



guide opérationnel

EASY RETURN



**bpost
international**

bienvenue

chez bpost international

Félicitations ! Pour vos retours, vous avez choisi de faire confiance à bpost international et pouvez dès à présent bénéficier de notre **solution Easy Return**.

À l'aide de ce guide, nous allons vous expliquer, pas à pas, comment préparer correctement **vos retours internationaux**. bpost international s'occupe du reste et vous assure un **service performant et fiable**.





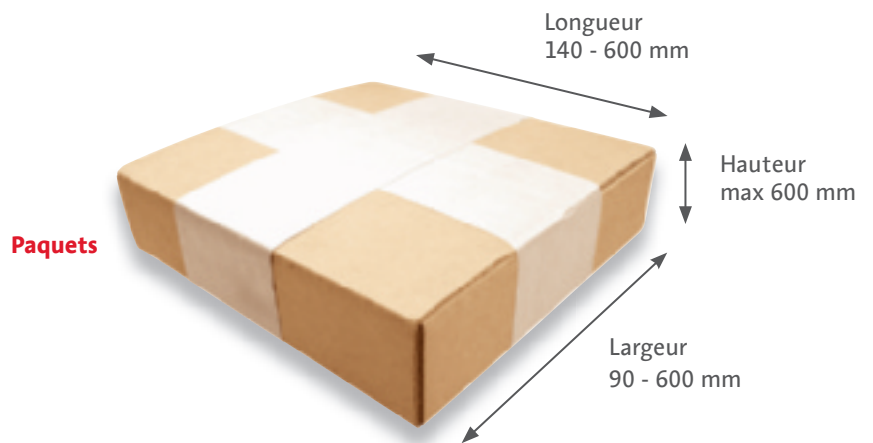
sommaire

- type de retours p.4
- étiquettes retours p.4
- comment préparer vos étiquettes ? p.6
- informations pratiques p.7

type de retours

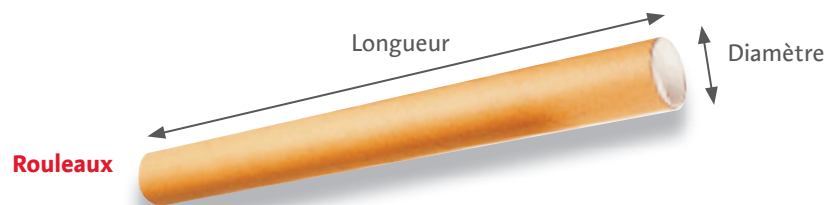
Tous les types de **retours**, avec ou sans valeur commerciale, sont admis sous les conditions suivantes :

- le poids n'excède pas 2 kg ;
- dimensions minimales : largeur \geq 90 mm et longueur \geq 140 mm ;
- dimensions maximales : largeur + longueur + épaisseur \leq 900 mm et longueur \leq 600 mm.



Les **rouleaux** sont également admis pour autant que :

- longueur + 2 x le diamètre $>$ 170 mm et longueur $>$ 100 mm ;
- longueur + 2 x le diamètre \leq 1040 mm et longueur \leq 900 mm.



étiquettes retours

Afin de pouvoir vous renvoyer un colis, il suffit que votre client dispose d'une étiquette prépayée.

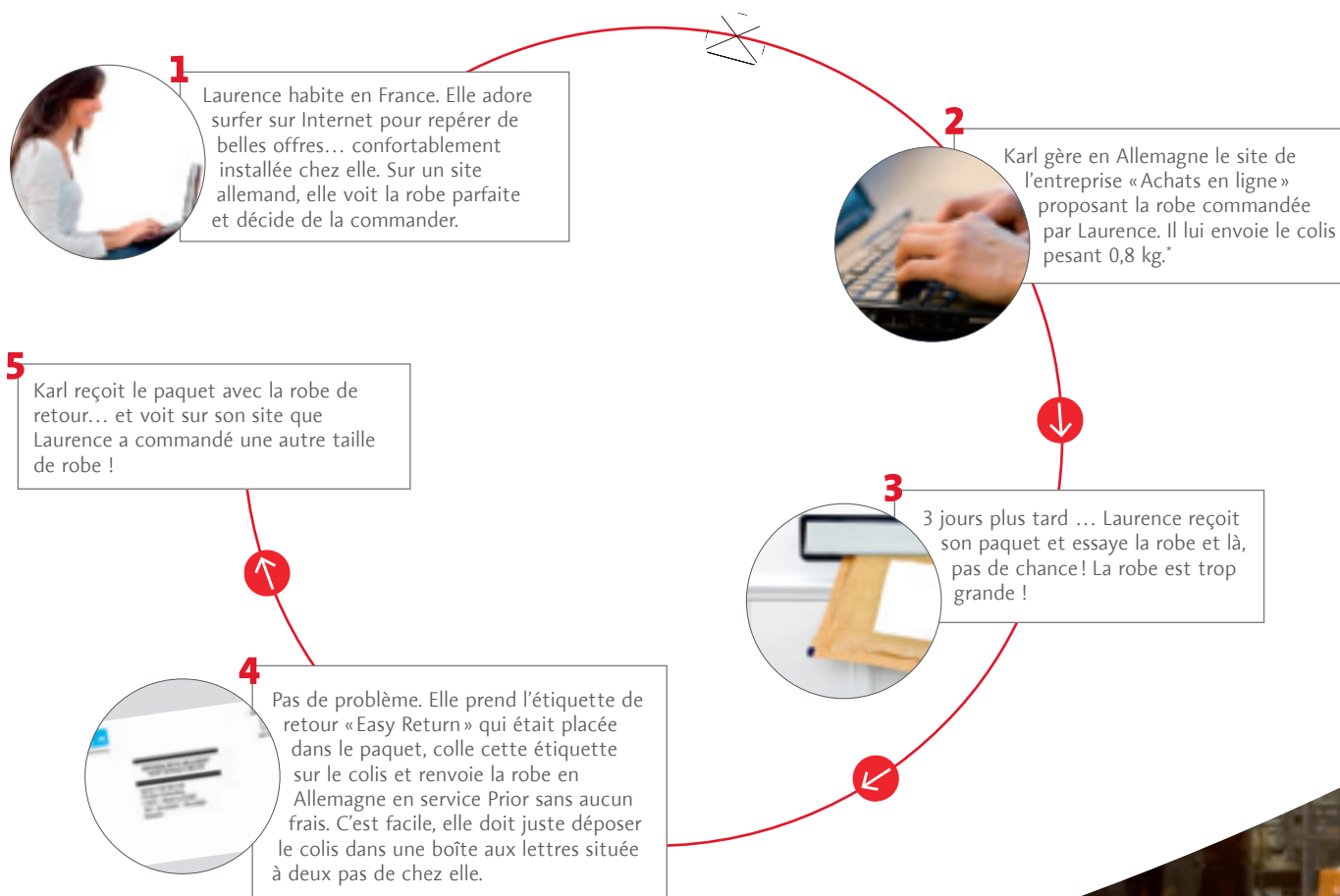
Il peut obtenir cette étiquette de **différentes façons** :

