande-Bretagne).
- Les sacs M recommandés ne sont pas acceptés aux États-Unis et au Canada.



Envois avec valeur déclarée destinés à la Belgique

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



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

Tarif de base

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

+ 5,00 €
pour une **assurance forfaitaire de 250 €**
(montant minimal)

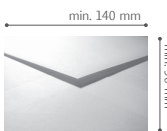
+ 0,50 €
par **tranche assurée complémentaire de 25 €**

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

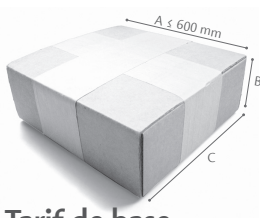


¹ Pour que vos envois soient livrés dans les délais prévus, veuillez tenir compte de l'heure limite du dépôt dans le bureau de poste. Les week-ends, les jours fériés et les jours d'inactivité décidés par bpost et publiés sur www.bpost.be ne sont pas compris dans le calcul des délais de distribution.

Envois avec valeur déclarée destinés à l'étranger



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



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

Tarif de base

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

+ 5,00 €

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

+ 0,50 €

par **tranche assurée complémentaire de 25 €**

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



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



Services optionnels

Avis de réception

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

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

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

Frais complémentaires par envoi

1,35 €

Produits d'affranchissement

5

Affranchissement

Lettres



Enveloppes préaffranchies

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



paquet de
10 enveloppes préaffranchies **11,49 €**
(TVA incl. sur les enveloppes)

Cartes de déménagement

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

Pour 5 cartes **1,06 €/carte**
Pour 10 cartes **1,03 €/carte**

MyStamp

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

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

Non Prior



Prior



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

Timbres thématiques

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



Feuillet de 10 timbres
autocollants **10,80 €**

Autres produits et services

6

Autres produits

Boîtes postales

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

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

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

Le service de boîte postale par période de 3 mois s'élève à:

Pour une boîte postale « physique »¹

- petit format **46,95 €**
- moyen format **49,95 €**
- grand format **52,95 €**

Pour une boîte postale « virtuelle »

57,95 €*

* Prix TVA incluse.

Vous souhaitez louer une boîte postale à plus long terme ?

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



Autres produits

Coupons-réponse internationaux

bpost vend des coupons qui peuvent être échangés dans tous les pays membres de l'Union postale universelle contre des timbres-poste ou valeurs postales. Leur valeur d'échange correspond à l'affranchissement d'un envoi prioritaire du premier niveau de poids des tarifs internationaux (zone Reste du monde). Leur délai de validité est limité. Chaque coupon-réponse reçu de l'étranger peut être échangé dans un bureau de poste contre un timbre-poste d'une valeur de 1,83 €.

**prix de vente par
coupon-réponse international** **2,78€**

Cécogrammes

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

Poids maximal: **7 kg**



Les produits et services repris dans ce guide sont soumis aux Conditions générales applicables (voir tableau à la page 46) et à la législation postale ou la loi sur le transport de marchandises par route.

Autres services

Le Service de Déménagement de bpost

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

- faire suivre votre courrier à votre nouvelle adresse
- faire communiquer votre nouvelle adresse à vos correspondants
- recevoir des bons de réduction ou des offres utiles de nos partenaires
- partager votre changement d'adresse avec des entreprises afin de recevoir de la publicité

Vous pouvez souscrire **le service de Déménagement** dans chaque bureau de poste ou en ligne via dmm.bpost.be/fr

	Demande initiale	Prolongation
Réexpédition en Belgique (par 3 mois)	29,45 €	24,95 €
Réexpédition vers l'étranger (par 3 mois)	102,45€	99,95 €

Gagnez du temps et de l'argent et souscrivez votre contrat en ligne. Surfez sur dmm.bpost.be/fr



Service de Réexpédition

En vacances ou temporairement absent ?

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

- de faire suivre temporairement votre courrier à une autre adresse (nationale ou internationale) ou à une boîte postale en Belgique;
- OU
- de demander que votre courrier soit conservé dans un bureau de poste jusqu'à ce que vous reveniez.

Autres services

Vous pouvez souscrire **le service de Réexpédition** dans chaque bureau de poste ou en ligne via dmm.bpost.be/fr

Conservation provisoire au bureau de poste • Par semaine, 1 à max. 6 semaines	25,45 €
Réexpédition provisoire en Belgique • Par semaine, 2 à max 11 semaines: min. 2 semaines à max. 11 semaines ou par 3 mois	29,45 €
Réexpédition provisoire vers l'étranger • Par semaine, 2 à max. 11 semaines: min. 2 semaines à max. 11 semaines ou par 3 mois	102,45 €

Gagnez du temps et de l'argent et souscrivez votre contrat en ligne. Surfez sur dmm.bpost.be/fr



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

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

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

	Demande initiale	Prolongation
Réexpédition en Belgique (par 3 mois)	29,45 €	24,95 €
Réexpédition vers l'étranger (par 3 mois)	102,45 €	99,95 €

