

| | | | | | |
|---|--|-----------|---|---|-----|
| Taxes de livraison spéciales | | | 33.2 | Délai exceptionnel | |
| 26 | Taxe au moment la livraison des colis | Non | Colis retenus d'office | | |
| Taxes spéciales – Poste restante | | | 34 | Une liste des adresses électroniques des personnes de contact pour les formules de comptables et les bulletins de vérification est temporairement tenue à jour et publiée en dehors des recueils. Veuillez vous référer à la circulaire n° 75/2020 du Bureau international de l'UPU. La personne de contact au Bureau international de l'UPU pour la mise à jour de cette liste est : jean-marc.coeffic@upu.int. | |
| 27 | Service de poste restante assuré | Non | Nom du bureau: | Centre de tri Bettembourg | |
| Dispositions spéciales – Traitement des envois acceptés à tort | | | Nom: | Mme Véronique Kolodziejek | |
| 28 | Renvoi des colis aux expéditeurs | Oui | Fonction: | Chef du service Colis postaux | |
| Zones de distribution | | | Adresse: | Centre de Tri Bettembourg Service Colis Postaux L-3290 Bettembourg | |
| 29 | Facteurs distribuent les colis | | Tél: | 1: (+352)24538240 2: (+) | |
| 29.1 | à tous les destinataires | Oui | Fax: | (+352)24538367 | |
| 29.2 | uniquement dans certaines zones | Non | E-Mail: | veronique.kolodziejek@post.lu | |
| | Commentaires: | | Demandes de retrait de colis, de modification ou de correction d'adresse | | |
| Collection | | | 35 | Acceptation de demandes de retrait de colis, de modification ou de correction d'adresse | Non |
| 30 | Retrait des colis aux bureaux de poste concernés | | Dispositions spéciales – Force majeure | | |
| 30.1 | toutes les adresses | Oui | 36 | Acceptation des dispositions en matière de responsabilité en cas de force majeure | Non |
| 30.2 | dans des zones spécifiques uniquement | Non | 36.1 | Acceptation des dispositions en matière de responsabilité pour les colis avec valeur déclarée à bord de navires et d'aéronefs | Non |
| | Commentaires: | | 36.2 | Acceptation des réserves du destinataire ou de l'expéditeur au moment de la livraison | Oui |
| Procédures de distribution applicables aux colis passibles de droits de douane et de taxes | | | Special provisions - Customs declarations | | |
| 31 | Procédure pour la distribution des colis passibles de droits de douane | | 37 | Nombre de déclarations en douane CN 23 requis pour les colis arrivants | 2 |
| 31.1 | Prise en charge du colis au bureau de douane | Non | 37.1 | Nombre de déclarations en douane CN 23 requis pour les colis en transit | |
| 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 | 37.2 | Langues dans lesquelles les déclarations en douane CN 23 peuvent être établies | |
| 31.3 | Livraison du colis à l'adresse du destinataire après paiement des droits de douane et des taxes | Non | | Français Anglais Allemand, Luxembourgeois. | |
| 31.4 | Remise du colis au guichet du bureau de poste contre paiement immédiat des droits de douane et des taxes | Oui | Dispositions spéciales – Mode de transmission des documents d'accompagnement | | |
| 31.5 | Autre | | 38 | Documents fixés aux colis correspondants | Oui |
| Period of retention | | | | | |
| 32 | Délai de garde applicable aux colis | | | | |
| 32.1 | Délai normal | 15 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 | 15 Day(s) | | | |

| 38.1 | Les documents annexés à la feuille de route | Non |
|--|---|--------------------------------------|
| Service à la clientèle | | |
| 39 | Système de suivi en ligne fournis | Oui |
| 39.1 | Adresse du site Web pour obtenir des informations concernant les colis http://www.trackandtrace.lu | |
| 39.2 | langues dans lesquelles les données de suivi peuvent être obtenues Français Anglais Allemand | |
| 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: | POST Courrier | |
| Nom: | M. Ly Trierweiler | |
| Fonction: | Superviseur du CSC (Customer Service Center) | |
| Adresse: | POST Courrier CSC L-2996 Luxembourg | |
| Tél: | 1: (+352)24248230 2: (+) | |
| Fax: | (+) | |
| E-Mail: | epgcs@post.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 | 08:00-17:00 | - |
| Mardi | 08:00-17:00 | - |
| Mercredi | 08:00-17:00 | - |
| Jeudi | 08:00-17:00 | - |
| Vendredi | 08:00-17:00 | - |
| Samedi | - | - |
| Dimanche | - | - |
| Langues | Français Anglais Allemand, Luxembourgeois. | |
| Jours fériés nationaux | | |
| 41.1 Jours fériés nationaux | | |
| Jours fériés nationaux en 2021 | | |
| Mois | Date(s) | Jours fériés nationaux – Description |
| Janvier | 1 | Nouvel an |

