



Guide des Services UPS® 2026



Pour les clients professionnels situés au Luxembourg (G.D.).

Applicable à compter du 7 juin 2026, TARIFS HT en EUR.

Ce guide des services s'applique aux clients professionnels nouveaux et existants.

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](https://www.ups.com) correspondant. Pour les expéditions au départ du Luxembourg, veuillez consulter les Conditions de transport applicables sur [ups.com](https://www.ups.com). En cas de divergence, les conditions de transport en ligne prévalent.

SOMMAIRE

SECTION 1

PRINCIPAUX SERVICES

Déterminez le service qui répond le mieux à vos besoins.

PAGE 4

SECTION 2

SERVICES ET FRAIS COMPLEMENTAIRES

Découvrez les services à valeur ajoutée disponibles et déterminez les suppléments de coûts éventuels à ajouter aux frais d'expédition.

PAGE 6

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 d'approvisionnement.

PAGE 29

Ce guide est la version actuelle à la date de publication. La version la plus récente, qui sera toujours celle applicable pour les nouveaux envois, peut être téléchargée sur www.ups.com/tarifs/lu

SECTION 1
PRINCIPAUX SERVICES
PAGE 4

SECTION 2
SERVICES ET FRAIS
COMPLEMENTAIRES
PAGE 6

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, principalement 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 - Tarifs de base ou cliquez sur «Zones et tarifs» dans la section «Calculer le délai de livraison et le coût» sur www.ups.com.

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

- un service d'excellente fiabilité.
- une garantie de remboursement* pour les services UPS Express.
- un enlèvement à votre adresse.
- Jusqu'à trois tentatives de livraison.
- des options de préparation de vos envois en ligne.
- 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.

* 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 Section 3 ou vous référer à nos Conditions Générales de Transport.

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

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, dans le cas où nous n'aurions pas respecté nos délais de livraison.

Pour tout savoir sur notre garantie de remboursement, veuillez consulter la section 5 de ce guide et vous référer à nos Conditions Générales de Transport.

SECTION 1
PRINCIPAUX SERVICES
PAGE 4

SECTION 2
SERVICES ET FRAIS
COMPLEMENTAIRES
PAGE 6

SECTION 3
INFORMATIONS PRATIQUES SUR
LES SERVICES
PAGE 22

SECTION 4
FRET
PAGE 29

2. SERVICES ET FRAIS COMPLEMENTAIRES

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

Ils incluent:

- Solutions d'expédition en ligne UPS
- Services de visibilité UPS
- Services de livraison contre remboursement et de facturation UPS
- Services retour UPS
- UPS Import Control
- UPS World Ease
- UPS Access Point
- Services de dédouanement UPS
- UPS Paperless Invoice

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 UPS, 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 dans cette brochure sont applicables à compter du 7 juin 2026.

Pour obtenir les informations les plus récentes, vous pouvez consulter le site internet d'UPS, www.ups.com, ou contacter le service clientèle UPS au 8002 2510.

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 supplémentaires, ou d'en appliquer de nouveaux. L'information vous parviendra au minimum 10 jours calendaires avant leur mise en application.

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

Solutions d'expédition en ligne UPS

Préparez les expéditions, effectuez le suivi des livraisons et envoyez des notifications à vos clients, 24 heures sur 24.

Utilisez nos services électroniques pour préparer, envoyer et suivre vos envois et réduisez ainsi vos coûts et le temps consacré au travail administratif.

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

Service	Description	Caractéristiques	Frais
UPS.com Shipping	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"> • Système d'expédition en ligne permettant à tous les employés de votre entreprise d'expédier au départ de n'importe quelle adresse. • 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. • 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. 	Gratuit.
UPS CampusShip®	UPS CampusShip offre tous les avantages ups.com shipping avec en plus un contrôle centralisé.	<ul style="list-style-type: none"> • Comme pour les expéditions sur ups.com shipping, vos collaborateurs peuvent préparer leurs expéditions depuis différents sites sur ups.com, mais avec un contrôle administrateur centralisé. • Des administrateurs désignés peuvent créer plusieurs directives d'expédition, faire un suivi précis des coûts d'expédition par service ou endroit et produire des rapports d'utilisation détaillés. 	Gratuit.
WorldShip®	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"> • Logiciel d'expédition d'avant-garde qui s'adapte à l'ensemble du portefeuille d'expédition UPS, incluant les services contractuels supplémentaires. • Choisissez parmi plusieurs options pour saisir les données d'expédition, de la saisie manuelle à la saisie entièrement automatisée. • Simplifiez le traitement des expéditions en personnalisant les paramètres par défaut pour qu'ils correspondent à vos préférences d'expédition. • Connectez le logiciel WorldShip à vos systèmes comptables et à votre Service Clients pour une communication transparente entre vos différents départements. • Créez des étiquettes personnalisées avec le logo de votre entreprise ou des informations promotionnelles. 	Gratuit.
Kit du développeur UPS	Intégrez directement les fonctions d'expédition UPS à votre site internet ou à votre système d'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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®. 	Gratuit.
UPS Ready	UPS Ready travaille avec des fournisseurs tiers approuvés pour garantir que les dernières technologies et services UPS sont proposés sur un large éventail de plateformes, de secteurs et de places de marché. 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"> • Expérience d'intégration «prête à l'emploi» facile à utiliser. • Intégration lors des phases critiques (expédition et suivi transparents). • Accès aux services UPS pour des applications commerciales. • Confort pour le client qui est servi où il le souhaite. 	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, et notamment le service C.O.D. et les services retour UPS, ne seront pas disponibles lors d'une utilisation d'un bordereau UPS manuel.

Conseil pour gagner du temps

Pour davantage de renseignements sur nos solutions d'expédition en ligne, veuillez consulter www.ups.com.

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 ou lors de vos déplacements.

UPS propose la gamme la plus complète de services de suivi et de preuve de livraison qui vous permettent de suivre vos envois de différentes façons. Ces services sont gratuits.

Service	Description	Frais
Suivi UPS	Faites un suivi immédiat de 25 expéditions sur www.ups.com .	Gratuit.
Suivi par numéro de référence	Vous pouvez effectuer le suivi des 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 standard. Lorsque vous utilisez ups.com shipping , WorldShip ou UPS CampusShip , décrits à la page précédente, ces mêmes numéros de référence vous permettent d'affecter vos coûts plus facilement aux services ou aux clients concernés.	Gratuit.
Preuve de livraison (POD)	Idéal pour les clients qui n'ont pas accès à internet. Sur demande, UPS vous fournira, par fax ou par courrier, la preuve de livraison.	Chaque transmission par fax ou courrier fera l'objet d'un supplément de 7,50 EUR, facturé au demandeur.
UPS Signature Tracking API	L'API UPS Signature Tracking permet d'obtenir des informations précieuses 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.
Photo de la livraison	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. ¹	Gratuit.

Profitez de la famille de produits **Quantum View®** pour suivre et gérer de manière centralisée vos envois de petits colis et de fret.

Service	Description	Caractéristiques	Frais
Quantum View Notify	Un service automatisé d'e-mail ou de SMS qui informe les destinataires particuliers quand une expédition est envoyée, reprogrammée ou livrée.	<ul style="list-style-type: none"> • Notification d'expédition: comprend la date d'expédition, un lien de suivi et la date de livraison programmée. • Notification d'exception: vous informe de la reprogrammation de la date de livraison en cas de retard. • Notification de livraison: indique les détails de l'envoi et de la livraison, y compris l'heure de livraison et le nom du destinataire. <p>Quantum View Notify est une option du menu des préférences ups.com shipping ou WorldShip.</p>	Gratuit.
UPS My Choice® pour les Entreprises	Outil de suivi gratuit pour visualiser et gérer tous vos envois sortants et entrants.	<ul style="list-style-type: none"> • Gérez tous vos envois sortants et entrants grâce à un tableau de bord interactif. • Ajoutez plusieurs utilisateurs pour votre entreprise. • Inscrivez-vous en ligne avec une adresse professionnelle. • Ouvrez un nouveau compte ou ajoutez un compte existant. • Gérez facilement vos retours et vos réclamations. 	Gratuit.
Flex Global View	Bénéficiez d'une meilleure visibilité dans votre chaîne logistique globale grâce à Flex Global View.	<ul style="list-style-type: none"> • Assure le suivi et la notification d'événements de manière proactive de la commande jusqu'à la distribution finale de tous les modes de transport d'UPS Supply Chain Solutions. 	Gratuit.

