

Envois à destination de l'étranger Sécurité et fiabilité jusqu'au destinataire

Pour la clientèle privée – valable dès avril 2012

LA POSTE 

Table des matières

Document URGENT

- 3 Offre de prestations

Marchandise URGENT

- 4 Offre de prestations

PostPac International Priority et Economy

- 5 Offre de prestations et documents d'accompagnement

Prestations complémentaires

- 6 Recommandé
- 6 Avis de réception
- 6 Remise en main propre

Envois spéciaux

- 7 Cécogrammes
- 7 Matières dangereuses

Formulaires douaniers

- 8 Introduction et informations générales
- 9 Récapitulatif des documents d'accompagnement

Documents d'accompagnement

- 10 Etiquette douanière verte CN 22
- 11 Déclaration en douane CN 23
- 12 Déclaration d'exportation
- 13 Lettre de voiture
- 15 Facture commerciale

Bon à savoir

- 16 Renvoi de l'étranger
- 16 Réexpédition
- 17 Adressage et présentation des lettres
- 18 Affranchissement et emballage des envois à destination de l'étranger
- 19 Envois dans les zones limitrophes

Liste des pays «Europe»

- 20 Envois de la poste aux lettres

Contacts

- 21 Service clientèle et adresses Internet

Document URGENT

La voie la plus rapide pour les documents jusqu'à 2 kg

URGENT: le service le plus rapide pour l'envoi de documents

Le service de coursier URGENT livre vos documents dans plus de 200 pays du monde entier.

Qu'est-ce qu'un document?

Tout écrit sur papier, qu'il soit manuscrit, dactylographié, imprimé ou copié, sans valeur marchande et n'excédant pas 2 kg, est considéré comme un document. Cette catégorie regroupe aussi les classeurs fédéraux (seul le contenu du classeur doit être déclaré). En revanche, les supports de données tels que CD-ROM, clés USB, etc. sont considérés comme des marchandises. En cas de doute, renseignez-vous auprès du Service clientèle URGENT en composant le 0800 45 45 45 (numéro gratuit).

Ce qui n'est pas un document est une marchandise

Le tarif marchandises s'applique automatiquement aux envois excédant 2 kg. Les papiers valeurs (valeurs A), les billets de banque et les métaux précieux (valeurs B) ainsi que les montres et les bijoux ne sont pas admis dans les envois URGENT. Les matières dangereuses, le matériel de guerre, les animaux et les marchandises dont l'importation dans certains pays fait l'objet de restrictions sont par ailleurs exclus. En cas de doute, renseignez-vous auprès du Service clientèle URGENT en composant le 0800 45 45 45 (numéro gratuit).

L'offre de prestations

Documents jusqu'à 2 kg

- Enveloppe cartonnée URGENT 40 x 30 cm, jusqu'à 500 g
- Pochette 32 x 40 cm
- Pochette 40 x 50 cm

Disponibles gratuitement dans les plus grands offices de poste. Vous pouvez bien entendu aussi utiliser vos propres emballages.

Responsabilité

Les envois de documents URGENT sont assurés automatiquement et sans supplément jusqu'à concurrence de CHF 150.–.

La lettre de voiture: essentielle pour l'exportation

Chaque document URGENT doit être accompagné d'une lettre de voiture.

Vous trouverez de plus amples informations sur les documents d'accompagnement nécessaires et les dispositions douanières à partir de la page 8 de cette brochure.

Délais d'acheminement

Les délais d'acheminement publiés sont applicables aux zones à forte concentration urbaine, à condition que l'envoi puisse quitter la Suisse le jour du dépôt.

Les exportations URGENT n'ont lieu que les jours ouvrables, sans week-ends et jours fériés généraux.

Païement

Vous pouvez régler vos envois en espèces directement au guichet ou par PostFinance Card.



Marchandise URGENT

La voie la plus rapide pour les marchandises

URGENT: le service le plus rapide pour l'envoi de marchandises

Le service de coursier URGENT livre vos marchandises jusqu'à 30 kg dans plus de 200 pays du monde entier.

Qu'est-ce qu'une marchandise?