1. Conditions Générales en Matière d'Offre de Services de bpost

Les conditions générales ci-après entrent en vigueur le 1er janvier 2020

I. Définitions

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

- **bpost**: la société anonyme de droit public ayant son siège social à 1000 Bruxelles, Centre Monnaie, RPM Bruxelles, BE 0214.596.464;
- **Client**: toute personne, physique ou morale, ayant recours aux Services de bpost pour le Traitement d'Envois;
- **Conditions Générales**: les présentes conditions générales en matière d'offre de services de bpost telles que modifiées périodiquement;
- **Envoi**: tout envoi ou paquet adressé, national ou international, y compris les Envois recommandés, les Envois à valeur déclarée et les Paquets Bpack suivants: Bpack 24h, Bpack Mini, Bpack Maxi, Bpack Pay@home, Bpack Pay@home Maxi, Bpack Secur, Bpack@bpost, Bpack 24/7, Bpack World Light, Bpack World.
Le traitement des Paquets Bpack proposés aux Clients contractuels ainsi que le traitement des Paquets Bpack World Express sont soumis aux Conditions Générales Paquets, disponibles sur le site www.bpost.be.
Le traitement des envois non-adressés nationaux est soumis aux conditions générales Distripost qui sont disponibles sur le site www.bpost.be.
- **Jour ouvrable**: chaque jour calendrier excepté le samedi, le dimanche, les jours fériés légaux nationaux en Belgique ou les jours d'inactivité décidés par bpost et publiés sur le site web de bpost www.bpost.be;
- **Législation postale**: la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux, la loi du 21 mars 1991 relative à la réforme de certaines entreprises publiques économiques et la loi du 6 juillet 1971 relative à la création de bpost et à certains services postaux et leurs arrêtés d'exécution respectifs, tels que modifiés périodiquement;
- **Lieu de dépôt**: selon le cas, les boîtes aux lettres de bpost, les guichets des Point de Service Postal, les boîtes à paquets d'un Selfpost, les distributeurs automatiques de paquets, ou tout autre lieu où bpost accepte le dépôt d'Envois;
- **Manuels Opérationnels**: les guides opérationnels, ainsi que tout autre brochure, guide ou instruction technique publiés par bpost et relatifs notamment (i) aux règles techniques et opérationnelles applicables au Traitement des Envois par bpost ainsi que (ii) aux tarifs en vigueur pour les Services, ceux-ci pouvant être modifiés et étant disponibles notamment sur www.bpost.be;
- **Point de Service Postal**: un bureau de poste ou un magasin postal (Point Poste);
- **Récépissé de dépôt**: la preuve que bpost transmet au Client lorsque celui-ci dépose un Envoi à bpost en vue de son Traitement au guichet d'un Point de Service Postal. Aucun Récépissé de dépôt n'est transmis au Client lorsqu'il dépose son Paquet Bpack dans une boîte à paquet d'un Selfpost. Lorsqu'un Paquet Bpack est déposé dans un distributeur automatique de paquets, le Récépissé de dépôt est généré au moment de la prise en charge effective du Paquet par le préposé de bpost effectuant la levée du distributeur automatique de paquets;
- **Services**: les services offerts par bpost dans le cadre du Traitement d'Envois qui sont soumis aux présentes Conditions Générales;
- **Traitement**: la levée, le tri, le transport et la distribution des Envois par bpost.

II. Champ d'application

1. Les présentes Conditions Générales entrent en vigueur à la date mentionnée ci dessus et s'appliquent à tous les Services offerts par bpost dans le cadre du Traitement d'Envois. Si des conditions particulières ou la Législation postale prévoient des règles spécifiques pour certains Services, ces règles seront également applicables à l'offre et à la prestation de ces Services. En aucun cas les conditions générales ou particulières du Client ou d'autres parties que bpost ne sont applicables au Traitement d'Envois.
2. Les Conditions Générales en vigueur ainsi que les tarifs en vigueur peuvent être obtenus ou consultés:
 - sur le site web de bpost: www.bpost.be;
 - dans les Points de Service Postal et le cas échéant, dans d'autres lieux que bpost désigne;
 - auprès du Service Centre de bpost, au numéro 022/011111 (seulement pour les clients business); ou
 - via tout autre moyen de communication que bpost estime utile. Pour tout renseignement complémentaire et pour toute question relative aux Services, le Client peut contacter le Service Centre de bpost au 022/011111 ou consulter le site web www.bpost.be. Le Client peut également se renseigner auprès des bureaux de poste ou dans d'autres lieux que bpost désigne pour toute information complémentaire sur la gamme complète des produits et services offerts par bpost.

III. Tarifs et règles opérationnelles

Les Manuels Opérationnels relatifs notamment (i) aux règles techniques et opérationnelles applicables au Traitement des Envois par bpost ainsi que (ii) aux tarifs en vigueur pour les Services qui sont soumis aux présentes Conditions Générales. Ces Manuels Opérationnels ainsi que les tarifs sont disponibles gratuitement dans les bureaux de poste, sur le site web www.bpost.be et dans d'autres lieux que bpost désigne, en fonction de la gamme des produits et Services offerts. Les principaux tarifs en vigueur sont publiés au Moniteur Belge et affichés dans les Points de Service Postal ou autres lieux que bpost désigne. En cas de contradiction entre Manuels Opérationnels et tarifs et les présentes Conditions Générales, les présentes Conditions Générales primeront.

Tous les tarifs s'entendent hors TVA, sauf lorsqu'il est expressément stipulé qu'un tarif est « TVA incluse ». La TVA ainsi que toutes les autres contributions, taxes et redevances de quelque nature que ce soit (à l'exclusion des impôts sur le revenu et les bénéfices) prélevées actuellement et dans le futur par n'importe quelle autorité du chef ou en vertu des présentes Conditions Générales, sont toujours à la charge du Client et sont, le cas échéant, ajoutées au prix et exigibles en sus de celui-ci.

IV. Acceptation des présentes Conditions Générales et naissance de la convention

En déposant un Envoi auprès de bpost en vue de son Traitement, le Client accepte sans réserve les dispositions des présentes Conditions Générales dont il est présumé avoir pris connaissance au plus tard au moment du dépôt. Le dépôt d'un Envoi entraîne automatiquement la naissance d'une convention entre le Client et bpost, aux conditions reprises dans les présentes Conditions Générales et, le cas échéant, des conditions particulières relatives au produit ou service concerné, à moins que bpost ait donné son accord préalable, explicite et par écrit pour y déroger. bpost est autorisée, à tout moment et sans notification préalable, à suspendre ou modifier les Services ainsi que les tarifs y relatifs, étant entendu que ces modifications s'appliqueront immédiatement et de plein droit et n'auront aucune influence sur les Envois préalablement déposés auprès de bpost. bpost est autorisée, de la même manière, à modifier les présentes Conditions Générales.