Important

Vous souhaitez en savoir plus sur notre politique en matière de respect de la vie privée? Visitez www.ups.com.

¹ Le colis ne sera laissé que si un emplacement approprié et sécurisé est disponible sur place et si le colis ne nécessite pas la présence du destinataire au moment de la livraison.

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.

UPS peut m'aider à améliorer ma trésorerie. Comment?

Service de livraison contre remboursement UPS

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

Service	Description	Caractéristiques	Frais
Livraison contre remboursement (C.O.D.) UPS	UPS tentera de percevoir le paiement de votre envoi en espèces, par chèque ou par tout autre mode de paiement avant ou au moment de la livraison.	<ul style="list-style-type: none"> 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. Lorsque le paiement est encaissé par chèque ou par tout autre mode de paiement autre qu'en espèces, le montant maximum est l'équivalent en monnaie locale de 50 000 USD par destinataire et par jour. Le pré-paiement en ligne est possible via le lien fourni par UPS avant la livraison. Votre client a également la possibilité de payer la valeur des marchandises dans un UPS Access Point™ lors du retrait de son colis. Le montant maximum du COD est alors l'équivalent en monnaie locale de 1.000 USD. Les méthodes de paiement dépendent de chaque point de retrait UPS Access Point – pour plus d'informations, cliquez sur « Rechercher un centre » sur www.ups.com en haut à gauche de la page d'accueil. UPS accepte les envois COD pour les livraisons au Luxembourg, au sein de l'UE, au Liechtenstein, en Norvège et en Suisse. La somme perçue vous sera généralement remise dans un délai d'une semaine à compter de la livraison de vos marchandises. Le service COD n'est pas disponible vers tous les codes postaux d'un pays. Pour vérifier si votre destination se trouve dans une zone COD, veuillez contacter notre Service Client. 	Pour chaque envoi contre remboursement (C.O.D.), 1% du montant recouvré ou un minimum de 27,95 EUR en plus des frais d'expédition.

Solutions de facturation électronique d'UPS

UPS peut vous aider à examiner, analyser et affecter rapidement et efficacement les frais d'expédition.

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

UPS peut m'aider pour le retour de mes marchandises. Comment?

Services retour 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 retour UPS simplifient considérablement le processus en répondant à tous vos besoins de logistique

Service	Description	Frais
UPS Retours Plus		
UPS Retours Plus 1 Tentative¹	Vous permet de demander l'enlèvement d'un colis qui doit vous revenir rapidement. Le chauffeur fait une tentative d'enlever le colis. Si le chauffeur ne peut récupérer le colis, il laisse l'étiquette sur place. Ainsi, le client devra simplement apposer cette étiquette sur le colis avant de l'apporter à un point d'enlèvement agréé UPS ou de contacter UPS pour organiser l'enlèvement. Pour connaître la disponibilité des services, veuillez consulter les remarques ci-dessous.	7,85 EUR par colis en plus du prix du transport.
UPS Retours Plus 3 Tentatives	Vous permet de demander l'enlèvement d'un colis qui doit vous revenir rapidement. Le chauffeur UPS effectuera des tentatives pour enlever votre colis pendant trois jours ouvrables consécutifs. Si le chauffeur 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 des services, veuillez consulter les remarques ci-dessous.	10,50 EUR par colis en plus du prix du transport.
Services retour UPS		
Impression de l'Étiquette Retour UPS	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 séparément les étiquettes après votre envoi. Les clients n'ont plus qu'à apposer l'étiquette sur leur colis et à déposer le colis à un point d'enlèvement agréé UPS ou à contacter UPS pour organiser l'enlèvement. Pour connaître la disponibilité des services ou les points d'enlèvement agréés, appelez UPS au 8002 2510 ou visitez le site www.ups.com .	1,45 EUR par colis en plus du prix du transport.
Étiquette Retour électronique UPS	Vous permet d'envoyer une étiquette de retour par courrier électronique à des clients dans plus de 135 pays. Votre client peut alors imprimer l'étiquette de retour et un reçu, soit avant d'apporter le colis à un point de collecte agréé par UPS, soit d'organiser avec UPS la collecte du colis. Vous pouvez également préautoriser les envois de retour des colis, conformes aux conditions convenues entre vous et UPS. Si votre client remet une étiquette de retour en utilisant le numéro de suivi sortant, vous serez tenu au paiement des frais, peu importe le moment où le colis est remis. Pour la disponibilité du service ou pour les détails des emplacements d'UPS, veuillez contacter UPS au 8002 2510 (prix d'un appel local + surcoût éventuel selon les opérateurs) ou visitez le site www.ups.com .	2,05 EUR par colis en plus du prix du transport.
UPS Returns Exchange	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.	17,45 EUR par colis en supplément des frais de transport applicables. Un service sur base contractuelle.
UPS Returns Pack and Collect	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.	Un service sur base contractuelle. Pour une tentative d'enlèvement, par colis, en supplément des frais de transport applicables: 15,80 EUR pour les enlèvements avec un petit carton fourni par UPS (carton de type 2). 19,05 EUR pour les enlèvements avec un carton moyen fourni par UPS (carton de type 3). 21,45 EUR pour les enlèvements avec un grand carton fourni par UPS (carton de type 1). Pour trois tentatives d'enlèvement, par colis, en supplément des frais de transport applicables: 19,05 EUR pour les enlèvements avec un petit carton fourni par UPS (carton de type 2). 22,45 EUR pour les enlèvements avec un carton moyen fourni par UPS (carton de type 3). 24,90 EUR pour les enlèvements avec un grand carton fourni par UPS (carton de type 1).
UPS Returns Manager™	Un portail situé sur ups.com 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 services retour UPS sont accessibles immédiatement. Tous les services peuvent être utilisés avec les systèmes d'expédition gratuits d'UPS: ups.com shipping, WorldShip ou les systèmes EDI hôte-à-hôte.

Remarques

- Pour les retours nationaux ou au sein de l'Union européenne, tout le processus de retour peut être effectué juste avec une étiquette Retour. Aucun contrat n'est nécessaire avec la personne 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. C'est pourquoi il est nécessaire de savoir quels sont les documents exigés selon le type de marchandise, le pays d'origine et le pays de destination. Des autorisations et licences spéciales pour les documents accompagnant les envois pourraient être nécessaires selon le type de marchandises et leur utilisation.
- Si un envoi international est retourné dans un pays différent du pays de résidence de la personne qui le demande, un contrat avec le client est indispensable.
- Les services d'enlèvement UPS Retour Plus 1 Tentative et UPS Retour 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.
- Le service Impression et envoi de l'étiquette Retour UPS pour récupérer les marchandises est disponible dans l'Union européenne ainsi que dans les pays et territoires suivants: Australie, Brésil, Canada, Chine, Corée du Sud, États-Unis, Hong Kong, Inde, Japon, Liechtenstein, Malaisie, Mexique, Norvège, Philippines, Porto Rico, Russie, Singapour, Suisse, Thaïlande.

- Les frais de transport pour les colis retours sont facturés après leur entrée dans le système UPS. Les suppléments pour les services Impression et envoi de l'étiquette Retour UPS, 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'Étiquette Retour UPS, Étiquette Retour électronique UPS et Import Control sont facturés après que le colis correspondant ait pénétré dans le système UPS.
- Tous les services retour UPS sont soumis aux conditions de transport d'UPS.
- Lorsqu'un enlèvement est demandé par téléphone en Belgique, en France, en Allemagne, en Italie, aux Pays-Bas, en Pologne, en Espagne ou au Royaume-Uni, pour un retour avec les services Impression de l'Étiquette retour UPS, Étiquette retour électronique UPS ou Impression et envoi de l'étiquette retour UPS, des frais peuvent s'appliquer. Le coût d'un enlèvement demandé par téléphone est facturé au demandeur lors de sa demande. Le paiement peut également être effectué en espèces lors de l'enlèvement du (des) colis à retourner.
- Veuillez consulter la section "Services et frais complémentaires" pour obtenir plus d'informations.
- Des frais de service peuvent s'appliquer pour programmer un enlèvement.

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.