Ce qui n'est pas un document est une marchandise. Le tarif marchandises s'applique automatiquement aux envois jusqu'à 30 kg (excepté les documents URGENT jusqu'à 2 kg). Les papiers-valeurs (valeurs A), les billets de banque et les métaux précieux (valeurs B) ainsi que les montres et les bijoux ne sont pas admis dans les envois URGENT. Les matières dangereuses, le matériel de guerre, les animaux et les marchandises dont l'importation dans certains pays fait l'objet de restrictions sont par ailleurs exclus. En cas de doute, demandez conseil au Service clientèle URGENT au 0800 45 45 45 (numéro gratuit).

L'offre de prestations

Envoi de marchandises

- Poids max.: 30 kg
- Dimensions maximales: longueur = 150 cm, longueur + pourtour = 300 cm

Des pochettes d'expédition en deux dimensions (32 x 40 cm et 40 x 50 cm) sont proposées gratuitement dans les plus grands offices de poste. Vous pouvez bien entendu aussi utiliser vos propres emballages.

Responsabilité et assurance complémentaire

Les envois de marchandises URGENT sont assurés automatiquement et sans supplément contre la perte et l'endommagement jusqu'à concurrence de CHF 1000.–.

Sont exclus de la responsabilité, entre autres, les appareils électroniques tels que les téléphones portables ou les ordinateurs. Veuillez consulter nos **conditions générales «Prestations du service postal»**.

Documents d'accompagnement importants pour l'exportation

Chaque envoi de marchandises URGENT doit être accompagné d'une lettre de voiture et deux factures commerciales. Pour en savoir plus sur les documents d'accompagnement nécessaires et les dispositions douanières, consultez la page 8 de cette brochure.

Délais d'acheminement

Les délais d'acheminement publiés sont applicables aux zones à forte concentration urbaine, à condition que l'envoi puisse quitter la Suisse le jour du dépôt.

Les exportations URGENT n'ont lieu que les jours ouvrables, sans week-ends et jours fériés généraux.

Païement

Vous pouvez régler vos envois en espèces directement au guichet ou par PostFinance Card.

PostPac International Priority et Economy

Expédition rapide et sûre de vos colis dans le monde entier

L'offre de prestations

Colis standard

- Poids max.: 30 kg (20 kg pour certains pays)
Dimensions max.: 100 × 60 × 60 cm (longueur × largeur × hauteur)
Les colis plus grands peuvent être déposés comme «Encombrant»
Dimensions min.: au moins 25 × 18 cm
Rouleaux: longueur + 2 × diamètre = 40 cm (longueur = 25 cm min.)
Pochettes: 32 × 40 cm ou 40 × 50 cm
(très pratiques pour les envois de petite taille; disponibles gratuitement dans tous les offices de poste)

Responsabilité

En cas de perte ou d'endommagement, le contenu des PostPac International Priority est assuré automatiquement jusqu'à concurrence de CHF 1000.–.

Sont exclus de la responsabilité, entre autres, les appareils électroniques tels que les téléphones portables ou les ordinateurs. Veuillez consulter nos **conditions générales «Prestations du service postal»**.

Documents d'accompagnement importants pour l'exportation

Pour en savoir plus sur les documents d'accompagnement nécessaires et les dispositions douanières, consultez la page 8 de cette brochure.

Envois exclus

Les matières dangereuses, les animaux (à l'exception des abeilles, des sangsues et des parasites), les billets de banque / métaux précieux (valeurs B), les armes, les accessoires pour armes, les munitions et les marchandises dont l'importation dans certains pays fait l'objet de restrictions sont exclus. En cas de doute, renseignez-vous auprès de notre Service clientèle ou au 0848 88 88 88.

Prestations complémentaires

Recommandé, Avis de réception et Remise en main propre

Recommandé

L'offre de prestations

Les lettres Priority et Economy peuvent être envoyées en recommandé à destination de tous les pays. L'expéditeur reçoit gratuitement un récépissé lors du dépôt de son envoi. En cas de perte ou d'endommagement, le dédommagement maximal est de CHF 150.-. L'expédition de billets de banque et de métaux précieux (valeurs B) n'est pas admise.