V. Obligations des parties

1. Obligations de bpost

1.1. Généralités

bpost s'engage à:

- effectuer la levée des Envois aux Lieux de dépôt, aux jours et aux heures indiqués sur ceux-ci et excepté les dimanches et jours fériés;
- distribuer les Envois à leur adresse de destination pour autant, en cas de distribution dans la boîte aux lettres, que celle-ci soit située en Belgique et soit conforme aux prescriptions de la Législation Postale et étant entendu que la distribution des Envois recommandés et des Envois à valeur déclarée est effectuée à la ou une des personnes dont les noms et prénoms sont indiqués sur l'Envoi ou à son mandataire, contre signature et après vérification de leur identité et, le cas échéant en cas de remise à un mandataire, après vérification de sa procuration;
- respecter la réglementation en vigueur relative au traitement des données à caractère personnel (voir la section 2.4 Vie Privée sous VII Responsabilité des parties) et à partir du 25 mai 2018 le règlement général sur la protection des données;
- ne pas faire de discrimination non justifiée légalement entre les Clients, plus particulièrement sur la base de convictions religieuses, politiques ou idéologiques.

1.2. Délais de distribution des Envois autres que les Paquets

a. Envois nationaux

- bpost s'engage à tout mettre en oeuvre pour atteindre les délais de distribution suivants (sauf si la Législation postale, des conditions particulières ou des brochures relatives à un service spécifique prévoient un autre délai de distribution):
- Distribution le premier jour ouvrable suivant le jour de dépôt (J+1) pour:
 - les Envois adressés jusqu'à 2 kg affranchis au tarif « PRIOR »;
 - les Paquets Bpack 24h, Bpack Mini, Bpack Maxi, Bpack Pay@home, Bpack Pay@home Maxi, Bpack Secur, Bpack@bpost et Bpack 24/7;
 - les Envois recommandés et les Envois avec valeur déclarée.
 - Distribution endéans les trois jours ouvrables suivant le jour de dépôt pour:
 - les Envois adressés jusqu'à 2 kg affranchis au tarif « NON-PRIOR »;
 - les Envois adressés Direct Mail affranchis au tarif préférentiel DM Easy et déposés dans un bureau de poste agréé (consultez la brochure « Critères d'accès aux Tarifs Direct Mail de bpost » sur le site www.bpost.be/directmail).

b. Envois internationaux sortants

- bpost s'engage à assurer au mieux le Traitement des Envois qui lui sont confiés afin d'atteindre les objectifs de qualité résultant d'accords internationaux. À titre indicatif, ces objectifs sont fixés comme suit:
- Envois (y compris les Paquets Bpack World Light) affranchis au tarif prioritaire et munis de l'étiquette "A PRIOR";
 - 4 jours ouvrables (J+4);
 - zone Europe: pays de l'Union européenne: 3 jours ouvrables (J+3), autres pays de l'Europe géographique;
 - zone reste du monde: le délai varie en fonction du pays de destination.
 - Envois (y compris les Paquets Bpack World Light) affranchis au tarif prioritaire ou non prioritaire: le délai varie en fonction du pays de destination.
 - Paquets Bpack World (excepté les Paquets Bpack World Light): le délai varie en fonction du pays de destination.
 - Les Envois recommandés internationaux sortants sont remis dans le pays de destination conformément aux règles en vigueur dans celui-ci.

c. Pour les envois nationaux et internationaux sortants, la notion "J" (jour de dépôt) se définit comme suit:

- Envois adressés déposés par pièce individuelle: « J » correspond au jour du dépôt dans un Lieu de Dépôt un jour utile avant l'heure utile. Le(s) jour(s) utile(s) est(sont) le(s) jour(s) affiché(s) dans ou sur les Lieux de Dépôt comme étant le(s) jour(s) de levée, pour autant qu'il ne s'agisse

pas d'un jour férié. L'heure utile est l'heure de la dernière levée affichée dans ou sur les Lieux de Dépôt. Si un Envoi est déposé dans une boîte aux lettres, une boîte à paquets d'un Selfpost ou un distributeur automatique de paquets après l'heure utile, « J » correspondra au premier jour ouvrable suivant le jour du dépôt. Si un Envoi est déposé au guichet d'un Point de Service Postal après l'heure utile, « J » correspondra au premier jour ouvrable auquel le Point de Service Postal est ouvert au public, suivant le jour du dépôt.

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

1.3 Livraison des Paquets Bpost

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

2. Obligations du Client

- 2.1. Le Client s'engage à mentionner de manière claire et lisible sur l'Envoi l'adresse exacte et complète de destination (nom, rue, numéro d'habitation, éventuellement numéro de boîte, code postal, commune ou ville et, sur les Envois internationaux, pays de destination), bpost recommande d'indiquer également l'adresse de l'expéditeur (ou l'adresse-retour) sur l'Envoi dans le coin supérieur gauche du recto ou au verso de celui-ci.
- 2.2. Le Client s'engage à emballer l'Envoi dans un conditionnement homogène approprié et adéquat afin que celui-ci:
 - puisse supporter les inconvénients et les risques du Traitement, (et, le cas échéant, le Client veille à ce que, si son Envoi consiste en différentes parties, celles-ci ne peuvent pas de désolidariser les unes des autres);
 - ne puisse en aucun cas présenter un danger pour le bon fonctionnement du circuit postal;
 - réponde aux conditions en matière de poids, de format et de dimensions requises par les Guides Opérationnels ou les conditions particulières relatives au produit ou service concerné;
 - réponde aux conditions requises par la législation postale.
- 2.3. Le Client s'engage à payer le prix correspondant au tarif applicable en vigueur au moment du dépôt de l'Envoi et correspondant au Service (et aux options éventuelles) choisi. Ces frais doivent être payés au plus tard au moment du dépôt de l'Envoi.
- 2.4. Le Client s'engage à respecter les modalités d'affranchissement, de dépôt et toutes les conditions de forme, présentation et contenu reprises dans (i) les Manuels Opérationnels disponibles dans les bureaux de poste et sur le site web www.bpost.be, ainsi que (ii) dans la législation postale, (dans la mesure où cette législation postale impose des obligations au Client).
- 2.5. En ce qui concerne les Envois internationaux, le Client s'engage à fournir les documents requis pour l'accomplissement des formalités douanières.