- en la téléchargeant sur votre **site internet** ;
- en vous contactant pour la recevoir **par courrier** ;
- en la trouvant directement **avec l'article** ;
- etc.

Selon la taille du colis, votre client le dépose dans une boîte aux lettres ou dans un bureau de poste.

Exemple

L'entreprise « Achats en ligne » désire faire appel à notre service « **Easy Return** » pour le retour d'articles que ses clients finaux ont commandé sur leur site internet mais qui ne conviennent pas.



* Nous offrons également des solutions pour l'envoi des paquets.



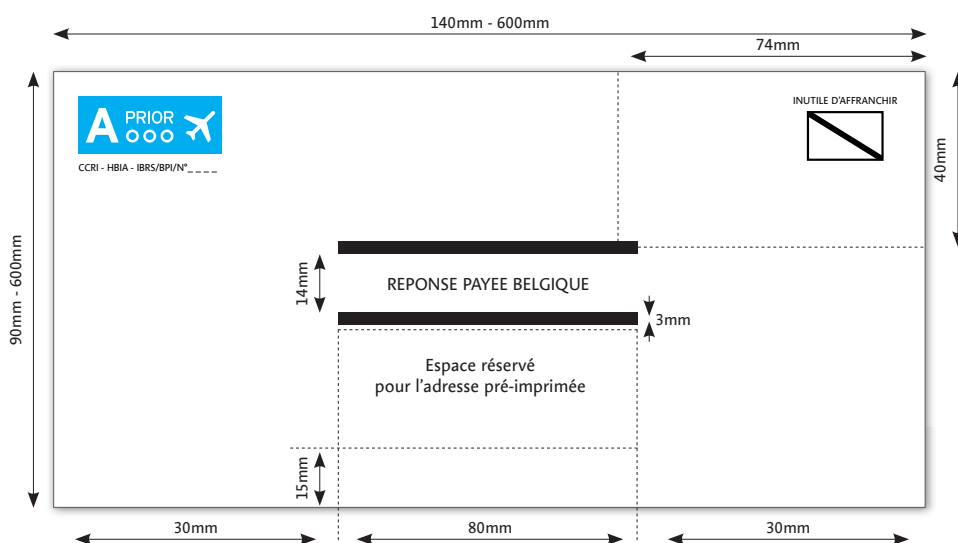
comment préparer vos étiquettes ?

L'étiquette retour doit respecter la mise en page suivante



1. Pictogram « A Prior » imprimé en bleu ou noir.
2. Numéro correspondant au numéro de contrat que nous vous attribuons pour ce service. Ce numéro est toujours composé de quatre chiffres.
3. Mention « Inutile d'affranchir »
4. Mention « Réponse Payée Belgique »
5. Adresse retour de notre centre de tri avec le nom de votre société.
6. Votre numéro de boîte postale de quatre chiffres (identique à votre numéro de contrat) ainsi que le code ISO correspondant au pays d'origine de votre retour.

Veillez également respecter les spécifications techniques suivantes



De plus, veuillez **toujours** nous envoyer **un pdf de votre étiquette** retour **pour approbation** avant toute utilisation. Ou encore plus facile ! Créez votre étiquette directement en ligne via notre application e-Shipper !

informations pratiques

Gestion des retours

Nous rassemblons tous vos retours

- nous pouvons vous envoyer une confirmation de l'arrivée du retour dans notre centre de tri si souhaité.
- nous vous les renvoyons selon votre souhait à l'adresse de votre choix ; de façon quotidienne, hebdomadaire, bimensuelle, mensuelle, etc. avec suivi en ligne, sans suivi en ligne, sur palette, etc.



Attention ! Ne confondez pas les « retours » avec les « paquets non délivrés ».

Les « **retours** » concernent un colis que votre destinataire a bien reçu mais qu'il veut vous renvoyer car la marchandise ne convient pas.

Les « **colis non délivrés** » concernent un paquet qui n'est pas arrivé à destination à cause d'une mauvaise adresse, un déménagement, etc. et qui revient chez l'expéditeur car il n'a pas pu être délivré.

Contact commercial



+32 2 276 22 74



+32 2 276 21 38



sales.international@bpost.be



www.bpostinternational.com





www.bpostinternational.com

E.R. Peter Somers, Centre Monnaie, 1000 Bruxelles. RPM Bruxelles. Belgique.
Guide opérationnel/Easy Return/FR/2011

