

Service de base						
1	Limite de poids maximale			RESDES V 1.1	Informations sur la réception des dépêches (réponse à un message PREDES) (poste de destination)	Oui
1.1	Colis de surface (kg)	30		5.1.5	Prêt à commencer à transmettre des données aux partenaires qui le veulent	Oui
1.2	Colis-avion (kg)	30		5.1.6	Autres données transmis	
2	Dimensions maximales admises			PRECON	Préavis d'expédition d'un envoi international (poste d'origine)	Oui
2.1	Colis de surface			RESCON	Réponse à un message PRECON (poste de destination)	Oui
2.1.1	2m x 2m x 2m (ou 3m somme de la longueur et du plus grand pourtour)	Oui		CARDIT	Documents de transport international pour le transporteur (poste d'origine)	Oui
2.1.2	1.5m x 1.5m x 1.5m (ou 3m somme de la longueur et du plus grand pourtour)	Non		RESBIT	Réponse à un message CARDIT (poste de destination)	Oui
2.1.3	1.05m x 1.05m x 1.05m (ou 2m somme de la longueur et du plus grand pourtour)	Non		6	Distribution à domicile	
2.2	Colis-avion			6.1	Première tentative de distribution effectuée à l'adresse physique du destinataire	Oui
2.2.1	2m x 2m x 2m (ou 3m somme de la longueur et du plus grand pourtour)	Oui		6.3	Destinataire peut payer les taxes ou droits dus et prendre physiquement livraison de l'envoi	Oui
2.2.2	1.5m x 1.5m x 1.5m (ou 3m somme de la longueur et du plus grand pourtour)	Non		6.4	Il y a des restrictions gouvernementales ou légales vous limitent dans la prestation du service de livraison à domicile.	
2.2.3	1.05m x 1.05m x 1.05m (ou 2m somme de la longueur et du plus grand pourtour)	Non		6.5	Nature de cette restriction gouvernementale ou légale.	
Services supplémentaires				7	Signature attestant l'acceptation du colis	
3	Acceptation de colis encombrants	Non		7.1	Lors de la distribution ou de la remise d'un colis	
Éléments du service des colis				7.1.1	la signature de la personne prenant livraison de l'envoi, est obtenue	Oui
5	Echange d'informations par voie électronique			7.1.2	données d'une carte d'identité enregistrés	Non
5.1.1	Utilisation d'un système de suivi et de localisation	Oui		7.1.3	autre forme d'accusés de réception	Non
5.1.2	Données obligatoires transmis			7.2	Colis ordinaires	
EMC	Départ du bureau d'échange expéditeur	Oui		7.2.1	La signature du destinataire ou d'un mandataire de celui-ci	Oui
EMD	Arrivée au bureau d'échange de destination	Oui		7.2.2	La signature d'un mandataire de fait	Oui
EMH	Tentative de distribution/vaine tentative de distribution	Oui		7.3	Colis avec valeur déclarée	
EMI	Remise finale	Oui		7.3.1	La signature du destinataire ou d'un mandataire de celui-ci	Non
5.1.3	Données facultatives transmis			7.3.2	La signature d'un mandataire de fait	Non
EMA	Dépôt/collecte	Oui		Service des colis avec valeur déclarée		
EMB	Arrivée au bureau d'échange expéditeur	Non		8	Acceptation de colis de surface avec valeur déclarée	Non
EME	Rétention en douane	Oui		9	Acceptation de colis-avion avec valeur déclarée	Non
EMF	Départ du bureau de douane/départ du bureau d'échange de destination	Oui		10	Mentions utilisées pour la désignation des colis avec valeur déclarée	
EMG	Arrivée au bureau de distribution	Oui		10.1	Étiquette rose CP 74	Non
EMJ	Arrivée au bureau d'échange de transit	Oui		10.2	Étiquette CP 73 et étiquette rose portant la mention « Valeur déclarée »	Non
EMK	Départ du bureau d'échange de transit	Oui		Service des colis contre remboursement		
5.1.4	Dépêches transmis					
PREDES V 2.0	Notification préalable des informations concernant les dépêches internationales (poste d'origine)	Oui				