Quels sont les services en option proposés par UPS?

Service	Description	Frais
Valeur déclarée pour le transport	UPS garantit automatiquement tout envoi contre les pertes et dommages jusqu'à une certaine valeur, conformément aux dispositions énoncées à la page 27. 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» pour tous renseignements complémentaires.	Des frais représentant 1% de la valeur déclarée pour le transport ou un minimum de 12,75 EUR.
Livraison le samedi	Profitez du confort d'une livraison le samedi avant la fin de la journée avec le nouveau service de livraison UPS standard le samedi. Ce service est disponible depuis l'Autriche, la Belgique, la République tchèque, le Danemark, la Finlande, la France, l'Allemagne, la Hongrie, l'Irlande, l'Italie, le Luxembourg, les Pays-Bas, la Norvège, la Pologne, le Portugal, l'Espagne, la Suède, la Suisse et le Royaume-Uni vers huit destinations sélectionnées : l'Allemagne, le Royaume-Uni, la France, l'Italie, les Pays-Bas, l'Espagne, la Pologne et la Belgique.	WW Express Freight 247,25 EUR par envoi sera facturé, en plus des frais de transport. Tous les autres services Une somme de 25,85 EUR par livraison nationale sera facturée en plus des frais de transport. Une somme de 85,65 EUR par livraison internationale sera facturée en plus des frais de transport.
Signature obligatoire	Généralement, UPS exige la signature du destinataire pour toutes les livraisons. Exceptionnellement, les livraisons dans certains pays sont autorisées en "Driver Release" (livraison dans un lieu prédéfini 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, de sorte que la livraison puisse être effectuée sans que le destinataire ne soit présent pour recevoir le colis. Optez pour la "Signature obligatoire" pour éviter l'utilisation de "Driver Release" ou de "Letter Box Release" dans les pays concernés.	Une somme de 1,50 EUR sera facturée par envoi.
Signature d'un adulte obligatoire	Utilisez l'option «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 et aux produits à base de tabac (voir «Transport d'articles prohibés sur la base d'un contrat spécifique avec UPS» à la page 23) ou également à des produits que vous préférez voir réceptionnés par un adulte.	Une somme de 4,35 EUR sera facturée par envoi.
Livraison directe uniquement	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 2,45 EUR sera facturée par colis.
UPS Delivery Intercept	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"> • Faire retourner le colis à votre adresse* • Rediriger le colis vers une nouvelle adresse ou vers un point de retrait UPS* • Faire livrer le colis à une date ultérieure* 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 ups.com, Quantum View Manage® ou encore le suivi UPS sur ups.com. La demande peut également être effectuée par téléphone auprès d'UPS. *Des frais de transport supplémentaires ainsi que tous les suppléments en vigueur peuvent être appliqués.	Modification de la date de livraison – 5,00 EUR (par téléphone), 3,50 EUR (en ligne en tant qu'invité); Modification de l'adresse de livraison – 5,00 EUR (par téléphone), 3,50 EUR (en ligne en tant qu'invité); Redirection vers un point de retrait UPS Access Point – 5,00 EUR (par téléphone), Gratuit (en ligne en tant qu'invité) Retour à l'expéditeur – Gratuit.
UPS Delivery Intercept (UPS MyChoice et destinataire en tant qu'invité)	Les destinataires particuliers peuvent gérer leurs livraisons en ligne via une plateforme en ligne 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"> • Fournir des instructions sur l'endroit où déposer un colis (par exemple, le laisser chez un voisin à proximité de l'adresse initiale) • Replanifier la livraison à une date ultérieure* • Livrer un colis national éligible dans un point de retrait UPS®* • Modifier le lieu de livraison d'un colis national* • Retourner un colis à l'expéditeur* Les demandes peuvent être effectuées via un compte UPS My Choice®, lors du suivi UPS sur ups.com, via l'application mobile ou par téléphone. Les expéditeurs ont la possibilité de faire facturer ces frais sur leur compte. *Des frais de transport supplémentaires ainsi que tous les suppléments en vigueur peuvent être appliqués.	Modification de la date de livraison – 5,00 EUR (par téléphone), 4,50 EUR (en ligne en tant qu'invité), 3,50 EUR (en ligne via UPS My Choice); Modification de l'adresse de livraison – 5,00 EUR (par téléphone), 4,50 EUR (en ligne en tant qu'invité), 3,50 EUR (en ligne via UPS My Choice); Redirection vers un point de retrait UPS Access Point – 5,00 EUR (par téléphone), Gratuit (en ligne en tant qu'invité et via UPS My Choice); Retour à l'expéditeur – Gratuit. Instructions de livraison – 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.

Quels sont les frais supplémentaires applicables à votre envoi?

Service	Description	Frais
Supplément carburant	<p>En cas de hausse du prix du carburant, UPS peut facturer des frais complémentaires ou les modifier d'un montant pouvant raisonnablement refléter la hausse consécutive de ses coûts d'exploitation.</p> <p>Supplément carburant pour les services UPS Express et UPS Expedited UPS utilise un supplément calculé selon un indice, qui sera basé sur les cours du kérosène de la U.S. Gulf Coast publiés par le Ministère américain de l'énergie.</p> <p>Supplément carburant pour le service UPS Standard Le Supplément carburant relatif au Service Standard s'appliquera sur tous les envois UPS Standard et se calculera selon un indice basé sur le prix moyen à la consommation du diesel (droits et taxes inclus). Les mises à jour hebdomadaires sont publiées par la Direction Générale de l'Energie et des Transports de la Commission européenne dans le «Oil Bulletin».</p> <p>Les pourcentages et montants du supplément carburant, les points de déclenchement associés et les méthodes de calcul sont susceptibles d'être modifiés sans préavis.</p>	<p>Ce supplément s'applique aux frais de transport ainsi qu'aux services complémentaires suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Livraison le samedi • Livraison et enlèvement dans des zones éloignées et les zones difficiles d'accès • Service de livraison résidentielle • Supplément pour grand colis • Frais de manutention complémentaire • Supplément pour limites maximales dépassées • Supplément forte demande • Supplément pour hausse d'activité <p>Les dernières informations sur les éventuels suppléments carburant applicables sont consultables sur le site www.ups.com.</p>
Service d'enlèvement et de livraison dans des zones éloignées	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.	<p>Enlèvement 0,66 EUR par kg / 32,05 EUR minimum.</p> <p>Livraison 0,65 EUR par kg / 32,05 EUR minimum.</p>
Service d'enlèvement et de livraison dans des zones difficiles d'accès	Ce supplément s'applique aux enlèvements et livraisons (au Luxembourg et à l'international) dans des zones difficiles d'accès.	<p>Enlèvement 0,66 EUR par kg / 32,05 EUR minimum.</p> <p>Livraison 0,80 EUR par kg / 38,50 EUR minimum.</p>
Frais de traitement international	À compter du 8 septembre 2025, des frais de traitement internationaux s'appliqueront 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.	2,35 EUR par envoi.
Service de livraison résidentielle	UPS propose un service de livraison à destination des adresses résidentielles et des adresses commerciales. Une livraison résidentielle est une livraison effectuée au domicile du destinataire. Elle inclut les entreprises gérées depuis un domicile. Pour chaque livraison résidentielle, un supplément par envoi s'applique.	<p>WW Express Freight Une somme de 127,50 EUR par envoi sera facturée en plus des frais d'expédition.</p> <p>Tous autres envois petits colis Une somme de 3,85 EUR par envoi sera facturée en plus des frais d'expédition.</p>
Correction d'adresse	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 9,25 EUR par colis sera facturée à l'expéditeur en plus des frais d'expédition.
Gestion des envois non livrables	<p>Tout envoi au sein de l'Union européenne et sur le territoire 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. L'expéditeur devra régler les frais de retour comprenant les frais de transport et de carburant excepté pour les envois nationaux non livrables pour lesquels le payeur des frais de l'envoi initial sera facturé.</p> <p>Pour tous les envois en dehors de l'Union européenne, 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.</p>	<p>Frais de transport d'importation applicables.</p> <p>Une somme de 7,85 EUR sera facturée pour chaque envoi non livrable en plus des frais d'expédition.</p>
Refus de paiement par le destinataire ou le tiers	Ce supplément s'applique lorsque l'expéditeur choisit que le destinataire ou un tiers paiera les frais de transport et que la société débitrice refuse de les régler.	En cas de non-paiement, une somme de 14,85 EUR par envoi sera facturée à l'expéditeur en plus des frais de transport et de tout autre montant exigible.
Frais pour numéro de compte manquant ou incorrect	Si le destinataire ou un tiers est choisi pour payer les frais de transport et si le compte de facturation est non valable ou manquant, UPS lance des recherches pour retrouver le numéro de compte correct.	Que le numéro de compte soit retrouvé ou non, une somme de 13,50 EUR par envoi sera facturée à l'expéditeur pour frais de dossier.
Paiement en retard	<p>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 la date mentionnée, des frais exceptionnels pour retard de paiement vous seront facturés.</p> <p>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.</p>	8% du montant facturé ou un maximum de 40,00 EUR.
Frais d'impression d'une facture papier	<p>Si vous choisissez de ne pas recevoir votre facture par voie électronique, des frais vous seront facturés pour chaque facture papier qui vous sera envoyée par courrier.</p> <p>Pour éviter ces frais, veuillez inscrire votre compte au Centre de facturation UPS sur UPS.com à l'aide d'une facture de moins de 45 jours. Vous recevrez ensuite vos prochaines factures par voie électronique.</p>	9,75 EUR par facture.
Taux de change	Les frais imputés sur le compte du payeur en devise étrangère seront convertis dans la devise du payeur à l'aide du taux de change hebdomadaire des grandes banques.	En outre, des frais de change équivalents à 0,75% du montant converti s'appliqueront.
Frais de transmission des droits et taxes	Pour les envois hors de l'Union européenne, lorsque la personne qui paie les droits et taxes ne se trouve pas dans le pays de destination.	Une somme de 23,80 EUR sera facturée à la personne qui paie les frais de transport.

