



# Guide des services UPS® 2026



Pour les clients professionnels situés en Suisse et au Liechtenstein.

À compter du 7 juin 2026, TARIFS HT en CHF.

# SOMMAIRE

## **SECTION 1**

### PRINCIPAUX SERVICES

Déterminez le service qui répond le mieux à vos besoins.

PAGE 3

## **SECTION 2**

### SERVICES ET FRAIS COMPLÉMENTAIRES

Découvrez les services à valeur ajoutée disponibles et déterminez les suppléments éventuels pouvant s'ajouter aux frais de transport.

PAGE 5

## **SECTION 3**

### INFORMATIONS PRATIQUES SUR LES SERVICES

Consultez les options de facturation, la liste des articles prohibés et les autres restrictions de service. Examinez la garantie de remboursement UPS, notre responsabilité et les Conditions générales de transport.

PAGE 22

## **SECTION 4**

### FRET

Découvrez nos services de fret et déterminez celui qui répond le mieux à vos besoins d'expédition. Vous découvrirez également les autres services disponibles pour la gestion des chaînes logistiques.

PAGE 29

Ce guide est la version actuelle à la date de publication. La dernière version, qui fera toujours autorité pour les nouveaux envois, peut être téléchargée sur [www.ups.com/tarifs/ch](http://www.ups.com/tarifs/ch)

### **Conditions générales de transport UPS**

Toutes les expéditions sont régies par les Conditions générales de transport UPS (« Conditions de transport »), disponibles sur le site internet [ups.com](http://ups.com) correspondant. Pour les expéditions au départ de la Suisse et du Liechtenstein, veuillez consulter les Conditions de transport applicables sur [ups.com](http://ups.com). En cas de divergence, les conditions de transport en ligne prévalent.

**SECTION 1**  
PRINCIPAUX SERVICES  
PAGE 3

**SECTION 2**  
SERVICES ET FRAIS  
COMPLÉMENTAIRES  
PAGE 5

**SECTION 3**  
INFORMATIONS PRATIQUES SUR  
LES SERVICES  
PAGE 22

**SECTION 4**  
FRET  
PAGE 29

# 1. PRINCIPAUX SERVICES

## Options principales de service UPS

UPS propose un service de livraison totalement intégré, avec la gamme de services la plus complète qui soit. UPS peut vous aider à envoyer vos expéditions à l'échelle nationale ou internationale, en utilisant trois services express à une date et une heure définies, de manière à ce que vos colis arrivent le jour prévu, avant 9h00, 10h30, généralement avant midi ou avant la fin de la journée. Par ailleurs, UPS propose des services économiques pour les expéditions moins urgentes. Des services d'importation sont également disponibles. Veuillez consulter les tarifs d'importation dans le Guide des Tarifs UPS ou cliquez sur «Zones et tarifs» dans la section «Calculer le délai de livraison et le coût» sur [www.ups.com](http://www.ups.com).

## En expédiant avec UPS, vous bénéficiez de nombreux avantages tels que:

- Une excellente fiabilité de service
- Une garantie de remboursement<sup>1</sup> pour les services UPS Express
- Enlèvement à votre adresse
- Jusqu'à trois tentatives de livraison<sup>2</sup>
- Des options de préparation des envois en ligne
- Une visibilité totale de vos expéditions
- Une société de livraison respectée et reconnue par vos clients dans le monde entier

Veuillez vous reporter à la [Section 2](#) de ce guide pour en savoir plus sur les services et frais complémentaires UPS.

Si vous n'indiquez pas un service spécifique, l'envoi sera automatiquement expédié et facturé comme un envoi UPS Express, si ce service est disponible.

### <sup>1</sup> Garantie de remboursement

Des restrictions s'appliquent. La garantie de remboursement vous permet d'obtenir le remboursement de vos frais d'expédition, sur simple demande, si nous ne faisons pas une tentative de livraison dans les délais fixés. Pour tout savoir sur notre garantie de remboursement, veuillez vous référer à nos Conditions Générales de Transport.

<sup>2</sup> Ne s'applique pas au service UPS Worldwide Express Freight.

Service	Description	Caractéristiques
<b>UPS Express Plus</b> <b>Livraison tôt le matin pour vos envois très urgents</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Livraison le lendemain (jour ouvrable) avant 9h00 vers la plupart des adresses commerciales en Suisse et dans le reste de l'Europe.</li> <li>Livraison le deuxième jour ouvrable avant 8h00, généralement avant 9h00, vers la plupart des adresses commerciales aux États-Unis et vers les principales zones économiques du Canada.</li> <li>Livraison le deuxième jour ouvrable avant 9h00 vers les principales zones économiques d'Asie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantie de remboursement*.</li> <li>Idéal lorsque vous souhaitez que votre envoi arrive à destination en début de jour ouvrable.</li> <li>Une manipulation prioritaire lors de toutes les étapes du processus de livraison pour une confiance totale.</li> <li>Emballages UPS gratuits pour plus de commodité.</li> <li>Services d'importation disponibles. Pour tous renseignements complémentaires, veuillez utiliser l'outil «<a href="#">Calculer le délai et le coût</a>» sur le site <a href="http://www.ups.com">www.ups.com</a>.</li> </ul>
<b>UPS Express®</b> <b>Livraison le lendemain matin dans toute l'Europe et une livraison à heure définie dans le monde entier</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Livraison le lendemain (jour ouvrable) avant 10h30 ou midi vers la plupart des zones économiques en Suisse.</li> <li>Livraison le lendemain matin (jour ouvrable) avant 10h30, généralement avant midi, vers la plupart des adresses commerciales en Europe.</li> <li>Livraison le deuxième jour ouvrable avant 10h30, 12h ou 14h vers la plupart des adresses commerciales aux États-Unis et vers les principales zones économiques du Canada.</li> <li>Livraison en 2 à 3 jours ouvrables avant 12h ou 14h vers la plupart des zones économiques d'Asie.</li> </ul> <p>Les délais de livraison varient selon la destination.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantie de remboursement*.</li> <li>Idéal pour vos envois urgents devant arriver dans la matinée.</li> <li>Emballages UPS gratuits pour plus de commodité.</li> <li>Services d'importation disponibles. Pour tous renseignements complémentaires, veuillez utiliser l'outil «<a href="#">Calculer le délai et le coût</a>» sur le site <a href="http://www.ups.com">www.ups.com</a>.</li> </ul>
<b>UPS Express Saver®</b> <b>Livraison le jour ouvrable suivant, dans toute l'Europe, et livraison rapide dans le monde entier</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Livraison le lendemain (jour ouvrable) avant 14h vers la plupart des zones économiques en Suisse.</li> <li>Livraison le lendemain (jour ouvrable) vers la plupart des zones économiques en Europe.</li> <li>Livraison avant la fin du deuxième jour ouvrable vers la plupart des adresses commerciales aux États-Unis et vers toutes les principales zones économiques du Canada.</li> <li>Livraison avant la fin de la journée, dans un délai de 2 à 3 jours ouvrables, vers l'Asie.</li> </ul> <p>UPS Express Saver est parfois également appelé UPS Saver.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponible vers plus de 200 pays et territoires.</li> <li>Garantie de remboursement*.</li> <li>Un service de livraison avant la fin de la journée pour les expéditions urgentes.</li> <li>Emballages UPS gratuits pour plus de commodité.</li> <li>Services d'importation disponibles. Pour tous renseignements complémentaires, veuillez utiliser l'outil «<a href="#">Calculer le délai et le coût</a>» sur le site <a href="http://www.ups.com">www.ups.com</a>.</li> </ul>
<b>UPS Standard</b> <b>Livraison programmée à date définie à travers l'Europe</b>	<p>Un service économique de livraison à date définie pour les envois moins urgents en Suisse, au Liechtenstein, au sein de l'Union européenne et de la Norvège. Les délais de livraison dépendent du pays d'origine et de destination.</p> <p>Pour consulter facilement les délais de livraison avec le service UPS Standard ou pour déterminer la date de livraison programmée, consultez la section «<a href="#">Calculer le délai et le coût</a>» à la page d'accueil suisse du site <a href="http://www.ups.com">www.ups.com</a>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le choix idéal lorsqu'il faut concilier urgence et maîtrise des coûts.</li> <li>Les estimations de délai de livraison vous permettent de planifier les dates de livraison.</li> <li>Service porte-à-porte pratique.</li> <li>Le service UPS Standard entre deux pays membres de l'UE est limité aux marchandises en libre circulation dans l'UE.</li> <li>Le service UPS Standard inclut le dédouanement, si nécessaire.</li> <li>Services d'importation disponibles. Pour tous renseignements complémentaires, veuillez utiliser l'outil «<a href="#">Calculer le délai et le coût</a>» sur le site <a href="http://www.ups.com">www.ups.com</a>.</li> </ul>
<b>UPS Expedited</b> <b>Livraison programmée à date définie vers des destinations en dehors de l'Europe</b>	<p>Un service économique de livraison à date définie pour les expéditions moins urgentes vers des destinations autres que la Suisse, le Liechtenstein, l'Union européenne et la Norvège.</p> <p>Pour consulter facilement les délais de livraison avec le service UPS Expedited, consultez la section «<a href="#">Calculer le délai et le coût</a>» à la page d'accueil suisse du site <a href="http://www.ups.com">www.ups.com</a>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponible vers plus de 200 pays et territoires.</li> <li>Une option idéale pour vos envois moins urgents.</li> <li>La livraison à date définie vous permet de mieux planifier votre activité.</li> <li>Service porte-à-porte avec dédouanement.</li> <li>Services d'importation disponibles. Pour tous renseignements complémentaires, veuillez utiliser l'outil «<a href="#">Calculer le délai et le coût</a>» sur le site <a href="http://www.ups.com">www.ups.com</a>.</li> <li>Non disponible pour les expéditions nationales.</li> </ul>
<b>UPS Worldwide Express Freight®</b> <b>Livraison rapide d'envois palettisés dans le monde</b>	<p>Livraison d'envois palettisés pesant plus de 70 kg en 1 à 3 jours ouvrables, suivant la destination.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Service porte-à-porte; livraison avant la fin de la journée.</li> <li>Des options autres que la livraison porte-à-porte sont également disponibles.</li> <li>Garantie de remboursement*.</li> <li>À destination / en provenance d'environ 50 pays et territoires.</li> <li>Enlèvement, livraison et formalités douanières simples incluses.</li> </ul>
<b>UPS Worldwide Express Freight® Midday</b> <b>Livraison Premium d'envois palettisés dans le monde</b>	<p>Livraison d'envois palettisés pesant plus de 70 kg en 1 à 3 jours ouvrables, avant 12h ou 14h, vers des zones spécifiques de plus de 30 pays et territoires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Livraison porte-à-porte avant 12h ou 14h.</li> <li>Des options autres que la livraison porte-à-porte sont également disponibles.</li> <li>Garantie de remboursement*.</li> <li>En provenance de plus de 60 pays et territoires.</li> <li>À destination de zones spécifiques dans plus de 30 pays et territoires.</li> <li>Enlèvement, livraison et formalités douanières simples incluses.</li> </ul>

\***Garantie de remboursement** Des restrictions s'appliquent. La garantie de remboursement vous permet d'obtenir le remboursement de vos frais d'expédition, sur simple demande, si nous ne faisons pas une tentative de livraison dans les délais fixés. Pour tout savoir sur notre garantie de remboursement, veuillez consulter la Garantie de remboursement UPS dans la section 3 ou vous référer à nos Conditions Générales de Transport.

**SECTION 1**  
PRINCIPAUX SERVICES  
PAGE 3

**SECTION 2**  
SERVICES ET FRAIS  
COMPLÉMENTAIRES  
PAGE 5

**SECTION 3**  
INFORMATIONS PRATIQUES SUR  
LES SERVICES  
PAGE 22

**SECTION 4**  
FRET  
PAGE 29

## 2. SERVICES ET FRAIS COMPLÉMENTAIRES

**Cette section vous fournit des informations sur les services complémentaires proposés par UPS.**

**Ils incluent:**

- [Solutions d'expédition UPS online](#)
- [Services de visibilité UPS](#)
- [Services de livraison contre remboursement UPS](#)
- [Solutions de facturation électronique UPS](#)
- [Retours UPS](#)
- [UPS My Choice](#)
- [UPS Import Control](#)
- [UPS Trade Direct](#)
- [UPS Healthcare™ et UPS Premier](#)
- [UPS World Ease](#)
- [UPS TradeAbility](#)
- [Services de dédouanement UPS](#)
- [UPS Paperless Invoice](#)
- [UPS Broker of Choice](#)
- [UPS FTZ Facilitator](#)

**Comment calculer le coût total d'expédition:**

- 1 Calculez les frais d'expédition pour l'envoi ou la réception d'un envoi (voir le Guide des Tarifs, sections 2 et 3).
- 2 Dans cette section, recherchez le coût de tout service complémentaire susceptible de s'appliquer à votre envoi. Veuillez noter que certains frais sont facturés par colis et d'autres par envoi. Tous les colis couverts par un seul bordereau d'expédition sont considérés comme faisant l'objet d'un seul envoi.
- 3 Additionnez les deux montants pour obtenir le coût total de votre envoi (droits de douane / droits d'accises et taxes non compris).

**Sauf indication contraire, les frais correspondant aux services complémentaires seront facturés au payeur et s'appliquent à tous les services UPS.**

Les frais complémentaires et tarifs détaillés dans cette brochure sont applicables à compter du 7 juin 2026. Les dernières informations en vigueur sont disponibles sur le site Internet d'UPS [www.ups.com](http://www.ups.com). Vous pouvez en obtenir la confirmation en contactant le service clientèle UPS au 044 200 41 00 (Suisse) / 0 800 88 88 33 (Liechtenstein).

**Modifications tarifaires et frais complémentaires**

Afin de s'adapter à l'évolution des prix et des taxes, et de veiller à fournir un service compétitif, UPS se réserve le droit de modifier les tarifs et frais complémentaires, ou d'en appliquer de nouveaux. L'information vous parviendra au minimum 10 jours avant leur mise en application.

# Comment UPS peut-il m'aider à expédier et à suivre mes envois?

## Solutions d'expédition UPS online

Prépare les expéditions, effectue le suivi des livraisons et envoie des avis à vos clients, 24 heures sur 24.

Utilisez nos services électroniques pour préparer, envoyer et faire le suivi des expéditions et ainsi réduire le travail administratif manuel, les frais et les délais.

Créez des étiquettes munies d'un code-barres pour un tri et une manutention fiables au sein du réseau UPS.

Service	Description	Caractéristiques	Frais
<b>UPS.com Shipping</b>	Idéal pour les clients qui n'expédient pas plus de cinq petits colis ou envois de fret par jour.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Système d'expédition en ligne permettant à tous les employés de votre entreprise d'expédier au départ de n'importe quelle adresse.</li> <li>Traitement des colis UPS et des envois de fret à l'aide d'une seule application pour obtenir un devis, planifier des enlèvements, traiter les documents commerciaux dématérialisés, suivre les envois, etc.</li> <li>Des expéditions simplifiées grâce aux préférences enregistrées, aux carnets d'adresses, à l'historique d'expédition et à une multitude d'outils pour faciliter les échanges transfrontaliers.</li> </ul>	Gratuit
<b>UPS CampusShip®</b>	UPS CampusShip offre tous les avantages d'ups.com Shipping avec en plus un contrôle centralisé.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comme avec ups.com Shipping, vos collaborateurs peuvent préparer leurs expéditions depuis différents sites sur ups.com, mais avec un contrôle administrateur centralisé.</li> <li>Des administrateurs désignés peuvent créer plusieurs directives d'expédition, faire un suivi précis des coûts d'expédition par service ou endroit géographique et produire des rapports d'utilisation détaillés.</li> </ul>	Gratuit
<b>WorldShip®</b>	Un logiciel efficace d'expédition et de suivi pour les clients qui expédient de grands volumes de colis ou de fret aérien.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Logiciel d'expédition d'avant-garde qui s'adapte à l'ensemble du portefeuille d'expédition UPS, incluant les services contractuels supplémentaires.</li> <li>Choisissez parmi plusieurs options pour saisir les données d'expédition, de la saisie manuelle à la saisie entièrement automatisée.</li> <li>Simplifiez le traitement des expéditions en personnalisant les paramètres par défaut pour qu'ils correspondent à vos préférences d'expédition.</li> <li>Connectez le logiciel WorldShip à vos systèmes comptables et à votre Service Clients pour une communication transparente entre vos différents départements.</li> <li>Créez des étiquettes personnalisées avec le logo de votre entreprise ou des informations promotionnelles.</li> </ul>	Gratuit
<b>UPS Developer Kit</b>	Intégrez directement les fonctions d'expédition UPS à votre site Internet ou à votre système d'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gamme d'interfaces de programmation d'applications (API) qui offre à vos programmeurs et intégrateurs la flexibilité nécessaire pour intégrer la fonctionnalité d'expédition UPS directement dans vos systèmes et vos sites internet. Les API améliorent la productivité grâce à l'automatisation des processus commerciaux, en utilisant les dernières technologies et en vous donnant accès à autant de services UPS que vous le souhaitez.</li> <li>Les API du kit du développeur UPS comprennent notamment l'Expédition, la Validation d'adresse, la Localisation (et Plugin), l'Enlèvement, Quantum View®, le Devis, le Suivi (Signature Tracking®), le Délai et UPS TradeAbility®.</li> </ul>	Gratuit
<b>UPS Ready</b>	UPS Ready travaille avec des fournisseurs tiers approuvés pour garantir que les dernières technologies et services UPS soient proposés sur un large éventail de plateformes, de secteurs et de marchés. Ces systèmes vous permettent d'accéder aux solutions UPS tout en vous assurant que les fournisseurs UPS Ready ont été vérifiés, approuvés et certifiés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expérience d'intégration simple et «prête à l'emploi».</li> <li>Intégration aux points de transaction critiques (expédition et suivi fluides).</li> <li>Accès aux services UPS pour les applications d'entreprise.</li> <li>Commodité de servir le client où il le souhaite.</li> </ul>	Gratuit

**Bordereau d'expédition UPS** – Si vous ne pouvez pas utiliser nos solutions d'expédition en ligne, vous devrez compléter manuellement un bordereau d'expédition UPS pour chaque envoi. Veuillez noter que certains services en option, notamment les services COD et Retours UPS, ne seront pas disponibles lors de l'utilisation d'un bordereau UPS manuel.