Taxes de livraison spéciales		
26	Taxe au moment la livraison des colis	Non
Taxes spéciales – Poste restante		
27	Service de poste restante assuré	Oui
27.1	Montant de la taxe par colis	
	Monnaie locale	0,69
	DTS	
27.2	Quand la taxe n'est pas par colis, mode de calcul utilisé	
Dispositions spéciales – Traitement des envois acceptés à tort		
28	Renvoi des colis aux expéditeurs	Oui
Zones de distribution		
29	Facteurs distribuent les colis	
29.1	à tous les destinataires	Oui
29.2	uniquement dans certaines zones	Non
	Commentaires:	
Collection		
30	Retrait des colis aux bureaux de poste concernés	
30.1	toutes les adresses	Oui
30.2	dans des zones spécifiques uniquement	Non
	Commentaires:	
Procédures de distribution applicables aux colis passibles de droits de douane et de taxes		
31	Procédure pour la distribution des colis passibles de droits de douane	
31.1	Prise en charge du colis au bureau de douane	Non
31.2	Livraison du colis à l'adresse du destinataire et perception des droits de douane et des taxes au moment de la livraison	Oui
31.3	Livraison du colis à l'adresse du destinataire après paiement des droits de douane et des taxes	Non
31.4	Remise du colis au guichet du bureau de poste contre paiement immédiat des droits de douane et des taxes	Oui
31.5	Autre	
Period of retention		
32	Délai de garde applicable aux colis	
32.1	Délai normal	30 Day(s)
32.2	Délai exceptionnel	
33	Délai de garde des colis postaux dont l'arrivée ne peut être notifiée au destinataire ou adressés poste restante	
33.1	Délai normal	30 Day(s)
33.2	Délai exceptionnel	
Colis retenus d'office		
34	Coordonnées du bureau auquel une copie du CP 78 doit être adressée	
Nom du bureau:	Centre de tri Bettembourg	
Nom:	Mme Goergen Colette	
Fonction:	Chef du service Colis postaux	
Adresse:	Centre de Tri Bettembourg Service Colis Postaux L-3290 Bettembourg	
Tél:	1: (+352)24538239 2: (+)	
Fax:	(+352)24538352	
E-Mail:	Colette_Goergen@ept.lu	
Demandes de retrait de colis, de modification ou de correction d'adresse		
35	Acceptation de demandes de retrait de colis, de modification ou de correction d'adresse	Oui
35.1	Bureau central (dans le pays de destination) auquel les demandes doivent être adressées	
Nom du bureau:	Division des Postes	
Nom:	Mme Bourggraff Mireille	
Fonction:	Chef du service Réclamations	
Adresse:	Division des Postes Service Réclamations L-2998 Luxembourg	
Tél:	1: (+352)40887580 2: (+)	
Fax:	(+352)40887629	
E-Mail:	epgcs@ept.lu	
Dispositions spéciales – Force majeure		
36	Acceptation des dispositions en matière de responsabilité en cas de force majeure	Non
36.1	Acceptation des dispositions en matière de responsabilité pour les colis avec valeur déclarée à bord de navires et d'aéronefs	Non
36.2	Acceptation des réserves du destinataire ou de l'expéditeur au moment de la livraison	Oui
Special provisions - Customs declarations		
37	Nombre de déclarations en douane CN 23 requis pour les colis arrivants	2

