



# E-COMMERCE

## 10 QUESTIONS À VOUS POSER AVANT D'ACHETER UN PRODUIT EXPÉDIÉ D'UN PAYS HORS DE L'UNION EUROPÉENNE



### 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.

**0 811 20 44 44** Service 0,06 € / min + prix appel

### 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.

### Quelles sont les restrictions applicables à mon colis ?

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

### Quels frais devrai-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.

### 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.



### 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.

### 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.

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

Contactez votre transporteur si la situation logistique de votre colis reste inchangée durant plusieurs jours.

### 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.

### 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.