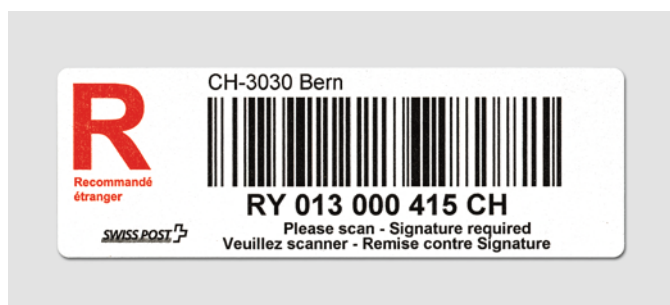
Condition pour d'autres prestations complémentaires:

Les prestations complémentaires suivantes requièrent l'envoi en recommandé:

- Avis de réception
- Remise en main propre

Identification de l'envoi

Au moyen de l'étiquette de code barres «Recommandé». Les envois dont l'adresse est écrite au crayon ou ne comporte que des initiales ne sont pas acceptés.



Avis de réception

L'offre de prestations

Lors de la distribution, l'avis de réception est signé par le destinataire ou par toute autre personne habilitée selon la législation du pays, puis renvoyé à l'expéditeur à titre de justificatif de distribution. La prestation complémentaire «Avis de réception» est proposée pour tous les pays.

Identification de l'envoi

Apposez l'étiquette «Avis de réception» sur l'envoi, puis collez-y l'avis de réception dûment complété (étiquette et avis de réception disponibles dans tous les offices de poste).

Remise en main propre

L'offre de prestations

Si vous souhaitez que votre envoi en recommandé soit réceptionné dans le pays de destination par une personne déterminée et par elle seule, optez pour la remise en main propre. Cette prestation n'est pas proposée à destination de tous les pays et doit parfois être liée à la prestation «Avis de réception». Pour en savoir plus, adressez-vous à votre office de poste.

Identification de l'envoi

Portez sur votre envoi la mention bien visible «A remettre en main propre» au-dessus de l'adresse du destinataire ou toute autre mention équivalente dans la langue du pays de destination et écrivez le prénom et le nom du destinataire en toutes lettres dans l'adresse.

Envois spéciaux

A besoins spéciaux, prestations spéciales

Cécogrammes

L'offre de prestations

La Poste achemine gratuitement des envois non fermés déposés par des personnes aveugles ou des instituts pour aveugles ou adressés à des personnes aveugles ou des instituts pour aveugles lorsque:

- l'envoi contient des documents en braille, des photos (annotées en braille), du papier spécial et/ou des enregistrements audio destinés à des aveugles;
- l'envoi ne poursuit pas un but lucratif.

Les envois jusqu'à 7 kg sont francs de port (dimensions max.: cf. maxilette).

Identification de l'envoi

Ces envois sont identifiés par la mention «Cécogramme» et au besoin sa traduction, toutes deux portées sur le recto en haut à droite. Les cécogrammes, toujours acheminés en mode PRIORITY, doivent porter l'étiquette ou la mention appropriée.

Prix

Les cécogrammes déposés en Suisse sont francs de port. Aucune taxe n'est par ailleurs perçue pour les prestations complémentaires (à l'exception des envois URGENT, pour lesquels le prix complet est exigible).

Matières dangereuses

L'envoi de matières dangereuses (matières inflammables, corrosives, toxiques, etc.) n'est autorisé que dans certains cas. Il doit dans tous les cas faire l'objet d'une autorisation.

Pour plus de renseignements, contactez:

Swiss Post International

Service clientèle

Viktoriastrasse 21

3030 Berne

Numéro gratuit 0800 888 100

E-mail infospi@swisspost.com

Formulaires douaniers

Introduction et informations générales

Des formulaires douaniers correctement remplis garantissent une livraison rapide des marchandises à l'étranger.

La Poste transporte chaque jour des milliers d'envois au-delà des frontières suisses. Qu'il s'agisse d'un petit colis cadeau ou d'une importante livraison de marchandises, tous les colis sont contrôlés par les autorités douanières, tant dans le pays d'origine que dans celui de destination. Afin que les autorités douanières puissent traiter rapidement vos envois, les formulaires et documents adéquats doivent être complets et correctement remplis.

