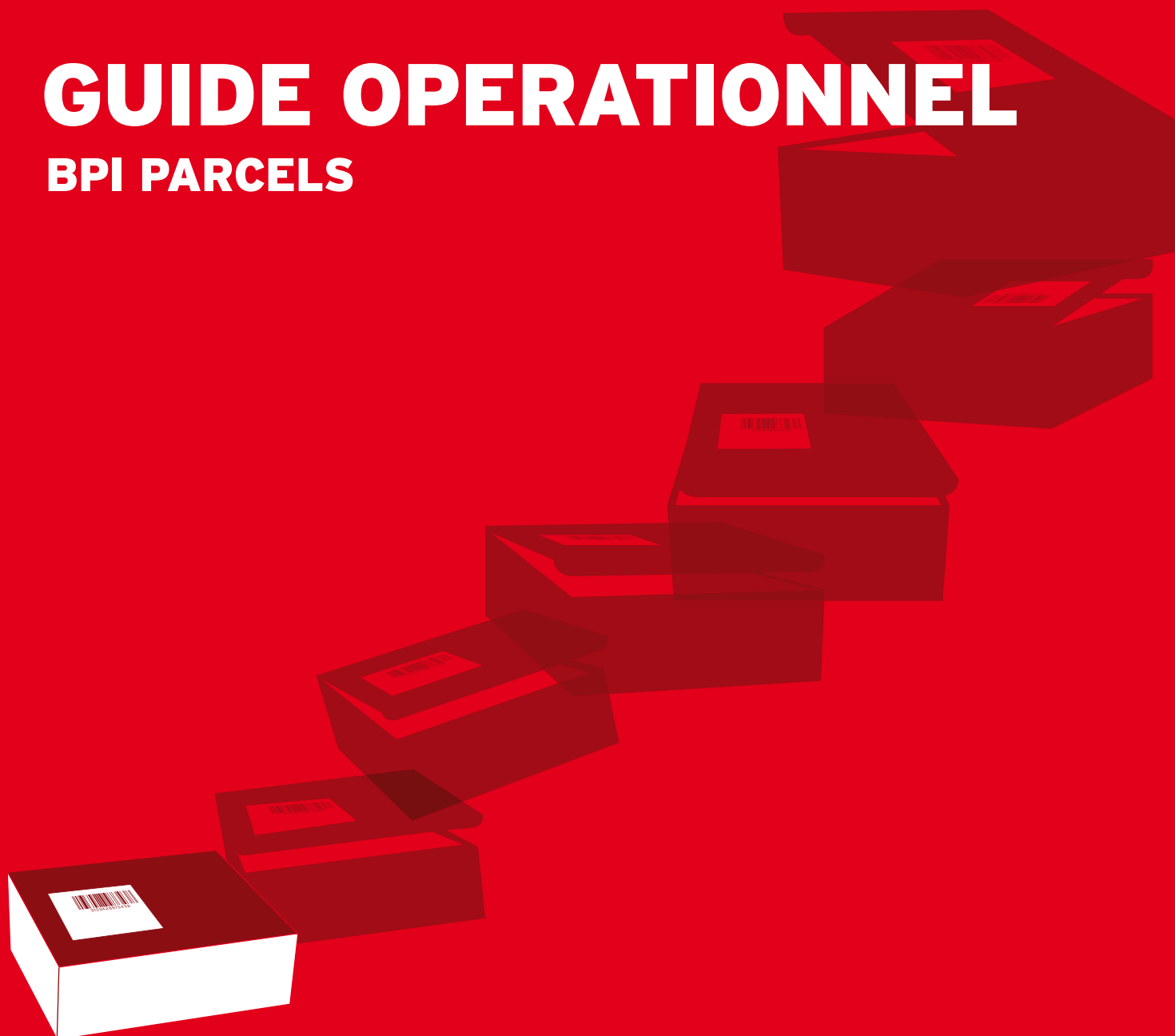


# GUIDE OPERATIONNEL

## BPI PARCELS



**BELGIAN POST INTERNATIONAL S'EN CHARGE**

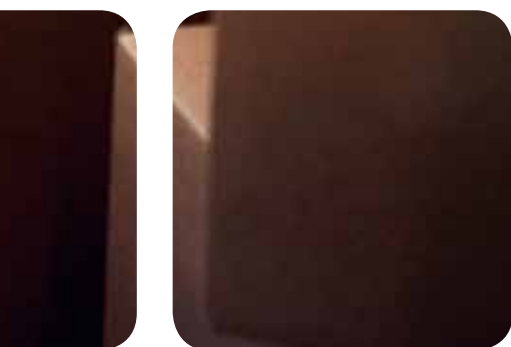


## UTILISEZ **BPI PARCELS** EN TOUTE **SIMPLICITÉ**

Vous pouvez dès à présent bénéficier de notre service, qui offre de nombreux avantages : une flexibilité qui s'adapte à vos besoins, un outil de suivi performant et des solutions de retour efficaces.

À l'aide de ce guide, nous allons vous expliquer, pas à pas, comment préparer correctement vos envois internationaux de paquets.

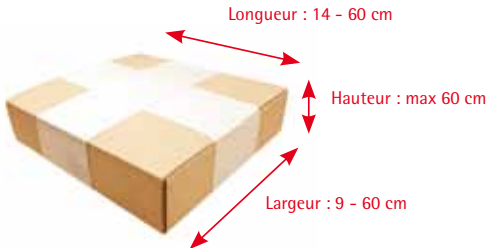





1. Types de colis	p. 4
2. Encodage des données et impression des étiquettes	p. 5
3. Préparation et présentation de vos colis	p. 6
4. Dépôt de vos colis	p. 8
5. Documents de douane	p. 9
6. Retours	p. 10
7. Suivi en ligne de vos colis	p. 12
8. Déposer une plainte	p. 13
9. Commander du matériel	p. 14
10. Informations pratiques	p. 15

# 1. TYPES DE COLIS

Un service spécifique pour les petits colis jusqu'à 2 kg et un service pour vos colis jusqu'à 30 kg.

	Colis jusqu'à 2 kg	Colis jusqu'à 30 kg
<b>Dimensions</b>	<p>Longueur <math>\leq</math> 60 cm            Largeur + Longueur + Hauteur <math>\leq</math> 90 cm</p> 	<p>Longueur <math>\leq</math> 150 cm            Longueur + 2 x Largeur + 2 x Hauteur <math>\leq</math> 300 cm</p> 
<b>Suivi en ligne</b>	avec ou sans suivi en ligne	toujours avec suivi en ligne

## Solutions spéciales pour des livraisons en Belgique

Solutions spécifiques pour le marché belge avec encore plus d'avantages :

- Votre paquet est livré par le facteur au destinataire le jour ouvrable suivant (délai à partir de notre centre de tri).
- De nombreuses options supplémentaires sont disponibles pour le reporting et le suivi.



# 2. ENCODAGE DES DONNÉES ET IMPRESSION DES ÉTIQUETTES

Différentes solutions de saisie de données sont proposées en fonction du nombre de paquets envoyés par jour.

e-Shipper Manual	e-Shipper chargement via un fichier CSV	e-Shipper PRO	Solution Machine à Machine
Application internet	Application internet	Application internet	Connexion entre serveurs