VI. Envois interdits, non conformes ou non distribuables

1. Envois interdits et non conformes

1.1. Conformément à la Législation postale en vigueur, l'expédition ou le transport de certains contenus est interdite. Il s'agit notamment:

- des matières dangereuses, produits chimiques, matières explosibles, inflammables ou radioactives, matières biologiques et/ou périssables, les denrées alimentaires, les produits végétaux, etc., excepté les exceptions et limitations prévues dans la Législation postale;
- des drogues, stupéfiants et substances psychotropes;
- des armes, y compris les couteaux, poignards et tout autre objet pointu ou tranchant;
- des animaux vivants et parasites, excepté les exceptions et limitations prévues dans la Législation postale;
- des Envois portant extérieurement des annotations contraires aux bonnes moeurs ou à l'ordre public;
- des objets, des écrits ou substances en général dont l'importation, l'exportation, la circulation, la diffusion, l'utilisation ou la détention est interdite par des lois ou réglementations;
- des objets qui par leur forme, leur nature ou leur emballage peuvent présenter un danger pour des personnes, salir ou détériorer d'autres envois, l'équipement postal ou des biens appartenant à des tiers;
- des valeurs au porteur, pièces de monnaie, billets de banque, bijoux (exceptés les bijoux de fantaisie, ayant une valeur ne dépassant pas 500 EUR), ou autres matières précieuses, sauf s'ils sont expédiés sous enveloppe close comme Envoi avec Valeur Déclarée. Ils peuvent être insérés dans des Envois recommandés internationaux avec valeur déclarée, mais uniquement si le pays de destination participe à ce service;
- des Envois qui tombent sous l'application du code pénal ou de dispositions pénales réprimant des infractions à des lois spéciales;
- des gaz sous pression, substances toxiques ou corrosives et les combustibles et peroxydes organiques;

1.2. Sans préjudice de l'article VII.2 et de la possibilité de bpost d'informer le cas échéant les instances compétentes, bpost se réserve le droit, en ce qui concerne les contenus interdits repris au point 1.1 ci-dessus:

- d'en refuser le dépôt;
- d'en suspendre le Traitement;
- s'ils constituent un danger pour les personnes ou les choses, de les détruire immédiatement; et/ou
- de les renvoyer à l'expéditeur si son adresse est indiquée sur l'Envoi. Si l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée sur l'Envoi, bpost pourra traiter ces Envois conformément aux dispositions des points 2.1 b) et c) ci-dessus. Les frais de renvoi, de conservation et tous les autres frais seront le cas échéant à charge du Client.

1.3. Outre les Envois contenant des contenus interdits, bpost se réserve le droit de refuser ou de suspendre le Traitement d'Envois (autres que les Envois repris au point 1.1 ci-dessus) qui ne sont pas conformes aux conditions reprises dans les présentes Conditions Générales, Manuels Opérationnels, conditions particulières et autres documents applicables au Traitement des Envois ainsi qu'aux dispositions applicables de la Législation postale.

Il s'agit notamment des Envois:

- insuffisamment ou non affranchis;
- dont l'adresse de destination fait défaut, est incomplète, illisible ou non conforme aux règles d'adressage prescrites par bpost dans ses Manuels Opérationnels;
- ne répondant pas aux règles techniques et opérationnelles (notamment de poids et de dimensions) applicables; ou
- non correctement emballés ou pourvus d'un emballage non approprié au contenu de l'Envoi.

1.4. Denrées périssables dans les Envois ou Paquets Bpack

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

1.5. Sans préjudice de l'article VII.2, bpost se réserve le droit, en ce qui concerne les Envois non conformes repris au point 1.3 ci-dessus:

- d'en refuser le dépôt;
- d'en suspendre le Traitement;
- s'il s'agit d'Envois insuffisamment ou non affranchis;
- de demander à l'expéditeur, si son adresse est indiquée sur l'Envoi et que celle-ci est située en Belgique, de s'acquitter des frais d'affranchissement et des frais supplémentaires dus à cet affranchissement absent ou insuffisant;
- lorsque l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée sur l'Envoi ou que l'adresse de l'expéditeur n'est pas située en Belgique, de laisser un avis à l'adresse de destination requérant le paiement des frais d'affranchissement et des frais supplémentaires, si l'adresse de destination est située en Belgique;
- en cas de non paiement des frais d'affranchissement et des frais supplémentaires suite à cet avis ou dans le cas où l'Envoi n'est pas réclamé dans le délai fixé par bpost, de traiter cet Envoi conformément aux dispositions des points 2.1 b) et c) ci-dessus;
- si l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée sur l'Envoi et que l'adresse de destination n'est pas située en Belgique, de traiter cet Envoi conformément aux dispositions réglementaires de l'Union Postale Universelle;
- s'il s'agit d'Envois non conformes pour toute autre raison (que parce qu'ils sont insuffisamment ou non affranchis);
- de les renvoyer à l'expéditeur si son adresse est indiquée sur l'Envoi;
- si l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée sur l'Envoi, de traiter cet Envoi conformément aux dispositions des points 2.1 b) et c) ci-dessus.