¹ En raison du travail de manutention supplémentaire exigé et des retards éventuels qui peuvent résulter du traitement de ces expéditions, UPS ne donne pas de garantie de remboursement pour ces envois. UPS ne rembourse donc pas les frais d'expédition si des expéditions soumises aux frais de manutention supplémentaire ou au supplément pour gros colis ne sont pas livrées à l'heure prévue normale.

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.

Service	Description	Frais
Frais de manutention complémentaire¹	<p>Une manutention complémentaire s'applique pour les cas suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout article qui n'est pas entièrement emballé dans un conteneur d'expédition en carton ondulé, y compris les pneus. • 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). • Tout article de forme cylindrique, comme : fûts, seaux, boîtes, bidons, tubes d'expédition ou baquets. • 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). • Tout colis importé, exporté ou expédié au Luxembourg, d'un poids réel supérieur à 25 kg (55 livres). • Chaque colis importé, exporté ou expédié au Luxembourg faisant partie d'un envoi dont le poids moyen par colis est supérieur à 25 kg (55 livres) et dont le poids pour chaque colis n'est pas spécifié sur le document source ou dans le système d'expédition automatisé UPS utilisé. <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. De ce fait, 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 13,80 EUR par colis sera facturée en plus des frais de transport.
Frais de service hebdomadaire	Un conducteur UPS passera chaque jour ouvrable pour enlever vos envois. Un supplément hebdomadaire s'appliquera pour ce service.	12,70 EUR par semaine sera facturé en plus des frais de port.
Enlèvement sur demande¹	<p>Vous pouvez faire enlever votre envoi à votre domicile ou sur votre lieu de travail en programmant un enlèvement en ligne sur ups.com ou en appelant le 8002 2510. 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"> • Le jour même par téléphone • Le jour même sur internet • Un jour suivant par téléphone • Un jour suivant sur internet <p>Ce montant ne s'applique pas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aux enlèvements quotidiens établis par un client (voir frais de service hebdomadaire). • Aux 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. 	<p>Le jour même par téléphone. 6,35 EUR par passage seront facturés en plus du coût du transport.</p> <p>Le jour même sur internet. 5,45 EUR par passage seront facturés en plus du coût du transport.</p> <p>Un jour suivant par téléphone. 3,65 EUR par passage seront facturés en plus du coût du transport.</p> <p>Un jour suivant sur internet. 2,75 EUR par passage seront facturés en plus du coût du transport.</p>
Supplément pour colis volumineux¹	Un colis est jugé être un «colis volumineux» quand sa longueur et sa circonférence [circonférence = (2 x largeur) + (2 x hauteur)] combinées dépassent 300 cm mais pas 400 cm, c'est-à-dire la dimension maximum d'UPS. Les colis volumineux sont soumis à un poids facturable minimum de 40 kg. Par ailleurs, le supplément pour colis volumineux sera applicable.	Une somme de 65,80 EUR par colis sera facturée en plus des frais de transport.
Limites maximales dépassées	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 [(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 longueur et la circonférence combinées dépassent 400 cm sont également sujets au Supplément pour gros colis.	Une somme de 494,85 EUR par colis sera facturée en sus des frais d'expédition.
Supplément pour manutention de palette surdimensionnée¹	En fonction de l'origine et de la destination, ce supplément peut être appliqué à certains envois UPS Worldwide Express Freight. Pour vérifier si un supplément s'applique aux palettes surdimensionnées d'une provenance ou d'une destination spécifique, veuillez vous rendre sur https://www.ups.com/assets/resources/media/wwef_max_dim.pdf .	Une somme de 494,85 EUR par palette sera facturée en sus des frais d'expédition.
Supplément forte demande	<ul style="list-style-type: none"> • À certaines périodes de l'année, UPS étend son réseau de livraison afin de répondre à la hausse du volume de colis. • Un ou plusieurs suppléments 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. • Ce supplément s'ajoutera aux tarifs, suppléments et / ou frais existants. 	Les Informations disponibles sur www.ups.com .
Supplément service facture commerciale papier	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.	0 EUR par colis.
Supplément pour hausse d'activité	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 www.ups.com/surfees . 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.	Veuillez consulter ups.com pour plus d'information
Frais de correction du poids facturé suite audit	<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 déduiront 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"> • 1,50 EUR par envoi faisant l'objet d'une correction des frais d'expédition pendant la période de facturation applicable; ou • 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

¹ L'enlèvement ou le dépôt d'un envoi UPS Worldwide Express Freight® peut être programmé sur 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.

Service	Description	Frais
Supplément données colis manquantes	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 4,25 EUR par colis aussi bien pour les expéditions nationales qu'internationales.
Frais de contre-remboursement international (ICOD)	<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"> • 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). • Depuis la page de suivi de votre envoi sur ups.com. 	Ces frais peuvent s'appliquer au destinataire en fonction de la destination et des conditions d'expédition. Veuillez contacter UPS pour plus de détails.

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.

UPS My Choice®

UPS My Choice¹ permet à vos clients de gérer leur expérience de livraison à domicile.

UPS My Choice est une inscription basée sur un service. Une fois inscrits, les membres peuvent en bénéficier:

- **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 notification la veille de la livraison, les mises à jour concernant la livraison, la notification le jour de la livraison, la confirmation de livraison, incluant la photo de livraison si disponible
- D'une fenêtre de livraison de 4 heures pour la plupart des livraisons
- D'un planificateur de livraison pour vous aider à gérer et à suivre les livraisons à domicile effectuées par UPS

Pour plus d'informations, veuillez vous rendre sur www.ups.com/mychoice.

Options de livraison

Les membres UPS My Choice ont aussi la possibilité de réacheminer ou de reporter les livraisons UPS à domicile.

- Reprogrammer la livraison: faites livrer vos colis un autre jour.
- Livrer à une autre adresse: redirigez les colis vers une autre adresse.
- 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 conducteur laisse votre (vos) colis (ex: sous le porche). Cette option est uniquement disponible avec une autorisation de laisser le (les) colis.

UPS My Choice aide donc les expéditeurs à:

- Augmenter la probabilité de succès des premières livraisons.
- Réduire les appels de service associés au suivi des colis et des retours.
- Mettre l'accent sur un service client de qualité supérieure.
- Améliorer l'expérience d'achat en ligne des clients.

¹ 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: www.ups.com/mychoice.

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 au départ de 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. Les services inclus sont les suivants:

UPS 1 Tentative d'enlèvement

Envoi des étiquettes d'expédition et des factures commerciales à UPS, qui fera ensuite une tentative pour enlever le colis. Si le chauffeur n'a pas pu enlever le colis, il laissera les documents pour votre exportateur.

