



Réseau kariboo! : informations importantes

Cher spot kariboo!,

Comme déjà annoncé, de nombreux changements sont prévus dans le réseau kariboo! pour cette fin d'année 2019 - début 2020, aussi **veuillez trouver ci-après un récapitulatif détaillé des changements dont vous devrez tenir compte**. Veuillez conserver ce document, il vous servira d'aide-mémoire.

1. Les enseignes

1.1. La Redoute : nouvelles étiquettes retours

Dès décembre 2019, les clients de La Redoute viendront vous déposer des colis retours avec une étiquette retour bpost déjà collée sur le colis.

- ⇒ Ce sont des étiquettes bpost commençant par 3232 et se terminant par **050** (comme pour un retour Zalando). Vos clients trouveront cette nouvelle étiquette dans leur colis.
- ⇒ Il vous suffit de scanner l'étiquette retour bpost et de déposer le colis dans votre sac des retours.
- ⇒ L'ancien système de retour avec des étiquettes retour kariboo! (91xxxxxxx) sera encore accepté jusqu'à une mise à jour de votre PDA fin décembre.
- ⇒ **Attention : en 2020 plus aucun retour avec étiquette retour kariboo! (91xxxxxxx) ne sera accepté.**

1.2. Veepee : nouvelles étiquettes retours

Fin décembre 2019, dès que l'application sur votre PDA aura été mise à jour par nos soins, vous devrez utiliser de nouvelles étiquettes retours bpost préimprimées au nom de Veepee.

- ⇒ Les nouvelles étiquettes bpost pour retours Veepee remplaceront les étiquettes retour kariboo!.
- ⇒ Si le colis porte encore son étiquette de livraison originale, veuillez coller l'étiquette retour Veepee **sur** l'étiquette originale.
- ⇒ Une provision des nouvelles étiquettes retours Veepee vous sera envoyée courant décembre.
- ⇒ **Attention : en 2020 plus aucun retour avec étiquette retour kariboo! (91xxxxxxx) ne sera accepté.**

1.3. La Redoute et Relais Colis : nouvelles étiquettes aller

A partir du 1^{er} janvier 2020 vos colis Redoute et Relais Colis porteront tous une étiquette bpost à la place de l'étiquette originale.

- ⇒ Ce sont des étiquettes bpost commençant par 3232 et se terminant par **037** (comme pour un colis aller Zalando...).
- ⇒ Relais Colis regroupe les enseignes Oscaro, Beauté Privée, F Saget, Linvosges, Okaidi, Oxybul, Top achat, Pearl, Rue du Commerce, Aigle, Crosslog ...
- ⇒ **Les procédures de réception et de livraison à vos clients ne changent pas.**

1.4. PostNL arrête sa collaboration avec kariboo!

A partir du 11 décembre, vous ne recevrez plus de nouveaux colis PostNL de la part de kariboo!, et à partir du 24 décembre vous ne pourrez plus accepter aucun colis retour ou expédition pour PostNL de la part de vos clients.

- ⇒ la livraison à vos clients de colis PostNL que vous auriez en stock se poursuit courant décembre.
- ⇒ **Entre le 24 et le 30 décembre, veuillez renvoyer à kariboo! TOUS les colis PostNL que vous auriez encore en stock (expirés, refusés, retours, expéditions).**
- ⇒ **Attention : en 2020 plus aucun colis PostNL ne sera accepté.**

2. La Logistique

2.1. Livraisons et retours de vos colis de jour et exclusivement par bpost

A partir du 2 janvier 2020, un chauffeur bpost vous déposera, en journée, tous les « colis aller » à livrer à vos clients et il reprendra tous les « colis retours » que vous aurez mis à sa disposition.

- ⇒ Un chauffeur bpost vous apportera les nouveaux colis à livrer du lundi au samedi inclus avec reprise des retours du lundi au vendredi inclus.
- ⇒ Afin d'enregistrer son passage chez vous, le chauffeur bpost scannera le code à barres dédié à votre magasin. Un agent de bpost est d'ailleurs déjà passé dans votre magasin afin de placer ce code à barres.
- ⇒ **Réception de vos « colis aller » : pas de changement**, et donc exclusivement via le **menu « Réception bpost »** de votre PDA.
- ⇒ **Préparation de vos retours via PDA : elle sera simplifiée** afin de pouvoir accepter des colis retours jusqu'à la dernière minute, à savoir quelques instants avant le passage du chauffeur bpost. Une nouvelle version du menu « préparation retours » de votre PDA sera mise en place début janvier.
- ⇒ **A partir du 2 janvier 2020 veuillez ne plus fermer vos sacs de retours avec un lien colsons** et simplement remettre votre sac de retours (pas fermé) au chauffeur bpost.
- ⇒ **Une provision de sacs retours bpost vous sera envoyée courant décembre.**
- ⇒ **Attention : Dès le 1^{er} janvier 2020 ne plus mettre aucun colis kariboo! à disposition du chauffeur AMP presse.**