### Conseil pour gagner du temps

Veuillez visiter [www.ups.com](http://www.ups.com) pour davantage de renseignements sur nos solutions d'expédition en ligne.

### Important.

Assurez-vous que les renseignements indiqués sur le document d'expédition UPS soient complets et exacts. Ils doivent en outre être conformes à ceux figurant sur les documents d'exportation, s'il y a lieu.

## Services de visibilité UPS

### Plusieurs moyens pratiques pour suivre vos colis en ligne même lors de vos déplacements.

UPS propose l'offre la plus complète pour suivre vos envois et obtenir des preuves de livraison de différentes façons.

<b>Suivi UPS</b>	Suivez simultanément 25 expéditions sur <a href="http://www.ups.com">www.ups.com</a> .	Gratuit.
<b>Suivi par numéro de référence</b>	Vous pouvez suivre vos colis à l'aide de vos propres numéros de référence internes ou codes clients. Utilisez cette référence prédéfinie pour suivre un envoi, tout comme avec un numéro de suivi UPS habituel. Lorsque vous utilisez <a href="http://ups.com">ups.com</a> Shipping, WorldShip ou UPS CampusShip, ces mêmes numéros de référence vous permettent d'affecter vos coûts plus facilement aux services ou aux clients concernés.	Gratuit.
<b>UPS SMS Tracking</b>	Vous permet de suivre vos envois où que vous soyez, via votre téléphone portable.	Gratuit.
<b>Preuve de livraison (POD)<sup>1</sup></b>	Idéal pour les clients qui n'ont pas accès à Internet. Sur demande, UPS vous fournira la preuve de livraison par courrier.	Chaque transmission par courrier fera l'objet d'un supplément de CHF 8,75 facturé au demandeur.
<b>API Suivi UPS</b>	Permettez à vos clients d'accéder aux informations de suivi des colis via votre site Internet. Le suivi peut aussi s'effectuer à l'aide de votre numéro de commande ou de votre numéro de référence.	Gratuit.
<b>API UPS Signature Tracking</b>	L'API UPS Signature Tracking vous permet d'obtenir des informations utiles sur la preuve de livraison, et notamment l'adresse de livraison et une image numérisée de la signature du destinataire. Les informations comptables d'UPS sont nécessaires pour accéder à la preuve de livraison en ligne. Seuls vos clients autorisés y auront accès.	Gratuit.
<b>Photo de la livraison</b>	Idéal pour les clients absents au moment de la livraison – ce service leur permettra de localiser facilement le colis, laissé par le conducteur à un endroit sûr, si disponible. <sup>1</sup>	Gratuit.

Profitez de nos **services de visibilité** pour suivre et gérer de manière centralisée vos envois de petits colis et de fret.

Service	Description	Caractéristiques	Montant
<b>UPS My Choice pour les entreprises</b>	Outil de suivi gratuit pour visualiser et gérer tous vos envois entrants et sortants.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gérez toutes vos expéditions entrantes et sortantes sur un tableau de bord interactif.</li> <li>Ajoutez plusieurs utilisateurs pour votre entreprise.</li> <li>Inscrivez-vous en ligne avec une adresse professionnelle.</li> <li>Ouvrez un nouveau compte ou ajoutez un compte existant.</li> <li>Gérez facilement vos retours et vos réclamations.</li> </ul>	Gratuit.
<b>Quantum View Notify</b>	Un service automatisé d'e-mail ou de texto SMS qui informe les destinataires concernés dès qu'une expédition est envoyée, reprogrammée ou livrée.	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Notification d'expédition:</b> comprend la date d'expédition, un lien de suivi et la date de livraison programmée.</li> <li><b>Notification d'anomalie:</b> vous informe de la reprogrammation de la livraison en cas de retard.</li> <li><b>Notification de livraison:</b> indique tous les détails de l'envoi et de la livraison, y compris l'heure de livraison et le nom du destinataire.</li> </ul> <p><i>Quantum View Notify est une option du menu des préférences <a href="http://ups.com">ups.com</a> Shipping, UPS CampusShip ou WorldShip.</i></p>	Gratuit.
<b>Quantum View Manage</b>	Informations accessibles en ligne sur les exportations et importations UPS, les données de facturation et le dédouanement des importations.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Affichez trois types d'informations: envois sortants, envois entrants et « facturation alternée ».</li> </ul>	Gratuit.
<b>Quantum View Data</b>	Informations sur la facturation et les expéditions pouvant être importées dans vos bases de données internes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Choisissez un format de fichier .CSV, .XML ou .TXT pour une meilleure compatibilité logicielle.</li> <li>Les informations sont actualisées toutes les heures et les fichiers de données restent disponibles sur <a href="http://www.ups.com">www.ups.com</a> pendant sept jours.</li> <li>Profitez de l'option de téléchargement automatisée et évitez d'avoir à consulter le site Internet de manière répétitive.</li> </ul>	Gratuit.
<b>Flex Global View</b>	Apporte une meilleure visibilité à votre chaîne logistique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour suivre et obtenir des notifications proactives lors des étapes-clés, depuis la commande jusqu'à la livraison finale, pour toutes les solutions de fret proposées par UPS Supply Chain Solutions.</li> </ul>	Gratuit.

## Services UPS e-commerce

Service	Description	Caractéristiques	Montant
<b>UPS® Marketplace Shipping (Expédition de site marchand UPS)<sup>2</sup></b>	UPS marketplace shipping est une solution qui vous permet de gérer vos envois sur diverses plates-formes de commerce électronique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Importez automatiquement vos commandes et exportez les informations d'expédition vers vos sites marchands et vos magasins en ligne.</li> <li>Gagnez du temps et réduisez les erreurs de saisie en expédiant en quelques clics.</li> <li>Éliminez le suivi manuel grâce aux notifications automatiques UPS envoyées à vos clients.</li> <li>Bénéficiez de remises sur vos envois et payez avec des cartes de crédit, un compte PayPal™ ou un compte UPS.</li> </ul>	Gratuit.

**Important.** Quantum View Manage et Quantum View Data nécessitent un code utilisateur et PIN sécurisé, disponible auprès de votre attaché commercial UPS. Vous souhaitez en savoir plus sur notre déclaration de confidentialité ? Veuillez visiter [www.ups.com](http://www.ups.com). **Remarque** Nos frais complémentaires et nos frais relatifs aux services en option sont indiqués hors taxes. Le taux de TVA sera celui en vigueur, si applicable.

<sup>\*</sup> Ne s'applique pas au service UPS Worldwide Express Freight.

<sup>1</sup> Le colis sera laissé uniquement si le conducteur trouve un endroit sûr et si le colis ne nécessite pas que le destinataire soit présent au moment de la livraison.

<sup>2</sup> uniquement disponible pour les clients eBay et Amazon.

# Comment UPS peut-il m'aider à améliorer ma trésorerie?

## Service de livraison contre remboursement UPS

UPS vous propose le service de **Livraison contre remboursement UPS** pour des destinations nationales ou européennes.

Service	Description	Caractéristiques	Frais
<b>Livraison contre remboursement (COD) UPS*</b>	UPS tentera d'encaisser le paiement de vos marchandises en espèces, par carte ou paiement sans contact auprès de vos clients à la livraison.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lorsqu'un paiement en espèces est encaissé, le montant maximum est l'équivalent de 5 000,- USD en monnaie locale, par destinataire et par jour (CHF 3 500,- en Suisse).</li> <li>Selon le pays de destination, votre client a également la possibilité d'effectuer le paiement des marchandises dans un relais UPS Access Point™ lors de la collecte de son colis. Le montant maximum du COD est l'équivalent de 1 000 USD en monnaie locale. Les méthodes de paiement varient selon les relais UPS Access Point™ - pour plus d'informations, visitez la page «Adresses» sur <a href="http://www.ups.com">www.ups.com</a></li> <li>UPS accepte les envois contre remboursement (COD) pour les livraisons nationales, au sein de l'Union européenne et en Norvège. La somme perçue vous sera généralement remise dans un délai d'une semaine à compter de la livraison de vos marchandises.</li> <li>Les codes postaux d'un pays donné ne bénéficient pas tous du service COD. Pour vérifier si votre destination se trouve dans une zone COD, veuillez contacter votre service clientèle UPS.</li> </ul>	Pour chaque envoi contre remboursement (COD), 1% du montant recouvré ou un minimum de CHF 36,75 vous sera facturé en plus des frais de transport.

## Solutions de facturation électronique UPS

UPS peut vous aider à contrôler, analyser et affecter rapidement et efficacement les frais de transport.

Service	Description	Caractéristiques	Frais
<b>UPS Billing Centre (Centre de facturation UPS)</b>	Consultez, payez et contestez vos factures UPS rapidement et en toute sécurité sur <a href="http://ups.com">ups.com</a> .	<p>Le Centre de facturation UPS vous permet d'effectuer les opérations suivantes 24 heures sur 24 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Accéder aux factures au format PDF, CSV et XML, ainsi qu'aux documents d'expédition connexes.</li> <li>Recevoir automatiquement les nouvelles factures par e-mail.</li> <li>Configurer une série de notifications pour suivre le solde de votre compte.</li> <li>Payer avec différents moyens, des cartes de débit aux portefeuilles numériques.</li> <li>Configurer des paiements automatiques échelonnés et plafonnés.</li> <li>Soumettre des demandes de remboursement dans le cadre de notre service garanti et contester des factures.</li> <li>Appliquer les avoirs aux paiements futurs.</li> </ul> <p>Vous pouvez inscrire votre compte au Centre de facturation UPS via la page de facturation sur <a href="http://ups.com">ups.com</a>. Veuillez vous munir à cet effet d'une facture récente n'excédant pas 45 jours.</p>	Gratuit

### Remarque

Nos frais complémentaires et nos frais relatifs aux services en option sont indiqués hors taxes. Le taux de TVA sera celui en vigueur, si applicable.

\*Ne s'applique pas au service UPS Worldwide Express Freight.

# Comment UPS peut-il m'aider pour le retour de mes marchandises?

## Retours UPS

Vous pouvez organiser le retour de vos marchandises aussi facilement que vous les avez expédiées. Que vous ayez besoin de retourner un envoi dans une ville proche en Europe ou dans le reste du monde, les services Retours UPS simplifient considérablement le processus en répondant à tous vos besoins de logistique inversée.

Service	Description	Frais
<b>UPS Retours Plus</b>		
<b>UPS Retours Plus 1 Tentative</b>	Vous permet de demander l'enlèvement d'un colis ou d'une palette qui doit vous revenir rapidement. Le chauffeur fait une tentative d'enlèvement. S'il ne peut récupérer la marchandise, il laisse l'étiquette sur place. Ainsi, le client devra simplement apposer cette étiquette sur la marchandise à retourner avant de contacter UPS pour organiser un enlèvement ou de l'apporter dans un centre UPS. Pour connaître la disponibilité de ce service, veuillez consulter les remarques ci-dessous.	CHF 10,30 par colis (ou par palette avec le service WW Express Freight) en plus du prix de réception / d'importation de l'envoi.
<b>UPS Retours Plus 3 Tentatives*</b>	Vous permet de demander l'enlèvement d'un colis qui doit vous revenir rapidement. Le chauffeur UPS tentera d'enlever votre colis pendant trois jours ouvrables consécutifs. S'il n'a pas pu récupérer l'envoi après 3 tentatives, l'étiquette sera retournée à UPS et vous devrez redemander l'enlèvement. Pour connaître la disponibilité de ce service, veuillez consulter les remarques ci-dessous.	CHF 14,10 par colis en plus du prix de réception / d'importation de l'envoi.
<b>Retours UPS</b>		
<b>Impression de l'Etiquette Retour UPS</b>	Ce service vous permet de créer une étiquette que vous pouvez joindre aux marchandises expédiées vers plus de 135 pays à travers le monde. Vous pouvez également distribuer les étiquettes séparément. Les clients n'ont plus qu'à l'apposer sur la marchandise à retourner, puis contacter UPS pour organiser un enlèvement ou l'apporter dans un centre UPS. Pour connaître la disponibilité de ce service ou l'emplacement des centres UPS, appelez UPS au 044 200 41 00 (Suisse) / 0 800 88 88 33 (Liechtenstein) ou visitez le site <a href="http://www.ups.com">www.ups.com</a> .	CHF 2,00 par colis (ou par palette avec le service WW Express Freight) en plus du prix de réception / d'importation de l'envoi.
<b>Etiquette Retour électronique UPS</b>	Vous permet d'envoyer par e-mail une étiquette Retour aux clients dans plus de 135 pays. Votre client imprime lui-même l'étiquette Retour ainsi qu'un récépissé avant de contacter UPS pour organiser un enlèvement ou d'apporter la marchandise à retourner dans un centre UPS. Pour connaître la disponibilité de ce service ou l'emplacement des centres UPS, appelez UPS au 044 200 41 00 (Suisse) / 0 800 88 88 33 (Liechtenstein) ou visitez le site <a href="http://www.ups.com">www.ups.com</a> .	CHF 2,55 par colis (ou par palette avec le service WW Express Freight) en plus du prix de réception / d'importation de l'envoi.
<b>Service Retour autorisé UPS*</b>	Ce service, disponible sur base contractuelle, est la solution idéale pour les clients qui expédient beaucoup. Il s'adresse principalement aux retours de produits de dimension, poids ou valeur identiques, comme par exemple des cartouches d'imprimante. Grâce à ce service, vous pouvez commander directement à UPS des étiquettes Retour pré-imprimées que vous pouvez soit joindre à vos envois, soit envoyer séparément par courrier. Votre client n'a plus qu'à apposer l'étiquette sur le colis et à contacter UPS pour organiser l'enlèvement.	Un service sur base contractuelle.
<b>UPS Returns Exchange*</b>	Un service spécial, par lequel le chauffeur UPS livre un article de remplacement et enlève en même temps un article similaire à renvoyer. L'emballage de l'article de remplacement est réutilisé pour l'article enlevé, de manière à ce que le processus de retour soit rapide et efficace. Ce service contractuel est idéal pour les remplacements sous garantie et les échanges de produits.	CHF 22,05 par colis en plus des coûts d'exportation et d'importation correspondants.
<b>UPS Returns Pack and Collect*</b>	Un service personnalisable qui vous donne le contrôle total des retours. Planifiez l'enlèvement du produit à renvoyer à un endroit et dans des délais particuliers. Un chauffeur UPS arrivera alors avec un emballage fourni par UPS et il enlèvera le produit à renvoyer. Vous pouvez même avoir le choix d'une ou trois tentatives d'enlèvement, selon vos besoins.	Service sur base contractuelle. Pour une tentative d'enlèvement, en plus des coûts d'importation correspondants: CHF 20,10 pour les enlèvements avec un petit carton UPS (carton de type 2). CHF 23,50 pour les enlèvements avec un carton moyen UPS (carton de type 3). CHF 27,30 pour les enlèvements avec un grand carton UPS (carton de type 1). Pour trois tentatives d'enlèvement, en plus des coûts d'importation correspondants: CHF 23,50 pour les enlèvements avec un petit carton UPS (carton de type 2). CHF 27,70 pour les enlèvements avec un carton moyen UPS (carton de type 3). CHF 31,25 pour les enlèvements avec un grand carton UPS (carton de type 1).
<b>UPS Returns Manager™</b>	Un portail situé sur <a href="http://ups.com">ups.com</a> où les expéditeurs peuvent gérer la politique de retour de leur entreprise pour un numéro de compte spécifique et où chaque envoi devient désigné comme «préautorisé» pour que le consommateur puisse effectuer un retour. Les consommateurs peuvent ensuite obtenir une étiquette retour simplement en suivant un colis livré. Les consommateurs peuvent soit imprimer eux-mêmes une étiquette de retour, soit l'envoyer par courrier électronique pour impression.	Gratuit.

**Accès facile** – Les Retours UPS sont accessibles instantanément. Tous les services peuvent être utilisés avec les systèmes d'expédition gratuits d'UPS: [ups.com](http://ups.com) Shipping, WorldShip, UPS CampusShip ou les systèmes EDI host-to-host.

