



4. Les paquets

Le service paquet (bpack) national	1
Création de vos paquets (nationaux)	4
Préparation de vos paquets (nationaux)	10
Dépôt de vos paquets (nationaux)	15
Le service paquet (bpack) international	16
Création de vos paquets (internationaux)	18
Préparation & dépôt de vos paquets (internationaux)	25

Table des matières

Le service paquet (bpack) national

1. Les différents produits et services	1
1.1 bpack pour les clients contractuels de bpost	1
1.1.1 Formules d'envoi	1
1.1.2 Formules de retour	2
1.2 bpack pour les clients non contractuels de bpost	3
1.2.1 Formules d'envoi	3

Création de vos paquets (nationaux)

1. Dimensions, poids & épaisseur	4
2. Présentation visuelle des paquets	5
2.1 Adresse et autres mentions (face avant du paquet)	5
2.2 Obtenir les étiquettes à code-barres	6
2.2.1 Pour les clients contractuels	6
2.2.2 Pour les clients non contractuels	7
2.2.3 Cas spécifiques (étiquettes)	8
a. Machine à affranchir	8
b. Enveloppes à fenêtre	8
c. Pour toutes les étiquettes imprimées	8
2.3 Traitement des exceptions (paquets non conformes)	9
2.3.1 Définition du 'Exception Handling'	9
2.3.2 Conditions d'accès au service 'Exception Handling'	9
2.4 Marchandises dangereuses et interdites	9

Préparation de vos paquets (nationaux)

1. Conditionnement	10
1.1 Généralités sur l'emballage de vos paquets	10
1.2 Options disponibles pour conditionner vos paquets	11
2. Lieu de dépôt et volume	12
2.1 Pour les clients contractuels	12
2.2 Pour les clients non contractuels	12
3. Tri et étiquetage	13
3.1 Via le service Collect & Send	13
3.2 Dépôt dans un (Hyper)Centre MassPost ou un Parcels Intake Center	13

Table des matières

Dépôt de vos paquets (nationaux)

1. Dépôt dans un (Hyper)Centre MassPost ou un Parcels Intake Center	15
1.1 Planification des dépôts volumineux	15
2. Dépôt et heures de dépôt	15

Le service paquet (bpack) international

1. Les différents produits et services	16
1.1 bpack pour les clients contractuels de bpost	16
1.1.1 Formules d'envoi	16
1.1.2 Formules de retour	17
1.2 bpack pour les clients non contractuels de bpost	17
1.2.1 Formules	17

Création de vos paquets (internationaux)

1. Dimensions, poids & épaisseur	18
2. Présentation visuelle des paquets	19
2.1 Adresse et autres mentions (face avant du paquet)	19
2.2 Obtenir les étiquettes à code-barres	19
2.2.1 Pour les clients contractuels	19
2.2.2 Pour les clients non contractuels	20
2.2.3 Cas spécifique de la machine à affranchir	20
2.3 Formalités douanières	20
2.3.1 Aperçu général des documents de douane	21
2.3.2 Documents de douane	22
2.3.3 Instructions pour les envois commerciaux ('Commercial sendings') (pays hors UE fiscale)	23
2.3.4 Facture commerciale ou pro forma ?	24
2.3.5 Exonération de la TVA pour les assujettis	24
2.4 Marchandises dangereuses et interdites	24

Table des matières

Préparation & dépôt de vos paquets (internationaux)

1. Conditionnement	25
1.1 Généralités sur l'emballage de vos paquets	25
1.2 Options disponibles pour conditionner vos paquets	26
2. Lieu de dépôt et volume	27
2.1 Pour les clients contractuels	27
2.2 Pour les clients non contractuels	27
3. Tri et étiquetage	28
3.1 Via le service Collect & Send	28
3.2 Dépôt dans un (Hyper)Centre MassPost ou un Parcels Intake Center	28
4. Dépôt dans un (Hyper)Centre MassPost ou un Parcels Intake Center	29
4.1 Planification des dépôts volumineux	29
4.2 Dépôt et heures de dépôt	29



Le service paquet (bpack) national

Au niveau national, la solution 'bpack'¹ assure la livraison de vos paquets à vos clients et partenaires professionnels un jour ouvrable après leur dépôt (livraisons du lundi au dimanche, en journée ou en soirée)². Quelle que soit la formule choisie, la fonction 'Track & Trace' vous permet toujours de suivre l'acheminement de vos paquets en ligne.

Saviez-vous que ?

Tout envoi supérieur à 2 kg dépassant une des dimensions suivantes : (longueur) 350 mm x (largeur) 230 mm x (épaisseur) 30 mm est automatiquement considéré comme un paquet.



new

1. Les différents produits et services³

1.1 bpack pour les clients contractuels de bpost

1.1.1 Formules d'envoi

1) Euro-Sprinters (envois urgents)

- Livraison le jour-même en Belgique
- Disponible 24h/24 et 7j/7
- Suivi de l'acheminement du paquet en ligne via un outil de suivi spécifique⁴
- Signature du destinataire pour réception

2) bpack 24h

- Livraison à l'adresse de votre choix (domicile, travail, ...) 1 jour ouvrable après le dépôt (du lundi au vendredi)
- E-mail envoyé vers le destinataire le matin du jour de la livraison afin de l'informer du moment d'arrivée du paquet
- Possibilité d'une 2^e présentation du paquet en cas d'absence du destinataire le jour de la livraison
- Suivi de l'acheminement du paquet en ligne via l'outil Track & Trace
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du paquet

3) bpack 24h Business⁵

- Livraison vers vos clients professionnels, à l'adresse de votre choix 1 jour ouvrable après le dépôt (du lundi au vendredi)
- E-mail envoyé vers le destinataire le matin du jour de la livraison afin de l'informer du moment d'arrivée du paquet
- 2^e présentation automatique du paquet en cas d'absence du destinataire le jour de la livraison
- Suivi de l'acheminement du paquet en ligne via l'outil Track & Trace
- Assurance de base incluse
- Signature du destinataire toujours requise
- Multicolli : réduction lors d'envois de plusieurs colis par jour vers une même adresse
- Collect & Send (à partir de 1000 paquets par an)

¹ Les Conditions Générales du service bpack sont disponibles sur le site www.bpost.be/fr/terms-and-conditions.

² Pour plus d'informations, prenez contact avec votre Account Manager ou le Service Centre (service.centre@bpost.be).

³ Pour plus d'informations concernant les changements de produits et services, et pour connaître les options disponibles, consultez notre site web www.bpost.be ou contactez le Service Centre (service.centre@bpost.be).

⁴ Disponible via <https://www.eurosprinters.com>.

⁵ Si ce service est prévu contractuellement.



4. Les paquets > Le service paquet (bpack) national

4) bpack@bpost

- Livraison dans l'un de nos bureaux de poste ou points poste 1 jour ouvrable après le dépôt
- Notifications (SMS ou e-mail) envoyées vers le destinataire lorsque le paquet est disponible dans le point d'enlèvement et lorsque le paquet n'a pas été retiré après 2 et/ou 4 jours
- Disponibilité du colis dans le point d'enlèvement durant 15 jours calendrier
- Suivi de l'acheminement du paquet en ligne via l'outil Track & Trace
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du paquet

5) bpack Parcel Locker

- Livraison dans l'un de nos distributeurs de paquets 1 jour ouvrable après le dépôt
- Notifications (SMS ou e-mail) envoyées vers le destinataire lorsque le paquet est disponible dans le distributeur de paquets et lorsque le paquet n'a pas été retiré après 2 et/ou 4 jours
- Disponibilité du colis dans le distributeur de paquets durant 5 jours calendrier
- Suivi de l'acheminement du paquet en ligne via l'outil Track & Trace
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du paquet

6) Click & Collect

- Livraison dans l'un de vos propres magasins 1 jour ouvrable après le dépôt
- Notifications (SMS ou e-mail) envoyées vers le destinataire lorsque le paquet est disponible dans votre magasin et lorsque le paquet n'a pas été retiré après 2 et/ou 4 jours
- Multicolli : réduction lors d'envois de plusieurs colis par jour vers une même adresse
- Suivi de l'acheminement du paquet en ligne via l'outil Track & Trace
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du paquet