1.6. Le Traitement par bpost des Envois repris aux points 1.1 et 1.3 ci-dessus, ne libère pas le Client de sa responsabilité.

2. Envois non distribuables

2.1. Envois nationaux et internationaux sortants

- Sauf disposition contraire dans la Législation postale ou dans des conditions particulières, les Envois nationaux et internationaux sortants qui n'ont pas pu être distribués à l'adresse de destination sont renvoyés à l'expéditeur si son adresse est indiquée sur l'Envoi. Si l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée sur l'Envoi, bpost pourra traiter celui-ci conformément aux points b) et c) ci-dessus.
- bpost est habilitée à ouvrir immédiatement les Envois qui n'ont pas pu être délivrés à l'adresse de destination et sur lesquels l'adresse de l'expéditeur n'est pas indiquée.
- Si après ouverture de l'Envoi, celui-ci n'a toujours pas pu être délivré à l'adresse de destination, il pourra être détruit à l'expiration d'un délai prenant cours dès son dépôt auprès de bpost et fixé à:
 - six mois pour les Envois recommandés et les Envois avec valeur déclarée; et
 - trois mois pour les autres Envois.A l'expiration de ce délai, les objets et documents de valeur contenus dans les Envois seront acquis au Trésor belge.

2.2. Envois internationaux entrants

- Sauf disposition contraire dans la Législation postale ou dans des conditions particulières, les Envois internationaux entrants qui n'ont pas pu être délivrés à l'adresse de destination sont renvoyés à l'opérateur étranger qui a confié l'Envoi à bpost, à l'exception des cartes postales et imprimés, qui ne seront renvoyés que si l'expéditeur a clairement mentionné sur l'Envoi qu'il en souhaitait le renvoi.
- Les Envois qui ne sont pas renvoyés conformément au point a) seront détruits à l'expiration d'un délai de six mois.

VII. Responsabilité des parties

1. Responsabilité de bpost

1.1. Envois nationaux

- a. bpost peut être tenue responsable lorsque sa faute ou celle de l'un de ses préposés, sous-traitants ou mandataires cause un préjudice direct à l'expéditeur en raison soit de la perte, du vol ou de l'endommagement de son Envoi, soit de la distribution tardive de celui-ci et ce, dans les limites définies au point IX ci-après. La responsabilité de bpost est limitée aux cas énumérés ci-dessus et ne porte que sur le dommage direct. Sa responsabilité ne peut être mise en cause pour tout dommage indirect, en ce compris les frais de fabrication ou d'impression, les pertes de revenus, de données ou d'opportunités, la privation de bénéfices, l'atteinte à l'image ou à la réputation du Client, etc.
- b. En cas de perte, vol ou endommagement d'un Envoi recommandé ou d'un Envoi avec valeur déclarée, l'expéditeur peut se désister de ses droits d'indemnisation en faveur du destinataire. bpost se réserve le droit d'exiger une preuve de la valeur du contenu de l'Envoi avec valeur déclarée.

1.2. Envois internationaux (entrants et sortants)

- a. La responsabilité de bpost est limitée aux cas expressément prévus par la législation internationale en vigueur et dans les limites définies au point IX ci-après. Elle n'est en tout état de cause invocable qu'à cas où le Client démontre avoir subi un préjudice direct résultant d'une faute de bpost ou de l'un de ses préposés ou mandataires du à :
- la perte, le vol ou l'endommagement d'un Envoi recommandé, d'un Envoi avec valeur déclarée ou d'un Paquet Bpack World (à l'exclusion des Paquets Bpack World Light);
 - la livraison d'un Envoi contre remboursement sans encaissement des fonds ou contre perception d'une somme inférieure au montant du remboursement fixé par l'expéditeur.
- Sa responsabilité ne peut être mise en cause pour tout dommage indirect, en ce compris les frais de fabrication ou d'impression, les pertes de revenus, de données ou d'opportunités, la privation de bénéfices, l'atteinte à l'image ou à la réputation de Client, etc.
- b. En cas de perte, vol ou endommagement d'un Envoi recommandé ou d'un Envoi avec valeur déclarée, l'expéditeur peut se désister de ses droits d'indemnisation en faveur du destinataire.
- c. En ce qui concerne les Envois recommandés et Envois avec valeur déclarée dont le contenu a été endommagé ou a disparu, le droit d'indemnisation défini au point IX ci après appartient soit au destinataire, soit à l'expéditeur. En aucun cas une indemnité ne pourra être payée aux deux.
- d. bpost n'est pas responsable des déclarations en douane, sous n'importe quelle forme, ni des décisions prises par les services de douane à la suite de la vérification des Envois soumis à leur contrôle.

1.3. Envois nationaux et internationaux

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

bpost n'encourt aucune responsabilité lorsque le dommage résulte :

- d'actes de négligences ou erreurs du Client ou de tiers ou du non-respect, volontaire ou involontaire, des obligations qui résultent directement ou indirectement des présentes Conditions Générales;
- d'un cas de force majeure, tel que, par exemple, les catastrophes naturelles (inondation, incendie, etc.), les faits de guerre, les conflits armés, la réquisition par une autorité publique.

2. Responsabilité du Client

2.1. Le Client assume toutes les conséquences pouvant résulter du non-respect par lui des dispositions légales en vigueur (notamment la Législation postale), des présentes Conditions Générales, de tout autre convention particulière ou conditions générales applicables ou des règles techniques et opérationnelles applicables. Sa responsabilité s'étend aussi bien à la détérioration de son propre Envoi en raison, par exemple, d'un emballage inadéquat, qu'au dommage causé aux préposés, mandataires ou aux biens de bpost, de tout autre transporteur ou administration postale ou encore à d'autres biens ou Envois.