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Environ 20 paquets/jour</li> <li>• Enregistrement de paquets un par un dans l'application internet e-Shipper.</li> <li>• Le document de dépôt et les étiquettes doivent être imprimés sur une imprimante standard. Chaque étiquette doit être collée manuellement sur le paquet correspondant.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jusqu'à 70 paquets/jour ou plus si paquets identiques</li> <li>• Exportation de données dans un fichier Excel au format CSV. Le fichier CSV doit ensuite être téléchargé dans l'application internet e-Shipper. Tous les paquets sont enregistrés en une opération.</li> <li>• Le document de dépôt et les étiquettes doivent être imprimés sur une imprimante standard. Toutes les étiquettes sont imprimées en une seule fois sur base d'un fichier pdf. Chaque étiquette doit être collée manuellement sur le paquet correspondant.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De 20 à 150 paquets/jour</li> <li>• Chargement de votre fichier clients dans notre application e-Shipper PRO.</li> <li>• Ce fichier clients contient également la référence de chaque client final. Il suffit de saisir la référence du client final dans l'application pour que toutes les données relatives à ce client soient imprimées automatiquement sur l'étiquette (impression des étiquettes une par une en fonction et au rythme du traitement des colis.</li> <li>• Vous ne devez plus saisir manuellement les données de l'expéditeur et du destinataire.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus de 70 paquets/jour</li> <li>• Communication entre votre serveur et celui de BPI.</li> <li>• L'étiquetage se fait automatiquement sur votre chaîne de production. Vous êtes chargé d'imprimer un code à barres selon les spécifications de BPI.</li> <li>• Il n'y a pas de document de dépôt via la solution «Machine à Machine».</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simple et rapide</li> <li>• Pas d'investissement IT requis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le système informatique doit permettre l'extraction des données vers Excel en vue de leur téléchargement dans l'application internet e-Shipper.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le service informatique doit préparer un fichier clients dans un format téléchargeable dans e-Shipper.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Configuration IT requise au début de la collaboration.</li> </ul>