### Remarques

- Pour les retours nationaux et au sein de l'Union européenne, la totalité du processus de retour peut être traitée avec l'étiquette Retour uniquement. Il n'y a pas de contrat avec le client qui effectue le retour.
- Les expéditions à destination ou en provenance des pays en dehors de l'Union européenne nécessitent l'étiquette Retour ainsi qu'une facture pour faciliter le dédouanement. Les réglementations et exigences relatives aux documents nécessaires pour les marchandises individuelles varient d'un pays à l'autre. Il est essentiel de consulter les stipulations concernant les documents propres aux divers types de marchandises pour le pays d'origine et le pays de destination. Des autorisations et notations spéciales pour les documents accompagnant les envois pourraient être nécessaires selon le type de marchandises et son utilisation.
- Si un envoi international est retourné dans un pays différent du pays de résidence de la personne qui le demande, un contrat client est indispensable.
- Les services d'enlèvement UPS Retours Plus 1 Tentative et UPS Retours Plus 3 Tentatives sont disponibles dans l'Union européenne ainsi que dans les pays et territoires suivants: Canada, États-Unis, Liechtenstein, Mexique, Norvège, Porto Rico, Russie, Suisse.

- Les frais de transport pour les colis retours sont facturés après leur entrée dans le système UPS. Les suppléments pour les services UPS Retours Plus 1 Tentative, UPS Retours Plus 3 Tentatives, UPS Returns Exchange et UPS Returns Pack and Collect sont facturés au moment de la demande. Les suppléments pour les services Impression de l'Etiquette Retour UPS, Etiquette Retour électronique UPS et Import Control sont facturés après que le colis correspondant ait pénétré dans le système UPS.
- Tous les Retours UPS sont soumis aux conditions de transport d'UPS.
- Des frais peuvent s'appliquer lorsqu'une demande d'enlèvement est faite en Allemagne, Belgique, Espagne, France, Italie, Pays-Bas, Pologne ou au Royaume-Uni pour un retour avec les services Impression de l'Etiquette Retour UPS ou Etiquette Retour électronique UPS. Ces frais sont facturés au demandeur au moment de la demande ou peuvent être payés en espèces au moment de la collecte du retour.

### Remarque

Nos frais complémentaires et nos frais relatifs aux services en option sont indiqués hors taxes. Le taux de TVA sera celui en vigueur, si applicable.

\* Ne s'applique pas au service UPS Worldwide Express Freight.

## Quels sont les services en option proposés par UPS?

Service	Description	Frais
<b>Valeur déclarée pour le transport</b>	UPS garantit automatiquement tout envoi contre les pertes et dommages jusqu'à une certaine valeur, conformément aux dispositions énoncées dans la partie Responsabilité. Grâce à la Valeur déclarée pour le transport, vous pouvez augmenter la limite de la responsabilité d'UPS pour les pertes prouvées en déclarant une valeur supérieure pour le transport sur les documents d'expédition UPS. La valeur maximale déclarée par colis individuel est de 50 000.- USD ou l'équivalent en monnaie locale. Veuillez consulter les «Conditions Générales de Transport UPS» pour tous renseignements complémentaires.	Des frais représentant 1% de la valeur déclarée pour le transport ou un minimum de CHF 12,60.
<b>UPS Standard – Livraison le samedi</b>	Profitez de la commodité d'une livraison le samedi avant la fin de la journée grâce au service UPS Standard le samedi. Ce service est disponible depuis la Belgique, le Danemark, l'Allemagne, la Finlande, la France, l'Irlande, l'Italie, le Luxembourg, les Pays-Bas, la Norvège, l'Autriche, la Pologne, le Portugal, l'Espagne, la Suède, la Suisse, la République tchèque, la Hongrie et le Royaume-Uni vers les huit pays suivants: la Belgique, l'Allemagne, la France, l'Italie, les Pays-Bas, la Pologne, l'Espagne et le Royaume-Uni.	Expédiez vos colis vers un point de retrait UPS: aucun frais supplémentaire ne s'ajoute à vos frais d'expédition habituels.
<b>UPS Express – Livraison le samedi</b>	Pour les envois urgents de colis ou de palettes, UPS propose un service de livraison le samedi, très pratique. Les délais de livraison varient en fonction du service d'expédition que vous choisissez ainsi que de l'origine et de la destination de votre envoi. Pour les envois WW Express Freight, ce service est uniquement disponible vers certaines destinations aux Etats-Unis et au Canada. Pour tout renseignement sur la disponibilité du service, contactez votre service clientèle UPS au 044 200 41 00 (Suisse) / 0 800 88 88 33 (Liechtenstein) ou visitez <a href="http://www.ups.com">www.ups.com</a> .	<b>Express Freight:</b> CHF 260,20 par envoi seront facturés, en plus des frais de transport. <b>Tous les autres services:</b> CHF 115,75 par envoi seront facturés, en plus des frais de transport.
<b>Signature exigée</b>	Généralement, UPS exige la signature du destinataire pour toutes les livraisons. Exceptionnellement, les livraisons dans certains pays sont autorisées en «Driver Release» (livraison dans les locaux du destinataire sans qu'il ne soit nécessaire d'avoir une signature) ou en «Letter Box Release». La livraison en «Letter Box Release» est une version sécurisée proposée par un prestataire de services qui permettra de déposer certains colis résidentiels dans une boîte aux lettres sans signature. Utilisez Signature Exigée pour empêcher l'utilisation de «Driver Release» ou «Letter Box Release» dans les pays concernés.	Une somme de CHF 1,75 par envoi sera facturée.
<b>Signature d'un adulte obligatoire</b>	Utilisez Signature d'un adulte obligatoire pour éviter que des mineurs n'acceptent des livraisons de certaines marchandises, pour des raisons légales ou autres. Ceci peut s'appliquer aux boissons alcoolisées, aux produits à base de tabac (voir «Envoi d'articles prohibés sur base contractuelle avec UPS» décrits dans la partie <a href="#">Articles prohibés et restrictions de service</a> ) ou également à des produits que vous préférez voir réceptionner par un adulte.	Une somme de CHF 5,45 par envoi sera facturée.
<b>Livraison directe uniquement</b>	L'option Livraison directe uniquement ne permet que la livraison à l'adresse mentionnée sur le bordereau d'expédition. Les colis envoyés avec cette option ne peuvent être réacheminés, redirigés ou livrés à une adresse différente. Les colis en Livraison directe uniquement peuvent être livrés en «Driver release» ou en «Letter box release» à l'adresse indiquée sur le bordereau. L'option Livraison directe uniquement est disponible pour les envois résidentiels et commerciaux.	Une somme de CHF 3,00 par colis sera facturée.
<b>UPS Delivery Intercept - Destinataire</b>	En tant qu'expéditeur, vous pouvez demander à UPS d'effectuer l'une des actions suivantes sur votre colis, une fois que vous l'avez remis à UPS: <ul style="list-style-type: none"> <li>Faire retourner le colis à votre adresse*</li> <li>Rediriger le colis vers une nouvelle adresse ou vers un point de retrait UPS*</li> <li>Faire livrer le colis à une date ultérieure*</li> </ul> <p>Lorsque le colis est suivi, le statut de la demande d'interception de livraison UPS sera affiché. Les expéditeurs peuvent effectuer cette demande via l'historique des expéditions avec les systèmes WorldShip®, UPS CampusShip®, via l'expédition sur <a href="http://ups.com">ups.com</a>, Quantum View Manage® ou encore le suivi UPS sur <a href="http://ups.com">ups.com</a>. La demande peut également être effectuée par téléphone auprès d'UPS.</p> <p>*Des frais de transport supplémentaires ainsi que tous les suppléments en vigueur peuvent être appliqués.</p>	DaChangement de date – CHF 3,90 (par téléphone), CHF 3,50 (web en tant qu'invité); Changement d'adresse – CHF 3,90 (par téléphone), CHF 2,75 (web en tant qu'invité); Redirection vers un UPS Access Point – CHF 3,90 (par téléphone), gratuit (web en tant qu'invité); Retour à l'expéditeur – gratuit.
<b>UPS Delivery Intercept (UPS MyChoice et destinataire en tant qu'invité)</b>	Les destinataires particuliers peuvent gérer leurs livraisons en ligne via une plateforme ou via l'application mobile UPS. Cela permet aux expéditeurs d'offrir un service client et une expérience d'achat optimisés. Les options de demande de modification de livraison disponibles comprennent: <ul style="list-style-type: none"> <li>Fournir des instructions sur l'endroit où déposer un colis (par exemple, le laisser chez un voisin à proximité de l'adresse initiale)</li> <li>Replanifier la livraison à une date ultérieure*</li> <li>Livrer un colis national éligible dans un point de retrait UPS®*</li> <li>Modifier le lieu de livraison d'un colis national*</li> <li>Retourner un colis à l'expéditeur*</li> </ul> <p>Les demandes peuvent être effectuées via un compte UPS My Choice®, lors du suivi UPS sur <a href="http://ups.com">ups.com</a>, via l'application mobile ou par téléphone. Les expéditeurs ont la possibilité de faire facturer ces frais sur leur compte.</p> <p>*Des frais de transport supplémentaires ainsi que tous les suppléments en vigueur peuvent être appliqués.</p>	LieffInstructions de livraison – gratuit; Changement de date – gratuit (UPS My Choice & Web en tant qu'invité), CHF 3,90 (par téléphone); Redirection vers un UPS Access Point – gratuit (UPS My Choice & Web en tant qu'invité), CHF 3,90 (par téléphone); Changement d'adresse – CHF 2,75 (UPS My Choice), CHF 3,50 (web invité), CHF 3,90 (par téléphone); Retour à l'expéditeur – gratuit.
<b>Compensation carbone UPS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>UPS calcule les émissions de CO2 générées par le transport de votre colis.</li> <li>Pour compenser ces émissions, UPS achète et annule des crédits carbone issus de projets certifiés qui réduisent ou éliminent les gaz à effet de serre.</li> <li>Les méthodes de calcul des émissions d'UPS sont conformes au Protocole des gaz à effet de serre (GHG Protocol), ont été vérifiées et confirmées par un organisme indépendant (lors de l'audit, aucun élément n'a été identifié permettant de formuler une réserve ou une contestation).</li> <li>L'étiquette d'expédition affichera le logo UPS carbone neutre. Si vous activez les notifications par e-mail, votre destinataire recevra également un e-mail avec le logo UPS carbone neutre.</li> <li>Disponible pour les clients utilisant un système d'expédition automatisé UPS.</li> </ul>	Une somme de CHF 0,25 par colis sera facturée pour les envois domestiques UPS Express Plus et UPS Express. Une somme de CHF 0,40 par colis sera facturée pour les envois domestiques UPS Express Saver ainsi que pour les envois UPS Standard en dehors de la Suisse. Une somme de CHF 1,05 par colis sera facturée pour les envois UPS Express Plus, UPS Express, UPS Express Saver et UPS Expedité en dehors de la Suisse et CHF 21,75 par palette pour les envois UPS Worldwide Express Freight.

### Remarque

Nos frais complémentaires et nos frais relatifs aux services en option sont indiqués hors taxes. Le taux de TVA sera celui en vigueur, si applicable.

\* Ne s'applique pas au service UPS Worldwide Express Freight.

# Quels frais complémentaires peuvent s'appliquer?

Service	Description	Frais
<b>Supplément carburant</b>	Les pourcentages et les montants du supplément carburant, les points de déclenchement associés et les méthodes de calcul sont sujets à modification sans préavis.	Ce supplément s'applique aux frais de transport ainsi qu'aux services complémentaires suivants: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Livraison le samedi</li> <li>• Livraison et enlèvement dans des zones éloignées et les zones difficiles d'accès</li> <li>• Service de livraison résidentielle</li> <li>• Supplément pour grand colis.</li> <li>• Limites maximales de palette dépassées</li> <li>• Frais de manutention complémentaire</li> <li>• Supplément pour limites maximales dépassées</li> <li>• Suppléments forte demande</li> <li>• Supplément pour hausse d'activité</li> </ul> <p>Les dernières informations sur les éventuels suppléments carburant applicables sont consultables sur le site <a href="http://www.ups.com">www.ups.com</a>.</p>
<b>Service de livraison résidentielle</b>	UPS offre des services de livraison à des adresses commerciales et résidentielles. Une livraison résidentielle est faite à un domicile, et cette définition inclut les entreprises gérées à partir d'un domicile qui est également utilisé en tant que logement privé.	<b>WW Express Freight</b> Une somme de CHF 134,00 par envoi sera facturée en plus des frais de transport. <b>Tous les autres services principaux</b> Une somme de CHF 4,70 par envoi sera facturée en plus des frais de transport.
<b>Correction d'adresse</b>	Si une erreur s'est glissée dans le libellé de l'adresse et que la bonne adresse se trouve dans le même pays de destination, UPS fera tout son possible pour trouver l'adresse exacte et livrer le colis.	Une somme de CHF 14,80 par colis sera facturée à l'expéditeur en plus des frais de transport.
<b>Gestion spéciale des envois non livrables</b>	Tout envoi national sera retourné automatiquement par notre service UPS Standard (si disponible) dans le cas où, après avoir pris les mesures nécessaires pour essayer de livrer l'envoi, UPS n'y parvient pas. Le payeur des frais de l'envoi initial devra régler les frais de retour comprenant les frais de transport et de carburant.  Pour tous les envois internationaux, UPS contactera l'expéditeur et traitera l'envoi selon ses instructions. Les frais de transport et un supplément seront facturés à l'expéditeur pour le traitement de chaque envoi non livrable.	Frais de réception / d'importation applicables.  Une somme de CHF 10,15 sera facturée pour chaque envoi non livrable en plus des frais de transport.
<b>Service d'enlèvement et de livraison dans des zones éloignées</b>	UPS fournit un service d'enlèvement ou de livraison dans des zones urbaines et rurales. Un supplément s'applique pour tout enlèvement ou livraison effectués dans des zones considérées comme éloignées.	<b>Enlèvement</b> Domestique/ International CHF 0,91 par kg / CHF 45,85 minimum. <b>Livraison</b> Domestique/ International CHF 0,91 par kg / CHF 45,85 minimum.
<b>Service d'enlèvement et de livraison dans des zones difficiles d'accès</b>	Ce supplément s'applique aux enlèvements et livraisons (domestiques et internationales) dans des zones difficiles d'accès.	<b>Enlèvement</b> Domestique/ International CHF 0,91 par kg / CHF 45,85 minimum. <b>Livraison</b> Domestique CHF 0,91 par kg / CHF 45,85 minimum. International CHF 1,10 par kg / CHF 55,00 minimum.
<b>Frais de traitement internationaux</b>	Depuis le 8 septembre 2025, des frais de traitement internationaux s'appliquent à tous les envois UPS Worldwide Express®, UPS Worldwide Express Plus®, UPS Worldwide Express NA1®, UPS Worldwide Expedited® et UPS Worldwide Saver® importés aux États-Unis.	CHF 2,25 par envoi.
<b>Refus de paiement par le destinataire ou le tiers</b>	Ce supplément s'applique lorsque l'expéditeur choisit que le destinataire ou un tiers paiera les frais de transport et que la société facturée refuse de les régler.	En cas de non-paiement une somme de CHF 21,70 par envoi sera facturée à l'expéditeur en plus des frais de transport et de tous autres montants exigibles.
<b>Frais pour numéro de compte manquant ou non valide</b>	Si le destinataire ou un tiers est choisi pour payer les frais de transport et si le compte de facturation est non valide ou manquant, UPS lance des recherches pour retrouver le numéro de compte correct.	Une somme de CHF 19,70 par envoi sera facturée à l'expéditeur pour frais de traitement, que le numéro de compte soit trouvé ou non.
<b>Paiement en retard</b>	UPS vous fera parvenir une facture correspondant à la prestation de services. Cette facture comporte une échéance de paiement. Si UPS ne reçoit pas votre règlement au plus tard à cette date, des frais exceptionnels pour retard de paiement vous seront facturés. En outre, en cas de non-paiement, UPS se réserve le droit de facturer des intérêts sur le montant non réglé à l'échéance de la facture. Le taux d'intérêt est indiqué sur la facture et est déterminé par les taux d'intérêt en vigueur.	8% du montant facturé ou un maximum de CHF 43,00.
<b>Frais pour une facture papier</b>	UPS vous facturera pour les services rendus selon votre méthode préférée. Vous devrez payer des frais pour chaque facture papier qui vous sera envoyée si vous choisissez de ne pas de la recevoir par voie électronique.  Pour éviter ces frais, veuillez inscrire votre compte au Centre de facturation UPS (Billing Center) sur <a href="http://ups.com">ups.com</a> à l'aide d'une facture de moins de 45 jours. Vous recevrez ensuite vos prochaines factures par voie électronique.	CHF 10,30 par facture.
<b>Taux de change</b>	Les frais imputés sur le compte du payeur en devise étrangère seront convertis dans la devise du payeur en utilisant un taux de change hebdomadaire fourni par les principales banques.	En outre, des frais de change équivalents à 0,75% du montant converti s'appliqueront.
<b>Frais de transmission des droits et taxes</b>	Pour les envois internationaux lorsque la personne qui paie les droits et taxes ne se trouve pas dans le pays de destination.	Une somme de CHF 31,05 par envoi sera facturée à la personne qui paie les frais de transport.
<b>Frais de manutention complémentaire<sup>1</sup></b>	Une manutention complémentaire s'applique pour les cas suivants: <ul style="list-style-type: none"> <li>• tout article qui n'est pas entièrement emballé dans un conteneur d'expédition en carton ondulé, incluant les pneus.</li> <li>• tout colis dont l'emballage extérieur n'est pas en carton ondulé, comme : toile, cuir, métal, bois, plastique rigide, plastique souple (ex: sac plastique) ou mousse de polystyrène expansé (ex: styromousse).</li> <li>• tout article de forme cylindrique, comme : fûts, seaux, boîtes, bidons, tubes d'expédition ou baquets.</li> <li>• tout colis dont le côté le plus long dépasse 100 cm (39,5 inches) ou le deuxième côté le plus long dépasse 76 cm (30 inches).</li> <li>• tout colis d'un poids réel supérieur à 25 kg (55 livres).</li> <li>• chaque colis dont le poids moyen par colis est supérieur à 25 kg (55 livres) et dont le poids de chaque colis n'est pas spécifié dans le document source ou dans le système d'expédition automatisé d'UPS utilisé.</li> </ul> <p>UPS se réserve le droit de facturer une taxe de manutention complémentaire pour tout colis qui, à l'entière discrétion d'UPS, nécessite une manutention spéciale.</p> <p>Au vu de la manutention complémentaire requise de notre côté et des retards potentiels en découlant dans le traitement de ces envois, UPS n'offre pas de garantie de remboursement pour ces envois. UPS ne rembourse pas les frais d'expédition si les envois requérant une manutention complémentaire ne sont pas livrés à la date normalement planifiée pour ce type d'envoi.</p>	Une somme de CHF 14,70 par colis sera facturée en plus des frais de transport.