2.2. Colis expirés avec une étiquette rouge bpost

A partir du 1^{er} janvier 2020, veuillez coller une étiquette rouge bpost sur tous vos colis EXPIRES ou refusés.

- ⇒ A coller sur l'étiquette originale des colis expirés ou refusés, au-dessus de l'adresse de retour (expéditeur), sans masquer le code à barres original.
- ⇒ Ne PAS coller d'étiquette rouge sur les colis retours déposés par vos clients.
- ⇒ Il ne faut PAS scanner cette étiquette rouge.
- ⇒ Une provision d'étiquettes rouge bpost vous sera envoyée courant décembre.

2.3. Renvoyer le matériel logistique kariboo!

Le lundi 30 décembre 2019 veuillez renvoyer à kariboo ! via les transport de nuit presse tout le matériel logistique kariboo! dont vous n'aurez plus usage en 2020 à savoir :

- Sac vides kariboo!
- Etiquettes retours kariboo! avec partie détachable (91xxxxxxx)
- Etiquettes vertes colis hors sac kariboo
- Lien colsons kariboo!
- ⇒ En pratique, veuillez remplir un sac kariboo avec tous le matériel à renvoyer à kariboo! et le mettre à disposition du chauffeur AMP presse.
- ⇒ **Attention, en 2020 ne plus utiliser d'étiquettes, de liens colsons ou de sacs kariboo!**

3. Le Back Office

Plusieurs équipes spécialisées à votre disposition suivant le sujet

⇒ A partir du 02 janvier 2020 veuillez contacter les services suivants :

	Sujet	Votre contact	Adresse email et/ou téléphone
1	Administration et Finance	Equipe FCA (Finance, Contract & Admin)	Email : kariboo@bpost.be
2	Problème technique PDA	Equipe Support PDA	Email : Support.PDA@ampnet.be tel : 02/525.16.66
3	Problème logistique avec le transport des colis (colis manquants ou dévoyés)	Votre Bureau de distribution	Email et tel du bureau de Distribution vous seront communiqués individuellement*
4	Question concernant un colis	Contact Center bpost	Tel Contact Center : 022 012345
5	Pour tout autre sujet ou support	Votre Field manager actuel	Pas de changement

** Un courrier personnel vous sera bientôt adressé avec les coordonnées de votre bureau de distribution. Au besoin votre Field Manager pourra également vous le confirmer.*

- ⇒ Vos clients pourront s'adresser directement au Contact Center de bpost. Vous recevrez bientôt de notre part une provision de cartes avec les contacts bpost utiles pour vos clients.
- ⇒ Vous pouvez suivre un colis en ligne sur le Track & Trace de bpost : <https://www.bpost.be/trace>

4. De nouveaux services bpost à offrir à vos clients

- ⇒ **Expéditions de colis** : à partir de début janvier, les différents services online d'expéditions de colis bpost seront également accessibles à vos clients. Largement compensé par les services online de bpost, le service C2C « Spot it easy » de kariboo! sera supprimé en décembre. En 2020, acheter une étiquette sur le site web de bpost, et venir déposer son colis chez vous sera possible !
- ⇒ **Vente d'étiquettes d'affranchissement bpost** : En 2020, différentes étiquettes d'affranchissement colis vous seront proposées à la vente via vos grossistes habituels afin de répondre au mieux aux besoins de vos clients. Votre Field Manager ne manquera pas de vous en parler également.
- ⇒ **Vente de boîtes en carton bpost** : En 2020 , également disponible via vos grossistes habituels, les boîtes en carton standardisées de bpost.

Nous sommes conscients du nombre important de modifications à intégrer sur une courte période, mais ces améliorations vont toutes dans le sens d'une **amélioration de la qualité**, d'une **simplification des opérations**, ainsi que d'un **développement de votre offre de services colis**.

Je reste à votre disposition pour tout support éventuel.

En 2020, c'est toute la puissance de bpost, leader de la livraison de colis en Belgique, qui sera accessible via votre point de vente.

Cordialement,

Votre Field Manager