1.1.2 Formules de retour

1) bpack Retour Retail

- L'étiquette retour est disponible au guichet du point poste ou du bureau de poste choisi pour le retour du paquet.
- L'e-commerçant décide du montant qu'il fera payer au consommateur :
 - 100% du retour est payé par le consommateur
 - 100% du retour est gratuit (et donc payé par l'e-commerçant)
 - une partie du retour est payée par l'e-commerçant et l'autre par le consommateur
- Suivi de l'acheminement du paquet en ligne via l'outil Track & Trace.
- Retour endéans les 24 heures à compter de la réception du colis par bpost (du lundi au vendredi)
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du paquet

2) bpack Easy Return

- L'étiquette retour est fournie par l'e-commerçant (jointe à la commande initiale ou téléchargeable et imprimable par le consommateur)
- Suivi de l'acheminement du paquet en ligne via l'outil Track & Trace
- Retour endéans les 24 heures à compter de la réception du colis par bpost (du lundi au vendredi)
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du paquet

3) Print Free Easy Return

- Le consommateur reçoit un code-barres qui lui permet de demander l'impression de l'étiquette retour au guichet d'un bureau de poste ou d'un point poste
- Suivi de l'acheminement du paquet en ligne via l'outil Track & Trace
- Retour endéans les 24 heures à compter de la réception du colis par bpost (du lundi au vendredi)
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du paquet



4. Les paquets > Le service paquet (bpack) national

1.2 bpack pour les clients non contractuels de bpost

1.2.1 Formules d'envoi

1) bpack 24h Mini

- Boîte préaffranchie de petit format ; livraison de vos paquets directement dans la boîte aux lettres de votre destinataire 1 jour ouvrable après leur dépôt
- Maximum 1 kg
- Solution optimale pour envoyer des petits objets (CD, DVD, livres de poche, vêtements, etc.)
- Suivi de l'acheminement du paquet en ligne via l'outil Track & Trace
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du paquet
- E-mail envoyé vers le destinataire le matin du jour de la livraison afin de l'informer du moment d'arrivée du paquet

2) bpack 24h

- Livraison de vos paquets (jusqu'à 10 kg) à l'adresse de votre choix 1 jour ouvrable après leur dépôt
- Suivi de l'acheminement du paquet en ligne via l'outil Track & Trace
- Possibilité d'une 2^e présentation du paquet en cas d'absence du destinataire le jour de la livraison
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du paquet
- E-mail envoyé vers le destinataire le matin du jour de la livraison afin de l'informer du moment d'arrivée du paquet

3) bpack@bpost

- Livraison de vos paquets (jusqu'à 10 kg) dans l'un de nos bureaux de poste ou points poste 1 jour ouvrable après leur dépôt
- Suivi de l'acheminement du paquet en ligne via l'outil Track & Trace
- Notifications (SMS ou e-mail) envoyées vers le destinataire lorsque le paquet est disponible dans le point d'enlèvement et lorsque le paquet n'a pas été retiré après 2 et/ou 4 jours
- Disponibilité du colis dans le point d'enlèvement durant 15 jours calendrier
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du paquet

4) bpack Parcel Locker

- Livraison de vos paquets (jusqu'à 10 kg) dans l'un de nos distributeurs de paquets 1 jour ouvrable après leur dépôt
- Suivi de l'acheminement du paquet en ligne via l'outil Track & Trace
- Notifications (SMS ou e-mail) envoyées vers le destinataire lorsque le paquet est disponible dans le distributeur de paquets et lorsque le paquet n'a pas été retiré après 2 et/ou 4 jours
- Disponibilité du colis dans le distributeur de paquets durant 5 jours calendrier
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du paquet

5) bpack Secur

- Livraison de vos paquets (jusqu'à 10 kg) 1 jour ouvrable après leur dépôt
- Livraison possible à l'adresse de votre choix, dans un bureau de poste, dans un point poste ou dans un distributeur de paquets
- Assurance incluse ; couverture jusqu'à un maximum de 500 €
- Notifications envoyées vers le destinataire (selon la méthode de livraison choisie)
- Signature du destinataire toujours requise (excepté pour les livraisons en distributeur de paquets)
- Suivi de l'acheminement du paquet en ligne via l'outil Track & Trace

6) bpack 24h Maxi

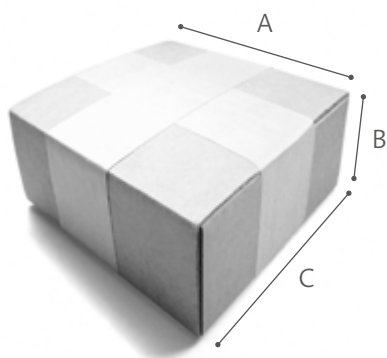
- Livraison de vos paquets lourds (de 10 à 30 kg) 1 jour ouvrable après leur dépôt
- Livraison possible à l'adresse de votre choix, dans un bureau de poste, dans un point poste ou dans un distributeur de paquets
- Assurance incluse ; couverture jusqu'à un maximum de 500 €
- Notifications envoyées vers le destinataire (selon la méthode de livraison choisie)
- Signature du destinataire toujours requise (excepté pour les livraisons en distributeur de paquets)
- Suivi de l'acheminement du paquet en ligne via l'outil Track & Trace



Création de vos paquets (nationaux)

1. Dimensions, poids & épaisseur

Les paquets doivent respecter rigoureusement tous les critères¹ repris dans le schéma ci dessous.



Dimensions Minimum (largeur) 112 mm x (longueur) 145 mm
Maximum (longueur) 1,5 m ou 3 m pour la somme de $(A) + (2 \times B) + (2 \times C)$

Poids Maximum 30 kg

Pour les distributeurs de paquets, le format maximum est de 420 mm x 310 mm x 580 mm.



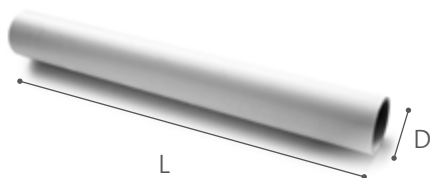
Saviez-vous que ?

Si votre envoi dépasse

- 2 kg ou
 - l'une des dimensions suivantes, à savoir 350 mm (A) x 230 mm (C) x 30 mm (B)
- il est automatiquement considéré comme un paquet.



Les paquets sous forme de rouleau doivent respecter rigoureusement tous les critères¹ repris dans le schéma ci dessous.



Dimensions Minimum : longueur + $(2 \times \text{diamètre}) = 170$ mm
Maximum : longueur + $(4 \times \text{diamètre}) < 3$ m

Longueur Maximum 1,5 m

Poids Maximum 30 kg

Longueur minimale : ≥ 100 mm



¹ Les dérogations exceptionnelles à ces conditions doivent être mentionnées dans le contrat du client. Veuillez, dans ce cas, prendre contact avec votre Account Manager ou le Service Centre (service.centre@bpost.be).



4. Les paquets > Création de vos paquets (nationaux)

Tout dépassement du poids ou des dimensions maximales peut engendrer des frais supplémentaires facturés par bpost. Dans le cas d'envois avec option COD (paiement par le destinataire à la livraison), ces paquets peuvent vous être renvoyés.



2. Présentation visuelle des paquets

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



2.1 Adresse et autres mentions (face avant du paquet)

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

- adresse de destination

Saviez-vous que ?

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



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

Plus d'info sur les spécifications bpost pour les paquets ? Contactez votre Account Manager ou envoyez un e-mail à service.centre@bpost.be.