7,85 EUR par colis en plus des frais d'expédition.

UPS 3 Tentatives d'enlèvement

Envoi des étiquettes d'expédition et des factures commerciales à UPS, qui fera ensuite trois tentatives pour enlever le colis. Si le chauffeur n'a pas pu enlever le colis après la troisième tentative, les documents seront retournés chez UPS et vous devrez redemander un enlèvement.

10,50 EUR par colis en plus des frais d'expédition.

Retrait de la facture commerciale

Expédiez directement aux destinataires tiers sans révéler la valeur des marchandises

21,45 EUR par envoi en plus des frais d'expédition.

Impression de l'étiquette, Etiquette électronique ainsi qu'Impression et envoi de l'étiquette 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®, le Kit développeur UPS et la dernière version de WorldShip.

UPS Express Critical®

Des solutions spécialisées pour tout ce qui est très urgent

UPS Express Critical® est notre service le plus rapide, offrant une large gamme de possibilités pour un transport urgent et sécurisé de vos envois uniques, de toute taille, et à tout moment dans le monde entier.

Lorsque le temps est compté, notre équipe collaborera avec vous pour mettre sur pied des solutions personnalisées, sur mesure et de haute priorité utilisant, selon vos besoins, les meilleurs spécialistes, les meilleures estimations et la meilleure logistique selon vos besoins. Nous programmerons votre envoi sur le **premier vol en partance**, en mettant à votre disposition un messenger spécial pour **suivre votre envoi** tout au long du trajet.

Pour toute livraison urgente à travers l'Europe, nous disposons d'une **surface** rentable alternative, pour votre plus grand profit.

Vous bénéficiez d'un fournisseur unique disposant d'une logistique efficace du début jusqu'à la fin et offrant une visibilité complète sur le suivi et la confirmation des livraisons. Vous pouvez être assuré que les envois arriveront à destination, à temps et intacts – avec tout le soin qu'ils méritent

Besoin d'une livraison urgente? Contactez notre équipe d'experts 24/7/365 au +49 6966800900 ou envoyez-nous un email à : ec@ups.com

World Ease®

World Ease vous permet de réunir plusieurs envois du même service ou d'autres services 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 hôte-à-hôte. 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
- un traitement d'expédition simplifié – toute la documentation nécessaire est générée automatiquement avec WorldShip ou un système hôte-à-hôte
- Return Service

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® 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.

Veuillez vous rendre sur <http://healthcare.ups.com> pour plus d'informations.

Complément d'information

Si vous souhaitez en savoir plus sur ce service, consultez www.ups.com ou contactez votre représentant commercial UPS.

UPS Access Point™

Les points de retrait 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 points de retrait ainsi que de leurs horaires d'ouverture étendus.

Pour localiser tous les points de retrait UPS Access Point ainsi que leurs jours et heures d'ouverture, veuillez consulter la page web www.ups.com.

Ce service inclut:

Expédier vers un point de retrait UPS Access Point™

Vous pouvez intégrer UPS Access Point comme option de livraison. Lorsque vos clients commandent des marchandises, ils peuvent choisir de se les faire livrer dans un point de retrait 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 point de retrait UPS Access Point concerné. 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 un point de retrait UPS Access Point pour que vos clients puissent ensuite les y retirer.

Livraison au destinataire uniquement

Vous pourrez proposer à vos clients l'option selon laquelle un colis ne pourra être retiré au point de retrait UPS Access Point que par le destinataire indiqué sur l'étiquette d'expédition (aucune autre personne ne sera autorisée à le retirer).

4,10 EUR seront facturés par envoi.

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).

Données personnelles

Les Conditions Générales de transport et la Communication d'UPS sur la Confidentialité s'appliquent au traitement des informations personnelles dans le cadre de de l'utilisation des points de retrait 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, là où 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 point de retrait 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 point de retrait 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 repris dans le délai spécifié (« Service de Notification »). Vous-même, ou vous agissant pour le compte de votre client, déclarez et garantes 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 (en ce compris, le cas échéant, celles des tribunaux compétents pour le domicile du destinataire) pour qu'UPS puisse utiliser les informations personnelles du destinataire en les communiquant aux services de l'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.

UPS Access Point™

Notification au Destinataire et Livraison en point de retrait UPS Access Point™

UPS délivrera le colis dans un point de retrait UPS Access Point™ à l'emplacement UPS Access Point™ choisi. Au moment de la livraison ou à un moment proche de celui-ci dans le point de retrait UPS Access Point™ choisi, le suivi du parcours de ce colis, affiché par UPS, vous indiquera quand vous pourrez venir le rechercher (par exemple, "La livraison du colis a été effectuée dans le point de retrait UPS Access Point™ choisi. Vous pouvez venir le retirer »). Les tentatives de livraison au point de retrait UPS Access Point™ choisi sont considérées comme une tentative de livraison accomplie au sens de la Garantie de Remboursement UPS. La livraison est considérée comme accomplie lorsque le colis a été livré au point de retrait UPS Access Point™ choisi.

Livraison en point de retrait 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 point de retrait UPS Access Point situé proche de chez lui. Dans ce cas, un avis de passage UPS InfoNotice sera laissé en informant votre client où et à partir de quand il pourra retirer son colis dans le point de retrait UPS Access Point concerné.

Dépôt prépayé

En utilisant un point de retrait UPS Access Point, vos clients 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 point de retrait UPS Access Point.

Retours UPS Access Point™ sans étiquette

Les Retours UPS sans étiquette autorisent le consommateur final à retourner un colis scellé sans étiquette à un point de retrait UPS Access Point™ en fournissant uniquement le nom de l'expéditeur au responsable du point de retrait UPS Access Point auquel le colis doit être retourné. Les Retours UPS Access Point™ sont disponibles uniquement sur une base contractuelle.

Veillez noter:

- Les jours et horaires d'ouverture peuvent varier selon le point de retrait.
- Des limites de poids et de taille s'appliquent pour les colis UPS livrés ou déposés dans un point de retrait 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 point de retrait UPS Access Point" doit être inférieure à 5 000 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 de référence" sous les restrictions de service.
- Lorsque le Point de retrait UPS est une consignee, l'expéditeur doit fournir à UPS le numéro de téléphone ou l'adresse e-mail du destinataire. UPS pourra ainsi envoyer au destinataire une notification avec les informations utiles pour qu'il puisse retirer son colis.
- Les Points de retrait UPS conservent les colis pendant une période limitée qui peut varier en fonction de la destination. Les colis non retirés dans les temps seront retournés à l'expéditeur.
- Avant de vous remettre le colis – ou à toute autre personne agissant pour votre compte - dans le point de retrait UPS Access Point™, le point de retrait 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.
- Les Points de retrait UPS conservent les colis pendant une période limitée qui peut varier en fonction de la destination. Les colis non retirés dans les temps seront retournés à l'expéditeur.
- Avant de vous remettre le colis – ou à toute autre personne agissant pour votre compte - dans le point de retrait UPS Access Point™, le point de retrait 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 point de retrait UPS Access Point™ des produits dangereux sur un plan international ainsi que des produits spéciaux sont soumis à des restrictions. Pour toutes autres restrictions, veuillez consulter la page internet ups.com/accesspoint du pays de destination.

Comment UPS peut faciliter le dédouanement international?

Services de dédouanement UPS - À l'importation

Faites en sorte que vos envois passent rapidement les frontières pour être livrés à l'heure

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

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'optimiser votre chaîne logistique.

Les services de dédouanement sont assurés sans frais supplémentaires pour les formalités douanières simples. Les services de dédouanement pour les formalités douanières plus complexes sont détaillés ci-dessous.