37.1	Nombre de déclarations en douane CN 23 requis pour les colis en transit	
37.2	Langues dans lesquelles les déclarations en douane CN 23 peuvent être établies Français Anglais German, Luxembourgish	
Dispositions spéciales – Mode de transmission des documents d'accompagnement		
38	Documents fixés aux colis correspondants	Oui
38.1	Les documents annexés à la feuille de route	Non
Service à la clientèle		
39	Système de suivi en ligne fournis	Non
Service aux opérateurs désignés		
40.	Système de réclamations par Internet pour les colis	Oui
40.1	Coordonnées du bureau chargé du traitement des réclamations concernant les colis postaux	
Nom du bureau:	Division des Postes	
Nom:	Mme Bourgraff Mireille	
Fonction:	Chef du service Réclamations	
Adresse:	Division des Postes Service Réclamations L-2998 Luxembourg	
Tél:	1: (+352)40887580 2: (+)	
Fax:	(+352)40887629	
E-Mail:	epgcs@ept.lu	
Heures d'ouverture du service des réclamations ainsi que les jours de fermeture hebdomadaire de ce service		
Heures d'ouverture (Local)		
Jour	Heures d'ouverture 1	Heures d'ouverture 2
Lundi	08:00-12:00	14:00-17:00
Mardi	08:00-12:00	14:00-17:00
Mercredi	08:00-12:00	14:00-17:00
Jeudi	08:00-12:00	14:00-17:00
Vendredi	08:00-12:00	14:00-17:00
Samedi	-	-
Dimanche	-	-
Langues	Français Anglais German, Luxembourgish	
Jours fériés nationaux		
41.1	Jours fériés nationaux	
Jours fériés nationaux en 2012		

Mois	Date(s)	Jours fériés nationaux – Description
Janvier	1	Nouvel An
Avril	9	Lundi de Pâques
Mai	1	Fête du Travail
Mai	17	Jeudi de l'Ascension
Mai	28	Lundi de Pentecôte
Juin	23	Fête Nationale
Août	15	Assomption
Novembre	1	Toussaint
Décembre	25	Noël
Décembre	26	Saint Etienne

Jours fériés nationaux en 2013

Mois	Date(s)	Jours fériés nationaux – Description
Janvier	1	Nouvel An
Avril	1	Lundi de Pâques
Mai	1	Fête du Travail
Mai	9	Ascension
Mai	20	Lundi de Pentecôte
Juin	23	Fête nationale
Août	15	Assomption
Novembre	1	Toussaint
Décembre	25	Noël
Décembre	26	Saint Etienne

Jours fériés régionaux/locaux**41.2 Jours fériés régionaux/locaux**

Jours fériés régionaux/locaux en

Mois	Date(s)	Jours fériés régionaux/locaux – Localités et description
------	---------	--

Annulation des droits**42 Annulation des droits quand ils concernent**

42.1	Renvoi du colis à l'expéditeur	Oui
42.2	Réexpédition du colis vers une tierce partie	Non
42.3	Abandon du colis par l'expéditeur	Non
42.4	Perte ou destruction du colis	Non
42.5	Spoliation ou avarie du colis	Non

Réexpédition à l'intérieur du pays de destination

43.1	Réexpédition effectuée en l'absence de demande de la part de l'expéditeur ou du destinataire	Non
43.2	Perception de frais en cas de réexpédition	Oui
43.3	Montant des frais de réexpédition (DTS)	3,22 EUR
Commentaires:		

Dispositions diverses – Exploitation du service des colis

44.1	Service des colis exploité par votre opérateur postal désigné	Oui
44.2	Service des colis exploité par une ou plusieurs entreprises de transport	Non
44.3	Prestation du service des colis sur l'ensemble du territoire national	Oui

Codes postaux	Localités

Bureau(x) d'échange chargé(s) du traitement des colis**45 Coordonnées des bureaux d'échange chargés du traitement des colis postaux**

Nom du bureau: Centre de Tri Bettembourg
 Code CTCl: LULUXC
 Nom: Mme Goergen Colette
 Fonction: Chef du service Colis postaux
 Adresse: Centre de Tri Bettembourg
 Service Colis Postaux
 L-3290 Bettembourg
 Tél: 1: (+352)24538239
 2: (+)
 Fax: (+352)24538352
 E-Mail: Colette_Goergen@ept.lu

Heures d'ouverture du service et le ou les jours d'ouverture du bureau d'échange pendant la semaine

Heures d'ouverture (Local)

Jour	Heures d'ouverture 1	Heures d'ouverture 2
Lundi	00:00-12:00	12:00-23:59
Mardi	00:00-12:00	12:00-23:59
Mercredi	00:00-12:00	12:00-23:59
Jeudi	00:00-12:00	12:00-23:59
Vendredi	00:00-12:00	12:00-23:59
Samedi	00:00-12:00	12:00-22:00
Dimanche	-	22:00-23:59

Observations/commentaires:

The office of exchange is closed on Public Holidays.