Consignes pour assurer un traitement optimal du scannage, de la distribution et de la facturation :

- champs obligatoires positionnés au bon endroit sur l'étiquette
- étiquette collée d'un seul côté du paquet (et non à cheval sur deux faces, par exemple) > ce côté est alors considéré comme la face avant du paquet
 - pour un paquet classique : étiquette collée sur une des plus grandes surfaces du paquet
 - pour un rouleau : étiquette collée dans le sens de la longueur
- adresse de retour et adresse du destinataire imprimées (ou écrites) de manière parfaitement lisible





4. Les paquets > Création de vos paquets (nationaux)

2.2 Obtenir les étiquettes à code-barres

2.2.1 Pour les clients contractuels

Trois possibilités s'offrent à vous

- Créez vos étiquettes :
 - en tenant compte des spécifications techniques imposées par bpost pour les paquets
 - avec mention obligatoire du code spécifique pour la formule bpack ainsi que les éventuelles options choisies
 - moyennant procédure de test et d'approbation préalables par le service bpack de bpost (description de la procédure dans les spécifications techniques que vous pouvez demander à votre Account Manager ou par e-mail à service.centre@bpost.be)
- Imprimez les étiquettes à l'aide de l'application en ligne Shipping Manager (connexion à l'application via le nom d'utilisateur et le mot de passe communiqués lors de la conclusion du contrat).
- Commandez des étiquettes imprimées par bpost, via le service payant 'Preprint Label' disponible sur http://www.bpost.be/site/fr/business/send_post/franking/preprintservice.html.

Trouvez la réponse à vos questions d'intégration sur le Shipping Manager en vous rendant sur <http://bpost.freshdesk.com/support/home>.

Exemple d'étiquette

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



4. Les paquets > Création de vos paquets (nationaux)

2.2.2 Pour les clients non contractuels

Trois possibilités s'offrent à vous

- Créez des étiquettes à l'aide de l'application en ligne (<http://www.bpost.be/envoyermespaquets>).
- Commandez vos étiquettes prépayées sur l'e-shop de bpost (<https://eshop.bpost.be/fr/personal/etiquettes-pour-paquets>).
- Achetez vos étiquettes prépayées
 - dans un bureau de poste
 - dans un point poste

Exemples d'étiquettes

bpack Maxi

Te kleven op uw pakket
A coller sur votre paquet
Auf das Paket zu kleben

Geldig tot | Valable jusqu'au | Gültig bis
11/12/2018

Atzender| Expéditeur | Absender
Pierre Boulanger
Rue Courtejoie 17 bte 1
5590 Ciney
BELGIË | BELGIQUE | BELGIEN

Nationaal Pakket | Paquet national | Nationales Paket

P

Geldig tot
Valable jusque
Gültig bis

323267006205681453

30 kg

Gedresseerde
Destinataire
Empfänger

BPOST TEST
bpost
rue de test 1
1000 Bruxelles

BELGIË | BELGIQUE | BELGIEN

bpack 24h

Te kleven op uw pakket
À coller sur votre paquet
Auf das Paket zu kleben

Atzender | Expéditeur | Absender

België | Belgique | Belgien

Nationaal pakket | Paquet national | Nationales Paket

P

00000000000000000000

Gedresseerde | Destinataire | Empfänger

Naam & voornamen | Nom & prénom | Name & Vorname

Bijkomende informatie | Supplément d'information | Weitere Informationen

Street | Rue | Straße

No | N° | Nr

Box | Boite | Kasten

Wt | GfW | PLZ

Gedrenste | Commune | Gemeinde

bpack 24h

Geldig tot
Valable jusqu'à
Gültig bis
2 kg

2-10 kg
Geldig tot
Valable jusqu'à
Gültig bis
Extra Gewicht
Coller sur votre
Paquet Extra
dans la
Zone prépayée
Maximale

Pour les paquets de 2 kg à 10 kg munis d'une étiquette achetée en bureau de poste, point poste ou via l'eShop, un autocollant avec la mention 'Poids Extra' doit être apposé dans la zone prévue à cet effet.





4. Les paquets > Création de vos paquets (nationaux)

2.2.3 Cas spécifiques (étiquettes)

a Machine à affranchir

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

a Machine à affranchir/frankiemachine Frankier hier uw pakket/affranchisez ci votre paquet Machine BEFR02R0N 	Expéditeur/Afzender : Stadsbestuur Ninove Receptie Centrumlaan 100 9400 Ninove
	Paquet - Pakket
P  32329902616489000563030	
 www.bpost.be/bpack	

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

b Enveloppes à fenêtre

Si vous utilisez une enveloppe à fenêtre, vous devez respecter les recommandations suivantes

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

c Pour toutes les étiquettes imprimées

- Zone d'adresse de couleur claire, et de préférence blanche.
- Impression du code-barres en noir.
- Contraste (entre la couleur de fond et les barres du code) constant (vérifiez qu'il reste suffisamment d'encre dans l'imprimante).
- Attention : les imprimantes 'matricielles' ou 'à tambour' ne permettent pas une impression correcte des étiquettes.

Si les codes-barres imprimés sur les paquets ne sont pas protégés par une fenêtre ou un film transparent, l'encre doit être résistante (pluie, lumière du soleil, traitement, etc). Procurez-vous les spécifications techniques détaillées en contactant votre Account Manager ou via l'adresse service.centre@bpost.be.





4. Les paquets > Création de vos paquets (nationaux)

2.3 Traitement des exceptions (paquets non conformes)

Tous les paquets déposés dans un (Hyper)Centre MassPost ou au Parcels Intake Center subissent un contrôle de qualité par bpost et la conformité du code-barres des paquets est ainsi vérifiée.

En cas de non conformité des paquets, le service 'Exception Handling' de bpost peut s'appliquer dans certains cas (voir **point 2.3.1 de ce chapitre**).

2.3.1 Définition du 'Exception Handling'

En cas d'erreurs sur les étiquettes ou les codes-barres, notre Service Centre prend contact avec vous pour convenir des actions à entreprendre.

- Paquets mis à l'écart jusqu'à votre venue au Centre afin de les retirer > vous devez alors apposer vous-même les nouvelles étiquettes sur les paquets.
- Paquets renvoyés chez vous (après votre accord écrit et à vos frais, via le service Transport de bpost).
- Ré-étiquetage correct réalisé par le service bpack de bpost (après votre autorisation écrite et à vos frais) :
 - insert de la lettre 'P' manquante devant le code-barres
 - en cas de codes-barres non scannables, ajout de l'étiquette nécessaire permettant de livrer le paquet (seule formule possible : 'bpack 24h' sans aucune option)
 - bpost peut encore livrer les paquets chez le destinataire, elle ne peut garantir la livraison en J+1
 - dans le cas d'une nouvelle étiquette, le suivi de l'acheminement des paquets en ligne (Track & Trace) n'est plus possible

2.3.2 Conditions d'accès au service 'Exception Handling'

- Vous avez conclu un contrat avec bpost pour le transport de paquets.
- bpost possède les coordonnées du responsable autorisé à décider des actions à entreprendre.
- Vous devez donner votre accord écrit 1 jour ouvrable après le dépôt, avant 12h. Si bpost n'a pas reçu de réponse avant cette heure, l'envoi vous sera renvoyé à vos frais.
- Ce service ne s'applique pas aux envois avec option COD (paiement par le destinataire à la livraison) – en raison des transactions financières liées à ce service. En cas d'étiquette illisible ou incomplète, ces paquets vous seront immédiatement renvoyés, et vous serez chargé d'apporter les adaptations nécessaires.
- En cas de dépôt mixte bpack 24h et COD, le dépôt vous sera intégralement renvoyé.
- Le service 'Exception Handling' (insertion de la lettre 'P' manquante sur le code-barres et apposition d'une nouvelle étiquette) vous sera facturé.

2.4 Marchandises dangereuses et interdites

Pour des raisons de sécurité, et conformément à la législation en vigueur, l'expédition de certaines marchandises est interdite.

Vous trouverez la liste des produits dangereux et interdits sur

<http://www.bpost.be/fr/faqs/faq/preparer-un-colis>, sous l'onglet 'Qu'est-ce que je ne peux pas envoyer ?'.



Préparation de vos paquets (nationaux)

new

1. Conditionnement

1.1 Généralités sur l'emballage de vos paquets

Conditionnement

Prévoyez un conditionnement de vos paquets suffisamment solide, stable et capable de résister aux nombreuses manipulations au cours du processus de traitement logistique.

Pour ce faire :

- Utilisez du matériel solide.

Conseil

Utilisez de préférence un carton à double ou triple épaisseur ou du matériel de conditionnement de haute qualité.