| | | |
|----------|----|-----------------------|
| Avril | 5 | Lundi de Pâques |
| Mai | 1 | Fête du Travail |
| Mai | 9 | Journée de l'Europe |
| Mai | 13 | Ascension |
| Mai | 24 | Lundi de Pentecôte |
| Juin | 23 | Fête Nationale |
| Août | 15 | Assomption |
| Novembre | 1 | Toussaint |
| Décembre | 25 | Premier jour de Noël |
| Décembre | 26 | Deuxième jour de Noël |

Jours fériés nationaux en 2022

| Mois | Date(s) | Jours fériés nationaux – Description |
|----------|---------|--------------------------------------|
| Janvier | 1 | Nouvel an |
| Avril | 18 | Lundi de Pâques |
| Mai | 1 | Fête du Travail |
| Mai | 9 | Journée de l'Europe |
| Mai | 26 | Ascension |
| Juin | 6 | Lundi de Pentecôte |
| Juin | 23 | Fête Nationale |
| Août | 15 | Assomption |
| Novembre | 1 | Toussaint |
| Décembre | 25 | Premier jour de Noël |
| Décembre | 26 | Deuxième jour de Noël |

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 Non
- 43.3 Montant des frais de réexpédition (DTS)
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: M. Piras Angelo

Fonction: Chef du Centre de tri

Adresse: Centre de Tri Bettembourg
ZAE Krackelshaff
L-3290 Bettembourg

Tél: 1: (+352)24538263
2: (+)

Fax: (+352)24538367

E-Mail: angelo.piras@post.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)2453 8227

Télécopie (+352)2453 8364

Horaires de fonctionnement Lun - Ven (0:00 - 24:00), Sam (0:00 - 22:00), Dim (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: | 1 jour, si la documentation est complétée et si il n'y a pas besoin d'informer le destinataire. |
| Envois passibles de droits de douane: | 1 jour. |
| Envois non passibles de droits de douane: | 0 heure. |
| Observations: | <ul style="list-style-type: none">* Le bureau d'échange est fermé pendant les jours fériés.* Le temps de dédouanement n'est pas inclus dans les normes de livraison. |

Normes de distribution - Colis de surface

Nom du BE Luxembourg Centre de Tri

Code CTCL LULUXC

Téléphone (+352)2453 8227

Télécopie (+352)2453 8364

Horaires de fonctionnement Lun - Ven (0:00 - 24:00), Sam (0:00 - 22:00), Dim (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 - 20:00 | Mardi | --- | --- |
| Lundi | 20:01 - 23:59 | Mercredi | --- | --- |
| Mardi | 00:00 - 20:00 | Mercredi | --- | --- |
| Mardi | 20:01 - 23:59 | Jeudi | --- | --- |
| Mercredi | 00:00 - 20:00 | Jeudi | --- | --- |
| Mercredi | 20:01 - 23:59 | Vendredi | --- | --- |
| Jeudi | 00:00 - 20:00 | Vendredi | --- | --- |
| Jeudi | 20:01 - 23:59 | Lundi | --- | --- |
| Vendredi | 00:00 - 23:59 | Lundi | --- | --- |
| Samedi | 00:00 - 20:00 | Lundi | --- | --- |
| Samedi | 20:01 - 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:

Temps de dédouanement:

1 jour, si la documentation est complétée et si il n'y a pas besoin d'informer le destinataire.

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

Observations:

* Le bureau d'échange est fermé pendant les jours
fériés.
* Le temps de dédouanement n'est pas inclus dans
les normes de livraison.

Dernière date de validation: DA V2 01/12/2019