<sup>1</sup> En raison du travail de manutention supplémentaire exigé et des retards éventuels qui peuvent résulter du traitement de ces expéditions, UPS n'applique pas de garantie de remboursement pour ces envois. UPS ne rembourse donc pas les frais d'expédition si des expéditions sont soumises aux frais de manutention complémentaire, au supplément pour grand colis ou pour limites maximales de palette dépassées ne sont pas livrés à l'heure prévue.

**Remarque** Nos frais complémentaires et nos frais relatifs aux services en option sont indiqués hors taxes. Le taux de TVA sera celui en vigueur, si applicable.

\* Ne s'applique pas au service UPS Worldwide Express Freight.

Service	Description	Frais
<b>Frais de service hebdomadaire</b>	Un chauffeur UPS passera chaque jour ouvrable pour enlever vos envois. Un supplément hebdomadaire s'appliquera pour ce service.	CHF 12,50 par semaine sera facturé en plus des frais de transport.
<b>Enlèvement sur appel<sup>1</sup></b>	<p>Vous pouvez faire enlever votre envoi à votre domicile ou sur votre lieu de travail en programmant un enlèvement en ligne sur <a href="https://www.ups.com">ups.com</a> ou en appelant le 044 200 41 00 (Suisse) / 0 800 88 88 33 (Liechtenstein). UPS enlèvera tous vos colis grâce à une seule demande d'enlèvement. Un service d'enlèvement peut être programmé le jour même ou un autre jour.</p> <p>Le service d'enlèvement sur appel concerne les enlèvements effectués pour les services Etiquette retour électronique, Impression de l'étiquette retour et les enlèvements effectués à l'adresse d'enlèvement habituelle ou de substitution. Les paiements en espèces sont possibles pour le service d'enlèvement sur appel.</p> <p>Le montant varie selon le type de demande d'enlèvement:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le jour même par téléphone</li> <li>Le jour même sur internet</li> <li>Un jour suivant par téléphone</li> <li>Un jour suivant sur internet</li> </ul> <p>Ce montant ne s'applique pas aux:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>enlèvements quotidiens établis par un client (voir frais de service hebdomadaire)</li> <li>enlèvements de colis à retourner incluant les services Retour Plus 1 Tentative et 3 Tentatives. Si un enlèvement UPS Retour Plus 1 Tentative collection est manqué, tous les enlèvements suivants feront l'objet de frais.</li> </ul>	<p><b>Le jour même par téléphone</b> CHF 5,90 par passage seront facturés en plus du coût du transport.</p> <p><b>Le jour même sur internet</b> CHF 4,90 par passage seront facturés en plus du coût du transport.</p> <p><b>Un jour suivant par téléphone</b> CHF 3,95 par passage seront facturés en plus du coût du transport.</p> <p><b>Un jour suivant sur internet</b> CHF 2,95 par passage seront facturés en plus du coût du transport.</p>
<b>UPS Smart Pickup®</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Allie la prévisibilité d'un enlèvement quotidien automatique à la flexibilité d'un enlèvement à la demande. Un conducteur UPS se déplacera dans votre entreprise uniquement lorsque vous aurez un colis à expédier.</li> <li>Lorsque vous traitez un envoi avant l'heure limite de notification indiquée via les systèmes d'expédition WorldShip, UPS CampusShip ou sur <a href="https://www.ups.com">ups.com</a>, un conducteur UPS effectuera automatiquement un enlèvement UPS Smart Pickup le jour même.</li> </ul>	CHF 12,50 par semaine seront facturés en plus des frais d'expédition.
<b>Panneau UPS® Pickup Point - Supplément enlèvement sans colis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le panneau UPS® Pickup Point est une solution pour les retours de produits de santé.</li> <li>Des frais seront facturés lorsqu'un enlèvement lié au panneau UPS® Pickup Point est programmé, mais qu'aucun colis n'est remis à UPS.</li> <li>Ces frais seront facturés au numéro de compte associé au panneau UPS® Pickup Point.</li> <li>Peut s'appliquer aux enlèvements quotidiens, ponctuels et aux UPS Smart Pickup®.</li> <li>S'applique par jour pour les sites UPS® Pickup Point nationaux et internationaux.</li> </ul>	CHF 7,55 par jour.
<b>Collecte aux Jours Précis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un conducteur UPS se rend automatiquement à votre adresse le(s) jour(s) que vous souhaitez, à votre convenance (uniquement du lundi au vendredi).</li> <li>Les frais hebdomadaires dépendent du nombre de jours d'enlèvement souhaité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 jour : CHF 3,15 par semaine.</li> <li>2 jours : CHF 6,25 par semaine.</li> <li>3 jours : CHF 9,40 par semaine.</li> <li>4 jours : CHF 12,50 par semaine.</li> </ul>
<b>Supplément pour grand colis<sup>1</sup></b>	Un colis est jugé comme étant un «grand colis» quand sa longueur et sa circonférence [circonférence = (2 x largeur) + (2 x hauteur)] combinées dépassent 300 cm mais n'excèdent pas 400 cm, dimension maximum pour UPS. Les grands colis sont soumis à un poids minimum facturable de 40 kg. Par ailleurs, le supplément pour grand colis sera applicable. Lorsqu'un supplément est appliqué pour les colis volumineux, aucun autre supplément pour manutention supplémentaire ne sera pas appliqué.	Une somme de CHF 90,15 par colis sera facturée en plus des frais de transport.
<b>Limites maximales dépassées*</b>	UPS ne prendra pas en charge les colis pesant plus de 70 kg ou dont la longueur dépasse 274 cm ou dont la somme de la longueur et de la circonférence [circonférence = (2 x largeur) + (2 x hauteur)] est supérieure à 400 cm. S'ils sont détectés dans le réseau UPS de petits colis, ils feront l'objet de frais complémentaires. Les colis dont la somme de la longueur et de la circonférence est supérieure à 400 cm seront également soumis au supplément pour grand colis.	Une somme de CHF 500,40 par colis sera facturée en plus des frais de transport.
<b>Limites maximales de palette dépassées<sup>1</sup></b>	Selon l'origine et la destination, ce supplément peut être facturé pour certains envois UPS Worldwide Express Freight. Pour déterminer si une origine ou une destination est assujettie au supplément pour limites maximales de palette dépassées, veuillez visiter <a href="https://www.ups.com/assets/resources/media/wweff_max_dim.pdf">https://www.ups.com/assets/resources/media/wweff_max_dim.pdf</a> .	Une somme de CHF 500,40 par palette sera facturée en plus des frais de transport.
<b>Supplément forte demande</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>À certaines périodes de l'année, UPS étend son réseau de livraison afin de répondre à la hausse du volume de colis.</li> <li>Un ou plusieurs suppléments forte demande peuvent s'appliquer à certains colis spécifiques comme les colis volumineux, ceux qui dépassent les limites maximales, ainsi que les colis nécessitant une manutention supplémentaire. Des suppléments forte demande peuvent également être appliqués en période de forte activité, afin de permettre à notre réseau de continuer à fonctionner efficacement.</li> <li>Ce supplément s'ajoutera aux tarifs, suppléments et / ou frais existants.</li> </ul>	Les Informations disponibles sur <a href="https://www.ups.com">www.ups.com</a> .
<b>Supplément facture commerciale papier</b>	Pour les expéditions nécessitant une facture commerciale, un supplément par envoi sera facturé si la facture commerciale n'est pas transmise en format numérique via UPS Paperless Invoice avant son traitement par UPS.	CHF 19,85 par envoi.
<b>Supplément pour hausse d'activité</b>	<p>UPS se réserve le droit de mettre en place un ou plusieurs suppléments pour hausse d'activité sur les colis expédiés pendant certaines périodes définies par UPS à sa seule discrétion. Les informations sur l'application de ce(s) supplément(s) pour hausse d'activité sont présentées sur notre site à la page <a href="https://www.ups.com/surfees">ups.com/surfees</a>.</p> <p>Ce(s) supplément(s) s'applique(nt) de manière cumulative si un colis répond à plusieurs critères spécifiés pour la facturation d'un supplément pour hausse d'activité. Il(s) s'applique(nt) en plus de tous les autres frais, par exemple un supplément pour hausse d'activité peut s'appliquer en même temps qu'un ou plusieurs suppléments forte demande. Aucune dispense, remise ou réduction de quelque nature que ce soit sur le supplément pour hausse d'activité ne s'appliquera, à moins qu'UPS n'accepte par écrit une telle dispense, remise ou réduction en se référant précisément au supplément pour hausse d'activité.</p>	Veillez consulter <a href="https://www.ups.com">ups.com</a> pour plus d'information.
<b>Frais de correction du poids facturé suite audit</b>	<p>Ces frais s'appliqueront dès lors que des corrections seront effectuées sur les frais d'expédition résultant d'écarts entre les mesures fournies et celles auditées par nos services.</p> <p>Ils se déclencheront lorsqu'au cours d'une période de facturation, les corrections des frais d'expédition dépasseront 25% du revenu net initial de l'envoi concerné.</p> <p>Ces frais seront calculés par numéro de compte, sur la base des corrections des frais d'expédition facturés au numéro de compte pendant la période de facturation applicable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CHF 1,50 par envoi faisant l'objet d'une correction des frais d'expédition pendant la période de facturation applicable; ou</li> <li>8% du montant total des corrections des frais d'expédition effectuées pendant la période de facturation applicable, selon le montant le plus élevé des deux.</li> </ul>

<sup>1</sup> L'enlèvement ou le dépôt d'un envoi UPS Worldwide Express Freight® peut être programmé sur [ups.com](https://www.ups.com) ou en appelant UPS. Les enlèvements UPS Worldwide Express Freight ne peuvent pas être combinés avec les enlèvements de petits colis UPS Standard ou Express.

#### Remarque

Nos frais complémentaires et nos frais relatifs aux services en option sont indiqués hors taxes. Le taux de TVA sera celui en vigueur, si applicable.

\* Ne s'applique pas au service UPS Worldwide Express Freight.

Service	Description	Frais
<b>Supplément données colis manquantes</b>	Des frais seront facturés dès lors que l'expéditeur ne fournira pas en temps voulu toutes les informations requises sur ses colis (PLD) à UPS avant leur enlèvement.	Le montant de ce supplément s'élèvera à CHF 4,15 par colis aussi bien pour les expéditions nationales qu'internationales.
<b>Frais de contre-remboursement international (ICOD)</b>	<p>Des frais sont appliqués lorsque les frais d'importation sont perçus au moment de la livraison, ainsi que tous les droits de douane, taxes et autres frais liés à l'expédition restant impayés.</p> <p>Ces frais ne s'appliquent pas si les droits et taxes sont facturés à un numéro de compte UPS avant la livraison. Les destinataires peuvent également éviter ces frais en réglant les frais de douane applicables par voie électronique, avant la livraison via l'Application de traitement des paiements à l'importation (IPPA).</p> <p>L'IPPA est accessible:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Depuis la notification de paiement de l'envoi (envoyée uniquement si l'expéditeur a fourni à UPS les coordonnées du destinataire et que le destinataire a accepté de recevoir nos notifications).</li> <li>• Depuis la page de suivi de votre envoi sur ups.com.</li> </ul>	Des frais peuvent s'appliquer en fonction de la destination et des conditions applicables au destinataire. Veuillez contacter UPS pour plus d'informations.

**Remarque**

Nos frais complémentaires et nos frais relatifs aux services en option sont indiqués hors taxes. Le taux de TVA sera celui en vigueur, si applicable.

\* Ne s'applique pas au service UPS Worldwide Express Freight.

## UPS My Choice®

Grâce à UPS My Choice<sup>1</sup>, les expéditeurs peuvent:

- augmenter la probabilité d'effectuer la livraison dès la première tentative.
- réduire les appels pour des suivis de colis et réduire les retours.
- améliorer la qualité du service clientèle.
- optimiser l'expérience d'achat en ligne de leurs clients.

UPS My Choice offre aux destinataires qui s'inscrivent en ligne un accès en ligne et via leur mobile aux options de livraison flexibles pour gérer les livraisons qui leur sont destinées.

- Le client peut choisir de recevoir les alertes suivantes via SMS, e-mail, téléphone ou application mobile: notification d'expédition, veille de la livraison, mises à jour de livraison, jour de la livraison, confirmation de livraison.
- Les informations de livraison contiennent généralement une fenêtre de livraison de 4 heures.
- Planificateur de livraison pour vous aider à gérer et à suivre les livraisons effectuées au domicile de vos destinataires.

Alertes de livraison : les membres peuvent configurer les alertes de livraison qu'ils souhaitent recevoir par SMS, par e-mail ou via l'application mobile UPS, telles que la notification d'expédition, la veille de la livraison, les mises à jour du calendrier de livraison, le jour de la livraison, la confirmation de livraison, y compris la photo de livraison si disponible.

Pour plus d'informations, veuillez vous rendre sur [www.ups.com](http://www.ups.com).

### Options de livraison

Réacheminer ou reprogrammer la livraison:

- reprogrammer la livraison: demander la livraison des colis un autre jour
- livraison à une autre adresse: réorienter la livraison à une autre adresse
- expédier dans un relais UPS Access Point: demander la livraison des colis dans un relais UPS Access Point<sup>2</sup>
- relivraison à mon adresse: si UPS a livré les colis dans un relais UPS Access Point proche car le destinataire n'était pas chez lui, il peut demander que les colis soient livrés à l'adresse de destination d'origine
- pendant vos vacances, demandez à UPS de garder vos colis ou de les livrer dans les trois jours ouvrables qui suivent votre retour
- colis gardé dans un centre UPS
- colis laissé chez un voisin - demandez que vos colis soient laissés chez un voisin direct
- autoriser le conducteur à laisser le(s) colis - Vous devez donner l'autorisation en ligne à UPS de laisser le(s) colis sans signature.
  - Instructions "Laisser à" - Indiquez où vous souhaitez que notre chauffeur laisse votre (vos) colis (ex: sous le porche). Cette option est uniquement disponible avec une autorisation de laisser le (les) colis.

<sup>1</sup> Nous améliorons continuellement l'expérience de My Choice en y ajoutant des fonctionnalités et en élargissant sa disponibilité dans de nouveaux pays. Consultez le site web local UPS.com pour connaître les dernières nouveautés de My Choice dans le pays qui vous intéresse: <https://www.ups.com/ch/fr/track/ups-my-choice.page>

# Quels sont les services complémentaires proposés par UPS?

## UPS Import Control®

Ce service vous permet de gérer l'enlèvement, la planification et la facturation de vos importations depuis plus de 120 pays. En faisant appel à une technologie de pointe, vous êtes à même de contrôler les aspects cruciaux de l'importation, y compris la documentation douanière, la rapidité de la livraison et les options de facturation. Ce service comprend:

### Enlèvement UPS 1 Tentative

Envoyez l'étiquette d'expédition et la facture commerciale à UPS qui fera ensuite une tentative d'enlèvement. Si notre chauffeur ne peut récupérer le colis, il laisse les documents sur place pour votre exportateur.

**CHF 10,30 par colis (ou par palette avec le service WW Express Freight) en plus des frais de transport.**

### Enlèvement UPS 3 Tentatives\*

Envoyez l'étiquette d'expédition et la facture commerciale à UPS qui fera ensuite trois tentatives d'enlèvement. Si notre chauffeur n'a pas pu récupérer l'envoi après 3 tentatives, les documents seront retournés à UPS et vous devrez redemander l'enlèvement.

**CHF 14,10 par colis en plus des frais de transport.**

### Suppression de la facture commerciale

Vous permet d'expédier directement aux destinataires tiers sans révéler la valeur des marchandises.

**CHF 29,30 par envoi en plus des frais de transport.**

*Impression de l'étiquette ainsi qu'Etiquette électronique sont inclus. Pour plus d'informations, veuillez consulter la page sur les services Retours UPS.*

UPS Import Control est disponible en option dans les systèmes d'expédition UPS comme ups.com Shipping, UPS CampusShip, UPS Developer Kit et la dernière version de WorldShip.

## UPS® Premier

UPS® Premier est une offre exclusive basée sur une technologie de nouvelle génération pour vos expéditions critiques dans le domaine de la santé. UPS® Premier améliore le traitement des petits colis grâce à une technologie de capteur avancée qui garantit une voie prioritaire dans notre réseau avec une manutention hautement spécialisée, une visibilité renforcée et un contrôle accru tout au long du parcours.