2.2. Sans préjudice à ce qui est stipulé à l'article VI.1.1, bpost recommande à ses Clients de recourir à l'un de ses services spécialisés, et le cas échéant, de souscrire à une police d'assurance pour la valeur du contenu, en ce qui concerne le Traitement des Envois ayant un contenu particulier et/ou de valeur, ou dont la preuve ou le délai de livraison est un élément déterminant. bpost se réserve le droit de demander à chaque moment une preuve de la valeur du contenu de l'Envoi.

En cas de recours à une solution d'assurance de bpost pour perte ou endommagement d'un paquet contenant des documents, le montant maximal de la couverture est fixé à 15€.

En cas de recours à une solution d'assurance de bpost pour perte ou endommagement d'un paquet contenant des biens, le montant maximal de la couverture est fixé à 500€. Le préjudice direct réellement subi est calculé sur base de la valeur réelle et prouvée du contenu du paquet. L'expéditeur est tenu de produire une preuve de la valeur du contenu lors de son acquisition (par exemple la facture d'achat). La valeur réelle du contenu du paquet à la date de son dépôt doit être démontrée par l'expéditeur. Elle ne pourra, en tout état de cause, pas être supérieure à la valeur d'acquisition telle que démontrée, dépréciée de 15% par an (toute année entamée comptant pour une année) et majorée des frais d'envoi.

L'assurance ne vaut pas pour les dommages indirects ni pour les retards. En outre l'assurance ne peut pas être prise pour les Envois interdits, décrits à l'article VI.1.1; dès lors, le client n'aura droit à aucune indemnisation en cas de dommage ou de perte portant sur un Envoi interdit.

2.3. Le Traitement par bpost d'Envois non conformes aux présentes Conditions Générales, aux conditions générales ou conventions particulières applicables ou aux règles techniques et opérationnelles n'exonère pas le Client de sa responsabilité.

VIII. Procédure d'introduction d'une plainte

1. Principe

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

2. Comment introduire une plainte auprès de bpost

Une plainte peut être introduite soit :

- via le site web www.bpost.be;
- par simple lettre non affranchie à bpost Service Clients BP 5000 - 1000 Bruxelles;
- par téléphone au Service Clients: 02/2011111 (seulement pour les clients Business).

Chaque plainte introduite par un Client reçoit un numéro de référence qui sera communiqué à ce dernier. Sur demande, un accusé de réception est remis gratuitement au Client. En mentionnant la référence dans ses écrits ou lors de ses conversations ultérieures avec les services de bpost, le Client simplifiera et accélérera la gestion de sa plainte. bpost se réserve le droit d'exiger une preuve de la valeur du contenu de l'Envoi à valeur déclarée.

3. Délai d'introduction des plaintes

Sous peine de prescription, les réclamations doivent être introduites dans un délai d'un (1) an à compter du dépôt auprès de bpost de l'Envoi litigieux.

4. Annexes - pièces

La plainte est accompagnée de tous les renseignements et documents pouvant faciliter les recherches et apportant les preuves requises. En ce qui concerne les Envois recommandés, les Envois avec valeur déclarée, les Paquets Bpack 24h, Bpack@bpost; Bpack 24/7, Bpack Mini et les Paquets Bpack World, il y a toujours lieu de produire le récépissé de dépôt. Les plaintes liées aux Paquets Bpack Pay@home, Bpack Pay@home Maxi, Bpack Maxi et Bpack Secur doivent être accompagnées d'une preuve de la valeur du contenu lors de son acquisition.

5. Délai du traitement des plaintes

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

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

6. Note

Recours au Service de Médiation pour le secteur postal:

Si le Client n'est pas satisfait du résultat ou du traitement de sa plainte par bpost, il peut ensuite s'adresser gratuitement au Service de Médiation pour le secteur postal institué par la loi du 21 mars 1991.

Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 4

1000 Bruxelles
Téléphone: 02 221 02 30
Fax: 02 221 02 44

IX. Indemnisation

1. Principe

Seul l'expéditeur d'un Envoi, ou son destinataire en application du point VIII.2.c, qui introduit une plainte et prouve la faute de bpost, le préjudice subi et le lien causal entre les deux, obtiendra, à sa demande, une indemnité.

2. Étendue de l'indemnité

2.1 Envois nationaux

a. Distribution tardive

En cas de distribution tardive, bpost est redevable d'une indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de l'affranchissement acquitté pour le(s) Envoi(s) distribué(s) avec retard. Les frais de recommandation, de déclaration de valeur et de contre remboursement ne sont toutefois pas remboursés.

b. Perte, vol, ou endommagement d'un Envoi adressé

- Envoi recommandé indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum de 39,00 €. Lorsqu'il s'agit de recommandés administratifs (RA) le montant maximum de l'indemnité est fixé à 26,00 €.
- Envoi avec valeur déclarée: indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de la valeur déclarée, moyennant preuve de la valeur réelle du contenu de l'Envoi.
- Envoi expédié contre remboursement: indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant du remboursement fixé par l'expéditeur.
- Paquets Bpack 24h, Bpack Mini, Bpack@bpost, Bpack 24/7 indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant aux frais d'affranchissement.
- Paquets Bpack Secur, Bpack Maxi, Bpack Pay@home et Bpack Pay@home Maxi: couverture d'assurance correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum de 500 euros en cas de perte ou endommagement d'un paquet contenant des biens. Le préjudice direct réellement subi est calculé sur base de la valeur réelle et prouvée de la facture d'achat). La valeur réelle du contenu du paquet à la date de son dépôt doit être démontrée par l'expéditeur. Elle ne pourra, en tout état de cause, pas être supérieure à la valeur d'acquisition telle que démontrée, dépréciée de 15% par an (toute année entamée comptant pour une année) et majorée des frais d'envoi. En cas de perte ou endommagement d'un paquet contenant des documents, le montant maximal versé au titre de l'assurance est limité à 15€.
- L'assurance ne couvre pas les dommages indirects ni les retards.
- Paquets Bpack Pay@home: en cas de livraison d'un Paquet Bpack Pay@home sans perception du paiement par le récepteur/naire ou contre perception d'une somme inférieure au montant fixé par l'expéditeur, l'indemnité correspond au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant du montant fixé par l'expéditeur.
- Autres Envois: l'indemnité correspond au préjudice direct réellement subi et démontré avec un maximum correspondant aux frais d'affranchissement.
- Livraison sans perception du montant fixé par l'expéditeur ou contre perception d'un montant inférieur au montant fixé par l'expéditeur pour les Envois contre remboursement: indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant fixé par l'expéditeur.