- Adaptez l'emballage utilisé au contenu de votre paquet.
- Protégez votre colis contre les divers chocs, coups et chutes (80 cm).

Garnissage

Garnissez l'intérieur de votre paquet (fond et parois) de protections renforcées (exemples : papier d'emballage, matériau de rembourrage, coussins d'air, bulles, mousse, polystyrène, surfaces cartonnées supplémentaires, etc.) afin d'éviter que son contenu ne soit directement en contact avec le matériel de conditionnement. Cela permettra également d'amortir les impacts et chocs liés au transport.

Objets fragiles

Si votre paquet contient des éléments fragiles, conditionnez-les individuellement dans du matériel d'emballage épais et créez des cloisons pour les y placer.

Matières liquides

Si votre paquet contient des matières liquides, des fluides visqueux ou des graisses, emballez-les dans des sacs plastique fermés hermétiquement et placez-les ensuite dans des boîtes en carton spécifiquement conçues pour le transport de liquides. Ajoutez des produits absorbants dans la boîte afin d'éponger les fuites potentielles. Préférez les bouteilles en plastique aux récipients en verre.

Étiquette

Pour rappel, votre paquet doit toujours être pourvu d'étiquettes ou d'autocollants clairs et lisibles.

Contenu

Le contenu de vos paquets doit toujours être conforme aux Conditions Générales de bpost, consultables sur le site <http://www.bpost.be/fr/terms-and-conditions>.



4. Les paquets > Préparation de vos paquets (nationaux)

Conseils



- Fermez complètement vos paquets et utilisez un ruban adhésif de qualité.
- N'attachez jamais deux ou plusieurs paquets ensemble.
- Enveloppez correctement les objets pointus et/ou tranchants.
- Conditionnez à nouveau les emballages utilisés pour la vente au détail et publicitaires dans des boîtes transportables.

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



De plus, sachez que vos paquets peuvent être refusés (notamment par le chauffeur) si :

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

1.2 Options disponibles pour conditionner vos paquets

Conteneurs bpost

L'utilisation de conteneurs roulants bpost est la solution recommandée :

- hauteur : 160 cm
- longueur x largeur : 71 x 102 cm
- poids facturé : 325 kg
- règles de conditionnement :
 - veillez à ce que la taille des paquets n'excède pas les dimensions du conteneur
 - dans la mesure du possible, séparez les envois lourds des envois légers

Palettes

- europalette ou palette jetable
- hauteur maximum : 180 cm
- largeur x longueur maximum : 120 x 80 cm
- poids facturé : 700 kg
- palettes avec plastique rétractable ou caisse-palette en carton
- règles de conditionnement :
 - veillez à ce que la taille des paquets n'excède pas les dimensions du conteneur
 - plastique rétractable :
 - de préférence, utilisez du plastique rétractable transparent
 - enveloppez solidement
 - carton :
 - le carton doit être de bonne qualité et résister aux diverses manipulations possibles.
 - dans la mesure du possible, séparez les envois lourds des envois légers.

Sacs

- uniquement pour les paquets de petites dimensions (maximum 40 cm x 40 cm x 30 cm)

Bacs bleus

- uniquement pour les lettres avec un code-barres 'P'



4. Les paquets > Préparation de vos paquets (nationaux)

new

2. Lieu de dépôt et volume

Volume minimum et maximum par dépôt

(Hyper)Centre MassPost	Parcels Intake Center ¹
Jusqu'à 500 paquets / jour	Illimité

2.1 Pour les clients contractuels

- Lieu de dépôt : dans un (Hyper)Centre MassPost² ou au Parcels Intake Center¹.
- Si volume du dépôt > 500 paquets : dépôt exclusivement dans le Parcels Intake Center¹.
- Possibilité de faire appel au service 'Enlèvement sur Demande' :
 - via le Shipping Manager en ligne
 - ou en appelant notre Service Centre (**02 201 11 11**)
- Possibilité de remettre les paquets lors du service d'enlèvement Collect & Send ou Transport de bpost (à condition d'avoir conclu un contrat Collect & Send ou Transport³).

2.2 Pour les clients non contractuels

- Lieu de dépôt :
 - < 20 paquets : dans n'importe quel bureau de poste, point poste ou dans un distributeur de paquets (en fonction de la place disponible)
 - > 20 paquets : dans un (Hyper)Centre MassPost ou au Parcels Intake Center¹
 - > 500 paquets : exclusivement dans le Parcels Intake Center¹
- Possibilité de faire appel au service 'Enlèvement sur Demande' :
 - via notre application en ligne : <http://www.bpost.be/envoyermespaquets>
 - via notre Service Centre (**02 201 23 45**)

¹ Parcels Intake Center est le nom de notre nouveau centre de tri 'New Brussel X' - partie «Paquets».

² Vous trouverez la liste de nos (Hyper)Centres MassPost et Parcels Intake Center ainsi que leurs heures d'ouverture à l'adresse suivante <http://www.depostlaposte.be/locations/business/fr/both.php>.

³ Pour plus d'informations concernant les services d'enlèvement disponibles, consultez notre site web www.bpost.be ou contactez le Service Centre (service.centre@bpost.be).



4. Les paquets > Préparation de vos paquets (nationaux)

3. Tri et étiquetage

3.1 Via le service Collect & Send

Si vous faites appel à notre service Collect & Send pour enlever vos paquets, aucun tri préalable n'est nécessaire.

3.2 Dépôt dans un (Hyper)Centre MassPost ou au Parcels Intake Center

new

Si vous déposez vos paquets dans un (Hyper)Centre MassPost ou au Parcels Intake Center (et selon les dispositions convenues avec bpost)

- Un pré-tri doit être effectué sur base des dimensions du paquet (celui-ci détermine la manière dont votre colis sera traité : mécaniquement ou manuellement) :
 - 'Méca' : pour les colis jusqu'à 20 kg ou 120 x 70 x 60 cm en termes de dimensions ;
 - 'Manu' : pour les colis supérieurs à 20 kg ou à 120 x 70 x 60 cm en termes de dimensions.
- Effectuez un tri sur base des codes postaux de l'adresse de destination du paquet (détails dans le tableau ci-dessous).
- Placez les paquets dans des conteneurs, sur des palettes, dans des sacs ou dans des bacs bleus¹ différents.
- Pour les envois du samedi, du dimanche et en soirée, il est demandé de réaliser des conteneurs ou bacs¹ spécifiques pour chacune de ces trois options en y apposant une feuille d'identification, telle que spécifiée dans le MOP (Master Operating Plan) qui sera mis en place par les équipes de Business Solutions.
- Les paquets internationaux doivent être triés et présentés séparément des paquets nationaux. Veuillez ainsi vous référer au **chapitre Le service paquet (bpack) international**.

Tri de vos paquets

Nationaux

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

¹ Pour rappel, les bacs bleus sont uniquement utilisés pour les lettres avec un code-barres 'P'.



4. Les paquets > Préparation de vos paquets (nationaux)

Internationaux

Identification sur le conteneur	Identification sur l'étiquette	Codes-barres correspondants
Conteneur/palette marqué 'zone INT'	INT	CD, CE, 3299 et EE ¹

Quelle feuille d'identification apposer et quelles références y annoter ?

- Pour les conteneurs :
 - une feuille d'identification (format A4 ou A5) avec la référence adéquate 'Zone A', 'Zone C', 'Zone B', Zone G, Zone L ou 'Zone INT'
- Pour les palettes :
 - 2 feuilles d'identification (format A4 ou A5) avec la référence adéquate 'Zone A', 'Zone C', 'Zone B', Zone G, Zone L ou 'Zone INT'
 - une feuille placée sur l'un des côtés les plus courts de la palette et l'autre au-dessus de la palette
- Pour les sacs et les bacs bleus² :
 - une étiquette contenant les mêmes informations que les feuilles d'identification pour conteneurs

Conseil

Les feuilles d'identification A4/A5 pour les sacs/palettes/conteneurs sont disponibles sur www.bpost.be/masspost, onglet 'Etape 4 Conditionnement et pré-tri'.



