

# FAQ PABLO-Indépendants



## Table des matières

Pablo I – Informations générales.....	2
Comment accéder à la télé-procédure Pablo-I ?.....	2
Références réglementaires de la procédure de détaxe.....	2
Rappel des termes et définitions.....	2
Est-il possible via un compte <a href="http://douane.gouv.fr">douane.gouv.fr</a> unique d'émettre des BVE pour plusieurs établissements (possédant chacun un SIRET propre) ?.....	3
Pablo I – Fonctionnalités de la télé-procédure.....	4
Je rencontre des difficultés à l'utilisation de Pablo-Indépendants.....	4
J'ai émis un bordereau Pablo par erreur, que puis-je faire ?.....	4
J'ai reçu par courrier un BVE confirmé par visa manuel de la douane, mais ce dernier est affiché dans Pablo-I comme étant « annulé ».....	4
Pablo I – Astuces d'utilisation.....	5
Accès à la documentation.....	5
Création d'un favori internet.....	5
Blocage des fenêtres publicitaires.....	5

## PABLO-I : Informations générales

### ***Comment accéder à la télé-procédure PABLO-Indépendants ?***

---

Pour accéder à PABLO-I, il faut :

- créer un compte [douane.gouv.fr](http://douane.gouv.fr) en cliquant sur « Inscription » (si vous disposez déjà d'un compte, il n'est pas nécessaire d'en créer un nouveau pour utiliser PABLO-I) ;
- déposer un formulaire d'adhésion PABLO-Indépendants auprès du service des douanes et droits indirects de rattachement. Vous pouvez obtenir un formulaire d'adhésion en ligne sur le site de la douane à l'adresse : [www.douane.gouv.fr/demarche/adherer-pablo-independants-pablo-i](http://www.douane.gouv.fr/demarche/adherer-pablo-independants-pablo-i)

### ***Références réglementaires de la procédure de détaxe***

---

La circulaire du 10 décembre 2021 « *Vente à des voyageurs résidant dans un pays tiers à l'Union européenne ou dans une collectivité d'outre-mer de la République. Procédure des bordereaux de vente à l'exportation* » précise le cadre réglementaire de la détaxe.

L'arrêté du 10 décembre 2021 fixant la forme, les conditions d'établissement et d'apurement du titre justificatif des exportations effectuées par les voyageurs résidant dans un pays tiers à l'Union européenne ou dans une collectivité d'outre-mer de la République, publié au journal officiel de la République française (JORF), prévoit le recours obligatoire au dispositif PABLO depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014 pour les commerçants souhaitant procéder à des ventes en détaxe.

### ***Rappel des termes et définitions***

---

**BVE** : bordereau de vente à l'exportation.

**Bornes PABLO** : bornes interactives disponibles sur certains sites en France (Aéroports de Roissy, Orly, Nice, Marseille, Lyon, Genève, port de Marseille, frontière suisse, port de Calais, Gare du nord à Paris) qui permettent aux voyageurs d'obtenir un visa douanier dématérialisé.

**Douchettes optiques** : lecteurs optiques qui permettent aux agents des douanes de délivrer un visa douanier dématérialisé au guichet.

**Statut d'un BVE** : durant le cycle de vie du bordereau de vente en détaxe PABLO, ce dernier pourra se trouver dans différents états (ou statuts) :

- *Emis* : le BVE a été créé lors de la vente ;
- *Détaxe accordée* : le BVE a été confirmé au sein de PABLO par les services douaniers au moment du départ du voyageur. Le remboursement peut avoir lieu ;

- *Détaxe annulée* : le BVE a été annulé au sein de PABLO au moment du départ du voyageur (annulation par le service douanier en cas d'anomalie constatée, délai dépassé...). Pas de remboursement possible, sauf si retour par voie postale du bordereau visé manuellement par la douane ;
- *Apurement Vendeur* : le BVE a fait l'objet d'une confirmation manuelle (cachet de la douane) en raison d'une indisponibilité du système / du passage vers un point de sortie non équipé du dispositif PABLO. Le commerçant peut dans ces conditions « apurer » lui-même le BVE au sein de la télé-procédure Pablo-I ce qui aura pour conséquence de modifier le statut du BVE (passage de *Emis* à *Apurement vendeur*).