Service	Description	Frais
Frais de préparation au dédouanement	UPS facturera des frais pour tous les envois à l'import qui sont soumis à des formalités douanières au point d'entrée.	6,90 EUR / envoi
Frais de ligne tarifaire supplémentaire	Pour les déclarations en douane dépassant 5 lignes tarifaires, un supplément sera facturé par ligne supplémentaire.	10,10 EUR / ligne tarifaire supplémentaire
Frais d'agence gouvernementale	D'autres agences gouvernementales travaillent avec les douanes pour régler et contrôler les marchandises qui entrent sur le territoire de l'Union européenne, en provenance d'autres pays. Des documents spéciaux doivent être présentés à ces agences pour les envois qui contiennent des produits contrôlés. Parmi ces agences, citons le ministère de la Santé et le ministère de l'Agriculture.	119,00 EUR / envoi
Autres services relatifs aux formalités douanières	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 toute information complémentaire ou pour connaître les tarifs actuels, veuillez contacter notre service clientèle au 8002 2510
Déclarations officielles spécifiques	Certaines importations feront l'objet de déclarations en douane particulières et nécessiteront des procédures officielles. Les déclarations préalables 'live entry', les déclarations d'importation temporaire, les réimportations, le dédouanement provisoire et tout autre service douanier supplémentaire (comme l'étiquetage, l'inventaire...) font partie de cette catégorie.	119,00 EUR / envoi
Frais sur avances	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 de la valeur intrinsèque des biens expédiés et du montant avancé.	9,30 EUR par envoi d'une valeur intrinsèque inférieure ou égale à 22 euros, 3% du montant avancé avec un minimum de 19,10 EUR, lorsque la valeur intrinsèque des biens excède 22 euros
Déclaration en transit	UPS peut créer un document de transit afin de transporter sous couvert de sa garantie bancaire un envoi sous douane vers une zone de libre échange. Des frais seront prélevés.	77,95 EUR / envoi
Services de dédouanement après déclaration	UPS peut passer en douane toute demande de modification d'une déclaration faite par l'importateur, récupérer les trop-perçus de droits et/ou taxes, présenter les droits supplémentaires dus aux douanes et/ou demander le remboursement des droits.	119,00 EUR / envoi
Acquits de transit		
Etablissement d'un titre de transit sous douane	UPS peut établir une procédure de transit pour permettre à un envoi d'être transporté sous douane avec la garantie UPS.	65,05 EUR / envoi
Frais de gestion pour la procédure de transfert	Lorsque UPS reçoit des envois couverts par une procédure de transit, un montant supplémentaire est appliqué pour les frais administratifs pour dédouaner ce document. Ceci est également appliqué quand les envois importés circulent avec une procédure de transit émis par un client ou par un autre agent.	25,25 EUR / 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 ou appeler notre service clientèle au 8002 2510.

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 (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.

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 UPS Paperless Invoice. Cerise sur le gâteau: ce service est entièrement gratuit. L'inscription est facile et peut être effectuée sur 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.

UPS Paperless Invoice est parfaitement compatible avec les systèmes d'expédition UPS – WorldShip 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 ImportClearance Alert (import.ups.com).

Pour le détail et les tarifs les plus récents d'UPS Broker of Choice, veuillez consulter le site 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).

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 ou contactez votre attaché commercial UPS.

Remarque

UPS Paperless Invoice, 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	Frais
Envois de piles au lithium - Express IATA Sections I et IA	<p>Piles métalliques au Lithium (soumises intégralement à la réglementation)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Piles contenant >2g de lithium ou des cellules contenant >1g • 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 > 5kg net PAX 30kg net CAO <p>Piles ion-lithium (soumises intégralement à la réglementation) Marchandises contenant des piles > 100 Wh ou des cellules > 20 Wh</p> <ul style="list-style-type: none"> • Piles/cellules expédiées isolément avec un équipement (UN3481 IATA Packing Instruction 966 et 967 - Section I) d'un poids net combiné >5kg net PAX 30 kg net CAO 	Minimum par envoi 78,00 EUR 6,15 EUR par colis
Envois de piles au lithium - Express IATA Sections I et IB	<p>Piles au lithium (soumises intégralement à la réglementation) Piles contenant ≤2g de métal lithium ou cellule ≤1g de lithium</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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) • Piles/cellules emballées ou contenues dans un équipement (UN3091 IATA Packing Instructions 969 and 970 - Section I) > 5kg net <p>Piles ion lithium (soumises intégralement à la réglementation) Envoi contenant des piles ≤100 Wh ou cellules ≤20 Wh</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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) • Les piles emballées ou contenues dans un équipement (UN3481 IATA Packing Instructions 966 and 967 - Section I) > 5kg net <p>Note: UPS accepte les envois aériens de UN3091 or UN3481 préparés conformément à la Section II des instructions d'emballages applicables IATA, sans surcoût.</p>	Minimum par envoi 78,00 EUR 6,15 EUR par colis
Envois de piles au lithium - Standard	<p>Piles au lithium (intégralement soumises à réglementations) Les piles contenant >2g de lithium métal ou les cellules contenant >1g</p> <ul style="list-style-type: none"> • Piles/cellules expédiées isolément (UN3090) • Piles/cellules emballées avec ou contenues dans un équipement (UN3091) <p>Remarque : Les colis contenant des batteries ou cellules au lithium métal avec une teneur en lithium <2 g par batterie et <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>Piles au lithium ion (intégralement soumises à réglementations) Les envois contenant des piles >100 Wh or cells >20 Wh</p> <ul style="list-style-type: none"> • Piles/cellules expédiées isolément (UN3480) • Les piles emballées ou contenues dans un équipement (UN3481) <p>Remarque : Les colis contenant des batteries ou cellules lithium-ion avec une capacité <100 Wh par batterie et <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>	Minimum par envoi 78,00 EUR 6,15 EUR par colis
Quantité Exceptée - Express	Les clients doivent être conscients qu'ils doivent se conformer aux articles IATA applicables aux quantités exceptées (IATA Section 2.6).	6,00 EUR par envoi
Quantité Exceptée - Standard	Les clients doivent être conscients qu'ils doivent se conformer aux articles ADR (Chapitre ADR 3.5).	0 EUR par envoi
Quantité Limitée - Standard	Les clients doivent être conscients qu'ils doivent se conformer aux articles ADR (Chapitre ADR 3.4).	26,05 EUR par envoi
Intégralement soumis à réglementation - Standard (ADR 1.1.3.6)	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.	Minimum par envoi 78,00 EUR 6,15 EUR par colis
Accessible par voie aérienne	<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 & 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>	Envoi de 103,85 EUR minimum 8,20 EUR par paquet
Inaccessible par voie aérienne	<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>	Envoi de 78,00 EUR minimum 6,15 EUR par paquet
Glace carbonique	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.	6,30 EUR par paquet

Note: L'euro est la devise utilisée ci-dessous. Les devises locales équivalentes s'appliquent également.

SECTION 1
PRINCIPAUX SERVICES
PAGE 4

SECTION 2
SERVICES ET FRAIS
COMPLEMENTAIRES
PAGE 6

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:

- Les options de facturation
- Les articles prohibés et restrictions de service
- La garantie de remboursement
- La responsabilité

Quelles sont les possibilités de facturation?

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

Poste	Qui paie	Couverture	Commentaires
Frais de transport	Expéditeur	Toutes destinations.	<ul style="list-style-type: none"> Les tarifs d'expédition sont applicables.
	Destinataire	Toutes origines.	<ul style="list-style-type: none"> Les tarifs de réception/d'importation du pays de destination s'appliqueront. Pour les expéditions UPS Standard au Luxembourg ou au sein de l'Union européenne, le destinataire doit avoir un numéro de compte valable. Pour les autres destinations, soit l'expéditeur, soit le destinataire doit posséder un numéro de compte UPS valable. Lorsqu'aucun numéro de compte de destinataire valable n'est fourni, UPS lancera une recherche pour trouver le numéro de compte. Les frais de traitement pour numéro de compte manquant ou non valable s'appliqueront, que le numéro de compte soit trouvé ou non.
	Tiers situé dans <ul style="list-style-type: none"> Le pays de l'expéditeur Le pays du destinataire Un pays tiers 	Toutes origines et destinations.	<ul style="list-style-type: none"> Les tarifs d'expédition s'appliqueront sauf si le tiers se trouve dans le pays du destinataire. Un numéro de compte UPS valable est nécessaire. Lorsque les envois nationaux et UE sont facturés à un tiers dans un autre pays (UE et non-UE), la partie à facturer doit être une entreprise et doit avoir un numéro de TVA valide enregistré chez UPS.
Poste	Qui paie	Couverture	Commentaires
Droits et taxes	Expéditeur	Disponibles pour les envois en dehors de l'UE ou pour les envois de marchandises ne bénéficiant pas de la libre circulation au sein de l'UE.	<ul style="list-style-type: none"> Un numéro de compte UPS valable est nécessaire. Ne sont pas applicables aux envois de lettres et documents (aucune valeur commerciale).
	Destinataire	Disponibles pour les envois en dehors de l'UE ou pour les envois de marchandises ne bénéficiant pas de la libre circulation au sein de l'UE.	<ul style="list-style-type: none"> Ne sont pas applicables aux envois de lettres et documents (aucune valeur commerciale).
	Tiers situé dans <ul style="list-style-type: none"> Le pays de l'expéditeur Le pays du destinataire Un pays tiers 	Disponibles pour les envois en dehors de l'UE ou pour les envois de marchandises ne bénéficiant pas de la libre circulation au sein de l'UE.	<ul style="list-style-type: none"> Un numéro de compte UPS valable est nécessaire. Ne sont pas applicables aux envois de lettres et documents (aucune valeur commerciale). Les envois à partir d'une origine non-UE vers une destination non-UE seront facturés avec la TVA lorsque la partie à facturer est située dans un pays de l'UE.
Poste	Qui paie	Couverture	Commentaires
Services de dédouanement à l'importation	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.
Services de dédouanement à l'exportation	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 que nous n'aurons 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 calendaires à compter de la date de facturation.