2.2 Envois internationaux

a. Perte, vol ou endommagement

- Paquets Bpack World (à l'exclusion des Paquets Bpack World Light): indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant à 40 DTS par Envoi, majoré de 4,5 DTS par kilogramme, majorée des frais d'affranchissement.
- Envoi recommandé: indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de 30 DTS¹, majoré des frais d'affranchissement et droits acquittés à l'exception de la taxe de recommandation.
- Envoi avec Valeur Déclarée: indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de la valeur déclarée, majoré des frais d'affranchissement, moyennant preuve de la valeur réelle du contenu de l'Envoi.
- Sac M recommandé: indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant de 150 DTS¹, majoré des frais d'affranchissement et droits acquittés à l'exception de la taxe de recommandation.

b. Livraison sans perception du montant fixé par l'expéditeur ou contre perception d'un montant inférieur au montant fixé par l'expéditeur pour les Envois contre remboursement: indemnité correspondant au préjudice direct réellement subi avec un maximum correspondant au montant fixé par l'expéditeur.

c. Dans tous les autres cas et pour tous les autres types d'Envois que ceux repris aux points précédents (y compris les Paquets Bpack World Light), aucune indemnité n'est accordée.

¹ DTS (Droit de Tirage Spécial) est une unité de compte utilisée dans les échanges internationaux dont la valeur est déterminée au 1er janvier de chaque année. A titre informatif en date du 2 janvier 2019, 1 DTS vaut environ 1,22 euros.

X. Droit applicable et juridiction compétente

Sans préjudice de la législation postale internationale, tout litige résultant de l'interprétation ou de l'exécution des présentes Conditions Générales sera soumis au seul droit belge et sera de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles. Néanmoins, les parties s'engagent, avant de s'adresser aux instances judiciaires, à épuiser toutes les possibilités de règlement du litige à l'amiable auprès des instances de bpost (cf supra article VIII).

Si, en vertu d'une disposition légale d'ordre public ou de droit impératif, une des dispositions des présentes conditions générales s'avère nulle ou non opposable au Client, cette clause sera réputée non écrite mais les autres dispositions resteront néanmoins d'application.

XI. Protection des données à caractère personnel

1. Définitions: dans le cadre des présentes conditions générales, « Responsable du traitement », « Sous-traitant », « Personne concernée », « Données à caractère personnel », « Violation de données à caractère personnel » et « Traitement » (et « Traiter ») ont la même signification qui leur est donnée par la législation applicable en matière de protection des données (en ce compris le Règlement général sur la protection des données 679/2016 ou « RGPD », ci-après la « Réglementation Vie Privée »).

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

3. bpost peut également utiliser ces données pour contacter le Client ou certains membres du personnel du Client (si le Client est une personne morale) dans le cadre d'études de marché ou d'enquêtes de satisfaction en vue de l'amélioration de ses services.

4. Ces Données à caractère personnel seront accessibles à nos fournisseurs de services informatiques à qui les clauses contractuelles modèles de la Commission Européenne ont été imposées s'ils sont localisés en dehors de l'Espace Economique Européen.

5. Les Données à caractère personnel que vous nous communiquez seront conservées pendant une durée de 13 mois à la suite de quoi ces données seront effacées.

6. Sous certaines conditions, le Client ou les membres du personnel du Client (personne morale) peuvent accéder à leurs Données à caractère personnel, en obtenir la rectification s'il y a lieu, en obtenir l'effacement, en limiter le Traitement, ou en demander la portabilité en envoyant une demande écrite, datée et signée, accompagnée d'une preuve d'identité, à l'adresse suivante: bpost, Data Protection Office, Centre Monnaie (14B), 1000 Bruxelles, ou en ligne via le lien vers le formulaire en ligne disponible dans notre charte vie privée: <http://www.bpost.be/site/fr/privacy>

7. Enfin, vous pouvez déposer une plainte après de l'autorité compétente en la matière en Belgique en cas d'absence de réponse à une telle demande: <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>

XII. Traitement des données à caractère personnel

1. La fourniture des Services (tels que décrits dans les présentes conditions générales) par bpost nécessite que le Client communique à bpost des Données à caractère personnel relatives aux destinataires des envois. Dans la mesure où bpost traite ces Données à caractère personnel pour l'exécution de ces Services (pour la mise à disposition des réceptifs de dépôt des Envois Recommandés, pour organiser la distribution et, le cas échéant, le suivi des Envois, la mise à disposition des Images du recto des envois aux Utilisateurs Mon Courrier), elle agit en qualité de Responsable du Traitement de ces Données à caractère personnel. bpost contrôle en effet les opérations de Traitement de ces Données effectuées en vue du traitement et de la distribution de l'envoi, décide quelles Données à caractère personnel doivent être fournies, si ces Données à caractère personnel doivent être traitées (par lecture optique ou par comparaison avec d'autres séries de données) à des fins d'amélioration de la qualité, si ces Données à caractère personnel doivent être transmises à des tiers (agissant par ex. en tant que sous-traitants pour bpost), combien de temps ces Données à caractère personnel seront conservées, qui peut accéder à ces Données à caractère personnel, si ces Données à caractère personnel doivent être transférées à des tiers (opérateurs de distribution locale) basés dans des pays se situant en dehors de l'EEE et selon quel cadre contractuel, si les demandes d'exercice de leur droit d'accès ou d'autres droits sont recevables, quelles mesures techniques et organisationnelles sont prises pour protéger les Données à caractère personnel, si les Données à caractère personnel sont utilisées pour alimenter des bases de données opérationnelles visant à améliorer les performances de reconnaissance d'adresses