Informations générales

- Les formulaires douaniers doivent être remplis en anglais. Ils peuvent également être libellés dans la langue du pays de destination pour les envois vers l'Allemagne, l'Autriche, les pays francophones ou l'Italie.
- Si vous exportez des marchandises soumises à autorisation d'exportation ou d'importation, veuillez joindre les papiers supplémentaires requis (permis d'exportation, certificat de circulation des marchandises) aux documents de transport postaux.
- Les formulaires à plusieurs feuilles doivent être remplis si possible à la machine à écrire ou au stylo à bille en caractères d'imprimerie. Toutes les feuilles doivent être parfaitement lisibles.

En règle générale, tous les envois contenant des marchandises doivent être dédouanés. Le dédouanement est assuré par les autorités douanières (dédouanement postal) ou peut être confié à un déclarant en douane privé (dédouanement commercial).

Quel que soit le modèle de dédouanement choisi, les autorités douanières sont en tout temps habilitées à ouvrir les envois.

Selon le pays, les envois peuvent être passibles de différents droits à l'importation ou taxes étrangers au service postal, tels

que la taxe sur le chiffre d'affaires et/ou autres droits de douane. En ce qui concerne les envois Priority et Economy, les frais de dédouanement ainsi que les droits à l'importation étrangers au service postal sont généralement encaissés directement lors de la livraison. Sauf instruction contraire de l'expéditeur, tous les frais sont automatiquement facturés au destinataire.

- Afin d'accélérer le dédouanement et l'acheminement de vos marchandises, veuillez à ce que les documents requis soient classés dans l'ordre voulu:
 1. Lettre de voiture (y compris déclaration d'exportation et déclaration en douane)
 2. Factures commerciales
 3. Certificats (par exemple certificat CITES si ce document est exigé)
 4. Autorisation (par exemple permis d'exportation si ce document est exigé)
- En cas de questions concernant l'importation d'envois, veuillez vous adresser au Service clientèle Dédouanement postal au numéro 0848 639 639.

Remarque importante

Il appartient par principe à l'expéditeur de se renseigner sur les possibilités d'importation et d'exportation auprès des autorités compétentes du pays de destination ou auprès du consulat correspondant. La Poste décline toute responsabilité à cet égard.

Formulaires douaniers

Récapitulatif des documents d'accompagnement

Les formulaires douaniers diffèrent selon le type d'envoi. Voici un récapitulatif des différents documents d'accompagnement nécessaires avec indication du numéro de page correspondant.



URGENT



URGENT



**PRIORITY
PRIORITAIRE**

**ECONOMY
ECONOMIQUE**



**PRIORITY
PRIORITAIRE**

**ECONOMY
ECONOMIQUE**

	Document URGENT	Marchandise URGENT	Lettres Priority et Economy	Colis Priority et Economy
Lettre de voiture (page 13)	Oui	Oui	Non	Oui
Facture commerciale (page 15)	Non	En double exemplaire	Pour les marchandises commerciales ou lorsque la valeur des marchandises est supérieure à CHF 700.–	En double exemplaire
Etiquette douanière verte CN 22 (page 10)	Non	Non	Lorsque la valeur des marchandises est inférieure ou égale à CHF 700.–	Non
Déclaration en douane CN 23 (page 11)	Non	Non	<ul style="list-style-type: none"> • Lorsque la valeur des marchandises est supérieure à CHF 700.– • Si l'expéditeur ne souhaite pas indiquer la valeur de l'envoi (p. ex. cadeau) • Pour les marchandises soumises à autorisation d'exportation 	Oui, formulaire intégré dans la lettre de voiture
Déclaration d'exportation (page 12)	Non	Non	<ul style="list-style-type: none"> • Lorsque la valeur des marchandises est supérieure à CHF 1000.– • Pour les envois contenant des objets de valeur (montres, bijoux, etc.) • Pour les marchandises soumises à autorisation d'exportation 	Oui, formulaire intégré dans la lettre de voiture
Permis d'exportation	Non	Oui, lorsque la marchandise est soumise à autorisation d'exportation	Oui, lorsque la marchandise est soumise à autorisation d'exportation	Oui, lorsque la marchandise est soumise à autorisation d'exportation

Etiquette douanière verte

CN 22

Quantité et description détaillée du contenu (1) Menge und detaillierte Beschreibung des Inhalts Quantità e descrizione dettagliata del contenuto		Poids (2) Gewicht (kg) Peso	Valeur (3) Wert Valore	N°tarifaire du SH et origine (4) Zolltarifnummer und Herkunft Numero di tariffa e origine
Poids total (5) Gesamtgewicht (kg) Peso totale			Valeur totale (+monnaie) (6) Gesamtwert (+Währung) Valore totale (+valuta)	