Veuillez contacter le service clientèle UPS au 8002 2510 pour connaître les options de facturation disponibles pour votre lieu d'envoi.

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
- Bijoux et montres (autres que bijoux et montres fantaisie) d'une valeur supérieure à 500 USD ou l'équivalent en monnaie locale par colis¹
- Boissons alcoolisées
- Denrées périssables
- Effets personnels (sauf lorsqu'ils sont expédiés au départ de centres Mail Boxes Etc. participants à destination de certains pays)
- 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.

Le transport d'oeuvres d'art est soumis aux trois conditions suivantes:

- l'artiste qui a créé cette oeuvre d'art doit toujours être en vie,
- l'oeuvre d'art doit pouvoir être remplacée à l'identique,
- Si la valeur de l'oeuvre d'art est supérieure à 100 USD ou à son équivalent en monnaie locale, l'oeuvre d'art devra être évaluée par une galerie d'art.

Les objets suivants sont classifiés comme des oeuvres d'art:

- Gravures, photos, lithographies
- Sculptures et statues originales
- Timbres qui ne sont plus en circulation
- Collections (pierres, objets, etc.)
- Antiquités de plus de 100 ans

Les objets suivants ne sont pas considérés comme des oeuvres d'art:

- Les dessins architecturaux, industriels, topographiques, ou commerciaux
- Les peintures d'enfants

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 notre service clientèle pour obtenir plus d'information.

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 tout renseignement complémentaire, appelez le 8002 2510 ou contactez 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. 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 – 1021,20 EUR par colis.

¹ 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

Boissons alcoolisées

UPS propose un service d'expédition d'alcool et permet ainsi à ses clients d'expédier des boissons alcoolisées contenant moins de 70% d'alcool dans ou entre certains pays. Bien qu'un contrat soit toujours nécessaire aux professionnels de l'industrie des boissons alcoolisées, l'autorisation d'expédition peut être accordée immédiatement et les expéditions peuvent démarrer rapidement.

Les boissons alcoolisées peuvent être expédiées si les droits d'accises sont acquittés ou suspendus. Les bouteilles doivent cependant contenir moins de 70% d'alcool et être stockées dans des conteneurs d'une capacité de 5 litres ou moins.

UPS accepte les expéditions nationales de ces boissons alcoolisées dans les pays suivants: Allemagne, Belgique, Espagne, France, Italie, Pays-Bas, Pologne, Portugal et le Royaume-Uni. Au-delà des frontières, l'alcool peut être expédié entre les États membres de l'Union européenne, à l'exception de la Finlande et de la Suède. Les zones qui ne font pas partie de la région douanière de l'Union européenne ou du système commun de Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) de l'Union européenne sont exclues. Les boissons alcoolisées pour lesquelles les droits d'accise sont suspendus ne peuvent pas être expédiées au sein ou au départ de la Lettonie ou de Malte.

Les colis qui contiennent des boissons alcoolisées doivent être clairement identifiés par «Boissons alcoolisées» sur l'étiquette d'expédition, le bordereau et les autres documents d'expédition. Les boissons alcoolisées ne doivent pas être incluses dans une expédition qui contient des produits non alcoolisés. Par ailleurs, les colis qui contiennent des boissons alcoolisées doivent être physiquement isolés des autres lorsqu'ils sont préparés en vue de leur enlèvement par UPS.

UPS accepte uniquement de livrer les boissons alcoolisées à un adulte. Ainsi, si vous expédiez de l'alcool à une adresse résidentielle, vous devez sélectionner l'option «Signature d'un adulte obligatoire». Calculez les frais d'expédition pour l'envoi ou la réception d'un envoi (voir le Guide des Tarifs UPS, sections 2 et 3).

Les produits tels que l'alcool sont soumis à des régimes de droits d'accise dans tous les États membres de l'Union européenne. Ainsi, une documentation spécifique ou des marques fiscales doivent accompagner toutes les expéditions internationales et certaines expéditions nationales. A noter qu'UPS n'obtient pas automatiquement la signature du destinataire sur les documents de droits d'accise et qu'UPS ne renvoie pas automatiquement ces documents à l'expéditeur.

Des informations détaillées sur le régime de droits d'accise sont publiées par la Commission européenne. Vous pouvez les consulter en ligne².

Vous pouvez aussi contacter votre attaché commercial ou vous référer au Guide d'expédition d'alcool UPS pour obtenir davantage d'informations.

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, à l'avis d'UPS, 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 refuse de transporter des marchandises interdites par la loi ou la réglementation des autorités fédérales, nationales ou locales des pays d'origine ou de destination; ou des marchandises qui pourraient enfreindre une loi applicable aux exportations ou aux importations ou toute autre législation; ou des marchandises qui pourraient mettre en danger la sécurité des employés, agents et sous-traitants ou les moyens de transport UPS; ou des marchandises qui, à l'avis d'UPS, salissent, gâtent ou endommagent d'autres marchandises ou matériels; ou des 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 295,70 EUR 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 routier.

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 en cas de transport avec UPS:

- 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 de transport 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.

² Au moment d'imprimer ce document, les adresses internet valides étaient les suivantes:
http://ec.europa.eu/taxation_customs/taxation/excise_duties/gen_overview/index_en.htm

Restrictions de service

UPS ne fait pas de livraisons ni d'enlèvements auprès des boîtes postales.

La valeur maximale ou la valeur déclarée par colis est de 50 000 USD ou l'équivalent en monnaie locale.

La valeur (ou la valeur déclarée) maximale par colis de bijoux et montres (autres que bijoux et montres fantaisie¹) est de 500 USD ou l'équivalent en monnaie locale.

Le service contre remboursement (C.O.D.) est disponible au Luxembourg, au sein de l'Union européenne, au Royaume-Uni au Liechtenstein, en Norvège et en Suisse. Le montant du contre remboursement maximal par colis pouvant être perçu est de 50 000 USD ou l'équivalent en monnaie locale pour les paiements par chèque.

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 (maximum 1000 EUR en France, en Espagne et au Portugal, 999,99 EUR en Italie - 2500 GBP au Royaume-Uni - 3500 CHF en Suisse, 20000 DKK au Danemark, 3500 EUR en Autriche et en Allemagne - 499 EUR en Grèce).

La valeur maximale ou 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 maximale ou la valeur déclarée par palette pour un envoi Worldwide Express Freight est de 100 000,- USD ou l'équivalent en monnaie locale.

La valeur (ou la valeur déclarée) maximale par colis déposé chez un prestataire tiers ou dans un UPS Access Point est de 1 000,- USD ou l'équivalent en monnaie locale.

La valeur maximale ou 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 ou 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 ou 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.

Limites de dimensions et de poids

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

Le poids réel maximal par colis est de 70 kg².

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.