**Sender:**  
 Name: M. Thomas Campbell  
 Business: DISCOUNT SHOP  
 Street: High Park Street, 23  
 Zipcode: E01 City: London  
 Country: GB

**Recipient:**  
 Name: A. Dorsett  
 Business: Jules Debrinstraat, 4  
 Street: Jules Debrinstraat, 4  
 Zipcode: 3500 City: Hasselt  
 Country: Belgium

Service level: PPS  
 Sender's instruction in case of non-delivery: RETURN TO SENDER

Date: 05/05/2010

Barcode: 200946770000081201024705500102900

Étiquette e-Shipper

**DEPOSIT DOCUMENT EFORM - BPI PARCELS**

RETURN TO: A. Dorsett, Jules Debrinstraat, 4 3500 HASSELT - BELGIUM

COMPANY: DISCOUNT SHOP  
 ADDRESS: High Park Street, 23  
 BEEL: NUMBER OF AGREEMENT: BPI0262014

ID	Country	Destination	Weight(kg)	Category	Value
001954771	BE	HASSELT - Internationaalgebied 07a	2,900	020005	91 EUR
00011000	BE	RIESEL/LAURE - Dorstraat 79-81	4,900	020005	126 EUR
00089744	BE	ROUSELAIRE - Dorstraat 29-31	4,900	020005	126 EUR
00089163	BE	MERISEM - Maarsbroekweg 185	1,500	020005	41 EUR
00488987	BE	TONGERLO - Gewinde 30	1,500	020005	41 EUR
00178701	BE	NINOVE - Nova Shopping Center	1,500	020005	41 EUR
00078498	BE	WILBERGHE - Molenweg 45	2,800	020005	76 EUR
00044678	BE	TONGEREN - Maarsbroekweg 28-28	1,500	020005	41 EUR
00401287	BE	BRUXELLES-BRUSSELS - Chaussée Du	1,500	020005	36 EUR
00187722	BE	MAASEIK - Klokkensteeg 13 - Unit B	1,500	020005	41 EUR
00404783	BE	WIL - Rijksweg 3a	1,500	020005	41 EUR
00077141	BE	TONGERLO - Gewinde 30	1,500	020005	41 EUR
00444697	BE	ODSTENDE - Kapellestraat 56	1,500	020005	41 EUR
00090811	BE	LICHTAART - Luitend 59b	1,100	020005	29 EUR
00020087	BE	MAASEIK - Klokkensteeg 13 - Unit B	1,500	020005	41 EUR
00287444	BE	WAREGEM - Dorstraat 103	1,100	020005	29 EUR
00478021	BE	LEUVEN - parkstraat 103	1,000	020005	26 EUR
00204782	BE	NINOVE - Nova Shopping Center	1,500	020005	41 EUR
00020777	BE	ODSTENDE - Rijksweg 3a	1,500	020005	41 EUR
00400037	BE	TERNAAT - Indulkenweg 23	0,300	020005	8 EUR
TOTALS	20		36,800		

Customer: Control Counter  
 Nbr of parcels: 20  
 Net weight (kg): 36,800  
 Customer Signature: 05/05/2010

Document de dépôt

**Sender:**  
 Name: M. Thomas Campbell  
 Business: DISCOUNT SHOP  
 Street: High Park Street, 23  
 Zipcode: E01 City: London  
 Country: GB