Les paquets d'une formule avec ou sans options peuvent être triés ensemble (exemple : les paquets avec l'option signature peuvent être triés avec les paquets sans l'option signature, les paquets COD et les paquets bpack@bpost).



¹ Vos envois bpack Europe Business (3299) et bpack World Express (EE) doivent être séparés de tous les autres types d'envois.

² Pour rappel, les bacs bleus sont uniquement utilisés pour les lettres avec un code-barres 'P'.

Dépôt de vos paquets (nationaux)

1. Dépôt dans un (Hyper)Centre MassPost ou au Parcels Intake Center

1.1 Planification des dépôts volumineux

- Tout dépôt supérieur à 500 paquets doit être signalé 7 jours avant la date de dépôt effective¹ grâce à la fiche 'planning des dépôts volumineux'.
- La fiche 'planning des dépôts volumineux' est disponible sur www.bpost.be/site/fr/business/send_post/deposit/masspost.html.
- La fiche 'planning des dépôts volumineux' doit être dûment complétée et transmise par e-mail à l'adresse smb_forecasting@bpost.be (ou via le lien présent sur la fiche).

Tout changement relatif à la quantité du dépôt doit être signalé 24h à l'avance à smb_forecasting@bpost.be (en mentionnant la quantité effective du dépôt et la quantité préalablement annoncée pour le dépôt).



new

2. Dépôt et heures de dépôt

- Vous vous présentez sur le quai du (Hyper)Centre ou du Parcels Intake Center avec votre CMR ou bon de livraison.
- La qualité de votre code-barre est contrôlée.
- Vous pouvez alors déposer vos paquets sur le quai après autorisation d'un agent.
- Vous recevez votre autorisation/résumé de dépôt (sur demande).

Horaires pour les dépôts (pour une distribution en J+1)² :

- Centre MassPost : au plus tard à 16 heures.
- HyperCentre MassPost ou Parcels Intake Center : au plus tard à 17 heures³.

Pour un dépôt dans un (Hyper)Centre MassPost ou au Parcels Intake Center, vos paquets doivent être pourvus d'étiquettes à code-barres 'P', comprenant votre account ID (si vous êtes client contractuel), ou doivent être préaffranchis. Les paiements au comptant, via Bancontact, carte de crédit et par virement ne seront dès lors pas autorisés pour le dépôt de paquets dans les (Hyper)Centres MassPost et le Parcels Intake Center.



¹ Sauf dispositions contraires convenues avec bpost.

² À moins que le contrat ne stipule d'autres conditions.

³ Les dérogations exceptionnelles à ces conditions doivent être mentionnées dans le contrat du client. Veuillez, dans ce cas, prendre contact avec votre Account Manager ou le Service Centre (service.centre@bpost.be).



Le service paquet (bpack) international

La solution 'bpack'¹ est également valable à l'international et assure la livraison de vos paquets à l'étranger. Quelle que soit la formule choisie, la fonction 'Track & Trace'² vous permet de suivre l'acheminement de vos paquets en ligne.

Saviez-vous que ?



Tout envoi

- supérieur à 2 kg
- dépassant une des dimensions suivantes : (longueur) 350 mm x (largeur) 230 mm x (épaisseur) 30 mm est automatiquement considéré comme un paquet.

new

1. Les différents produits et services³

1.1 bpack pour les clients contractuels de bpost

1.1.1 Formules d'envoi

1) bpack World Express Pro

- Valable dans un réseau de plus de 220 pays.⁴
- Livraison express à partir d'un jour ouvrable après le dépôt (du lundi au vendredi).
- Suivi de l'acheminement du paquet en ligne via l'outil Track & Trace.
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du paquet.
- Signature du destinataire toujours requise.

2) bpack World Business

- Valable dans un réseau de plus de 220 pays.⁵
- Livraison à partir de 2 jours ouvrables après le dépôt (du lundi au vendredi).
- Suivi de l'acheminement du paquet en ligne via l'outil Track & Trace.
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du paquet.
- Signature du destinataire toujours requise.

3) bpack Europe Business⁶

- Valable à destination de clients professionnels, dans 27 pays européens.⁷
- Livraison en 2 à 4 jours ouvrables pour les pays limitrophes, 3 à 5 jours ouvrables pour le reste de l'Europe (du lundi au vendredi).

¹ Les Conditions Générales du service bpack sont disponibles sur le site <http://www.bpost.be/fr/terms-and-conditions>.

² Exception: pas de suivi possible via Track & Trace pour les bpack World Light.

³ Pour plus d'informations concernant les changements de produits et services, et pour connaître les options disponibles, consultez notre site web www.bpost.be ou contactez le Service Centre (service.centre@bpost.be).

⁴ Consultez la liste sur <http://www.bpost.be/site/fr/docs/taxipost/express/fr/Zones.pdf>.

⁵ Consultez la liste sur <https://www.bpost.be/site/fr/docs/taxipost/business/fr/Zones.pdf>.

⁶ Si ce service est prévu contractuellement.

⁷ Consultez la liste sur http://www.bpost.be/site/fr/business/send_post/parcels/bpack_europe_business.html.



4. Les paquets > Le service paquet (bpack) international

- Suivi de l'acheminement du paquet en ligne via l'outil Track & Trace.
- Jusqu'à 3 présentations du paquet en cas d'absence du destinataire.
- Assurance de base incluse.
- Signature du destinataire toujours requise.
- Collect & Send (à partir de 1000 paquets par an).

4) bpack@bpost international¹

- Livraison dans un point d'enlèvement (grandes surfaces, stations service, distributeurs de paquets, ...) à partir de 2 jours ouvrables après le dépôt (du lundi au vendredi).
- Suivi de l'acheminement du paquet en ligne via l'outil Track & Trace.
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du paquet.
- Notifications (SMS ou e-mail) envoyées vers le destinataire.
- Disponibilité du colis dans le point d'enlèvement durant minimum 7 jours calendrier.

1.1.2 Formules de retour

bpack World Easy Return

- L'étiquette retour est fournie par l'e-commerçant (jointe à la commande initiale ou téléchargeable et imprimable par le consommateur).
- Valable dans 15 pays européens².
- Retour entre 2 et 5 jours ouvrables après l'envoi (du lundi au vendredi).
- Suivi de l'acheminement du paquet en ligne via l'outil Track & Trace.
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du paquet.

1.2 bpack pour les clients non contractuels de bpost

1.2.1 Formules

1) bpack World Light

- Livraison de vos paquets de maximum 2 kg dans un réseau de 220 pays³.
- Pas de suivi de l'acheminement du paquet en ligne.

2) bpack World

- Livraison de vos paquets de maximum 30 kg dans un réseau de 220 pays⁴.
- Suivi de l'acheminement du paquet en ligne via l'outil Track & Trace.
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du paquet.

3) bpack World Express

- Livraison express de vos paquets de maximum 30 kg dans un réseau de 220 pays et territoires⁵.
- Suivi de l'acheminement du paquet en ligne via l'outil Track & Trace.
- Indemnité en cas de perte ou de dommage du paquet.
- Signature du destinataire toujours requise.

¹ Consultez notre site internet www.bpost.be pour connaître les pays de destinations pour lesquels ce produit est disponible.

² Consultez la liste sur http://www.bpost.be/bpack/docs/bpack_World_Easy_Return_countries_fr.pdf.

³ Consultez la liste sur http://www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays_FR-bpackWorld_0.pdf

⁴ Consultez la liste sur http://www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays_FR-bpackWorld_0.pdf

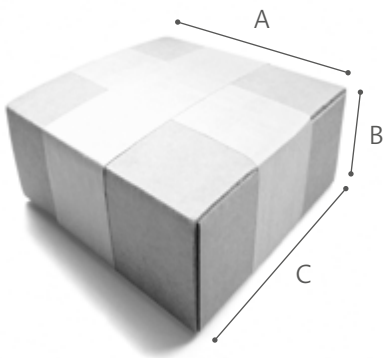
⁵ Consultez la liste sur http://www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays_FR-bpackWorldExpress.pdf.



