

Décembre 2010

Services postaux

expédier ou recevoir
du courrier



Postes





Sommaire

Expédier du courrier	4
----------------------	---

Comment bien préparer mon courrier ?	4
--------------------------------------	---

Comment affranchir le courrier ?	7
----------------------------------	---

Quel est le montant de l'affranchissement ?	7
---	---

Les options d'envoi pour le courrier important	10
---	----

Recevoir du courrier	12
----------------------	----

Quelle est la boîte aux lettres idéale ?	12
--	----

Que faire si je m'absente plusieurs jours ?	12
---	----

Que faire si je déménage ?	13
----------------------------	----

Comment procéder pour activer une garde ou une réexpédition ?	14
--	----

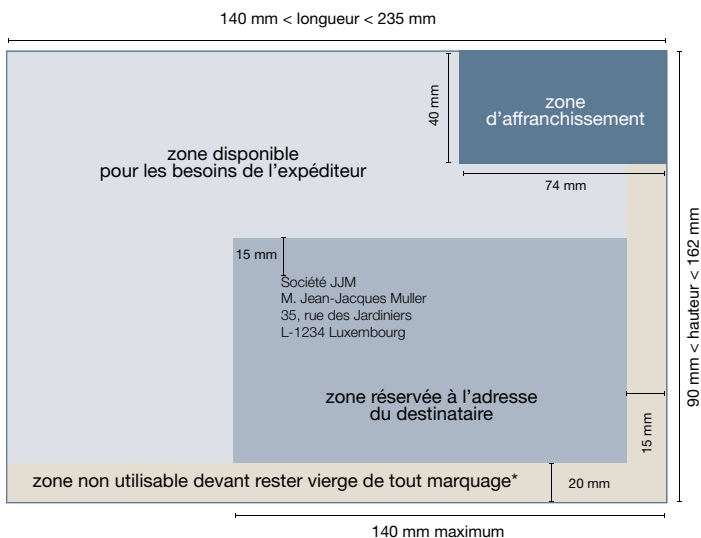
Que faire pour recevoir les envois enregistrés si je suis rarement chez moi ?	15
--	----

Expédier du courrier

Comment bien préparer mon courrier ?

Pour être sûr que votre lettre arrive au bon endroit en un minimum de temps, suivez ces quelques conseils pratiques :

1. **Prévoyez une zone d'affranchissement** dans le coin droit en haut de l'enveloppe.
2. **Inscrivez l'adresse du destinataire** dans la zone d'adressage.



* Une zone identique doit rester vierge également au dos de l'enveloppe.



3. Libellez correctement vos adresses.

- Ecrivez l'adresse très lisiblement, alignée à gauche, sur 6 lignes maximum.
- Utilisez le même écart entre toutes les lignes et ne soulignez rien.
- Adoptez la bonne structure : n'alourdissez pas inutilement l'adresse. Si le destinataire dispose d'une boîte postale ou d'un code « gros usager », ne répétez pas les indications de son adresse physique. Pour les numérotations moins courantes telles que 6-8, rue des Bains, on retiendra pour libeller l'adresse seulement le premier chiffre, soit 6, rue des Bains.
- Pour les pays à code postal alphanumérique (par ex. Royaume Uni), ajoutez le pays de destination en toutes lettres et en majuscules sur la dernière ligne. Si le code postal est seulement numérique, remplacez le nom du pays par l'indicatif international d'immatriculation des voitures (par ex. F pour la France) ou par les deux lettres du code ISO (par ex. AT pour l'Autriche), placés devant le code postal.
- Ecrivez de préférence les adresses dans la langue et l'écriture du pays de destination. Toutefois, le nom du pays sera répété en français si sa forme nationale n'est pas familière au Luxembourg ou si l'on n'utilise pas les caractères latins.
- Il est recommandé d'indiquer l'adresse de l'expéditeur. Celle-ci peut apparaître soit au dos sur la patte de fermeture, soit au recto en haut à gauche. Cette mention (en caractères latins) est obligatoire pour les envois recommandés.