### UPS Healthcare™ Cold Chain Packaging

Nos services de conseil en conditionnement de classe mondiale vous aident à naviguer dans le monde complexe de la logistique sous chaîne du froid, et à trouver la bonne solution pour répondre aux besoins de vos expéditions critiques dans le domaine de la santé.

### UPS Healthcare™ Cold Chain Freight Packaging

Plateforme de transport pour les emballages à température contrôlée qualifiés, offrant les avantages de la performance des livraisons au sein du réseau UPS, en totale conformité avec les pratiques de distribution de biens dans l'UE (GDP).

Veuillez vous rendre sur [www.healthcare.ups.com](http://www.healthcare.ups.com) pour plus d'informations.

## UPS Trade Direct\*

### UPS Trade Direct Air

Gérez efficacement les opérations de fret aérien urgentes au départ et à destination des principaux axes commerciaux d'Asie et d'Amérique du Nord. Avec UPS Trade Direct Air, les expéditions sont groupées et arrivent rapidement et en toute transparence d'une seule provenance dans les points de vente multiples ou directement chez les clients finaux. Les nouveaux produits et les articles de grande valeur arrivent plus vite sur le marché et les frais de manutention s'en trouvent réduits.

### UPS Trade Direct Ocean

Expédiez efficacement votre fret au départ et à destination des principaux axes commerciaux d'Asie et d'Amérique du Nord. UPS Trade Direct Ocean est une solution porte-à-porte entièrement intégrée, qui peut vous faire gagner jusqu'à 20 jours de stock. Vous pouvez ainsi réduire les délais et les coûts, gagner un plus grand contrôle et accélérer la mise sur le marché de vos produits, et cela dès votre première expédition.

#### Complément d'information

Si vous souhaitez en savoir plus sur n'importe lequel de ces services, veuillez consulter [www.ups.com](http://www.ups.com) ou contacter votre interlocuteur UPS habituel.

\*Ne s'applique pas au service UPS Worldwide Express Freight.

**UPS TradeAbility®**

Nos services d'information gratuits vous permettent de gérer efficacement l'acheminement international de vos marchandises. Vous y trouverez les codes tarifaires harmonisés, des estimations de prix au débarquement, des informations concernant les réglementations etc., le tout depuis une seule et même interface Web. Vous pouvez également utiliser notre technologie de service Web pour intégrer les services TradeAbility à votre site Internet ou aux systèmes principaux.

**UPS TradeAbility Harmoniser**

permet d'identifier et d'appliquer correctement le code tarifaire d'un produit.

**UPS TradeAbility Landed Cost**

calcule le coût tout compris d'expédition d'un produit, avec tous les droits, taxes, honoraires et frais de transport.

**UPS TradeAbility Denied Party Screener**

pour rechercher les partenaires commerciaux ayant des restrictions.

**UPS TradeAbility Export License Detector**

vérifiez si vos exportations respectent la réglementation, les procédures, les droits et les lois propres au pays concerné.

**UPS TradeAbility Forms**

identifiez, créez et automatisez la documentation nécessaire aux exportations et importations en fonction des caractéristiques des envois.

**UPS TradeAbility Import Compliance**

vérifiez si vos importations respectent la réglementation, les procédures, les droits et les lois propres au pays concerné.

**World Ease®\***

World Ease vous permet de réunir plusieurs envois du même service ou de services différents vers un même pays en un seul envoi «groupé» permettant de traiter en une seule fois toutes les opérations de dédouanement sous un seul numéro d'importation. Disponible sur une base contractuelle pour l'exportation vers plus de 65 pays partout dans le monde pour les clients qui utilisent la solution d'expédition WorldShip ou un système host-to-host. World Ease n'est pas disponible pour les envois entre les États membres de l'Union européenne.

World Ease propose

- Un port d'entrée prédéterminé
- Des délais de livraison définis
- Pas de frais imprévus – facturation définie
- Une visibilité complète pendant toute la durée de l'expédition
- Une intégration complète dans vos systèmes internes
- Traitement d'expédition simplifié – toute la documentation nécessaire est générée automatiquement avec WorldShip ou un système host-to-host
- Service Retour

**UPS® Pickup Point**

UPS® Pickup Point est une solution unique conçue pour les clients du secteur de la santé ayant besoin d'une logistique inverse. Vos clients peuvent déposer leurs colis dans vos points d'enlèvement à l'emplacement spécialement dédié, situé à côté du panneau UPS® Pickup Point avant l'heure indiquée. Un conducteur UPS passera les jours convenus à l'heure prévue pour l'enlèvement.

UPS Healthcare® Lablink est une solution numérique qui complète le service UPS® Pickup Point, permettant aux utilisateurs de lier facilement les identifiants d'échantillons aux numéros de suivi UPS et d'activer les étiquettes UPS® Premier Gold.

**UPS Economy**

UPS Worldwide Economy est notre solution économique pour les expéditions moins urgentes. Ce service a été conçu pour les entreprises qui doivent livrer des colis B2C de petite taille, légers et de faible valeur vers des marchés internationaux situés en dehors de l'Europe.

Ce service n'est proposé que sur une base contractuelle.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur [www.ups.com](http://www.ups.com).

\*Ne s'applique pas au service UPS Worldwide Express Freight.

## UPS Access Point™

Les relais UPS Access Point sont des points de vente UPS pratiques permettant à vos clients de déposer ou de retirer des colis à leur convenance. En faisant appel à des commerces comme des marchands de journaux, des épiceries et des stations-service situés dans des rues très achalandées, vos clients profitent du côté très pratique de ces relais ainsi que de leurs horaires d'ouverture étendus.

Caractéristiques:

### Expédier vers un relais UPS Access Point™

Vous pouvez intégrer UPS Access Point comme option de livraison.

Lorsque vos clients effectuent une commande, ils peuvent choisir de se faire livrer en relais UPS Access Point. Vos clients reçoivent une notification par e-mail ou par SMS pour les informer que leur colis peut être retiré dans le relais UPS Access Point sélectionné.

Si UPS Access Point ne fait pas partie de vos options de livraison, vous pouvez utiliser ups.com Shipping pour expédier vos colis directement vers le relais UPS Access Point le plus pratique pour votre client.

### Livraison au destinataire uniquement

Les expéditeurs pourront proposer à leurs clients finaux une alternative pour que leurs colis soient retirés en relais UPS Access Point uniquement par le destinataire qui figure sur l'étiquette (retrait par un tiers non autorisé).

**CHF 5,50 par envoi seront facturés.**

### Code pour retirer un colis

Vous pouvez fournir un code PIN à vos clients, leur permettant de désigner une tierce personne pour retirer les colis à leur place. Cette option permet également d'utiliser le réseau UPS Access Point lorsque vous ne connaissez pas l'identité du destinataire (ex: techniciens devant intervenir sur le terrain).

### Dépôt prépayé

En utilisant un relais UPS Access Point, vos clients situés dans les pays disposant de relais UPS Access Point peuvent envoyer ou retourner des articles plus facilement. Les envois disposant déjà d'une étiquette d'expédition UPS peuvent être déposés par vos clients dans un relais UPS Access Point.

### Livraison dans un relais UPS Access Point™ en cas d'absence

Le cas échéant, après une première tentative de livraison à domicile manquée, UPS peut livrer le colis de votre client dans un relais UPS Access Point situé près de chez lui. Dans ce cas, un avis de passage UPS InfoNotice sera laissé informant votre client où et à partir de quand il pourra retirer son colis dans le relais UPS Access Point concerné.

Veuillez noter:

- Les jours et heures d'ouverture varient d'un relais à l'autre.
- Des limites de poids et de taille s'appliquent pour les colis UPS livrés ou déposés dans un relais UPS Access Point:
  - Le poids maximum (poids réel) par colis est 20 kg
  - La longueur maximum par colis est 97 cm
  - La taille maximum par colis est 300 cm (longueur + 2 x largeur + 2 x hauteur)
- La valeur déclarée pour l'option "Expédier vers un relais
- UPS Access Point" doit être inférieure à 1 000 USD (ou équivalent en monnaie locale).  
Les informations relatives à la valeur déclarée par colis pour le dépôt prépayé sont disponibles dans la section "informations pratiques sur les services" sous les restrictions de service.
- Les relais UPS Access Point™ conserveront les colis durant une période de temps limitée qui peuvent varier selon la destination. Les colis non retirés seront renvoyés par UPS à l'expéditeur comme n'étant pas susceptibles d'être remis.
- Avant de vous remettre le colis – ou à toute autre personne agissant pour votre compte - dans le relais UPS Access Point™, le relais UPS Access Point™ pourra procéder à la vérification de l'identité.
- Les tarifs seront communiqués au moment de l'expédition, sauf s'ils ont été convenus contractuellement.
- Le transport vers un relais UPS Access Point™ des produits dangereux sur un plan international ainsi que des produits spéciaux sont soumis à des restrictions.

Les informations relatives à la valeur déclarée par colis pour le dépôt prépayé sont disponibles dans la section "informations pratiques sur les services" sous les restrictions de service.

### Données personnelles

Les Conditions Générales de transport et la politique de confidentialité UPS s'appliquent au traitement des informations personnelles dans le cadre de de l'utilisation des relais UPS Access Point™. En outre, en tant que fournisseur de services agissant pour votre compte ou celui de l'un de vos clients, UPS peut, lorsque ce service est disponible, communiquer par e-mail, sms ou appel téléphonique une information sur le statut du colis mentionnant, d'une façon non-limitative que : (1) le colis indiqué dans le système UPS est en route vers le relais UPS Access Point™ choisi, (2) le colis a rencontré un problème ou a subi un retard, (3) le colis est prêt à être enlevé dans le relais UPS Access Point™ et/ou (4) des rappels ont été faits informant que le colis est prêt pour l'enlèvement. Il sera retourné au client s'il n'est pas retiré dans le délai spécifié (« Service de Notification »). Vous-même, ou vous agissant pour le compte de votre client, déclarez et garantisiez que vous avez reçu, en parfaite connaissance de cause, le consentement spécifique du destinataire (et vous conserverez ce consentement), conformément à toutes les lois, règles et règlements applicables (incluant, le cas échéant, ceux des tribunaux compétents pour le domicile du destinataire) pour qu'UPS puisse utiliser les informations personnelles du destinataire en les communiquant aux services du relais UPS Access Point™ et puisse envoyer au destinataire les e-mails et autres avis relatifs aux services UPS Access Point™, y compris d'une façon non limitative, le service de notification.

# Comment UPS peut faciliter le dédouanement international?

## Services de dédouanement UPS – Exporter

Faites en sorte que vos envois passent rapidement les frontières pour être livrés dans les temps.

Chaque jour, UPS procède en toute fiabilité à des millions de dédouanements dans le monde. Notre expérience et nos connaissances internationales vous aident à respecter les exigences locales et à éviter les retards en douane.

De plus, UPS a obtenu ou poursuit sa certification d'opérateur économique agréé (AEO) au sein de l'Europe en qualité de partenaire logistique international agréé et fiable. Cette accréditation européenne signifie que les envois UPS sont suivis rapidement lors de leur passage en douane, nous permettant ainsi d'activer votre chaîne logistique.

**Les services de dédouanement font l'objet de frais supplémentaires et sont détaillés ci-dessous.**

Service	Caractéristiques	Montant
<b>Frais de ligne tarifaire supplémentaire</b>	Pour les déclarations en douane complexes dépassant 5 positions tarifaires, un supplément sera facturé par position additionnelle.	CHF 5,90 par position tarifaire, au-delà de 5 positions.
<b>Frais d'agence gouvernementale</b>	Certaines marchandises peuvent être réglementées et nécessiter un contrôle spécifique par une agence gouvernementale (Cites) avant d'être exportées.  Ces marchandises peuvent faire l'objet de procédures de dédouanement spécifiques. Lorsque c'est le cas, sur demande de l'expéditeur et à condition qu'il partage l'information et les documents requis, UPS aidera les exportateurs à accélérer le dédouanement en remplissant les formalités requises (sur papier ou par voie électronique) avec l'agence gouvernementale concernée.	CHF 18,55 par envoi.
<b>Autres services relatifs aux formalités douanières</b>	Pour toute opération douanière supplémentaire, spécifique (ex: créer des rapports spécifiques, commerce d'exportation triangulaire – échange de facture), UPS peut créer une procédure opérationnelle spéciale pour le client.	Pour plus d'informations ou pour connaître les tarifs, veuillez contacter notre service clientèle au 044 200 41 00 (Suisse) / 0 800 88 88 33 (Liechtenstein). Vous pouvez également contacter votre représentant commercial pour obtenir une assistance personnalisée sur des demandes spécifiques.
<b>Déclaration en douane spécifique (exportation temporaire)</b>	Lors d'un renvoi de marchandise suite à une procédure d'importation temporaire, UPS peut effectuer les démarches d'apurement du document moyennant des frais supplémentaires.	CHF 87,60 par envoi.
<b>Frais d'entreposage</b>	Dans le cas où une exportation ne peut être dédouanée dans le délai habituel, des frais de magasinage seront facturés, à moins qu'UPS ne soit responsable de ce retard.	CHF 17,30 par colis et par jour seront facturés après 5 jours ouvrables.
<b>Transits nationaux</b>	Dans le cadre d'une procédure de transit national, UPS se chargera d'apurer le document d'acquit-sous-caution MRN (T-CH).	CHF 18,55 par envoi.
<b>Dédouanement particulier avec preuve d'origine préférentielle (par exemple EUR1)</b>	UPS facturera un supplément pour la validation de certificats d'origine préférentielle (par exemple, EUR1, ATR, APS) auprès des douanes et pour son acheminement dans le pays de destination.	CHF 55,50 par envoi.
<b>Correction de Certificats d'origines préférentielles</b>	En cas de correction sur certificats d'origine (EUR1) et représentation du document corrigé auprès de l'administration douanière, ces frais seront facturés en supplément des frais de validation.	CHF 55,50 par envoi.
<b>Frais d'inspection</b>	Lorsque des exportations sont sélectionnées pour une inspection de douane, UPS aidera à accomplir les tâches supplémentaires de dédouanement liées à cette inspection.  Des frais s'appliqueront pour cette manutention supplémentaire.	CHF 18,55 par envoi.

### Déclaration SECO, SWISSMEDIC OGA

Certaines marchandises sujettes à un double usage (civil et militaire) requièrent des autorisations spécifiques fournies par le Secrétariat d'Etat à l'Economie. Ces marchandises peuvent faire l'objet de procédures de dédouanement spécifiques. Lorsque c'est le cas, sur demande de l'expéditeur et à condition qu'il partage l'information et les documents requis, UPS aidera les exportateurs à accélérer le dédouanement en remplissant les formalités requises (sur papier ou par voie électronique) avec l'agence gouvernementale concernée.

**CHF 18,55 par envoi.**

### Frais d'envoi de rapport

UPS facturera des frais de traitement pour tout rapport ou extraction de données fourni à la demande du client.

**CHF 70,35 par heure.**

### Frais de traitement administratif

UPS facturera des frais de traitement administratif pour toute tâche exceptionnelle demandée par le client.

**CHF 34,55 par tâche.**

### Frais d'envoi de justificatif de dédouanement

UPS facturera un supplément pour tout envoi de justificatif de dédouanement à la demande du client.

**CHF 7,15 par envoi.**

#### Conseil pour gagner du temps

Pour toute information complémentaire sur les règles de douane et de courtage, vous pouvez vous référer à [www.ups.com/globaladvisor](http://www.ups.com/globaladvisor) (informations disponibles seulement en anglais).

#### Remarque

Nos frais complémentaires et nos frais relatifs aux services en option sont indiqués hors taxes. Le taux de TVA sera celui en vigueur, si applicable.

# Comment UPS peut faciliter le dédouanement international?

## Services de dédouanement UPS – Importer

Faites en sorte que vos envois passent rapidement les frontières pour être livrés dans les temps.

Chaque jour, UPS procède en toute fiabilité à des millions de dédouanements dans le monde. Notre expérience et nos connaissances internationales vous aident à respecter les exigences locales et à éviter les retards en douane.

De plus, UPS a obtenu ou poursuit sa certification d'opérateur économique agréé (AEO) au sein de l'Europe en qualité de partenaire logistique international agréé et fiable. Cette accréditation européenne signifie que les envois UPS sont suivis rapidement lors de leur passage en douane, nous permettant ainsi d'activer votre chaîne logistique.