Je certifie que les renseignements donnés dans la présente déclaration sont exacts et que cet envoi ne contient aucun objet dangereux ou interdit par la réglementation postale ou douanière. / Ich bestätige hiermit, dass die Angaben in der vorliegenden Deklaration richtig sind und dass die Sendung keine durch die Post- oder Zollvorschriften verbotenen oder gefährlichen Gegenstände enthält. / Certifico che le informazioni contenute nella presente dichiarazione sono esatte e che quest'invio non contiene nessun oggetto pericoloso o proibito dal regolamento postale o doganale.

Date, Signature (7)
Datum, Unterschrift
Data, Firma

237.01.1 (143 388)

Zoll - Douane - Dogana
Zollamtliche Prüfung gestattet
Peut être ouvert d'office
Visita doganale ammessa

- 1 Nature de l'envoi
- 2 Description détaillée du contenu
- 3 Poids net
- 4 Valeur des marchandises
- 5 Poids total
- 6 Valeur totale des marchandises et monnaie
- 7 Uniquement pour les envois commerciaux: numéro tarifaire et pays d'origine des marchandises
- 8 Date et signature de l'expéditeur

Emploi

- Envois de lettres jusqu'à 2 kg contenant des marchandises ou des échantillons dont la valeur n'excède pas CHF 700.–.

Remarques

- Si vous ne souhaitez pas indiquer la valeur de l'envoi (par exemple s'il s'agit d'un cadeau), ne complétez pas l'étiquette douanière verte CN 22, mais remplissez une déclaration en douane (voir page 20). Elle sera fixée à l'envoi à l'aide d'une pochette autocollante transparente (formulaire 129.10). La petite étiquette douanière verte «Peut être ouvert d'office» doit être collée sur l'envoi.
- Pour garantir le bon déroulement du dédouanement dans le pays de destination, une facture doit être jointe aux envois contenant des marchandises commerciales (même d'une valeur inférieure à CHF 700.–) et fixée au moyen d'une pochette autocollante transparente (formulaire 129.10).
- Déclarez systématiquement la valeur des marchandises avec une étiquette douanière verte lorsque l'on ne peut pas voir depuis l'extérieur que l'envoi ne contient que des documents.

Conseil

Si l'étiquette verte est remplie correctement, votre envoi (soumis ou non au dédouanement) est traité plus rapidement dans les pays d'origine et de destination.

Déclaration en douane

CN 23

SWISS POST DOCUMENTS DOUANIERS ZOLLDOKUMENTE Déclaration en douane Zolldeklaration **CN 23**

SWISS POST DOCUMENTS DOUANIERS ZOLLDOKUMENTE Déclaration en douane Zolldeklaration **CN 23**

Instructions au verso/Anleitung auf Rückseite/Instructions on the back

1 Nom et adresse de l'expéditeur
2 Nom et adresse exacte du destinataire
3 Numéro de téléphone du destinataire
4 Nature de l'envoi
5 Genre et numéro du certificat de circulation des marchandises (EUR.1)
6 Numéro du permis d'exportation et date d'émission
7 Cocher si une facture commerciale est jointe (+ indication éventuelle du numéro de la facture)
8 Quantité et unité par catégorie de marchandises
9 Description détaillée du contenu
10 Valeur déclarée du contenu en CHF
11 Poids net
12 Numéro et clé tarifaires (uniquement pour les envois commerciaux)
13 Pays d'origine des marchandises
14 Valeur totale des marchandises
15 Poids brut de l'envoi
16 Frais de port
17 Remarques
18 Date et signature de l'expéditeur

Emploi

- Envois de lettres jusqu'à 2 kg avec valeur déclarée supérieure à CHF 700.–.
- Envois dont vous ne souhaitez pas indiquer la valeur (par exemple s'il s'agit d'un cadeau).
- Envois nécessitant un permis d'exportation.