Création de vos paquets (internationaux)

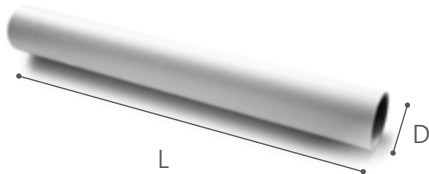
1. Dimensions, poids & épaisseur

Les paquets doivent respecter rigoureusement tous les critères¹ repris dans le schéma ci dessous.



Dimensions Minimum (largeur) 153 mm x (longueur) 240 mm
Maximum 1,5 m ou 3 m pour la somme de
(A) + (2 x B) + (2 x C).
Poids Maximum 30 kg²

Les paquets sous forme de rouleau doivent respecter rigoureusement tous les critères¹ repris dans le schéma ci dessous.



Longueur Maximum 1,5 m
Diamètre Maximum 400 mm
Poids Maximum 30 kg

Cas spécifique des paquets bpack World Light

Poids Maximum 2 kg
Dimensions Minimum (un des côtés doit dépasser une des dimensions suivantes)
• largeur : 230 mm
• longueur : 350 mm
• épaisseur : 30 mm
Maximum
• chaque dimension \leq 600 mm
• longueur + largeur + hauteur \leq 900 mm
Pour les rouleaux Longueur < 600 mm
Diamètre < 200 mm

¹ Conditions d'application pour les produits bpack World Business, bpack World Express Pro et bpack Europe Business (réservés aux clients bpost - bpack contractuels) et pour les produits bpack World et bpack World Express (réservés aux clients bpost - bpack non contractuels).

² Certains pays limitent le poids des paquets à des poids inférieurs (exemple : 20 kg).
Veuillez consulter la fiche pays qui reprend les particularités par pays sur le site www.bpost.be/bpack.



4. Les paquets > Création de vos paquets (internationaux)

2. Présentation visuelle des paquets

Un paquet bpack (excepté le bpack world light) comporte toujours une étiquette ou un bordereau avec un code-barres 'P' unique commençant par 'CD'¹ ; 'CE'¹ ; 'EE'¹ ou '3299'¹.



2.1 Adresse et autres mentions (face avant du paquet)

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

- Si vous utilisez une étiquette Shipping Manager (ou bordereau), toutes les informations s'y trouvent déjà.
- Si vous utilisez un bordereau d'envoi² :
 - votre n° de contrat bpack
 - adresse de retour (située en Belgique)
 - adresse de destination
 - n° de téléphone de votre destinataire
 - votre signature
 - pour les envois hors de l'UE fiscale : description du contenu du paquet (CN23)

Consignes pour assurer un traitement optimal du scannage, de la distribution et de la facturation :

- champs obligatoires positionnés au bon endroit sur l'étiquette
- étiquette (ou bordereau) collée d'un seul côté du paquet (et non à cheval sur deux faces, par exemple)
 - > ce côté est alors considéré comme la face avant du paquet :
 - pour un paquet classique : étiquette collée sur une des plus grandes surfaces du paquet
 - pour un rouleau : étiquette collée dans le sens de la longueur
- adresse de retour et adresse du destinataire imprimées (ou écrites) de manière parfaitement lisible (située dans le pays de départ du paquet)



Saviez-vous que ?

Si votre paquet est destiné à un pays situé en dehors de l'Union européenne, des formalités douanières sont d'application (voir détails au **point 2.3 de ce chapitre**).



2.2 Obtenir les étiquettes à code-barres

2.2.1 Pour les clients contractuels

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

¹ 'CD' pour les paquets bpack World Business, 'CE' pour les paquets bpack World, '3299' pour les paquets bpack Europe Business (si ce service est prévu contractuellement) et 'EE' pour les paquets bpack World Express (Pro).

² Bordereaux TE6.



4. Les paquets > Création de vos paquets (internationaux)

2.2.2 Pour les clients non contractuels

bpack world Light

- Commande des timbres bpack World Light Prior via notre e-shop sur <https://eshop.bpost.be/fr/personal/international>.
- Via un point poste ou un bureau de poste.

bpack World

- Commande des timbres bpack World via notre e-shop (document BPI04 inclus) sur <https://eshop.bpost.be/fr/personal/international>.
- Timbres et documents disponibles dans un point poste ou un bureau de poste (**pour les envois de plus de 10kg vers l'Europe** : affranchissement uniquement possible en bureau de poste).
- Commande des documents BPI04 également possible via www.bpost.be/materiel.
- Impression des étiquettes à l'aide de l'application en ligne sur www.bpost.be/envoyermespaquets.

bpack World Express

- Uniquement possible dans les bureaux de poste (pas dans les points poste).

2.2.3 Cas spécifique de la machine à affranchir

bpack World Light

- Un envoi bpack World Light ne nécessite ni bordereau ni étiquette à code-barres.
- Affranchissez une étiquette au tarif bpack World Light de votre choix (PRIOR ou ECONOMY).
- Collez l'étiquette affranchie sur votre envoi.

bpack World

- Utilisation des bordereaux bpack World BPI04 (vous pouvez les commander gratuitement sur www.bpost.be/materiel ou vous les procurer dans votre bureau de poste ou point poste).
- Affranchissez une étiquette et collez-la dans le rectangle 'bpack World' de votre bordereau.

2.3 Formalités douanières

Saviez-vous que ?

Aucun document de douane n'est requis pour les envois vers les pays de l'Union Européenne fiscale.





4. Les paquets > Création de vos paquets (internationaux)

2.3.1 Aperçu général des documents de douane

L'expéditeur est responsable de vérifier, compléter, signer et coller tous les documents de douane requis sur le paquet.

Dans l'UE fiscale	Aucun document de douane n'est requis
Hors de l'UE fiscale	<ul style="list-style-type: none"> • Complétez intégralement la partie/le document CN23 et ajoutez un exemplaire extra (pour plus d'info, voir le point 2.3.2 de ce chapitre). • Joignez toujours la facture (ou le pro forma) en quatre exemplaires (l'originale + 3 copies). • Pour les envois d'une valeur commerciale > 1.000 €, joignez également un Document Administratif Unique (DAU).

Les 28 pays de l'Union Européenne (UE) au 01.01.2014 :
 Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grand-duché de Luxembourg, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède et Tchèque.



Attention

Les territoires ci-dessous n'appartiennent pas à la zone fiscale de l'UE. Ils sont donc soumis aux mêmes formalités de douane que les pays hors UE fiscale.

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



4. Les paquets > Création de vos paquets (internationaux)

2.3.2 Documents de douane

1) Pour les envois bpack World Light, bpack World et bpack World Express (= formules d'envoi pour les clients non contractuels uniquement)

- Complétez les différents champs du bordereau adéquat, y compris la partie CN23.
- Dans le cas d'un bpack World Light, inscrivez l'adresse sur le paquet et joignez un document CN23 (disponible dans un bureau de poste ou point poste ou via www.bpost.be/materiel).

2) Pour les envois bpack World Business et bpack World Express Pro (= formules d'envoi pour les clients contractuels uniquement)

- Possibilité de créer les étiquettes via le Shipping Manager.
- Complétez en anglais les champs de la partie CN23 (quantité, poids en kg, description détaillée du contenu, valeur).
- Précisez bien la description détaillée du contenu de l'envoi afin de garantir une importation/exportation fluide.

3) Pour tous les envois

- Ajoutez toujours 4 spécimens de la facture (ou d'une facture pro-forma) des marchandises envoyées.
- Vous trouverez un modèle de facture pro-forma sur notre site web :
http://www.bpost.be/site/fr/residential/parcels/international/pro_forma_FR.pdf.

Saviez-vous que ?



- Si la valeur commerciale de votre envoi > 1.000 € : vous devez joindre un Document Administratif Unique sous une pochette transparente à l'arrière de votre paquet. (Plus d'info ? Contactez le SPF Finances via info.douane@minfin.fed.be).
- En cas de réexportation ou d'exportation temporaire de marchandises : vous devez également joindre un Document Administratif Unique que vous pouvez télécharger sur le site Douanes & Accises (<http://plda.fgov.be/fr/DAU>).

