



10 QUESTIONS

à vous poser avant d'acheter un produit expédié d'un pays hors de l'Union européenne

1

Comment estimer le montant des droits de douane et taxes avant de procéder à mon achat ?

Contactez **Infos Douane Service** avant votre achat, les téléconseillers vous indiqueront une estimation des droits et taxes à acquitter.

INFOS DOUANE SERVICE
0 811 20 44 44 Service 0,06 € / min + prix appel

2

Quelles précautions prendre avant d'acheter sur Internet ?

Vérifiez bien la **localisation géographique** du site Internet ou du vendeur ainsi que le pays d'expédition des produits.



4

Quels frais dois-je supporter sur mes achats ?

Plusieurs frais peuvent s'ajouter au prix de votre commande lors de sa livraison : **la TVA, les droits de douane et les frais de dossier** pour prestation de service.



3

Quelles sont les restrictions applicables à mon colis ?

Les restrictions et interdictions douanières s'appliquent à **vos colis expédiés depuis un pays non Union européenne** comme à toute marchandise importée en France.



5

Honoraires/frais de douane, TVA, droits de douane : qui perçoit quoi ?

Les honoraires de douane sont perçus par le transporteur qui effectue l'expédition et les formalités. **La TVA et les droits de douane sont perçus par la douane française.**

6

Mon colis peut-il être contrôlé par la douane ?

Votre colis peut faire l'objet d'un contrôle : vérification de la nature licite de la marchandise, de sa valeur réelle et de la valeur déclarée par l'expéditeur.



8

Que signifient les mentions « en douane », « en cours de dédouanement » ou « bloqué en douane » sur le site de suivi en ligne ?

Contactez **vos transporteurs** si la situation logistique de votre colis reste inchangée durant plusieurs jours.

7

Comment puis-je suivre mon colis sur Internet ?

Un numéro de suivi est attribué à votre colis. Si les informations disponibles en ligne vous paraissent insuffisantes, **contactez votre transporteur.**



9

Que faire si je souhaite déposer une réclamation ?

Réceptionnez le colis, payez les éventuels taxes ou frais et déposez ensuite votre réclamation auprès du transporteur responsable de la livraison.

10

Quel est le circuit suivi par mon colis international à son arrivée en France ?

Si un colis est expédié depuis un pays hors de l'Union européenne, il s'agit d'une **importation sur le territoire national**, soumise à des formalités douanières.