Exemples d'adresses pour le Luxembourg

Adresse physique

Monsieur Jacques Muller
71, route de Berlin
L-1234 DUDELANGE

Adresse postale

Société MJM
M. Jacques Muller
BP 1234
L-9874 REMICH

Adresse postale gros usagers

Division des Postes
Service Clients
L-2998 LUXEMBOURG

Exemples d'adresses pour l'étranger

Le pays doit figurer en toutes lettres et en majuscules sur la dernière ligne, de préférence en français ; cette mention est indispensable pour les pays à code postal alphanumérique (notamment le Royaume-Uni).

Si le code postal est seulement numérique, on peut se passer du nom du pays, mais alors le code sera obligatoirement précédé de l'indicatif international d'immatriculation des voitures ou du code ISO.

Madame Irène Dubois
24, rue Mirabeau
75016 PARIS
FRANCE

ou

Madame Irène Dubois
24, rue Mirabeau
F-75016 PARIS

Herr Werner Schmitt
Beethovenstrasse 32
CH-8050 ZURICH

Sherlock Holmes
Museum
221B, Baker Street
LONDRES NW15RT
ROYAUME UNI

Au moindre doute, n'hésitez pas à demander conseil à un agent de la poste.

Comment affranchir le courrier ?

Selon vos besoins, plusieurs moyens d'affranchissement sont possibles :

Pour les envois courants au quotidien :

- la gamme du prêt-à-poster PostEnveloppe (voir dépliant spécifique disponible au guichet) vendue selon les modèles à l'unité, par paquet de 10 ou, par boîte de 100 à 500 ;
- les carnets de timbres disponibles avec différentes valeurs d'affranchissement ;
- les timbres à l'unité ;
- les Postocollants, rouleaux de timbres autocollants vendus par boîte de 100.

Pour les envois en grand nombre :

- faites affranchir votre courrier par les machines à affranchir des bureaux de poste.

Prix de bordereau par dépôt : 8,51 €

Prix TTC par tranche de 1.000 envois :

- courrier standard : 1,38 €
- courrier non standard : 2,53 €

Pour les occasions spéciales :

- réalisez vos propres timbres personnalisés sur www.meng.post.lu.

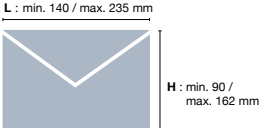
Quel est le montant de l'affranchissement ?

Le montant de l'affranchissement dépend du poids, des dimensions et de la destination de votre envoi.

- ① Une feuille de papier A4 ordinaire pèse approximativement 5 grammes. Une enveloppe de format américain pèse également environ 5 grammes. Donc un envoi composé de ces deux éléments pèsera plus ou moins 10 grammes.

Lettre standard

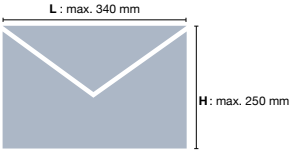
Envoi rectangulaire respectant les conditions suivantes :

Epaisseur max. : 5 mm Dimensions (+/- 2 mm) La longueur L ≥ largeur H multipliée par 1,4	Poids jusqu'à	Prix (€)		
		National	Europe	Monde
 <p>L : min. 140 / max. 235 mm H : min. 90 / max. 162 mm</p>	50g	0,60	0,85	1,10

Services non assujettis à la TVA.

Lettre non standard

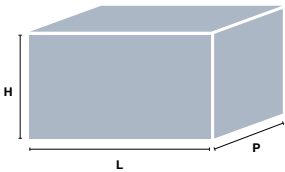
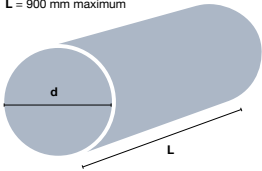
Envoi rectangulaire au-delà des normes « lettre standard » et respectant les conditions suivantes :

Epaisseur max. : 20 mm Dimensions (+/- 2 mm)	Poids jusqu'à	Prix (€)		
		National	Europe	Monde
 <p>L : max. 340 mm H : max. 250 mm</p>	100g	1,20	1,70	2,20
	250g	1,40	2,70	4,70
	500g	1,60	4,20	7,00

Services non assujettis à la TVA.