4) Conseils pour remplir la partie CN23

- Complétez le bordereau d'expédition en anglais.
- Pour les envois hors UE (en dehors des 28 pays membres de l'UE), remplissez l'intégralité de la partie CN23 de manière complète et lisible. Une description insuffisamment détaillée du type 'clothing' ne sera pas acceptée ('men's shirts' ou 'cotton t-shirts' seront par contre acceptés). Si ces données ne sont pas complétées, des retards dans l'acheminement de l'envoi et d'autres inconvénients sont à prévoir.

Les autorités douanières (ou d'autres autorités publiques) peuvent contrôler le contenu d'un envoi dans le pays d'exportation/de transit et/ou de destination. De fausses déclarations entraînent généralement un risque d'amende ou la saisie de l'envoi.



- Conformément à la législation postale en vigueur, l'expédition ou le transport de certaines marchandises est interdit(e) (consultez les Conditions Générales relatives aux services de bpost sur <http://www.bpost.be/fr/terms-and-conditions/> - voir point 2.4 de ce chapitre).
- Certaines marchandises peuvent faire l'objet de restrictions. En tant qu'expéditeur, vous devez vous informer sur les possibilités d'importation/exportation ainsi que les documents additionnels obligatoires (exemple : certificat d'origine, certificat sanitaire, licence CITES, certificat phytosanitaire, etc.).



4. Les paquets > Création de vos paquets (internationaux)

Exemple CN23

Detailed description of contents	Quantity	Net weight (in Kg)	Value
Six Nido cans of milk powder	6	4.8 (0.8x6)	60 CHF (10x6)
Four men's long sleeve 100% cotton shirts	4	0.8 (0.2x4)	80 CHF (20x4)
		Total gross weight 5.8 Kg	Total value 140 F

2.3.3 Instructions pour les envois commerciaux ('Commercial sendings') (pays hors UE fiscale)

Définition du caractère commercial d'un envoi

- achat de particulier à société
- achat de société à société
- achat de particulier à particulier (exemple : via un site d'enchères)
- échange sans transaction financière (exemple : échange entre collectionneurs)

Les informations indispensables

Dans vos envois commerciaux, mentionnez clairement les éléments suivants :

- Code tarifaire SH ('HS code') : en vertu de règles internationales, un code est attribué à chaque marchandise selon le Système Harmonisé (SH). Ce code à six chiffres doit figurer sur la partie CN23.
- Pays d'origine ('Country of origin of goods') : voir les détails au **point 2.3.4 de ce chapitre**.

Conseil

L'exactitude des données sur le pays d'origine aide la douane à traiter vos envois plus rapidement.



- Frais de port ('Postage fee') : il s'agit des frais de port payés à bpost pour l'expédition de l'envoi.
- Autres taxes éventuelles : mentionnez séparément toute autre taxe (exemple : assurance). Ces montants sont nécessaires pour calculer les taxes douanières dans le pays de destination.
- Licence ou certificat : si votre envoi doit être accompagné d'une licence ou d'un certificat, indiquez son n° sur la partie CN23. Joignez ces documents à la facture (sous pochette transparente à l'arrière du paquet).

N'emballez jamais les documents liés à l'envoi (facture, certificat, déclaration, bordereau) dans l'envoi.



- Facture : elle doit se trouver en quatre exemplaires (et le n° de la facture doit être indiqué sur la partie CN23).
- Veuillez indiquer si des documents de douane doivent être validés avant Exportation ('Customs Documents to be validated for Export').
- Le Document Administratif Unique (DAU) ou Document d'Accompagnement Export (DAE) doit être joint à la facture et aux autres documents sous pochette transparente à l'arrière du paquet.



4. Les paquets > Création de vos paquets (internationaux)

2.3.4 Facture commerciale ou pro forma ?

Saviez-vous que ?



Selon la législation douanière en vigueur, tous les envois (marchandises ou documents) vers des pays hors UE fiscale doivent être déclarés. Chaque envoi doit être accompagné d'une facture commerciale ou d'une facture pro forma (si pas de facture commerciale) en quatre exemplaires. Utilisez le français ou l'anglais pour un traitement plus rapide. Imprimez toujours les factures sur votre propre papier à en-tête.

Données à compléter sur la facture

- Nom, adresse et n° de téléphone de l'expéditeur.
- N° de TVA et n° EORI (Economic Operator's Registration and Identification) pour les assujettis.
- Nom, adresse, n° de téléphone, et le n° de TVA (si possible) du destinataire.
- Pays d'origine des marchandises : pays où les marchandises ont été produites / pays de provenance des marchandises (exemple : le pays de production, de fabrication ou d'assemblage) et non pas achetées. Le pays d'origine se trouve normalement sur le produit ('made in'). La déclaration d'origine pourrait être rédigée comme suit : 'The exporter of the products covered by this document declares that, except where otherwise clearly indicated, these products are of 'land' origin.'
- Description complète de la nature des marchandises, nombre de pièces par marchandise, poids total par marchandise et valeur totale (prix total) de chaque marchandise.
- Mention de la devise.
- Poids net (Net) et brut (Gross) de l'envoi : le poids brut est le poids total de l'envoi, emballage compris.
- Date et lieu de l'achat.

2.3.5 Exonération de la TVA pour les assujettis

Pour prouver l'exportation lorsqu'il n'est pas obligatoire de joindre le Document Administratif Unique (DAU), l'expéditeur peut soumettre un exemplaire additionnel de la déclaration CN23 au moment de déposer ses envois au bureau de poste. Cet exemplaire doit comporter (en haut) le message : 'exemplaire destiné à l'expéditeur'. Après contrôle, le timbre est apposé sur le document à date du bureau de dépôt, puis retourné à l'expéditeur.

Cet avisage constitue (avec les autres documents prouvant l'authenticité d'expédition) la preuve du droit d'exonération de la TVA.

2.4 Marchandises dangereuses et interdites

Pour des raisons de sécurité, et conformément à la législation en vigueur, l'expédition de certaines marchandises est interdite.

Vous trouverez la liste des produits dangereux et interdits sur

<http://www.bpost.be/fr/faqs/faq/preparer-un-colis>, sous l'onglet 'Qu'est-ce que je ne peux pas envoyer ?'.



Préparation & dépôt de vos paquets (internationaux)

new

1. Conditionnement

1.1 Généralités sur l'emballage de vos paquets

Conditionnement

Prévoyez un conditionnement de vos paquets suffisamment solide, stable et capable de résister aux nombreuses manipulations au cours du processus de traitement logistique. Pour ce faire :

- Utilisez du matériel solide.

Conseil

Utilisez de préférence un carton à double ou triple épaisseur ou du matériel de conditionnement de haute qualité.



- Adaptez l'emballage utilisé au contenu de votre paquet.
- Protégez votre colis contre les divers chocs, coups et chutes (80 cm).

Garnissage

Garnissez l'intérieur de votre paquet (fond et parois) de protections renforcées (exemples : papier d'emballage, matériau de rembourrage, coussins d'air, bulles, mousse, polystyrène, surfaces cartonnées supplémentaires, etc.) afin d'éviter que son contenu ne soit directement en contact avec le matériel de conditionnement.

Cela permettra également d'amortir les impacts et chocs liés au transport.

Objets fragiles

Si votre paquet contient des éléments fragiles, conditionnez-les individuellement dans du matériel d'emballage épais et créez des cloisons pour les y placer.

Matières liquides

Si votre paquet contient des matières liquides, des fluides visqueux ou des graisses, emballez-les dans des sacs plastique fermés hermétiquement. Placez-les ensuite dans des boîtes en carton spécifiquement conçues pour le transport de liquides. Ajoutez des produits absorbants dans la boîte afin d'éponger les fuites potentielles. Préférez les bouteilles en plastique aux récipients en verre.

Étiquette

Pour rappel, votre paquet doit toujours être pourvu d'étiquettes ou d'autocollants clairs et lisibles.

Contenu

Le contenu de vos paquets doit toujours être conforme aux Conditions Générales de bpost, consultables sur le site <http://www.bpost.be/fr/terms-and-conditions>.