**Les services de dédouanement font l'objet de frais supplémentaires et sont détaillés ci-dessous.**

Service	Caractéristiques	Montant
<b>Frais de préparation au dédouanement</b>	Des frais d'entrée seront applicables pour tous les envois soumis à des formalités douanières pour lesquelles UPS ne paie pas d'avance les droits, taxes et autres frais gouvernementaux au nom du payeur.	CHF 7,45 par envoi.
<b>Frais de ligne tarifaire supplémentaire</b>	Pour les déclarations en douane complexes nécessitant plus de 5 positions tarifaires, un supplément sera facturé par position supplémentaire.	CHF 17,65 par position tarifaire, au-delà de 5 positions.
<b>Frais d'agence gouvernementale</b>	D'autres administrations gouvernementales travaillent avec les douanes pour réglementer et contrôler les marchandises importées en Suisse. Des documents spéciaux (ex: CITES) doivent être présentés à ces agences pour les envois qui contiennent des produits soumis à contrôle. Parmi ces administrations, citons l'Office fédéral de la santé publique, de l'agriculture, contrôle vétérinaire ou le bureau du contrôle des métaux précieux.	CHF 32,15 par annonce à l'administration. CHF 94,00 par envoi si annonce et contrôle physique des marchandises.
<b>Autres services relatifs aux formalités douanières</b>	Lorsque des opérations spécifiques sont requises pour l'entrée des marchandises, UPS pourra en prendre certaines en charge à la demande de l'importateur.	Pour plus d'informations ou pour connaître les tarifs, veuillez contacter notre service clientèle au 044 200 41 00 (Suisse) / 0 800 88 88 33 (Liechtenstein).
<b>Déclarations officielles spécifiques</b>	Certaines importations feront l'objet de déclarations en douane particulières et exigent en conséquence des formalités en douane spécifiques. Les importations temporaires avec passavant, les déclarations provisoires (par exemple, en raison du manque d'un document original comme un EUR1 ou un Form A), certaines réimportations de marchandises précédemment exportées, comme d'autres services de dédouanement supplémentaires (comme l'étiquetage, l'inventaire etc.) sont inclus dans cette catégorie.	CHF 87,60 par envoi.
<b>Frais sur avances</b>	Les envois à l'import font l'objet de droits de douane et de taxes. Dans les cas où UPS se charge d'avancer les droits, taxes et autres frais imposés par le gouvernement pour le compte du client, des frais lui seront alors facturés en fonction du montant avancé.	3,00% du montant avancé, minimum CHF 26,50.
<b>Frais d'entreposage</b>	Lorsque le dédouanement d'un envoi d'importation ne peut être effectué dans les délais habituellement requis pour les formalités douanières, des frais de stockage peuvent être appliqués, sauf si le retard résulte d'une faute imputable à UPS.	CHF 17,30 par colis et par jour seront facturés à partir du 4e jour ouvrable.
<b>Recours en douane effectué par UPS en lieu et place du client</b>	A la demande de son client, UPS peut se charger de tout type de recours auprès de la douane, même si cela concerne un problème n'engageant pas la responsabilité d'UPS.	CHF 184,85 par envoi.
<b>Frais de notification préalable à la mainlevée douanière</b>	Ces frais s'appliquent lorsqu'un contact avec le client est requis avant la libération des marchandises.	CHF 18,55 par envoi.
<b>Révision douanière</b>	Selon des critères qui lui sont propres, la douane contrôle certains envois de visu. Une commission est prélevée pour le travail supplémentaire en résultant.	CHF 18,55 par envoi.
<b>Frais d'envoi de rapport</b>	UPS facturera des frais de traitement pour tout rapport ou extraction de données fourni à la demande du client.	CHF 70,35 par heure.
<b>Frais de traitement administratif</b>	UPS facturera des frais de traitement administratif pour toute tâche exceptionnelle demandée par le client.	CHF 34,55 par tâche.
<b>Frais d'envoi de justificatif de dédouanement</b>	UPS facturera un supplément pour tout envoi de justificatif de dédouanement à la demande du client.	CHF 7,15 par envoi.
<b>Acquits de transit</b>		
<b>Création ou apurement d'un acquit-à-caution</b>	A la demande du destinataire ou de l'importateur, UPS peut transférer un envoi sous contrôle douanier en établissant un acquit-à-caution (MRN) ou veiller à son apurement auprès du bureau de douane habilité.	CHF 94,95 par envoi.
<b>Frais de gestion pour la procédure de transit</b>	Lorsqu'UPS reçoit des envois couverts par une procédure de transit, des frais de dossier sont facturés pour le traitement de ce document. Il en est de même lorsque l'envoi importé circule sous une procédure de transit émise par un client ou par un autre agent.	CHF 38,30 par envoi en transit.

## Complément d'information

Pour en savoir plus sur le dédouanement et sur les tarifs les plus récents, veuillez vous rendre sur [www.ups.com](http://www.ups.com) ou appeler notre service clientèle au 044 200 41 00 (Suisse) / 0 800 88 88 33 (Liechtenstein).

### Conseil pour gagner du temps

Pour toute information complémentaire sur les règles de douane et de courtage, vous pouvez vous référer à [www.ups.com/globaladvisor](http://www.ups.com/globaladvisor) (informations disponibles seulement en anglais).

### Remarque

Nos frais complémentaires et nos frais relatifs aux services en option sont indiqués hors taxes. Le taux de TVA sera celui en vigueur, si applicable.

# Comment UPS peut-il m'aider avec le dédouanement international?

## Facturation zéro papier UPS Paperless® Invoice

Ce service vous permet d'envoyer votre facture commerciale par voie électronique lors de la préparation de vos envois internationaux.

UPS est le premier transporteur à proposer des factures électroniques pour les envois internationaux. Voilà une autre façon d'utiliser la technologie pour intégrer le traitement de vos commandes, la préparation de vos envois et désormais de vos données de facturation, pour encore gagner en performance. Ainsi, il n'est plus nécessaire d'imprimer et de joindre plusieurs exemplaires de la facture aux colis dans la mesure où le bureau des douanes accepte les formulaires électroniques.

Toutes les entreprises, quelle que soit leur taille ou leur activité, peuvent utiliser la facturation UPS zéro papier. Cerise sur le gâteau: ce service est entièrement gratuit. L'inscription est facile et peut être effectuée sur [www.ups.com](http://www.ups.com) en vous connectant avec votre ID Mon UPS. Vous devez avoir un numéro de compte UPS. Vous aurez peut-être également besoin de détails sur vos factures à des fins d'authentification. Une fois votre inscription terminée, vous pourrez expédier avec Paperless Invoice dans les 24 heures.

La facturation UPS zéro papier est parfaitement compatible avec les systèmes d'expédition UPS – WorldShip, UPS CampusShip et ups.com Shipping.

## UPS Broker of Choice®

Ce service permet aux importateurs de choisir leur propre agent en douane qui se chargera du dédouanement de leurs envois UPS internationaux.

Ce service est disponible pour l'ensemble des services d'expédition UPS et permet de conserver une relation solide entre un agent en douane et un importateur, même si ce dernier travaille avec UPS pour gagner du temps et améliorer l'efficacité des expéditions et des processus douaniers. UPS Broker of Choice offre un excellent suivi et permet aux importateurs de réduire les frais et erreurs engendrés par de multiples processus de dédouanement.

## Les importateurs peuvent choisir entre deux options:

UPS Broker of Choice OnSite pour les envois restant en possession d'UPS pendant que l'agent en douane de l'importateur s'occupe des formalités de dédouanement avant la livraison de l'envoi par UPS.

UPS Broker of Choice OffSite pour les envois transférés directement (sous la direction de l'importateur) en entrepôt sous douane. L'agent en douane de l'importateur s'occupe des formalités de dédouanement. Le transport UPS prend fin lors de la livraison de l'envoi à l'entrepôt.

De plus, grâce au service UPS Broker of Choice, votre agent en douane peut consulter les documents relatifs aux envois en avance sur le site UPS Import Clearance Alert ([import.ups.com](http://import.ups.com)).

Pour les détails et les tarifs les plus récents d'UPS Broker of Choice, veuillez consulter le site [www.ups.com](http://www.ups.com) ou contacter votre représentant commercial UPS.

## UPS FTZ Facilitator®

UPS FTZ Facilitator permet aux importateurs et exportateurs de profiter des services UPS pour transporter en entrepôt sous douane leurs envois internationaux à destination et en provenance d'une zone franche (FTZ).

Ce service permet de transporter des marchandises à destination et en provenance d'une zone franche sans recourir à d'autres transporteurs. En ne faisant appel qu'à un seul transporteur, les importateurs et exportateurs optimisent la visibilité et le suivi, et réduisent le risque d'erreur ainsi que les coûts associés à l'utilisation de plusieurs transporteurs.

Le processus est vraiment très simple. Les importateurs choisissent UPS FTZ Facilitator pour expédier des envois à livrer, en entrepôt sous douane, dans une zone franche désignée plutôt que de passer par un dédouanement. D'un autre côté, les exportateurs choisissent UPS FTZ Facilitator pour expédier en entrepôt sous douane des marchandises en provenance d'une zone franche et à destination d'un autre point du globe. Ainsi, que vous importiez ou exportiez, ce service peut vous aider à développer votre activité partout dans le monde en toute confiance.

De plus, grâce au service UPS FTZ Facilitator votre agent en douane ainsi que votre opérateur FTZ peuvent consulter les documents relatifs à vos envois en avance sur le site UPS Import Clearance Alert ([import.ups.com](http://import.ups.com)).

### Disponibilité des services

Certaines options de services ne sont pas disponibles au départ et/ou à destination de tous les pays. Pour en savoir plus sur la disponibilité de nos services, visitez notre site [www.ups.com](http://www.ups.com) ou contactez votre attaché commercial UPS.

### Remarque

La facturation UPS zéro papier, UPS Broker of Choice et UPS FTZ Facilitator sont disponibles sur base contractuelle.

# Comment UPS peut-elle vous aider à transporter des biens classifiés en tant que marchandises dangereuses?

UPS peut transporter les catégories de marchandises dangereuses suivantes par voies aériennes et terrestres aux destinations approuvées. La plupart des envois de marchandises dangereuses nécessitent un contrat avec UPS. De plus, le système d'expédition et l'approbation de l'étiquette UPS sont nécessaires. Pour consulter les classes et marchandises acceptées par UPS ainsi que les origines et destinations approuvées, veuillez consulter [ups.com](https://www.ups.com).

Service	Description	Fee
<b>Envois de piles au lithium - Express IATA Sections I et IA</b>	<p><b>Piles métalliques au Lithium (soumises intégralement à la réglementation)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Piles contenant &gt;2g de lithium ou des cellules contenant &gt;1g</li> <li>Piles / cellules expédiées isolément ( UN3090 IATA Packing Instruction 968 - Section IA) CAO Piles/ Cellules contenues dans ou emballées avec un équipement ( UN3091 IATA Packing Instructions 969 et 970 - Section I) d'un poids net combiné &gt; 5kg net PAX 30kg net CAO</li> </ul> <p><b>Piles ion-lithium (soumises intégralement à la réglementation)</b></p> <p>Marchandises contenant des piles &gt; 100 Wh ou des cellules &gt; 20 Wh</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Piles/cellules expédiées isolément avec un équipement (UN3481 IATA Packing Instruction 966 et 967 - Section I) d'un poids net combiné &gt;5kg net PAX 30 kg net CAO</li> </ul>	CHF 6,35 par colis. Minimum CHF 81,40 par envoi.
<b>Envois de piles au lithium - Express IATA Sections I et IB</b>	<p><b>Piles au lithium (soumises intégralement à la réglementation)</b></p> <p>Piles contenant ≤2g et metal lithium ou cellule ≤1g de lithium</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Piles/ cellules expédiées isolément (UN3090 IATA Packing Instruction 968 - Section IB) poids net 2,5kg ( Note: UPS n'accepte pas les envois aériens de la Section II de UN3090)</li> <li>Piles/cellules emballées ou contenues dans un équipement (UN3091 IATA Packing Instructions 969 and 970 - Section I) &gt; 5kg net</li> </ul> <p><b>Piles ion lithium (soumises intégralement à la réglementation)</b></p> <p>Envoi contenant des piles ≤100 Wh ou cellules ≤20 Wh</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Piles/cellules expédiées isolément ≤100Wh, cellules ≤20 Wh, (UN3480 IATA Packing Instruction 965 - Section IB) ≤10kg net (Note: UPS n'accepte de transporter par air les envois prévus Section II UN3480)</li> <li>Les piles emballées ou contenues dans un équipement (UN3481 IATA Packing Instructions 966 and 967 - Section I) &gt; 5kg net</li> </ul> <p>Note: UPS accepte les envois aériens de UN3091 ou UN3481 préparés conformément à la Section II des instructions d'emballages applicables IATA, sans surcoût.</p>	CHF 6,35 par colis. Minimum CHF 81,40 par envoi.
<b>Envois de piles au lithium - Standard</b>	<p><b>Piles au lithium (intégralement soumises à réglementations)</b></p> <p>Les piles contenant &gt;2g de lithium metal ou les cellules contenant &gt;1g</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Piles/cellules expédiées isolément (UN3090)</li> <li>Piles/cellules emballées avec ou contenues dans un équipement (UN3091)</li> </ul> <p>Remarque : Les colis contenant des batteries ou cellules au lithium métal avec une teneur en lithium &lt;2 g par batterie et &lt;1 g par cellule (y compris ceux « emballés avec » ou « contenus dans un équipement ») peuvent être expédiés pleinement conformément aux réglementations ADR, disposition spéciale 188, dans des colis d'un poids brut allant jusqu'à 30 kg sans supplément.</p> <p><b>Piles au lithium ion (intégralement soumises à réglementations)</b></p> <p>Les envois contenant des piles &gt;100 Wh ou cells &gt;20 Wh</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Piles/cellules expédiées isolément (UN3480)</li> <li>Les piles emballées ou contenues dans un équipement (UN3481)</li> </ul> <p>Remarque : Les colis contenant des batteries ou cellules lithium-ion avec une capacité &lt;100 Wh par batterie et &lt;20 Wh par cellule (y compris ceux « emballés avec » ou « contenus dans un équipement ») peuvent être expédiés pleinement conformément aux réglementations ADR, disposition spéciale 188, dans des colis d'un poids brut allant jusqu'à 30 kg sans supplément.</p>	CHF 6,35 par colis. Minimum CHF 81,40 par envoi.
<b>Quantité Exceptée - Express</b>	Les clients doivent être conscients qu'ils doivent se conformer aux articles IATA applicables aux quantités exceptées (IATA Section 2.6).	CHF 6,85 par envoi.
<b>Quantité Exceptée - Standard</b>	Les clients doivent être conscients qu'ils doivent se conformer aux articles ADR (Chapitre ADR 3.5).	Gratuit.
<b>Quantité Limitée - Standard</b>	Les clients doivent être conscients qu'ils doivent se conformer aux articles ADR (Chapitre ADR 3.4).	CHF 27,20 par envoi.
<b>Intégralement soumis à réglementation - Standard (ADR 1.1.3.6)</b>	Les clients doivent être conscients qu'ils doivent se conformer aux articles ADR, de même qu'aux limitations spécifiques d'UPS. Il peut y avoir des exigences en matière de données additionnelles et d'étiquettes d'emballage.	CHF 6,40 par colis. Minimum CHF 80,75 par envoi.
<b>Accessible par voie aérienne</b>	<p>Les marchandises dangereuses express sont tarifées sur base de la classe des produits à envoyer. Si un colis ou envoi contient n'importe quels produits accessibles dangereux, le surcoût d'accessibilité s'appliquera.</p> <p>Classe/Division 2.1 Gaz Inflammable, Classe/Division 2.2 quantité de Gaz Inflammable dans des avions cargo seulement (CAO), classe 3 Liquide Inflammable, Classe 4/Division 4.1. Produit Solide Inflammable, Classe 5/Division 5.1 Produits oxydés, Classe 5/Division 5.2 Peroxydes Organiques &amp; Classe 8 Produits Corrosifs.</p> <p>Les clients doivent être conscients qu'ils doivent se conformer à la fois aux articles IATA et ADR de même qu'aux limitations UPS."</p>	CHF 8,50 par colis. Minimum CHF 107,75 par envoi.
<b>Inaccessible par voie aérienne</b>	<p>Classe/Division 2.2 Gaz Inflammable sur Passager (PAX) et Quantités Limitées (LQ), Classe 6/6.1 Substances Toxiques, Classe 9 Divers Substances Dangereuses.</p> <p>Les clients doivent être conscients qu'ils doivent se conformer tant aux réglementations IATA et ADR qu'aux limitations spécifiques d'UPS.</p>	CHF 8,35 par colis. Minimum CHF 81,40 par envoi.
<b>Glace carbonique</b>	La glace carbonique utilisée comme réfrigérant soumise aux articles des sous-sections 8.1 et 10.8.1 de IATA. Le poids brut d'un paquet individuel ne doit pas dépasser 70kg.	CHF 8,40 par colis.

**SECTION 1**  
PRINCIPAUX SERVICES  
PAGE 3

**SECTION 2**  
SERVICES ET FRAIS  
COMPLÉMENTAIRES  
PAGE 5

**SECTION 3**  
INFORMATIONS PRATIQUES SUR  
LES SERVICES  
PAGE 22

**SECTION 4**  
FRET  
PAGE 29

## 3. INFORMATIONS PRATIQUES SUR LES SERVICES

Cette section contient des informations sur:

- Options de facturation
- Articles prohibés et restrictions de service
- Garantie de remboursement
- Responsabilité

## Quelles sont les différentes options de facturation?

UPS propose plusieurs options de facturation pour répondre aux besoins de nos clients. Veuillez consulter le tableau ci-dessous pour identifier celle qui vous convient le mieux.