Maxi Lettre


Envoi non rectangulaire ou au-delà des normes « lettre non standard ».

Dimensions max. $L+H+P \leq 900$ mm et $L \leq 600$ mm	Poids jusqu'à	Prix (€)		
		National	Europe	Monde
<p>$L + H + P = 900$ mm maximum $L = 600$ mm maximum</p> 	1 kg	2,20	8,00	12,00
<p>Les envois en rouleaux sont également considérés comme des maxi lettres. $L + 2d = 1040$ mm maximum $L = 900$ mm maximum</p> 	2 kg	3,00	12,00	18,00

Services non assujettis à la TVA.

Livres et brochures pour l'étranger

Ces envois entrent dans la catégorie « maxi lettre » et peuvent peser jusqu'à 5 kg.

	Poids jusqu'à	Prix (€)	
		Europe	Monde
	3 kg	16,00	24,00
	4 kg	19,50	30,00
	5 kg	23,00	36,00

Prix TTC. Services assujettis à la TVA.

Les options d'envoi pour le courrier important.

Services non assujettis à la TVA.

Comment être certain que l'envoi a bien été distribué ?

Plusieurs services sont disponibles selon le degré de sécurité que vous souhaitez.

- **PostEnveloppe+**, pour connaître le jour et l'heure de distribution de votre envoi dans la boîte aux lettres du destinataire. Le dépôt est attesté par le facteur (voir dépliant spécifique).
Lot de 10 PostEnveloppe+ : 10,00 €
- **La lettre recommandée**, pour que votre envoi soit remis contre signature au destinataire ou aux personnes qualifiées pour le recevoir.
Prix de l'option : 4,00 €
- **La lettre recommandée avec accusé de réception**, pour obtenir en retour une preuve matérielle de remise de l'envoi au destinataire ou aux personnes qualifiées pour le recevoir.
Prix de l'option : 5,75 €

Que faire si l'envoi a une valeur particulière ?

Optez pour la **valeur déclarée** qui permet d'expédier documents et objets précieux dont la valeur doit être assurée. Votre envoi est remis contre signature du destinataire ou de son fondé de pouvoir. Un mode d'emballage spécial peut être requis, renseignez-vous au guichet pour connaître les modalités en détails pour chaque destination.

Prix de l'option

- **Enregistrement** : 8,00 €
- **Prime assurance par tranche** : 1,60 €
- **Tranche nationale** : 125,00 €, maximum de 12.500 €, soit 100 tranches
- **Tranche internationale** : 65DTS (pour la valeur du DTS et les pays concernés, renseignez-vous au guichet)

Les courriers expédiés avec une option sont des envois enregistrés. Pour ceux qui sont adressés au Luxembourg, il est possible de consulter sur internet les informations relatives à leur acheminement à partir du site www.trackandtrace.lu.



Recevoir du courrier

Quelle est la boîte aux lettres idéale ?

Votre boîte aux lettres doit être aisément accessible à tout moment. Nous vous recommandons une boîte correspondant aux dimensions minimales suivantes :

- Pour les boîtes à orientation verticale :
hauteur 26 cm, largeur 35 cm, profondeur 10 cm, avec une ouverture de 32,5 x 3 cm.
- Pour les boîtes à orientation horizontale :
hauteur 10 cm, largeur 26 cm, profondeur 35 cm, avec une ouverture de 25 x 3 cm.

Que faire si je m'absente plusieurs jours ?

Pour le courrier

Si vous êtes temporairement absent, vous pouvez faire garder votre courrier au bureau de poste ou le faire suivre où que vous soyez (réexpédition).

Le service de garde est limité à deux mois au maximum.

Prix TTC (€)	Prix par jour ouvrable	Prix fixe
Ordre de garde	0,17	8,51
Réexpédition temporaire nationale	0,28	8,51
Réexpédition temporaire vers l'étranger	0,46	8,51



Pour les journaux

Si vous êtes abonnés à des quotidiens luxembourgeois, vous pouvez également les faire réexpédier temporairement, les faire garder ou encore faire suspendre la distribution.