Remarques

- Les formulaires douaniers doivent être remplis en anglais. Ils peuvent également être libellés dans la langue du pays de destination pour les envois vers l'Allemagne, l'Autriche, les pays francophones ou l'Italie.
- Décrivez le contenu avec précision. Les termes généraux tels que «vêtements» ou «pièces de rechange» ne sont pas assez précis; ils risquent de provoquer des retards lors du dédouanement.
- Insérez la déclaration en douane dans une pochette autocollante transparente (formulaire 129.10).
- Pour les colis, la déclaration en douane et la déclaration d'exportation sont déjà intégrées dans la lettre de voiture.
- Pour les marchandises commerciales, joignez une facture commerciale à l'envoi en plus de la garniture d'accompagnement pour envois de la poste aux lettres.

Remarque importante

Les autorités douanières du pays de destination procèdent au dédouanement d'après la déclaration en douane.

Déclaration d'exportation

Demande aisée de remboursement de la TVA

Administration fédérale des douanes
Eidgenössische Zollverwaltung

DÉCLARATION POUR L'EXPORTATION DANS LE TRAFIC POSTAL
DEKLARATION FÜR DIE AUSFUHR IM POSTVERKEHR

COPIE
KOPIE

Administration fédérale des douanes
Eidgenössische Zollverwaltung
Federal Customs Administration

DÉCLARATION POUR L'EXPORTATION DANS LE TRAFIC POSTAL
DEKLARATION FÜR DIE AUSFUHR IM POSTVERKEHR
DECLARATION FOR EXPORT BY POST

ORIGINAL
ORIGINAL
ORIGINAL

Reference en douane de l'expéditeur (si elle existe) Zoll-Referenznummer des Absenders (falls vorhanden) Sender's customs reference (if any)		N° de l'envoi (si RECOMMANDÉ) Sendungsnummer (falls ENGESCHRIEBEN) No. of item (if REGISTERED)	
Expéditeur/Absender/Sender		Destinataire/Emplänger/Addresssee	
<input type="checkbox"/> Documents Dokumente <input type="checkbox"/> Retour de marchandises Retourierte Waren <input type="checkbox"/> Certificat de circulation des marchandises/Gewer- et NY Warenverkehrsbescheinigung/Art und Nr. Goods certificate/type and No.		<input type="checkbox"/> Cadeau Geschenk Present <input type="checkbox"/> Échantillons Warenmuster Samples <input type="checkbox"/> Voir aussi facture commerciale annexée NY Siehe beiliegende Handelsrechnung NY See also attached commercial invoice No.	
Permis d'exportation NY Exportbewilligung Nr. Export licence No.		NY/Tel. du destinataire Tel.-Nr. des Emplängers Phone No. of the addressee	
Date du datiert dated		NY/Tel. du destinataire MvS. Nr. des Emplängers VAT No. of the addressee	
Quantité Menge	Description détaillée du contenu Detaillierte Inhaltsbeschreibung Detailed description of contents	Valeur en CHF Wert in CHF Value in CHF	Poids net Nettogewicht Net weight
8	9	10	11
Observations/Bemerkungen/Comments		Valeur TOTALE en CHF TOTAL Wert in CHF TOTAL Value in CHF	Poids brut total Gesamtbruttogewicht Total gross weight
17		14	15
<small>Je certifie que les renseignements donnés dans la présente déclaration sont exacts et que cet envoi ne contient aucun objet dangereux ou interdit par la réglementation postale ou douanière. Ich bestätige hiermit, dass die Angaben in der vorliegenden Deklaration richtig sind und dass die Sendung keine durch die Post- oder Zollschriften verboten oder gefährlichen Gegenstände enthält. I certify that the particulars given in the declaration are correct and that this item does not contain any dangerous articles prohibited by postal regulations.</small>		Date/Datum/Date	Frais de port Portokosten Postal charges
		18	16

- 1 Nom et adresse de l'expéditeur
- 2 Nom et adresse exacte du destinataire
- 3 Numéro de téléphone du destinataire
- 4 Nature de l'envoi
- 5 Genre et numéro du certificat de circulation des marchandises (EUR.1)
- 6 Numéro du permis d'exportation et date d'émission
- 7 Cocher si une facture commerciale est jointe (+ indication éventuelle du numéro de la facture)
- 8 Quantité et unité par catégorie de marchandises
- 9 Description détaillée du contenu
- 10 Valeur déclarée du contenu en CHF
- 11 Poids net
- 12 Numéro et clé tarifaires (uniquement pour les envois commerciaux)
- 13 Pays d'origine des marchandises
- 14 Valeur totale des marchandises
- 15 Poids brut de l'envoi
- 16 Frais de port
- 17 Remarques
- 18 Date et signature de l'expéditeur

Emploi

- Envois de lettres dont la valeur déclarée est supérieure à CHF 1000.–.
- Envois nécessitant un permis d'exportation.