Poste de facturation	Qui paie	Couverture	Commentaires
<b>Frais de transport</b>	Expéditeur	Toutes destinations	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les tarifs d'expédition sont applicables.</li> </ul>
	Destinataire	Toutes origines	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les tarifs de réception / d'importation du pays de destination s'appliqueront.</li> <li>Pour toutes les expéditions, soit l'expéditeur, soit le destinataire doit posséder un numéro de compte valide.</li> <li>Lorsqu'aucun numéro de compte de destinataire valide n'est fourni, UPS lancera une recherche pour le trouver. Les frais de traitement pour numéro de compte manquant ou non valide s'appliqueront, qu'il soit trouvé ou non.</li> </ul>
	Tiers situé dans <ul style="list-style-type: none"> <li>Le pays de l'expéditeur</li> <li>Le pays du destinataire</li> <li>Un pays tiers</li> </ul>	Toutes origines et destinations	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les tarifs d'expédition s'appliqueront sauf si le tiers se trouve dans le pays du destinataire.</li> <li>Un numéro de compte UPS valide est nécessaire.</li> <li>Lorsqu'un envoi effectué sur le territoire national ou au sein de l'Union européenne est facturé dans un pays tiers (UE et non-UE), le tiers payeur doit être une entreprise et doit avoir un numéro de TVA ou d'identification fiscale.</li> </ul>
<b>Droits et taxes</b>	Expéditeur	Toutes destinations	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un numéro de compte UPS valide est nécessaire.</li> <li>Ne sont pas applicables aux envois de lettres et documents (aucune valeur commerciale).</li> </ul>
	Destinataire	Toutes origines	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ne sont pas applicables aux envois de lettres et documents (aucune valeur commerciale).</li> </ul>
	Tiers situé dans <ul style="list-style-type: none"> <li>Le pays de l'expéditeur</li> <li>Le pays du destinataire</li> <li>Un pays tiers</li> </ul>	Toutes origines et destinations	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un numéro de compte UPS valide est nécessaire.</li> <li>Ne sont pas applicables aux envois de lettres et documents (aucune valeur commerciale). Pour les envois au sein de l'Union européenne, le tiers doit se trouver dans un pays de l'Union européenne.</li> <li>Les envois entre pays ne faisant pas partie de l'UE seront soumis à la TVA si le tiers facturé est situé dans un pays de l'UE.</li> </ul>
<b>Services de dédouanement à l'importation</b>	Expéditeur, tiers non situé dans le pays de réception	Toutes les destinations	Les tarifs de réception du pays de destination s'appliqueront.
	Destinataire, tiers dans le pays de réception	Toutes les destinations	Les tarifs de réception du pays de destination s'appliqueront.  Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Services de dédouanement à l'importation du Guide des services UPS pour le pays de destination.
<b>Services de dédouanement à l'exportation</b>	Expéditeur, tiers dans le pays de l'expéditeur	Toutes les origines	Les tarifs d'expédition du pays d'origine s'appliqueront.  Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Services de dédouanement à l'exportation du Guide des services UPS pour le pays d'origine.
	Destinataire, tiers non situé dans le pays de l'expéditeur	Toutes les origines	Les tarifs d'expédition du pays d'origine s'appliqueront.

### Informations générales

UPS se réserve le droit de ne pas effectuer la livraison tant qu'il n'aura pas reçu le paiement, si les circonstances le justifient.

Période de validité de la facture: toutes les factures seront considérées comme acceptées en l'état à moins d'avoir fait l'objet d'une demande écrite de modification reçue par UPS dans un délai de 90 jours à compter de la date de facturation.

Veuillez contacter le service clientèle UPS au 044 200 41 00 (Suisse) / 0 800 88 88 33 (Liechtenstein) pour connaître les options de facturation disponibles pour votre lieu d'envoi ou le 044 211 32 05 en cas de questions à propos de vos factures.

#### Conseil pour gagner du temps

Utilisez nos solutions de facturation électronique pour gagner du temps et réduire le coût du processus de facturation.

# Articles prohibés et restrictions de service

## Articles prohibés

Pour tous les pays que nous desservons, les articles suivants sont prohibés (excepté s'il existe un contrat spécifique):

- Animaux vivants
- Argent liquide, effets négociables et cartes prépayées
- Armes à feu
- Articles de valeur exceptionnelle (ex: oeuvres d'art, antiquités, pierres précieuses, or et argent)
- Bagages non accompagnés
- Boissons alcoolisées
- Denrées périssables
- Effets personnels (excepté vers certains pays lorsqu'envoyés avec des centres Mail Boxes Etc. participants)
- Fourrures
- Graines, semences
- Ivoire et produits en ivoire
- Matériel pornographique
- Peaux d'animaux (non domestiques)
- Plantes
- Produits et matériaux dangereux (conformément aux règlements IATA et ADR)
- Restes crématisés ou exhumés
- Tabac et produits à base de tabac

Il est généralement interdit d'expédier les articles suivants (sauf contrat spécifique). Cependant, il est possible de le faire entre les pays répertoriés sur [ups.com/jewelry](https://ups.com/jewelry) (sous réserve des restrictions s'appliquant à toutes les livraisons).

- Pierres précieuses et diamants industriels non sertis
- Bijoux et montres (autres que bijoux et montres fantaisie) d'une valeur supérieure à 2 500 USD ou l'équivalent en monnaie locale par colis<sup>1</sup>

En général, les effets personnels désignent des articles appartenant à l'expéditeur depuis au moins 6 mois et destinés à son usage personnel. La définition exacte des effets personnels (basée sur les règles douanières en vigueur) varie d'un pays à l'autre. Merci de contacter votre service clientèle UPS pour obtenir plus d'informations.

Les bagages non accompagnés sont des valises, sacs de voyage, sacs à dos, attachés-cases et autres bagages similaires, quel que soit leur contenu (mais ils peuvent être expédiés s'ils sont vides, non verrouillés et correctement emballés, conformément aux directives UPS).

Sont également prohibés: les marchandises transportées sous carnet A.T.A. et toutes les exportations et importations temporaires; les marchandises transportées sous FCR, FCT et CAD (comptant contre document); les envois comportant un vice inhérent et qui, par nature, risquent de salir, porter préjudice ou dommage aux personnes, marchandises ou matériel; les marchandises dont le transport est interdit par la loi des pays d'origine, de transit ou de destination (par ex. ivoire et produits en ivoire); les marchandises assujetties à des droits restrictifs (par ex. alcools) ou exigeant des dispositions spéciales, des précautions au regard de la sécurité ou des permis. Selon la loi, certaines marchandises ne peuvent être transportées que dans les conditions réglementaires, et le transport aérien de certaines marchandises est interdit (par ex. liquide dans un emballage en verre).

## Envoi d'articles prohibés sur base contractuelle avec UPS

Certains articles qui figurent dans notre liste d'articles prohibés seront acceptés par UPS sur base contractuelle établie avec les expéditeurs qui envoient des volumes réguliers et qui peuvent répondre aux exigences des réglementations en vigueur.

UPS a mis en place le programme International Special Commodities (ISC), permettant aux clients d'expédier des marchandises réglementées (ex: articles nécessitant des documents supplémentaires ou des inspections ou articles pouvant se détériorer) vers certaines destinations.

Les marchandises suivantes font partie du programme ISC:

- Boissons alcoolisées
- Substances biologiques, catégorie B, sauf les spécimens d'animaux et spécimens d'origine humaine
- Plantes
- Denrées périssables (poisson et viande)
- Graines
- Tabac
- Exceptions spéciales

Toutes les denrées ne peuvent pas être expédiées vers tous les pays.

Ce programme nécessite un contrat. Pour en savoir plus, veuillez appeler le 044 200 41 00 (Suisse) / 0 800 88 88 33 (Liechtenstein) ou contacter votre interlocuteur UPS habituel.

## Frais liés à l'envoi de substances illicites

Les colis contenant toute forme de drogues illicites seront non seulement saisis et signalés aux autorités compétentes, mais feront également l'objet de frais supplémentaires comme indiqué dans le Guide des services applicable. Ces frais s'ajouteront à toutes les autres obligations pouvant être dues à UPS en lien avec l'expédition de drogues illicites.

Frais liés à l'envoi de substances illicites – CHF 944,60 par colis.

<sup>1</sup> Bijoux fantaisie et montres fantaisie: bijoux et montres dont le prix de vente est inférieur à 150 USD par article et qui ne contiennent pas de pierres et métaux précieux.

## Articles prohibés et restrictions de service

### Obligations générales

C'est à l'expéditeur qu'incombe la responsabilité de se soumettre à la réglementation en vigueur ou à la législation applicable dans chaque pays. Les envois sont soumis à l'inspection des Douanes ou à celle de représentants d'autres administrations. Ces inspections peuvent entraîner des retards de livraison.

UPS se réserve le droit de refuser ou de suspendre le transport de tout colis sur lequel ne figurent pas les coordonnées de l'expéditeur et du destinataire; UPS se réserve ce même droit pour les marchandises qui, de son avis, ne se prêtent pas au transport ou ne sont pas convenablement décrites, classées ou emballées, étiquetées d'une manière appropriée pour leur transport et accompagnées des documents nécessaires.

UPS se refuse à transporter les marchandises interdites par la loi ou la réglementation des autorités fédérales, nationales ou locales des pays d'origine ou de destination; les marchandises qui pourraient enfreindre une loi applicable aux exportations ou aux importations ou toute autre législation; les marchandises qui pourraient mettre en danger la sécurité des employés, agents et sous-traitants ou moyens de transport UPS; les marchandises qui, de son avis, salissent, gâtent ou endommagent d'autres marchandises ou matériels; les marchandises qui sont d'un point de vue économique ou opérationnel inadaptées au transport.

UPS refuse de transporter tout objet interdit. Nonobstant tout autre disposition de ces Conditions Générales de Transport UPS, si UPS est informé qu'un envoi contient un article interdit, vous devrez payer des frais d'administration minimum supplémentaires de 280,75 CHF en plus de tous autres frais applicables. Le paiement de ces frais ne limite en aucune façon votre responsabilité envers UPS résultant de la violation des Conditions Générales de Transport UPS et n'emporte également aucune acceptation de responsabilité ni aucun renoncement à aucun droit de la part d'UPS à l'égard de ces articles interdits.

### Produits Dangereux

UPS se conforme aux règlements de sécurité aérienne édictés par l'Association Internationale des Transporteurs Aériens (IATA) et aux règlements de transport routier édictés par l'ADR des Nations Unies et refuse le transport de produits dangereux, que ce soit au niveau national ou international. Les diverses législations nationales s'appliquent quant à elles au transport par route.

Les clients qui expédieraient des produits dangereux sans étiquetage, documents ou emballages adéquats, s'exposent à des amendes importantes ainsi qu'à des poursuites judiciaires.

Les recommandations suivantes doivent également être prises en compte:

- 1 En cas de réutilisation d'emballages ou de boîtes, veillez à décoller toutes les étiquettes précédemment utilisées. Toute étiquette indiquant la présence de produits dangereux aura pour conséquence de retarder la livraison en raison de la nécessité de procéder à une inspection du colis. Cela pourrait engendrer des désagréments pour vous et vos clients.
- 2 Si vous procédez à l'expédition de produits non dangereux mais néanmoins susceptibles d'être considérés comme tels (en raison d'un nom inhabituel, de leur apparence, etc.), il vous est conseillé de mentionner clairement sur les documents d'expédition qu'ils «ne sont pas classés comme des produits dangereux». Cela permettra d'éviter des retards inutiles. Toute déclaration erronée sera punie par de fortes amendes.

### Restrictions de service

UPS ne dessert pas les cases postales (pas d'enlèvement ni de livraison).

La valeur (et la valeur déclarée) maximale par colis est de 50 000,- USD ou l'équivalent en monnaie locale. La valeur (et la valeur déclarée) maximale par palette pour les envois UPS Worldwide Express Freight est de 100 000,- USD ou l'équivalent en monnaie locale.

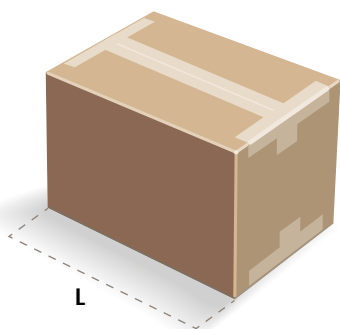
Nonobstant ce qui précède, la valeur maximale ou valeur déclarée par colis de bijoux ou de montres (autres que bijoux fantaisie et montres fantaisie<sup>1</sup>) est de 500 USD ou équivalent en monnaie locale ; toutefois, dans le cas d'expéditions au départ et à destination de pays répertoriés sur ups.com/jewelry, la valeur déclarée maximale par colis de bijoux et montres (autres que bijoux fantaisie et montres fantaisie<sup>1</sup>), pierres précieuses et diamants industriels non sertis est de 2 500 USD ou équivalent en monnaie locale. D'autres solutions d'atténuation des risques pour les expéditions d'une valeur supérieure peuvent être proposées dans certains pays par UPS Capital.

Le service de contre remboursement (COD) est disponible au sein de la Suisse, du Liechtenstein, de l'Union européenne et de la Norvège. Le service COD pour les opérations par chèque n'est pas disponible en Suisse et au Liechtenstein. Le service COD n'est pas disponible pour les palettes.

La somme maximale pouvant être acceptée en espèces par UPS d'un même destinataire pour le compte d'un même expéditeur est de 5 000,- USD par jour ou l'équivalent en monnaie locale. Nonobstant la règle précédente, le montant perçu en espèces pour le compte d'un expéditeur auprès de destinataires situés dans les pays suivants pour des envois COD ne peut pas dépasser les montants suivants par destinataire et par jour: Autriche: 3 500 EUR; Belgique: 3 000 EUR; Danemark: DKK 20 000; Allemagne: 3 500 EUR; Espagne: 1 000 EUR; Grèce: 499 EUR; Portugal: 1 000 EUR; Italie: 2 000 EUR; France: 1 000 EUR; Roumanie: 10 000 RON pour les particuliers, 5 000 RON pour les personnes morales; Suède: 3 000 SEK, Suisse: 3 500 CHF; Pologne: 15 000 PLN; Royaume-Uni: GBP 2 500.

La valeur maximale et la valeur déclarée par colis pour un envoi domestique UPS Retours Plus 1 Tentative est de 999,- USD et de 50 000,- USD pour un envoi domestique UPS Retours Plus 3 Tentatives ou l'équivalent en monnaie locale. La valeur et la valeur déclarée maximale par colis déposé chez un prestataire tiers ou dans un relais UPS Access Point est de 1 000,- USD ou l'équivalent en monnaie locale.

**La longueur** est le côté le plus long d'un colis ou d'un objet.



La valeur maximale et la valeur déclarée par colis pour un envoi international UPS Retours Plus 1 Tentative ou pour un envoi international UPS Retours Plus 3 Tentatives est de 50 000,- USD ou l'équivalent en monnaie locale, à condition que, pour chaque envoi dont la valeur réelle et déclarée est supérieure à 999 USD, l'expéditeur s'assure qu'un rapport de l'envoi de grande valeur UPS soit créé puis signé par le chauffeur sur présentation de l'envoi à UPS. Si aucun rapport de l'envoi de grande valeur n'est obtenu et signé, la valeur maximum et la valeur déclarée de chaque envoi de ce type sera limitée à 999 USD.

Pour connaître l'équivalent en monnaie locale, consultez votre service clientèle UPS au 044 200 41 00 (Suisse) / 0 800 88 88 33 (Liechtenstein).

### Limites de dimensions et de poids

UPS a défini des limites de poids et de taille spécifiques pour les colis expédiés avec tous les services UPS. Les restrictions ci-dessous ne s'appliquent qu'aux colis individuels. Aucune limite ne s'applique quant au poids total de votre envoi ou au nombre total de colis qu'il contient.

Le poids réel maximal par colis est de 70 kg<sup>2</sup>.

La longueur maximale d'un colis est de 274 cm.

Les dimensions maximales d'un colis sont de 400 cm (longueur et circonférence additionnées).

Les colis pesant plus de 25 kg nécessitent une étiquette spéciale pour colis lourds.

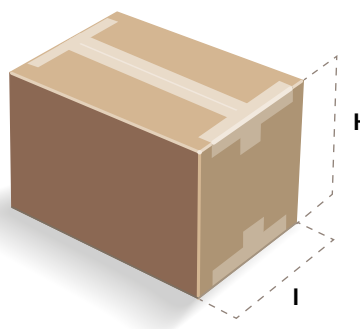
Les colis avec un grand rapport dimensions / poids peuvent avoir un poids volumétrique supérieur au poids réel. Dans ce cas, UPS facturera en fonction du poids volumétrique.

Les colis qui nécessitent une manutention complémentaire pourront faire l'objet de frais de manutention complémentaire.

Les colis qui dépassent certaines restrictions dimensionnelles mais qui ne dépassent pas les dimensions maximales d'UPS par colis peuvent faire l'objet du supplément pour grand colis.

Les colis qui dépassent les limites de poids et de taille fixées par UPS ne peuvent être transportés. S'ils sont détectés dans le réseau UPS de petits colis, ils seront soumis au supplément pour limites maximales dépassées.

**La circonférence** est définie ainsi:  $(2 \times \text{largeur}) + (2 \times \text{hauteur})$ .



<sup>1</sup> Bijoux et montres de mode : Bijoux et montres dont le prix au détail est inférieur à 150 USD par article et qui ne contiennent pas de métaux précieux et/ou de pierres précieuses.

<sup>2</sup> Les limites ci-dessus sont valables pour la plupart des colis et destinations, toutefois certains pays peuvent appliquer des restrictions locales. Pour plus d'informations, veuillez contacter votre service clientèle UPS au 044 200 41 00 (Suisse) / 0 800 88 88 33 (Liechtenstein).