**Recipient:**  
 Name: A. Dorsett  
 Business: Jules Debrinstraat, 4  
 Street: Jules Debrinstraat, 4  
 Zipcode: 3500 City: Hasselt  
 Country: Belgium

Service level: PPS

Date: 05/05/2010

Barcode: 200946770000081201024705500102900

Étiquette M2M

Pour avoir accès à l'application internet e-Shipper ou au serveur FTP de BPI, vous avez besoin d'un numéro de contrat et/ou d'un mot de passe. Il vous sera remis par votre Account Manager.

Le manuel e-Shipper et le manuel Machine à Machine sont disponibles sur demande.

# 3. PRÉPARATION ET PRÉSENTATION DE VOS COLIS

## 3.1. Conditionnement

Choisissez votre emballage en fonction de la forme, du poids, du volume et de la nature des objets à expédier. Vérifiez qu'il est assez résistant, et surtout, que les objets sont bien calés. Sa qualité relève de votre responsabilité. Si le contenu du colis est fragile, pensez à faire valider l'emballage auprès de votre Account Manager avant de l'envoyer.

Si votre envoi est bien emballé, vous diminuez les risques d'endommagement ou de retard lors du transport<sup>1</sup>.

## 3.2. Code à barres : précautions à prendre concernant l'étiquetage

Le code à barres doit toujours être parfaitement lisible car il contient toutes les informations essentielles concernant le colis.

### POSITIONNEMENT DE L'ÉTIQUETTE COLIS

Pour être parfaitement lisible et être scannée, votre étiquette doit être collée sans être froissée et sans que rien ne vienne gêner la lecture du code à barres (ex : ruban adhésif). Veillez à ce que l'étiquette avec le **code à barres** soit bien **visible** sur l'extérieur et sur la partie supérieure du paquet.

L'étiquette doit être positionnée sur une surface parfaitement lisse (ne pas l'apposer sur une zone de fermeture ou sur un angle du carton d'emballage). Dans le cas où l'emballage mentionne l'indication «Haut/Bas», collez l'étiquette sur le dessus du colis.

## 3.3. Trois options pour la livraison de vos paquets

### LIVRAISON EN VRAC

Nous acceptons la livraison de vos paquets en vrac jusqu'à 50 paquets par jour. Le nombre de colis comptés par BPI fait foi. Joignez votre document de dépôt<sup>2</sup> à l'envoi lui-même. Ce document sera nécessaire à la réception de vos paquets à l'European Mail Center (E.M.C, notre centre de tri).



### LIVRAISON EN SAC

Pour les paquets de petits formats, BPI met à votre disposition des sacs jaunes pour les transporter. Veillez à apposer l'étiquette autocollante BPI Parcels sur le sac jaune. Joignez votre document de dépôt au sac. Ce document sera nécessaire à la réception de vos paquets à l'E.M.C.



### LIVRAISON SUR PALETTE

Si vous prévoyez de présenter vos dépôts sur palette(s), veillez à empiler les colis de façon optimale (stabilité des marchandises, étiquette des colis orientée vers l'extérieur de la palette afin de faciliter le traitement des colis).

Les palettes doivent être impérativement recouvertes d'un film (scellées). Le nombre de paquets délivré à l'E.M.C. et compté par BPI fait foi. Veillez à apposer l'étiquette autocollante BPI Parcels sur le dessus de chaque palette.



<sup>1</sup> S'il est prouvé qu'un conditionnement optimal n'a pas été utilisé par l'expéditeur, aucune compensation ne sera versée en cas de spoliation ou de dommage.

<sup>2</sup> Uniquement pour les envois via l'application internet e-Shipper

### 3.4. Conseils pour vos envois

Vérifiez que le contenu de votre envoi est autorisé.

Renseignez-vous auprès des services consulaires (ambassades, chambres de commerce et d'industrie,...) du pays destinataire afin de vous assurer des conditions d'importation de matériels spécifiques.