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

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

4. bpost et le Client s'engagent à respecter toutes les obligations qui s'imposent aux Responsables du Traitement en vertu de la Réglementation Vie Privée pour les Traitements pour lesquels ils agissent en cette qualité.

5. bpost et le Client (si le Client est une personne morale) s'engagent à tout moment, pendant et après l'exécution du Service auquel ont trait les présentes conditions générales, à indemniser et à prémunir l'autre partie de tout dommage lié à toute réclamation, action, procédure ou demande de la part d'une autorité publique compétente, d'une Personne concernée et/ou d'un tiers en relation avec toute violation ou prétendue violation de la Réglementation Vie Privée résultant d'un Traitement de Données effectué en vertu des présentes conditions générales ou de tout manquement par le Client, bpost ou leurs collaborateurs à leurs obligations en matière de protection des Données en vertu des présentes conditions générales. Dans les limites autorisées par la Réglementation Vie Privée, (i) le Client ou bpost n'est responsable vis-à-vis de l'autre partie que pour (i) les dommages matériels directement causés par une faute grave ou intentionnelle du Client ou de bpost ou de leurs collaborateurs, et (ii) le décès et les dommages corporels subis par une personne physique et causés par un acte ou une omission du Client ou

de bpost ou de leurs collaborateurs dans l'exercice de leurs fonctions, (2) le Client ou bpost n'est pas responsable des dommages immatériels ou indirects, en ce compris les dommages pécuniaires, les pertes de profits et les atteintes à la réputation ou à l'image de l'autre partie et (3) la responsabilité du Client ou de bpost est limitée au montant facturé au Client.

6. Dans le cas où les Services comprennent la distribution d'un envoi postal dans un pays non situé dans l'Espace Economique Européen, les Données à caractère personnel relatives aux destinataires des envois confiés à bpost par le Client (c'est-à-dire les catégories suivantes de Données à caractère personnel: prénom, nom et adresse de distribution) sont communiquées à un opérateur local chargé de distribuer l'envoi dans ce pays étranger, qui agit en tant que Responsable du Traitement pour aux fins de distribution de l'envoi dans ce pays étranger. S'il est localisé en dehors de l'Espace Economique Européen, les clauses contractuelles modèles de la Commission Européenne lui ont été imposées.

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

8. Ces Données à caractère personnel seront accessibles à nos fournisseurs de services informatiques à qui les clauses contractuelles modèles de la Commission Européenne ont été imposées s'ils sont localisés en dehors de l'Espace Economique Européen.

9. Le prénom, le nom, l'adresse de distribution, la date de distribution et la signature du destinataire d'un Envoi Recommandé ou d'un Paquet sont téléchargés par bpost sur sa plate-forme track and trace, où ils sont visibles pendant 3 mois en vue de fournir à l'expéditeur des informations sur la distribution de son envoi.

10. Ces Données à caractère personnel ainsi que le numéro du document utilisé par la personne à qui un Envoi Recommandé ou un Paquet est remis pour prouver son identité ou une photo de ce document (et de sa procuration, le cas échéant) sont conservées par bpost à des fins de preuve pendant 13 mois. Les informations requises concernant le Traitement de ces Données à caractère personnel par bpost sont communiquées à la personne à qui l'Envoi Recommandé ou le Paquet est remis au moment de la distribution de l'envoi.

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

	Conditions générales en matière d'offre de services de bpost	Conditions générales d'Assurances Obligatoires des paquets	Conditions générales envois toutes-boîtes et Dstripost ¹	Conditions générales relatives au service MyStamp	Conditions générales relatives au service Boîtes postales ¹	Conditions générales relatives au service Réexpédition ¹	Conditions générales relatives au service de Déménagement ¹
Lettres							
Lettres	<ul style="list-style-type: none"> • normalisées et non-normalisées • nationales et internationales 						
paquets							
bpack 24h	•						
bpack Secur	•						
Livraison en points poste - bureaux de poste - Distributeur de paquets	•						
bpack Pay@home	•						
bpack World Light		•					
bpack World	•						
bpack World Express							
paquets sous forme de rouleau							
Autres envois							
Envois recommandés	•		•				
• nationaux et internationaux (outbound)			•				
Envois toutes-boîtes			•				
Faire-part de décès toutes-boîtes							
Dstripost							
Envois avec valeur déclarée	•						
• nationaux et internationaux	•						
Sacs M							
Autres services et produits							
MyStamp	•			•			
DuoStamp*	•						
Enveloppes et cartes de vœux préaffranchies					•		
Avis de changement d'adresse	•					•	
Boîtes postales	•						•
Service de Réexpédition							
Service de Déménagement							

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

1 Conditions générales disponibles sur www.bpost.be

E.R. Catherine Delvaux, Centre Monnaie, 1000 Bruxelles, bpost, Société Anonyme de Droit Public, Centre Monnaie, 1000 Bruxelles, TVA BE 0 214 596 464, RPM Bruxelles, IBAN BE340000 0000 1414, BIC BPOTBEB1, Code OIP: 2 50000026599



Vous désirez plus d'informations sur nos tarifs?

 www.bpost.be/tarifs