Remarques

- Lorsque la valeur déclarée est égale ou supérieure à CHF 1000.–, la douane envoie d'office une attestation douanière d'exportation à l'expéditeur pour la demande de remboursement de la TVA.
- Pour les envois URGENT ainsi que pour les PostPac International Priority et Economy, la déclaration d'exportation se trouve dans la lettre de voiture.

Remarque importante

Les indications figurant sur la déclaration d'exportation sont utilisées pour les statistiques du commerce extérieur.

Lettre de voiture

Document d'accompagnement pour trois modes d'acheminement

- A remplir absolument
- A remplir si possible / si nécessaire
- Réservé à l'office de poste

Emploi

- La lettre de voiture est utilisée pour les envois URGENT (document et marchandise) et PostPac International Priority/Economy. Elle doit être remplie en anglais et peut également être libellée dans la langue du pays de destination pour les envois vers l'Allemagne, l'Autriche, les pays francophones ou l'Italie.

- Pour fixer la lettre de voiture sur l'envoi, veuillez utiliser la pochette pour documents (form. 319.27) fournie.

Remarques

- Remplissez la lettre de voiture au stylo à bille en caractères d'imprimerie (appuyer fortement). Vous trouverez des instructions sur la manière de remplir la lettre de voiture au verso de celle-ci.
- Indiquez le numéro de téléphone du destinataire sur la lettre de voiture afin d'éviter des retards lors du dédouanement ou de la livraison dans le pays de destination.

Légende

- 1a – 1c Genre d'envoi**
URGENT – très rapide
PRIORITY – rapide
ECONOMY – avantageux
- 2** Adresse complète de l'expéditeur (y compris le numéro de référence et le numéro de téléphone)
- 3** Adresse complète et numéro de téléphone du destinataire (nécessaire en cas de problèmes de dédouanement ou de distribution)
- 4** Code ISO du pays et NPA (remplir le champ depuis la gauche)
- 5** Le numéro de TVA du destinataire facilite le dédouanement (obligatoire pour le Brésil)
- 6** Nature de l'envoi
- 7** Poids brut de l'envoi (avec emballage)
- 8 – 13** Déclaration détaillée du contenu par catégorie de marchandises:
- Quantité et unité
 - Désignation exacte
 - Numéro* et clé tarifaires
 - Poids net
 - Valeur des marchandises en CHF
 - Pays d'origine des marchandises
- 12a** Valeur totale des marchandises en CHF
- 14** Date et signature manuscrite de l'expéditeur (au stylo à bille bleu)
- 15** Renvoi en cas de non-livraison; à la demande de l'expéditeur uniquement (à l'exception des envois URGENT, qui sont renvoyés automatiquement dans la plupart des pays)
- 16** Prestations complémentaires éventuelles
- Encombrant cocher si les dimensions de l'envoi sont supérieures à 100×60×60 cm
 - Traitement manuel cocher si requis en raison de la forme de l'emballage ou de l'envoi
- 17** Mode de paiement
Uniquement paiement au comptant ou par PostFinance Card
- 18** Prix d'expédition en CHF incluant toutes les prestations complémentaires

Remarque importante

Afin d'éviter des retards lors du dédouanement ou de la livraison dans le pays de destination, il est important d'indiquer le numéro de téléphone du destinataire sur la lettre de voiture.

* Pour connaître les différents numéros tarifaires, consultez le site Internet <http://www.ezv.admin.ch> (rubrique Informations pour les particuliers / Marchandises et moyens de transport).

Bon à savoir

Renvois depuis l'étranger

Lorsqu'un envoi postal ne peut pas être distribué, la procédure suivie dépend du mode d'expédition. Vous avez le choix entre plusieurs options:

Envois URGENT

Si un envoi URGENT Business ne peut pas être distribué, TNT Swiss Post SA prend contact avec l'expéditeur afin de convenir de la marche à suivre.