### 3.5. Tri

Vous devez toujours trier vos paquets :

- > **Par pays**
  - Destination : Belgique
  - Destination : Reste du monde
- > **Par type de contrat (voir page 4)**
  - de 0 à 2 kg
  - de 0 à 30 kg



### 3.6. Identification du contenant

L'étiquette autocollante BPI Parcels doit être apposée sur chaque contenant (sac ou palette) de façon à pouvoir identifier rapidement vos paquets.

Données à compléter sur l'étiquette autocollante :

- (1) Indiquez «Belgique» si les colis ont pour destination finale la Belgique
- (2) Nom du client
- (3) Nombre de palette(s)



Étiquette autocollante BPI Parcels

### 3.7. Envoi groupé de plusieurs colis à un même destinataire

Plusieurs colis destinés à un même destinataire peuvent être regroupés dans un seul colis pour autant qu'il ne dépasse pas 30 kg.

# 4. DÉPÔT

## DE VOS COLIS

Que vous désiriez effectuer vos dépôts vous-même ou faire enlever ceux-ci, BPI vous propose plusieurs solutions.

### 4.1. Dépôt

Vos envois peuvent être déposés à l'European Mail Centre (E.M.C.) de Brucargo-Zaventem en Belgique.

### 4.2. Enlèvement

Vous désirez vous faciliter la vie et profiter d'un service d'enlèvement ? Dans ce cas, ce service est fait pour vous.

- > Vous convenez avec nous de la périodicité des enlèvements : journalier - hebdomadaire - plusieurs jours fixes par semaine.
- > Vous fixez le lieu et le moment souhaités pour l'enlèvement de vos colis.
- > Nous vous proposons un contrat clair, une facturation mensuelle fixe et un contact précis pour toutes vos questions d'ordre opérationnel ou commercial.

Contactez votre Account Manager pour trouver la solution la mieux adaptée à vos besoins.



# 5. DOCUMENTS DE DOUANE

Les formalités douanières sont obligatoires pour tous les envois en provenance ou à destination de pays situés en dehors de l'Union Européenne.

Tous les documents douaniers doivent impérativement être insérés dans une pochette en plastique collée sur le colis.

Les documents doivent être rédigés dans une langue compréhensible dans le pays de destination pour les envois à destination de pays non francophones (ex. : anglais).

BPI vous informe de la marche à suivre et des documents à compléter.

## LES DIFFÉRENTES SITUATIONS ET LES DOCUMENTS À COMPLÉTER

Pays de destination	Documents douaniers à joindre
Pays de l'U.E.	Aucune formalité douanière nécessaire pour les colis à destination de l'Union européenne.
Pays hors U.E.	<p>Les formalités douanières doivent être respectées pour les colis destinés à un pays hors Union européenne.</p> <p>&gt; Si le colis contient des documents <b>sans valeur commerciale</b>, vérifiez la présence d'une étiquette CN23 complétée et signée.</p> <p>&gt; Si le colis contient des <b>marchandises</b> ou des <b>documents ayant une valeur commerciale</b>, vérifiez la présence :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• d'une étiquette CN23 complétée et signée pour les colis d'une valeur maximale de 300 € ;</li><li>• d'un document CN23 complété + copies des factures (ou pro forma) pour les colis d'une valeur comprise entre 300 € et 800 € ;</li><li>• d'un DAU<sup>1</sup> (Document Administratif Unique) export + copies des factures (ou pro forma) pour les colis d'une valeur supérieure à 800 €.</li></ul>

Remarque : Pour les sociétés désirant récupérer la TVA à l'exportation, un DAU export est toujours nécessaire.

<sup>1</sup>Pour les colis en provenance d'autres pays que la Belgique.

Il faut compléter ce document électroniquement en mentionnant «BE 210000» comme point de sortie de l'UE et ce document doit être joint à l'envoi.

# 6. RETOURS

## 6.1. Retours de colis non livrés

Les colis qui n'arrivent pas au destinataire pour diverses raisons (colis non réceptionné et non enlevé, changement d'adresse, etc.) sont renvoyés vers une boîte postale mise à votre disposition au sein du centre E.M.C.

Ces retours sont alors répertoriés sous la forme d'une liste qui vous sera remise pour que vous puissiez mettre à jour votre base de données.