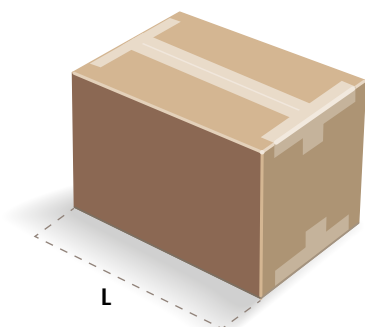
Les colis avec un grand rapport dimensions / poids peuvent avoir un poids volumétrique supérieur au poids réel. Dans ce cas, UPS facturera en fonction du poids volumétrique.

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

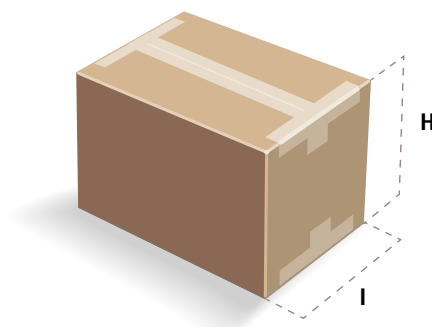
Les colis qui dépassent certaines restrictions dimensionnelles mais qui ne dépassent pas les dimensions maximum d'UPS par colis peuvent faire l'objet du supplément pour gros colis.

Les colis qui dépassent les limites de poids et de taille fixées par UPS ne peuvent pas être transportés. S'ils se trouvent dans le réseau UPS de petits colis, ils seront soumis au supplément pour les colis surdimensionnés.

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



La circonférence est définie ainsi:
(2 x largeur) + (2 x hauteur).



¹ 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/ou métaux précieux.

² 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 8002 2510.

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 et saisissez les informations relatives à votre envoi. Vous pouvez également contacter notre service clientèle UPS au 8002 2510. 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 établissons 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 de transport (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 être 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 devrez 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; en cas 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 cause d'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 une heure spécifique.

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 à la page suivante 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 spéciaux¹ (DTS) par kilo de marchandises affectées
- la limite applicable en vertu de la Convention CMR est de 8,33 DTS par kilo (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:

- 85,00 EUR par envoi; ou
- 8,33 DTS par kilogramme de marchandises transportées qui auraient été perdues ou endommagées

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 (à l'exclusion de tout dommage consécutif ou indirect) n'excédant pas la somme ainsi déclarée (voir «Services en option» dans la [Section 4](#)).

La valeur des marchandises concernées ne pourra en aucun cas excéder 50 000 USD par colis (500 USD pour les bijoux et montres autres que les modèles fantaisie) ou l'équivalent en monnaie locale pour un envoi de petits colis. En effet, 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 n'indemnisons pas 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 sommes pas responsables pour la perte ou l'endommagement de l'emballage ou de la palette.

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 de Transport. 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 entamée à peine de déchéance dans un délai de huit 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, deux ans dans le cas des Conventions de Varsovie et de Montréal et un an dans le cas de la Convention CMR (trois ans en cas de faute lourde de la part d'UPS).

¹ 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 4

SECTION 2
SERVICES ET FRAIS
COMPLEMENTAIRES
PAGE 6

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 planification de la chaîne d'approvisionnement.

La section suivante concerne les services UPS Air Freight, UPS Ocean Freight 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, contactez votre représentant commercial UPS ou le bureau UPS Supply Chain Solutions® au +32 (0) 3 223 82 00. Visitez ups-scs.com/capabilities, ou www.ups.com*.

* Les services de fret UPS sont fournis par:
UPS SCS (Belgium) NV/SA
Maatschappelijke Zetel – Siège Social – Registered Office:
Atlantic House, Noorderlaan 147, 2030 Antwerpen, Belgique/Belgique/Belgium
RPR/RPM/RLE (Antwerpen) 0406.685.465 Vervoerscommissienair no. 0789001
B.T.W./T.V.A./VAT BE 0406.685.465 BNP Paribas Fortis 001-6262545-10
Vestigingseenheden/Unités d'établissement/Establishment Outlets:
Zaventemsesteenweg 97-99-103, 1831 Diegem, Vervoerscommissienair no. 0789031 -
Transportcentrum LAR C5, 8930 Rekkem - Menen, Vervoerscommissienair no. 0789021.

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 Internet Freight Shipping et UPS CampusShip Freight Shipping sur www.ups.com – Cliquez sur l'onglet «Fret» pour programmer vos envois et les suivre.
- Veuillez contacter votre interlocuteur UPS habituel ou le bureau UPS Supply Chain Solutions au +32 (0) 3 223 82 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"> • Service porte à porte • Livraison programmée à un jour spécifique • Dans le monde entier • Enlèvement, livraison et formalités douanières simples en option
1 à 3 jours ouvrables suivant la destination	UPS Air Freight Direct®	<ul style="list-style-type: none"> • Service aéroport-à-aéroport • Livraison programmée à un jour défini • Dans le monde entier • Enlèvement, livraison et formalités douanières simples en option
3 à 5 jours ouvrables suivant la destination	UPS Air Freight Consolidated®	<ul style="list-style-type: none"> • Service aéroport-à-aéroport • Livraison programmée à un jour défini • Dans le monde entier • Enlèvement, livraison et formalités douanières simples en option

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 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.

Conteneur complet (FCL)	<ul style="list-style-type: none"> • Espace réservé sur toutes les grandes routes commerciales • Plusieurs départs garantis par semaine • Service porte-à-porte • Echange de données informatisées avec les opérateurs de navires • Pas de quantités minimales exigées
Conteneur incomplet (LCL)	<ul style="list-style-type: none"> • Réseau mondial de centres de groupage et de portes d'entrée • Départs à jours fixes • Service porte-à-porte
Charges non conteneurisées (Dégrouper)	<ul style="list-style-type: none"> • Envois de taille trop importante pour un conteneur • Personnel expérimenté
Transit maritime	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 multimodaux UPS Preferred

UPS Preferred LCL vers l'Amérique du Nord	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.
UPS Preferred FCL & LCL - Ferroviaire	Cette solution transcontinentale desservant les marchés de l'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.
UPS Preferred - Maritime/Aérien	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
Enlèvement/Livraison	Disponible sur demande pour UPS Air Freight Direct et UPS Air Freight Consolidated.
Dédouanement	UPS propose le dédouanement pour les services de fret aérien sur demande écrite.
Marchandises/Matières dangereuses	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.
Gestion des fournisseurs	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.
Regroupement d'acheteurs	Le regroupement d'acheteurs UPS pour le fret aérien international réduit la complexité de traiter avec plusieurs sources de fabrication dans le monde.
UPS Healthcare™ Cold Chain Freight¹	Le portefeuille de produits UPS Healthcare Cold Chain Freight 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 Cold Chain Freight 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 Cold Chain Freight propose trois options pour mieux répondre à vos exigences de rapidité pour vos expéditions sous température contrôlée.
UPS Healthcare™ Cold Chain Air Freight Plus	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.
UPS Healthcare™ Cold Chain Ocean Freight Saver²	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.
UPS Healthcare™ Cold Chain Air Freight Standard	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.
UPS Healthcare™ Cold Chain Air Freight Dangerous Goods	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.

Integrated Logistics

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.

Nos services sont supportés par les systèmes informatiques les plus performants qui facilitent une intégration efficace entre vous et vos fournisseurs et qui vous permettent une visibilité sur votre stock et sur vos envois aux points-clés de la chaîne logistique.

Distribution et exécution des commandes

Réduit le temps de cycle global grâce à nos services de distribution et d'exécution des commandes, comprenant le transport quai à quai, l'enlèvement et l'emballage, le groupage, l'assemblage final et la configuration. UPS possède aussi plus de 3 millions de m² de surface de stockage et de distribution et environ 1 000 sites dans plus de 120 pays. Cela permet d'organiser votre stock de manière optimale, d'accélérer vos temps de transit et de diminuer vos coûts de transport globaux.

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 +32 3 223 82 00. Vous pouvez également visiter notre site à l'adresse 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.

¹ Ces services sont contractuels.

² Disponible uniquement pour le fret maritime.



Contactez UPS au numéro vert:
8002 2510 ou visitez notre site
[ups.com](https://www.ups.com)® pour plus de détails

Siège social
UNITED PARCEL SERVICE
Luxembourg S.A.R.L.
Rue de l'Etang, 1
5326 Contern

© 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.

UNITED PARCEL SERVICE
Luxembourg S.A.R.L.
Rue de l'Etang 1,
5326 Contern
G.D. de Luxembourg