### ***Est-il possible via un compte [douane.gouv.fr](https://douane.gouv.fr) unique d'émettre des BVE pour plusieurs établissements (possédant chacun un SIRET propre) ?***

---

Lors de la procédure d'habilitation PABLO-Indépendants d'un compte [douane.gouv.fr](https://douane.gouv.fr), une opération de rattachement compte [douane.gouv.fr](https://douane.gouv.fr) - SIRET d'un établissement est réalisée par les services douaniers.

Cela signifie qu'un compte [douane.gouv.fr](https://douane.gouv.fr) est habilité à émettre des BVE pour le compte d'un établissement uniquement. PABLO-Indépendants ne gère pas les multi-agréments (plusieurs SIRET en même temps)

Enfin, un compte [douane.gouv.fr](https://douane.gouv.fr) n'est pas habilité à émettre des BVE pour le compte d'une entreprise.

## **PABLO-I : Fonctionnalités de la télé-procédure**

### ***Je rencontre des difficultés à l'utilisation de PABLO-Indépendants***

---

Contactez l'assistance en cliquant sur le menu « **Assistance en ligne** » disponible sur le portail [douane.gouv.fr](https://douane.gouv.fr). Pour faciliter le traitement de votre demande :

- rappeler le compte [douane.gouv.fr](https://douane.gouv.fr) utilisé ;
- fournir éventuellement une copie d'écran de l'anomalie rencontrée
- fournir les identifiants des BVE concernés.

Pour des questions réglementaires ou liées à la procédure d'habilitation, vous pouvez contacter votre **Pôle Action Économique** (coordonnées disponibles sur [www.douane.gouv.fr/fiche/la-detaxe-en-france-pour-les-touristes-pablo](https://www.douane.gouv.fr/fiche/la-detaxe-en-france-pour-les-touristes-pablo))

## **Je réalise des ventes soumises à la TVA à la marge , comment faire ?**

Si vous réalisez des ventes entrant dans le dispositif fiscal de la TVA sur les marges, vous pouvez saisir manuellement le montant total de la TVA réalisée sur votre vente au moment de la saisie du BVE dans PABLO-I, ainsi que le montant total TTC et le montant de remboursement de la détaxe. En effet, les montants par marchandise ne sont pas modifiables.

Néanmoins, il vous est possible de renseigner les montants totaux, que vous avez calculés vous-même, dans la rubrique "informations générales du bordereau". Il est précisé aux commerçants que ces montants saisis manuellement serviront de base de calcul pour le montant de la détaxe accordée.

Enfin, pour permettre toute la transparence nécessaire sur cette transaction, il est demandé aux commerçants réalisant ce type de ventes d'indiquer la mention "TVA marge" pour chaque description des marchandises concernées.

## **J'ai émis un bordereau PABLO par erreur, que puis-je faire ?**

Vous pouvez annuler un bordereau émis au sein de l'application. Munissez-vous du **n° du bordereau** à annuler puis **Menu / Bordereau > Édition** et cliquer sur le bouton « **Annuler** ».

## **J'ai reçu par courrier un BVE confirmé par visa manuel de la douane, mais ce dernier est affiché dans PABLO-I comme étant « annulé »**

Dans ces conditions, le formulaire papier fait foi. Vous pouvez rembourser le client en conservant la copie du BVE papier visé par la douane.

# **PABLO-I – Astuces d'utilisation**

## **Accès à la documentation**

La documentation complète de la télé-procédure Pablo-I est disponible sur le site [douane.gouv.fr](http://douane.gouv.fr) : *Services disponibles/PABLO- Indépendants*.

## **Création d'un favori internet**

Dès que vous êtes inscrit, vous pouvez, pour gagner du temps, mettre le site [douane.gouv.fr](http://douane.gouv.fr) dans vos favoris.

- Avec Internet Explorer :une fois sur le site [douane.gouv.fr](http://douane.gouv.fr) affiché, menu *Favoris > Ajouter aux favoris*

- Avec Firefox : une fois sur le site [douane.gouv.fr](http://douane.gouv.fr) affiché, menu *Marques-page* > *Marquer cette page*.

## **Blocage des fenêtres publicitaires**

---

Vous pouvez rencontrer des problèmes de connexion (accès impossible lors du clic sur le bouton « Entrer »). Il suffit alors d'ouvrir votre navigateur et de désactiver le blocage des pops-up de la manière suivante :

- Avec Internet Explorer : Menu *Outils / Options internet / Confidentialité*, décocher : « *Bloquer les fenêtres publicitaires intempestives* ».
- Avec Firefox : Menu *Outils / Options / Contenu*, décocher : « *Bloquer les fenêtres pop-up* ».