Prix TTC par abonnement (€)	Prix par jour ouvrable	Prix fixe
Ordre de garde	0,12	8,51
Réexpédition temporaire nationale	0,12	8,51
Réexpédition temporaire vers l'étranger	1,38	8,51
Suspension temporaire de distribution	–	3,22

Que faire si je déménage ?

Pour le courrier

Si vous changez d'adresse, nous faisons suivre votre courrier pendant la durée de votre choix (1 an au maximum, reconductible 2 fois).

Prix TTC (€)	Prix par jour ouvrable	Prix fixe
Réexpédition définitive nationale	0,17	8,51
Réexpédition définitive vers l'étranger	0,30	8,51

Pour vos journaux

Communiquez directement vos nouvelles coordonnées à l'éditeur du quotidien concerné. Le changement d'adresse est une prestation gratuite.

Comment procéder pour activer une garde ou une réexpédition ?

Deux solutions sont possibles :

- **rendez-vous dans un bureau de poste** trois jours ouvrables avant la date souhaitée pour le début de l'exécution de la prestation ;
- **commandez sur internet** à partir du site www.eservices.lu

Comment faire ?

1. **Créez gratuitement un compte** utilisateur en quelques clics et lancez la procédure d'authentification de votre adresse¹.
2. **Activez le service** dont vous avez besoin².
 - ordre de garde
 - réexpédition temporaire
 - réexpédition définitive

Ces services sont disponibles pour le courrier et pour les journaux quotidiens.

3. **Voyagez ou déménagez** sans vous tracasser.



¹ La création du compte utilisateur est immédiate. Pour l'authentification de votre adresse, un délai de 3 jours ouvrables est requis. Ensuite, l'authentification reste valable tant que vous ne modifiez pas vos coordonnées. Si vous disposez déjà d'un compte utilisateur eservices, il n'est pas nécessaire d'en recréer un. Procédez uniquement à l'authentification en vous connectant tout simplement à votre compte et cliquez sur modifier mon compte.

² L'activation du service souhaité doit se faire 3 jours ouvrables avant la date du début de la prestation.

Que faire pour recevoir les envois enregistrés si je suis rarement chez moi ?

Réexpédition d'un envoi avisé

Lors de votre absence en cas de distribution d'un envoi enregistré (ex. : lettre recommandée ou colis) le facteur dépose un avis de passage sur lequel figure le bureau dans lequel vous pouvez récupérer votre envoi.

Si vous le souhaitez, vous pouvez faire réexpédier cet envoi vers un bureau de poste qui vous convient davantage.

Pour cela, il suffit d'appeler le numéro de téléphone mentionné sur l'avis laissé par le facteur.

Prix TTC : 3,22 €

Pack Up, pour recevoir vos colis où vous le souhaitez

Rarement présent à votre domicile aux horaires de passage de votre facteur, vous êtes régulièrement obligé de vous rendre à un bureau de poste pour récupérer vos colis.

Avec Pack Up, choisissez en toute liberté l'endroit où vous voulez les retirer.

Pack Up, comment cela fonctionne ?



Je consulte le site www.packup.lu. Je m'inscris gratuitement en indiquant mon adresse e-mail et j'obtiens un numéro Pack Up.



Je choisis le point de livraison Pack Up où je souhaite faire livrer mon colis.



Je commande à distance sur internet ou sur catalogue. J'indique comme adresse de livraison mon adresse Pack Up.



Lorsque mon colis est disponible, je suis averti directement par e-mail et SMS.



Je me rends à mon point Pack Up.
Je présente une pièce d'identité pour retirer mon colis.

Pour utiliser le service Pack Up ou en savoir plus, rendez-vous sur www.packup.lu



♻️ Imprimé sur papier 100 % recyclé.

DE/DP/12/10/SP/01

Division des Postes
L-2998 Luxembourg
Téléphone gratuit : 8002 3210
www.pt.lu