

## Vous n'avez pas pu effectuer les formalités en France

Je n'ai pas pu m'adresser à la douane pour effectuer mes formalités de détaxe avant mon départ<sup>1</sup>.

### Puis-je quand même obtenir la détaxe ?

Oui, si cet empêchement est imputable à l'organisation du service des douanes (bornes indisponibles pour une raison technique et agents non présents sur le site).

### Pour bénéficier de la détaxe, vous devez:

Vous présenter, avec le bordereau et les marchandises qui y sont mentionnées (ou une quittance d'acquiescement des droits et taxes dus à l'importation dans votre pays), auprès de l'ambassade de France ou auprès d'un service consulaire français du pays où vous résidez. Vous pourrez alors faire viser le cadre A de votre bordereau ou recevoir une attestation de présentation des marchandises. Le visa du cadre A du bordereau vaut présentation des marchandises mentionnées sur ce document.

Adressez votre demande de régularisation au service des douanes de votre point de sortie dans les 6 mois à compter de la date de vos achats. Votre demande devra comporter :

- une copie d'une pièce d'identité justifiant de votre qualité de non résident ;
- une copie de votre titre de transport ;
- l'original des bordereaux de détaxe ou leur version scannée ;
- la quittance délivrée par un service douanier de votre pays de résidence, ou l'attestation ou l'original du bordereau de détaxe visé(e) par l'ambassade de France ou le consulat français;
- un courrier exposant les raisons pour lesquelles vous n'avez pas pu effectuer les formalités de détaxe avant votre départ de France ou de l'UE et précisant le lieu et la date de sortie du territoire français.

### Comment faire si je quitte l'Union européenne depuis un autre État membre que la France ?

Vous devez demander le visa douanier de vos bordereaux aux autorités compétentes de cet État membre et les adresser au commerçant français.

1. Pour des raisons exceptionnelles, dûment justifiées dans la demande de régularisation

## Pour plus d'informations

Pour plus d'informations, consultez :

- les sites internet : [douane.gouv.fr](http://douane.gouv.fr)  
[France.fr](http://France.fr)
- les téléconseillers d'Infos Douane Service, tous agents des douanes, qui répondent à vos questions douanières générales :
  - par téléphone :

0800944040

Service & appel gratuits

Hors métropole ou étranger  
+ 33 1 72 40 78 50

- par courriel : [ids@douane.finances.gouv.fr](mailto:ids@douane.finances.gouv.fr)

- X: [@douane\\_france](https://twitter.com/douane_france)

Ce dépliant est un document simplifié qui reprend des éléments communiqués à titre strictement informatif. Il ne se substitue pas aux textes applicables.

## Contact



ADRESSE POSTALE  
**Direction générale  
des douanes et droits indirects**  
11, rue des Deux Communes  
93558 Montreuil Cedex



## Infos voyageurs

Voyageurs, vous résidez habituellement hors de l'Union européenne (UE), vous avez 16 ans et plus et êtes de passage en France pour moins de 6 mois ?

Dans certaines conditions, vous pouvez obtenir le remboursement de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) payée sur les marchandises que vous avez achetées durant votre séjour.

### CONDITIONS À RESPECTER

- Vos achats doivent avoir un **caractère personnel**.
- Vos achats en détaxe, d'un montant supérieur à 100€, doivent être effectués dans une même enseigne ou groupement d'enseignes sur une période de 1 à 3 jours.
- Vous devez transporter vous même ces marchandises dans vos bagages personnels lors de votre retour dans votre pays de résidence.




**POUR PARTIR TRANQUILLE, PRÉVOYEZ LE TEMPS NÉCESSAIRE AUX FORMALITÉS DE DÉTAXE LORS DE VOTRE DÉPART.**

## La procédure de détaxe en France

### AU MOMENT DE VOTRE ACHAT

Comment justifier de ma qualité de non-résident ?

- **VOYAGEURS DE NATIONALITÉ NON-UE** : passeport en cours de validité. 
- **VOYAGEURS DE NATIONALITÉ UE RÉSIDANT DANS UN PAYS TIERS** : l'original de son passeport, ou de sa version numérisée authentifiée par l'opérateur de détaxe, en cours de validité et un document officiel en cours de validité (carte d'immatriculation consulaire, green card ou toute autre carte de résident d'un état tiers à l'Union européenne, attestation d'inscription au registre des Français établis hors de France).

### Quel document me remet le commerçant ?

Après votre achat, le commerçant vous informe des démarches pour obtenir le remboursement de la TVA et vous remet un bordereau de détaxe (bordereau de vente à l'exportation).

### À VOTRE DÉPART DE FRANCE

#### Quand procéder au visa de mes bordereaux ?

- Avant la fin du troisième mois suivant le mois d'achat.
- À votre départ de l'Union européenne depuis la France.
- **Avant l'enregistrement de vos bagages** si vous partez en avion.

#### Comment procéder au visa de mes bordereaux ?

Vous procédez au visa de vos bordereaux français directement à la borne PABLO en suivant les instructions. Si vous disposez de titres justificatifs d'exportation d'autres états membres, vous devrez vous présenter au guichet douanier pour procéder au visa manuel.

#### Où trouver une borne PABLO ?

Les bornes PABLO sont situées en général à proximité d'un service des douanes dans les points de sortie équipés (aéroports internationaux, ports, frontière terrestre).

## Le fonctionnement de la borne PABLO

- 1 **CHOIX DE LA LANGUE**  
Sur l'écran tactile, sélectionnez une langue parmi les 9 proposées.



- 2 **SCAN**  
Scannez le code-barres de votre bordereau papier ou smartphone sous le lecteur optique



- 3 **VISA DOUANIER**  
Écran vert « **ok** bordereau validé » : le visa douanier vous est accordé. La procédure est maintenant terminée ! En cas d'écran rouge, suivez les instructions données à l'écran.



Dès l'obtention du visa douanier, vous serez remboursé directement auprès d'un guichet de change avant votre départ, si votre point de sortie en est doté, ou par virement bancaire, selon le choix que vous avez effectué chez le commerçant.

**Que faire si mon point de sortie n'est pas équipé de borne PABLO ?**

Adressez-vous à un guichet douanier du point de sortie.

À tout moment, la douane peut vérifier que vous respectez bien les conditions pour bénéficier de la détaxe.

En cas de contrôle, vous devrez présenter :

- une pièce d'identité justifiant votre résidence en dehors de l'UE;
- votre titre de transport ;
- les marchandises achetées en détaxe, que vous devez transporter avec vous.



**LEUR NON-PRÉSENTATION EST SANCTIONNÉE PAR L'ANNULATION DU BORDEREAU ET, ÉVENTUELLEMENT, LE PAIEMENT D'UNE AMENDE.**