Normes de distribution

46-47 Voir les annexes.

Code à barres

48 **Modèle de code à barres apposé sur la totalité des colis postaux internationaux sortants.**



CP003725651LU

Normes de distribution - Colis-avion

Nom du BE Luxembourg Centre de Tri
 Code CTCL LULUXC
 Téléphone (+352)24538232
 Télécopie (+)
 Horaires de fonctionnement Mon, Tue, Wed, Thu, Fri (0:00 - 24:00), Sat (0:00 - 22:00), Sun (22:00 - 24:00)
 De l'aéroport de destination au destinataire

Arrivée à l'aéroport		Jours de distribution par zone		
Jour	Heures	Zone 1	Zone 2	Zone 3
Lundi	00:00 - 17:00	Mardi	---	---
Lundi	17:01 - 23:59	Mercredi	---	---
Mardi	00:00 - 17:00	Mercredi	---	---
Mardi	17:01 - 23:59	Jeudi	---	---
Mercredi	00:00 - 17:00	Jeudi	---	---
Mercredi	17:01 - 23:59	Vendredi	---	---
Jeudi	00:00 - 17:00	Vendredi	---	---
Jeudi	17:01 - 23:59	Lundi	---	---
Vendredi	00:00 - 23:59	Lundi	---	---
Samedi	00:00 - 17:00	Lundi	---	---
Samedi	17:01 - 23:59	Mardi	---	---
Dimanche	00:00 - 23:59	Mardi	---	---

Définition des zones

Zone 1:

Codes postaux	Villes
	Tout le pays

Zone 2:

Codes postaux	Villes

Zone 3:

Codes postaux	Villes

Arrivée au bureau d'échange: 2-3 heures

Temps de dédouanement:

One day if documentation is complete and if there is no need to advise the addressee.

Envois passibles de droits de douane:

1 jour.

Envois non passibles de droits de douane:

0 heure.

Observations:

* The office of exchange is closed on Public Holidays.

* The time for customs clearance is not included in the delivery standards.

Normes de distribution - Colis de surface

Nom du BE Luxembourg Centre de Tri

Code CTCL LULUXC

Téléphone (+352)24538232

Télécopie (+)

Horaires de fonctionnement Mon, Tue, Wed, Thu, Fri (0:00 - 24:00), Sat (0:00 - 22:00), Sun (22:00 - 24:00)

De l'aéroport/port/BE de destination au destinataire

Arrivée à l'aéroport		Jours de distribution par zone		
Jour	Heures	Zone 1	Zone 2	Zone 3
Lundi	00:00 - 20:15	Mardi	---	---
Lundi	20:16 - 23:59	Mercredi	---	---
Mardi	00:00 - 20:15	Mercredi	---	---
Mardi	20:16 - 23:59	Jeudi	---	---
Mercredi	00:00 - 20:15	Jeudi	---	---
Mercredi	20:16 - 23:59	Vendredi	---	---
Jeudi	00:00 - 20:15	Vendredi	---	---
Jeudi	20:16 - 23:59	Lundi	---	---
Vendredi	00:00 - 23:59	Lundi	---	---
Samedi	00:00 - 20:15	Lundi	---	---
Samedi	20:16 - 23:59	Mardi	---	---
Dimanche	22:00 - 23:59	Mardi	---	---

Définition des zones

Zone 1:

Codes postaux	Villes
Tout le pays	

Zone 2:

Codes postaux	Villes

Zone 3:

Codes postaux	Villes

Arrivée au bureau d'échange:

Temps de dédouanement:

One day if documentation is complete and if there is no need to advise the addressee.

Envois passibles de droits de douane: 1 jour
Envois non passibles de droits de douane: 0 heure.

Observations:

* The office of exchange is closed on Public Holidays.
* The time for customs clearance is not included in the delivery standards.

Dernière date de validation: 2010-03-24