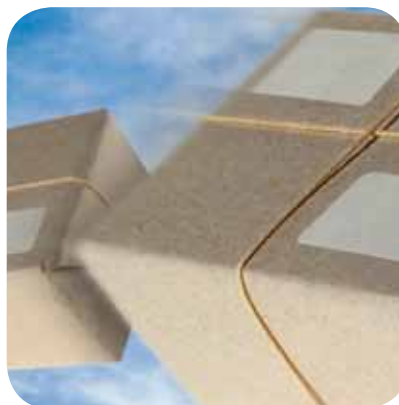
Les conditions d'expédition des retours sont stipulées dans le contrat que vous devez signer.

Il existe **3 options** pour le retour des paquets :

- > L'enlèvement à l'E.M.C des «paquets retours», au minimum une fois par semaine, se fait par vous et à vos frais.
- > BPI organise au minimum une fois par semaine le transport des «paquets retours» via l'intermédiaire de partenaires à vos frais.
- > Vous ne souhaitez pas recevoir les «paquets retours», lesquels peuvent être détruits par BPI. Vous devez le mentionner sur le bordereau de chaque paquet pour éviter que ces paquets reviennent de l'étranger. Les coûts liés à la destruction des colis sont calculés au cas par cas.

BPI peut être amené à vous demander des compléments d'informations sur certains colis lorsque, par exemple, les renseignements concernant le destinataire se révèlent erronés ou incomplets, le destinataire refuse le colis, etc.


Il est important de réagir dans les plus brefs délais afin que les instructions de remise en livraison soient exécutées au plus vite. Sans réponse de votre part, les colis vous seront automatiquement renvoyés.



## 6.2. Reverse Logistic Solutions

BPI offre une solution à court terme et rapide pour le renvoi de produits que le client décide de ne pas acheter ou qui doivent faire l'objet d'une réparation. Le client peut facilement renvoyer les paquets grâce à l'étiquette retour, et ce depuis n'importe quel bureau de poste ou point poste de différents pays européens. Cette opération, qui est gratuite pour le client, vous est facturée.

### Les solutions Retour

Type d'envoi	Colis jusqu'à 2 kg	Colis jusqu'à 30 kg
Suivi en ligne	Non	Oui
Étiquette Retour à coller		Étiquette à développer sur mesure

### EN PRATIQUE

- > Service idéal pour le renvoi de marchandises à recycler/réparer.
- > Renvoi rapide des produits que votre client n'achète pas : cela vous permet de remettre rapidement ces produits dans le stock et ainsi de les mettre immédiatement à la disposition d'un nouveau client.
- > Contrôle des retours de produits : vous décidez vous-même à qui vous remettez une étiquette pour le renvoi du colis.
- > Amélioration de votre service clientèle : le code à barres figurant sur l'étiquette de retour peut être associé au code à barres initial, ce qui permet un suivi en ligne intégral de l'envoi.

# 7. SUIVI EN LIGNE DE VOS COLIS

Vous pouvez suivre à tout instant vos colis avec codes à barres en utilisant notre suivi en ligne.

Un mot de passe vous est remis à l'ouverture de votre compte client et vous permet d'accéder, depuis l'application internet e-Shipper, à l'outil Track & Trace sur le site :

[www.belgianpostinternational.eu](http://www.belgianpostinternational.eu)

Vous pouvez effectuer des recherches concernant un colis à partir de la référence BPI (1), de votre propre référence (2) ou encore d'une date de dépôt (3).

Votre client peut également se connecter directement et sans mot de passe sur le site [www.belgianpostinternational.eu](http://www.belgianpostinternational.eu) où il pourra s'informer du statut du colis qu'il attend en indiquant la référence qui lui aura été communiquée.