## Garantie de remboursement UPS

### Garantie de remboursement

Pour certains services et certaines destinations, UPS offre une garantie de remboursement couvrant les frais d'expédition. Pour vérifier si cette garantie s'applique à votre envoi, cliquez sur l'outil [«Calculer le délai et le coût»](#) du site [www.ups.com](http://www.ups.com) et saisissez les informations relatives à votre envoi. Vous pouvez également contacter notre service clientèle UPS au 044 200 41 00 (Suisse) / 0 800 88 88 33 (Liechtenstein). Lorsque la garantie de remboursement s'applique, si nous ne parvenons pas à livrer les marchandises dans les délais fixés, sur demande de votre part, nous vous établirons un avoir ou nous vous rembourserons (ou rembourserons la personne ayant payé le transport) les frais d'expédition (ou une quote-part de ceux-ci dans le cas où seulement certains des colis de l'expédition n'ont pas été livrés dans les délais requis), après déduction des suppléments, de la TVA, des droits, des taxes ou des impôts, sous réserve que les conditions suivantes soient remplies:

- a) les documents d'expédition (y compris les étiquettes) doivent avoir été correctement complétés et le colis concerné devra porter soit une étiquette générée par les solutions d'expédition en ligne UPS soit une étiquette établie en conformité avec les conseils d'emballage d'UPS;
- b) tout autre document exigé par le pays d'origine ou de destination ou par tout pays de transit doit avoir été rempli correctement et intégralement et joint au colis;
- c) si applicable, le colis doit porter une étiquette d'acheminement pour Livraison le Samedi (concernant les destinations pour lesquelles ce service est effectivement disponible);
- d) l'envoi doit avoir été remis à UPS avant l'heure limite d'enlèvement spécifiée par UPS pour une livraison garantie;
- e) vous devez notifier votre réclamation à UPS par écrit ou par téléphone dans un délai de 15 jours calendaires à compter de la date de livraison prévue et nous communiquer le nom et l'adresse du destinataire, la date de l'expédition, le poids du colis et le numéro de suivi UPS;
- f) l'expédition ne doit pas nécessiter de manutention supplémentaire, inclure un gros colis ou une palette hors norme, comme décrit dans la section Services et frais complémentaires de ce guide;
- g) l'expéditeur doit fournir à UPS toutes les informations opportunes devant être transmises dans les temps voulus. Le téléchargement dans les temps voulus, cité dans les présentes conditions fait référence à toutes les informations pertinentes (incluant, sans s'y limiter, le nom complet du destinataire, l'adresse de livraison complète, les dimensions et le poids de l'envoi) devant être transmises électroniquement à UPS 15 minutes avant l'heure limite d'enlèvement spécifiée par UPS afin que la garantie de livraison puisse s'appliquer.

**La garantie ne s'applique pas en cas de retard de livraison concernant un colis ne respectant pas les conditions et restrictions de services stipulées dans le paragraphe 3.1 de nos Conditions Générales de Transport, de retard dû à des circonstances indépendantes de notre volonté (comme cela est stipulé dans le paragraphe 6 de nos Conditions Générales de Transport) ou à une suspension du transport comme cela est prévu dans le paragraphe 3.3 de nos Conditions Générales de Transport, ou encore à l'exercice d'un droit de rétention par UPS conformément à nos Conditions Générales de Transport.**

**Pour éviter les doutes, la responsabilité d'UPS aux termes de la garantie de remboursement se limite à ce qui précède, et la garantie ne constitue aucune forme d'engagement ou de déclaration comme quoi l'envoi arrivera à une date et heure spécifiques.**

# Responsabilité

## Responsabilité en cas de perte, dommage ou retard

Le texte suivant est un résumé à caractère informatif. Il reprend certaines dispositions essentielles des Conditions Générales de Transport UPS. Le texte complet de ces dispositions est repris dans la partie Conditions générales de transport UPS et fait autorité en cas de contradiction avec le présent résumé.

Transport International: lorsque le transport est international, les conventions internationales sont susceptibles de s'appliquer, notamment les Conventions de Varsovie et de Montréal pour le transport aérien et la Convention CMR pour le transport routier. Les lois nationales de certains pays peuvent en outre étendre les dispositions de telles conventions à un transport purement national.

Lorsqu'elles s'appliquent, les dispositions des Conventions de Varsovie, de Montréal et CMR régissent et limitent, dans la plupart des cas, notre responsabilité pour les pertes, dommages ou retards relatifs à une expédition.

- la limite applicable en vertu des Conventions de Varsovie et de Montréal sera généralement de 19 Droits de tirage spéciaux<sup>1</sup> (DTS) par kilogramme de marchandises affectées
- la limite applicable en vertu de la Convention CMR est de 8,33 DTS par kilogramme (mais limitée au montant des frais de transport dans le cas d'un retard).

Autres types de transport: lorsque les dispositions de ces Conventions ou d'autres lois nationales impératives ne s'appliquent pas, nous payons une indemnité uniquement en cas de dommage subi par un colis, de perte ou de retard d'un colis dus à notre négligence. Cette indemnité sera plafonnée à hauteur d'un maximum de:

- CHF 130,- par envoi; ou,
- si supérieur, 8,33 DTS par kilogramme de marchandises affectées

sous réserve (dans tous les cas) que la preuve de la perte subie soit apportée.

Vous avez la possibilité de bénéficier d'une limite plus élevée de responsabilité en déclarant sur les documents d'expédition UPS une valeur supérieure pour le transport, et en payant le supplément correspondant. Si vous déclarez une valeur supérieure pour le transport et acquittez les frais applicables, la responsabilité d'UPS sera limitée au montant des dommages directs dûment établis n'excédant pas la somme ainsi déclarée (voir les services en option).

La valeur des marchandises concernées ne pourra en aucun cas excéder 50 000,- USD (500,- USD pour les bijoux et montres autres que les modèles fantaisie) ou l'équivalent en monnaie locale pour chacun des colis composant un envoi petit colis, ou 100 000,- USD ou l'équivalent en monnaie locale par palette composant un envoi UPS Worldwide Express Freight. UPS ne transporte pas de marchandises dont la valeur excède ces montants.

Excepté lorsque les dispositions d'une Convention internationale ou lorsque d'autres lois impératives s'appliquent et en disposent autrement, nous ne versons pas d'indemnité à raison des pertes purement économiques (telles que pertes de bénéfices, pertes d'opportunités commerciales ou manque à gagner résultant d'une perte d'usage), et ce même si une valeur a été déclarée pour l'expédition concernée. Nous ne pourrions pas non plus être tenus pour responsables si l'emballage ou les patins des palettes sont endommagés ou perdus.

**Toute réclamation effectuée à l'encontre d'UPS devra nous être notifiée par écrit dès que possible et dans les délais limites stipulés dans nos Conditions Générales. Dans certaines circonstances, les dispositions des Conventions (si applicables) pourront autoriser une réclamation à l'encontre d'UPS en dehors de ces délais.**

En plus des dispositions ci-dessus, toute poursuite judiciaire relative à une expédition devra être engagée et nous être signifiée dans un délai de 8 mois à compter de la livraison, ou, (dans le cas de non-livraison) à compter de la date programmée de livraison. Si les Conventions de Varsovie ou de Montréal ou la Convention CMR s'appliquent, des délais plus longs pour engager les poursuites judiciaires sont applicables: en substance, 2 ans dans le cas des Conventions de Varsovie et de Montréal et 1 an (3 ans en cas de faute lourde de la part d'UPS) dans le cas de la Convention CMR.

<sup>1</sup> Un DTS est une unité de compte adoptée par le Fonds Monétaire International et sa valeur actuelle est régulièrement publiée dans les principaux journaux financiers.

**SECTION 1**  
PRINCIPAUX SERVICES  
PAGE 3

**SECTION 2**  
SERVICES ET FRAIS  
COMPLÉMENTAIRES  
PAGE 5

**SECTION 3**  
INFORMATIONS PRATIQUES SUR  
LES SERVICES  
PAGE 22

**SECTION 4**  
FRET  
PAGE 29

## 4. FRET

**UPS offre une gamme complète de services pour la logistique et la distribution, le transport et le fret, la logistique intégrée ainsi que la conception et la planification de la chaîne d'approvisionnement.**

La section suivante concerne les services de Fret aérien UPS, de Fret maritime UPS et les autres services disponibles pour la gestion de la chaîne d'approvisionnement.

Pour tout renseignement complémentaire sur nos services de gestion des chaînes d'approvisionnement et leur disponibilité, ou pour obtenir une remise de prix, veuillez contacter votre interlocuteur UPS habituel ou le bureau UPS Supply Chain Solutions® au 044 877 42 00. Vous pouvez également visiter [www.ups.com](http://www.ups.com)\*.

\* Les services de fret UPS sont fournis par:  
UPS SCS (Switzerland) GmbH,  
Schützenmattstrasse 65, 8180 Buläch, Switzerland.  
Eingetragen im Handelsregister des Kantons Zürich mit der Identifikationsnummer CHE-102.255.540.

## Services de fret aérien UPS

Il sera encore plus facile d'expédier votre fret partout dans le monde, grâce à notre éventail complet de services internationaux de fret aérien qui répondra à toutes vos exigences relatives aux délais de livraison.

Vous pouvez expédier et suivre votre fret bénéficiant d'un service porte-à-porte, depuis votre bureau, grâce à la technologie UPS et en bénéficiant de la force de notre réseau international.

### UPS propose différentes options pratiques pour transporter votre fret aérien

- WorldShip.
- ups.com Shipping et UPS CampusShip sur [www.ups.com](http://www.ups.com).
- Veuillez contacter votre interlocuteur UPS habituel ou le bureau UPS Supply Chain Solutions au 044 877 42 00.

Délais de livraison	Service UPS	Caractéristiques
1 à 3 jours ouvrables suivant la destination	Air Freight Premium Direct	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service porte-à-porte</li> <li>• Livraison programmée à un jour défini</li> <li>• Dans les principales régions métropolitaines du monde</li> <li>• Enlèvement, livraison et formalités douanières inclus</li> </ul>
1 à 3 jours ouvrables suivant la destination	UPS Air Freight Direct®	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service aéroport-à-aéroport</li> <li>• Livraison programmée à un jour défini</li> <li>• Dans le monde entier</li> <li>• Enlèvement, livraison et formalités douanières simples en option</li> </ul>
3 à 5 jours ouvrables suivant la destination	UPS Air Freight Consolidated®	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service aéroport-à-aéroport</li> <li>• Livraison programmée à un jour défini</li> <li>• Dans le monde entier</li> <li>• Enlèvement, livraison et formalités douanières simples en option</li> </ul>

## Services de fret maritime UPS

UPS Supply Chain Solutions fonctionne à la fois comme un transporteur public et comme un acheteur de capacités de transport maritime (NVOCC), et se trouve donc dans une position idéale pour servir d'interlocuteur unique prenant en charge toutes vos opérations de fret maritime. Vous pouvez choisir parmi tout un éventail de services en fonction de vos délais, de la taille du chargement et de l'itinéraire désiré.

<b>Conteneur complet (FCL)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espace réservé sur toutes les grandes routes commerciales</li> <li>• Plusieurs départs garantis par semaine</li> <li>• Service porte-à-porte</li> <li>• Echange de données informatisées avec les opérateurs de navires</li> <li>• Pas de quantités minimales exigées</li> </ul>
<b>Conteneur incomplet (LCL)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réseau mondial de centres de groupage et de portes d'entrée</li> <li>• Départs à jours fixes</li> <li>• Service porte-à-porte</li> </ul>
<b>Charges non conteneurisées (Dégrouper)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envois de taille trop importante pour un conteneur</li> <li>• Personnel expérimenté</li> </ul>
<b>Transit maritime (Ocean Forwarding)</b>	Une solution rationalisée pour effectuer du groupage maritime, organiser l'enlèvement et gérer les documents d'expédition pour presque toutes les origines ou destinations. Disponible dans la plupart des grands ports

## Services UPS Preferred Multimodal

<b>UPS Preferred LCL vers l'Amérique du Nord</b>	Cette solution utilise le réseau routier UPS aux États-Unis, au Canada et au Mexique pour accélérer les envois transocéaniques en partance vers l'océan, de port à port.
<b>UPS Preferred FCL &amp; LCL - Ferroviaire</b>	Cette solution transcontinentale desservant les marchés Europe et de la Chine utilise des réseaux situés sur les deux continents pour offrir une alternative innovante et écologique aux services de fret aérien et maritime.
<b>UPS Preferred - Maritime/Aérien</b>	Avec une vitesse deux fois supérieure à la vitesse actuelle du transport maritime et des coûts pouvant atteindre 40% de moins par rapport au fret aérien, UPS Preferred Maritime-Aérien est une réponse à vos exigences en matière de stocks sans engager de dépenses pour du fret aérien.

## Services à valeur ajoutée pour le fret aérien\*

Service	Description
<b>Enlèvement/Livraison</b>	Disponible sur demande pour UPS Air Freight Direct et UPS Air Freight Consolidated.
<b>Dédouanement</b>	UPS propose le dédouanement pour les services de fret aérien sur demande écrite.
<b>Marchandises/Matières dangereuses</b>	Les marchandises/matières dangereuses peuvent être expédiées uniquement avec le service UPS Air Freight Consolidated. Les cargaisons non conformes peuvent faire l'objet de retards de service.
<b>Gestion des fournisseurs</b>	Services de gestion des fournisseurs UPS—utiliser les informations qui figurent sur le bon de commande pour améliorer la gestion des commandes, la gestion de la chaîne logistique et la conformité des fournisseurs.
<b>Regroupement d'acheteurs</b>	Le regroupement d'acheteurs UPS pour le fret aérien international réduit la complexité de traiter avec plusieurs sources de fabrication dans le monde.
<b>UPS Healthcare™ Cold Chain Freight<sup>1</sup></b>	Le portefeuille de produits UPS Healthcare™ permet de protéger les produits, de respecter les délais de livraison exigés, d'être en conformité avec les réglementations et offre un bon niveau d'atténuation des risques pour les marchandises sensibles à la température. UPS Healthcare™ propose une solution sur mesure: procédures documentées, tours de contrôle internationales, assurance qualité dédiée, services à valeur ajoutée, emballage annexe, contrôle de la température, rapports et plans d'urgence. UPS Healthcare™ propose trois options pour mieux répondre à vos exigences de rapidité pour vos expéditions sous température contrôlée.
<b>UPS Healthcare™ Cold Chain Air Freight Plus</b>	Propose l'acheminement direct du fret aérien par des transporteurs qualifiés pour prendre en charge des produits pharmaceutiques à la fois pour des envois passifs et actifs. C'est la solution idéale pour des produits de grande valeur nécessitant des températures très strictes pendant le transport. Elle comprend la redondance intégrée, la planification d'urgence, le contrôle 24h/24 et 7j/7 ainsi que les services d'intervention pour une tranquillité d'esprit totale.
<b>UPS Healthcare™ Cold Chain Ocean Freight Saver<sup>2</sup></b>	Transporte les envois à moindre coût entre les continents avec le service de fret maritime FCL en utilisant des conteneurs réfrigérés actifs. C'est l'option idéale pour transporter de gros volumes de produits pharmaceutiques de moindre valeur/ faible risque.
<b>UPS Healthcare™ Cold Chain Air Freight Standard</b>	Propose un service de fret aérien direct avec des transporteurs qualifiés pour prendre en charge des produits emballés passivement, un contrôle 24h/24 et 7j/7 pour permettre une livraison avant l'expiration du pack-out.
<b>UPS Healthcare™ Cold Chain Air Freight Dangerous Goods</b>	Conforme aux réglementations IATA Matières dangereuses tout en préservant les exigences de température du produit, avec une surveillance 24h/24 et 7j/7 s'appuyant sur des plans d'indexation et d'urgence.

## Logistique intégrée

L'expertise de la logistique UPS s'étend au-delà des réseaux de transport et de la chaîne logistique. Nous pouvons vous aider à concevoir et à profiter au maximum de votre chaîne logistique.

### Services après-vente

Notre réseau international de pièces logistiques avec ses 950 sites de stockage est conçu pour accélérer le mouvement des pièces à travers la chaîne d'approvisionnement avec des options de transport le jour même et des options sur le prochain vol. Vous bénéficiez d'une visibilité sur les produits tout au long de la chaîne, avec des informations sur l'inventaire des pièces, disponibles en ligne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ensemble, avec nos services de logistique inversée, le résultat final se résume en une augmentation de la vitesse, de la flexibilité et de l'efficacité opérationnelle.

**En savoir plus.** Pour obtenir des informations complémentaires sur nos services logistiques et sur leur disponibilité ou pour obtenir un devis, veuillez contacter votre attaché commercial ou UPS Supply Chain Solutions au 044 877 42 00. Vous pouvez également consulter le site [www.ups.com](http://www.ups.com).

\* Les options de service à valeur ajoutée peuvent varier en fonction de l'origine, de la destination et du service de fret aérien sélectionné.

<sup>1</sup> Ces services sont contractuels.

<sup>2</sup> Disponible uniquement pour le fret maritime.



Service clientèle:  
(Suisse) 044 200 41 00  
(Liechtenstein) 0800 88 88 33

Siège Social  
UPS United Parcel Service (Suisse) SA  
Service clientèle  
Binningerstrasse 2  
CH-4142 Münchenstein

© 2026 United Parcel Service of America, Inc. UPS,  
la marque UPS et la couleur marron sont des marques  
commerciales de United Parcel Service of America, Inc.  
Tous droits réservés.

Registered Office: UPS United Parcel Service (Suisse) SA, Binningerstrasse 2, CH - 4142 Münchenstein  
Registre du commerce du Canton de Bâle-Campagne, Numéro de registre CHE-101.459.732