4. Les paquets > Préparation & dépôt de vos paquets (internationaux)

Conseils



- Fermez complètement vos paquets et utilisez un ruban adhésif de qualité.
- N'attachez jamais deux ou plusieurs paquets ensemble.
- Enveloppez correctement les objets pointus et/ou tranchants.
- Emballez à nouveau les emballages utilisés pour la vente au détail et publicitaires dans des boîtes transportables.

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



De plus, sachez que vos paquets peuvent être refusés (notamment par le chauffeur) si :

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

1.2 Options disponibles pour conditionner vos paquets

Conteneurs bpost

L'utilisation de conteneurs roulants bpost est la solution recommandée :

- hauteur : 160 cm
- longueur x largeur : 71 x 102 cm
- poids facturé : 325 kg
- règles de conditionnement :
 - veillez à ce que la taille des paquets n'excède pas les dimensions du conteneur
 - dans la mesure du possible, séparez les envois lourds des envois légers

Palettes

- europalette ou palette jetable
- hauteur maximum : 180 cm
- largeur x longueur maximum : 120 x 80 cm
- poids facturé : 700 kg
- palettes avec plastique rétractable ou caisse-palette en carton
- règles de conditionnement :
 - veillez à ce que la taille des paquets n'excède pas les dimensions du conteneur
 - plastique rétractable :
 - de préférence, utilisez du plastique rétractable transparent
 - enveloppez solidement
 - carton :
 - le carton doit être de bonne qualité et résister aux diverses manipulations possibles.
 - dans la mesure du possible, séparez les envois lourds des envois légers.

Sacs

- uniquement pour les paquets de petites dimensions (maximum 40 cm x 40 cm x 30 cm)

Bacs bleus

- uniquement pour les lettres avec un code-barres 'P'



4. Les paquets > Préparation & dépôt de vos paquets (internationaux)

new

2. Lieu de dépôt et volume

Volume minimum et maximum par dépôt

(Hyper)Centre MassPost

Jusqu'à 500 paquets / jour

Parcels Intake Center¹

Illimité

2.1 Pour les clients contractuels

- Lieu de dépôt : dans un (Hyper)Centre MassPost² ou au Parcels Intake Center¹.
- Si volume du dépôt > 500 paquets : dépôt exclusivement dans le Parcels Intake Center¹.
- Possibilité de faire appel au service 'Enlèvement sur Demande'
 - via le Shipping Manager en ligne
 - ou en contactant notre Service Centre (**02 201 11 11**)
- Possibilité de remettre les paquets lors du service d'enlèvement Collect & Send ou Transport de bpost (à condition d'avoir conclu un contrat Collect & Send ou Transport)³.

2.2 Pour les clients non contractuels

- Lieu de dépôt :
 - < 20 paquets : dans n'importe quel bureau, point poste ou dans un distributeur de paquets (en fonction de la place disponible)
 - > 20 paquets : dans un (Hyper)Centre MassPost ou au Parcels Intake Center¹
 - > 500 paquets : exclusivement dans le Parcels Intake Center¹
- Possibilité de faire appel au service 'Enlèvement sur Demande' :
 - via notre application en ligne : <http://www.bpost.be/envoyermespaquets>
 - via notre Service Centre au **02 201 23 45**

Saviez-vous que ?

Tout dépôt < 20 paquets (clients contractuels et non contractuels) se fait exclusivement dans un bureau de poste ou un point poste. Le poids est limité à 30 kg par paquet.



¹ Parcels Intake Center est le nom de notre nouveau centre de tri 'New Brussel X' - partie 'Paquets'.

² Vous trouverez la liste de nos (Hyper)Centres MassPost et Parcels Intake Center ainsi que leurs heures d'ouverture à l'adresse suivante <http://www.depostlaposte.be/locations/business/fr/both.php>.

³ Pour plus d'informations concernant les services d'enlèvement disponibles, consultez notre site web www.bpost.be ou contactez le Service Centre (service.centre@bpost.be).



4. Les paquets > Préparation & dépôt de vos paquets (internationaux)

3. Tri et étiquetage

3.1 Via le service Collect & Send

Si vous faites appel à notre service Collect & Send pour enlever vos paquets, aucun tri préalable n'est nécessaire.

3.2 Dépôt dans un (Hyper)Centre MassPost ou au Parcels Intake Center

Si vous déposez vos paquets dans un (Hyper)Centre MassPost ou au Parcels Intake Center

- Séparez vos paquets internationaux (code-barres CD, CE, EE, ou 3299) des paquets nationaux.
- Utilisez une feuille d'identification pour l'étiquetage du conteneur, de la palette ou du bac bleu¹. La feuille d'identification comporte la référence 'INT' pour les paquets suivants :
 - bpack World Business (code-barres 'CD')
 - bpack World Express (Pro) (code-barres 'EE')
 - bpack Europe Business² (code-barres '3299')
 - bpack World (code-barres 'CE')

Identification sur le conteneur	Identification sur l'étiquette	Codes-barres correspondants
Conteneur/palette marqué 'zone INT'	INT	CD, CE, EE et 3299 ³

Quelle feuille d'identification apposer et quelle mention?

- Pour les conteneurs :
 - une feuille d'identification (format A4 ou A5) avec la référence adéquate 'INT'
- Pour les palettes :
 - 2 feuilles d'identification (format A4 ou A5) avec la référence adéquate 'INT'
 - une feuille placée sur l'un des côtés les plus courts de la palette et l'autre au-dessus de la palette

Conseil

Les feuilles d'identification A4/A5 pour les sacs/palettes/conteneurs sont disponibles sur www.bpost.be/masspost.

Vous pouvez commander des conteneurs dans votre (Hyper)Centre MassPost ou votre Parcels Intake Center.



¹ Pour rappel, les bacs bleus sont uniquement utilisés pour les lettres avec un code-barres 'P'.

² Si bpack Europe Business est prévu contractuellement.

³ Vos envois bpack Europe Business (3299) et bpack World Express (EE) doivent être séparés de tous les autres types d'envois.



4. Les paquets > Préparation & dépôt de vos paquets (internationaux)

new

4. Dépôt dans un (Hyper)Centre MassPost ou un Parcels Intake Center

4.1 Planification des dépôts volumineux

- Tout dépôt > 500 paquets doit être signalé 7 jours avant la date de dépôt effective¹ grâce à la fiche 'planning des dépôts volumineux'.
- La fiche 'planning des dépôts volumineux' doit être dûment complétée et transmise par e-mail à l'adresse smb_forecasting@bpost.be (ou via le lien présent sur la fiche).
- La fiche 'planning des dépôts volumineux' est disponible sur www.bpost.be/site/fr/business/send_post/deposit/masspost.html.

Tout changement relatif à la quantité du dépôt doit être signalé 24h à l'avance à smb_forecasting@bpost.be (en mentionnant la quantité effective du dépôt et la quantité préalablement annoncée pour le dépôt).



4.2 Dépôt et heures de dépôt

- Vous vous présentez sur le quai du (Hyper)Centre ou du Parcels Intake Center avec votre CMR ou bon de livraison.
- La qualité du code-barre est contrôlée.
- Vous pouvez alors déposer vos paquets sur le quai après autorisation d'un agent.
- Vous recevez votre déclaration/résumé de dépôt (sur demande).

Horaires pour les dépôts²

- Centre MassPost : au plus tard à 16 heures.
- HyperCentre MassPost ou Parcels Intake Center : au plus tard à 17 heures³.

Pour un dépôt dans un (Hyper)Centre MassPost ou au Parcels Intake Center, vos paquets doivent être préaffranchis ou munis d'un account ID si vous êtes client contractuel. Les paiements au comptant, via Bancontact, carte de crédit et par virement ne seront dès lors pas autorisés pour les paquets dans les (Hyper)Centres MassPost ou le Parcels Intake Center.



¹ Sauf dispositions contraires convenues avec bpost.

² À moins que le contrat ne stipule d'autres conditions.

³ Les dérogations exceptionnelles à ces conditions doivent être mentionnées dans le contrat du client. Veuillez, dans ce cas, prendre contact avec votre Account Manager ou le Service Centre (service.centre@bpost.be).