## LES DIFFÉRENTS STATUTS DU SUIVI

STATUT	SIGNIFICATION
<b>Statut «Announced» :</b>	Dépôt que vous venez d'annoncer
<b>Statut «Accepted» :</b>	Dépôt accepté par BPI
<b>Statut «Rejected» :</b>	Dépôt rejeté par BPI
<b>Statut «Handled» :</b>	Le dépôt est traité par BPI à l'E.M.C.
<b>Statut «Routed» :</b>	Le contenu du dépôt est dirigé de l'E.M.C. vers le pays de destination (centres de tri)
<b>Statut «Distribution» :</b>	Le contenu du dépôt est distribué par la Poste locale ou nos partenaires locaux
<b>Statut «Presented» :</b>	Le contenu du dépôt est présenté par la Poste locale ou nos partenaires locaux
<b>Statut «Delivered» :</b>	Le contenu du dépôt est délivré par la Poste locale ou nos partenaires locaux
<b>Statut «Back to Sender» :</b>	Le contenu du dépôt vous est renvoyé
<b>Statut «Invoiced» :</b>	Le dépôt vous est facturé

## 8. DÉPOSER UNE PLAINTE

En cas de perte ou de dommage, le destinataire informe l'expéditeur.  
Le sinistre doit être déclaré par l'expéditeur à BPI.

### 8.1. Démarches «Destinataire»

Si le destinataire constate un dommage sur la marchandise, il doit le signaler directement à la personne qui lui remet le colis.

Si le destinataire constate un dommage sur la marchandise, après le départ de la personne qui lui a remis le paquet, il peut adresser une lettre de réserves précise et complète à l'expéditeur endéans les 7 jours pour les transports internationaux.



### 8.2. Démarches «Expéditeur»

Vous devez transmettre votre réclamation au service Customer Care de BPI via une personne de contact du Service Commercial (voir «personnes de contact» page 15). Un numéro de réclamation (communiqué par le service Customer Care de BPI) et le numéro du colis permettront d'identifier la prise en charge.

Le service Customer Care vous envoie par courrier/fax la confirmation de la prise en charge du litige, en vous demandant les pièces nécessaires au traitement de ce dernier :

- > Facture au nom de BPI.
- > Copie de la facture précisant la valeur d'origine de la marchandise ou sa date de création, l'objet du sinistre ou un double de la facture adressé au destinataire stipulant la valeur de la marchandise ou la date de fabrication ou de création, déduction faite de la marge bénéficiaire de l'expéditeur.
- > Courrier de réclamation du destinataire lorsque le contenu est endommagé.
- > Une photo éventuelle du contenu endommagé consolidera incontestablement le dossier.

L'intégralité des documents nécessaires devra parvenir au service Customer Care, par courrier, dans un délai de 20 jours ouvrables à compter de la date d'ouverture de la réclamation.

À défaut de respecter ce délai, il ne pourra être donné une suite favorable à la demande d'indemnisation.

Dès réception des pièces précitées et après étude du dossier, le service Customer Care procédera à l'indemnisation. BPI s'engage à régler le litige dans les meilleurs délais dès réception du dossier.

# 9. COMMANDER DU MATÉRIEL

Vous pouvez commander : des sacs, des étiquettes autocollantes BPI Parcels, des formulaires de douane CN23 et des pochettes transparentes. Veuillez toujours mentionner votre numéro de contrat lorsque vous nous contactez.

> Via notre site internet [www.belgianpostinternational.eu](http://www.belgianpostinternational.eu)

> Via notre application internet **e-Shipper**

> Par fax : **+32.2.276.21.38**

> Par email : [sales.international@post.be](mailto:sales.international@post.be)



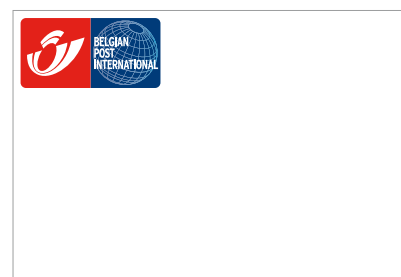
Sac jaune



Étiquette BPI Parcels



Formulaire de douane CN23



Pochette transparente

# 10. INFORMATIONS PRATIQUES

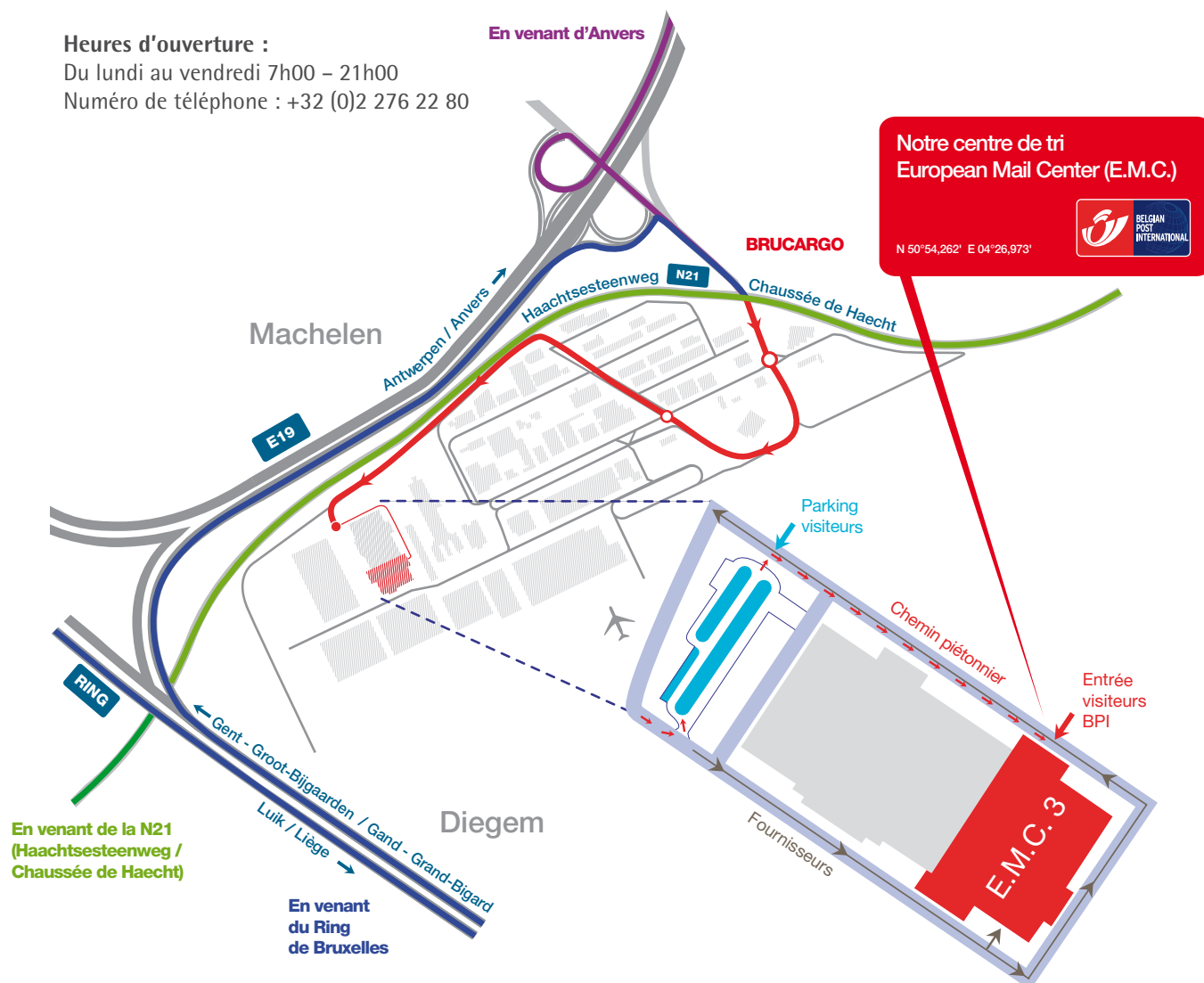
## 10.1. Centre de dépôts

### E.M.C. (European Mail Center)

Brucargo Bâtiment 829c  
1931 Zaventem-Brucargo  
Belgique

### Heures d'ouverture :

Du lundi au vendredi 7h00 – 21h00  
Numéro de téléphone : +32 (0)2 276 22 80



## 10.2. Personnes de contact

### Service Commercial

Téléphone : +32 (0)2 276 22 74  
Email : sales.international@post.be

### Service Opérations


Téléphone : +32 (0)2 276 22 80  
Email : dominique.lepoudre@post.be


### Service Customer Care

Téléphone : +32 (0)2 276 22 74  
Email : customerfirst@post.be

## CONTACTEZ-NOUS

 [www.belgianpostinternational.eu](http://www.belgianpostinternational.eu)

 [sales.international@post.be](mailto:sales.international@post.be)

 +32 2 276 22 74