- S'il opte pour un renvoi en Suisse, l'expéditeur doit s'acquitter d'un montant forfaitaire de CHF 45.– pour le transport. Dans certains pays, des frais de douane peuvent s'y ajouter.
- Si l'expéditeur renonce au renvoi, l'envoi est détruit dans le pays de destination. Les frais qui en découlent diffèrent d'un pays à l'autre. Le Service à la clientèle URGENT vous renseigne volontiers à ce sujet au numéro gratuit 0800 45 45 45.

Lettres Priority et Economy

Le renvoi de la lettre se fait à la vitesse d'acheminement choisie pour l'envoi: PRIORITY ou ECONOMY.

- Si le destinataire n'a pas pu être identifié en raison d'une adresse incomplète, le renvoi est gratuit.
- Une lettre refusée ou non retirée par le destinataire est renvoyée au lieu de dépôt; le prix facturé est celui pour envois isolés et dépend de la vitesse d'acheminement choisie.
- Lors du renvoi d'une lettre avec la prestation complémentaire «recommandé avec avis de réception», l'expéditeur devra s'acquitter du prix d'une lettre recommandée moins le supplément pour l'avis de réception payé à l'avance.

PostPac International Priority et Economy

Le renvoi d'un colis non distribuable s'effectue en règle générale à expiration du délai de garde en vigueur dans le pays de destination.

- Les colis sont renvoyés selon le mode d'expédition spécifié par l'expéditeur à la rubrique correspondante de la lettre de voiture (disposition formulée par l'expéditeur en cas de non-distribution).
- Les frais occasionnés à l'étranger et en Suisse en relation avec le renvoi de colis sont facturés au même titre que les éventuels suppléments (p. ex. pour les colis encombrants). Les frais de renvoi s'élèvent à CHF 20.– minimum.
- Si au moment de l'envoi, vous avez demandé le remboursement de la taxe sur la valeur ajoutée suisse, vous devez vous acquitter de cette taxe lors de son renvoi.

Réexpédition d'envois postaux vers l'étranger

Si vous séjournez temporairement ou durablement à l'étranger, vous pouvez nous adresser une demande de réexpédition. Ainsi, vous recevez toujours vos envois postaux, où que vous vous trouviez.

Toutes les lettres sont réexpédiées à la nouvelle adresse comme envois PRIORITY. Les envois ne sont réexpédiés vers l'étranger que s'ils remplissent les conditions pour un nouveau transport et que l'expéditeur ne l'a pas expressément interdit.

La réexpédition vers l'étranger de colis du service intérieur, d'envois PromoPost, d'actes judiciaires ou de poursuite et d'envois militaires n'est pas possible. Les colis en provenance de l'étranger sont réexpédiés vers l'étranger à condition que le destinataire ait déclaré par écrit consentir à s'acquitter des frais supplémentaires.

Tarifs: quelques points de repère pour faciliter votre calcul

Demande de réexpédition dans le monde entier en cas de déménagement

- Changement de domicile
12 mois: prix forfaitaire de CHF 90.–
- Changement de domicile sans autorisation d'actualisation de l'adresse
12 mois: prix forfaitaire de CHF 120.–

Demande de réexpédition temporaire dans le monde entier

Prix de base CHF 30.– (2 semaines) + CHF 10.– par semaine supplémentaire ou par semaine entamée.

Suppléments

- Supplément pour demande express: CHF 10.– par demande
- Supplément pour chaque adulte supplémentaire dans le ménage: CHF 5.–
- Dépôt de la demande au guichet postal: CHF 12.–
- Dépôt de la demande par Internet: gratuit

Obligation de s'acquitter des frais et taxes

Les droits de douane et les autres frais particuliers non annulés par le pays de destination doivent être payés par le destinataire.

Tous les prix pour la réexpédition d'envois postaux incluent 8% de TVA.

Bon à savoir

Adressage et présentation des lettres

Adressage des envois

Les envois dont la présentation et l'adressage satisfont aux exigences des installations de tri modernes font l'objet d'un traitement plus rapide, d'où un gain de temps important dès le dépôt en Suisse.

Comment adresser et présenter une lettre?

L'essentiel en bref

Nous vous recommandons d'indiquer le pays de destination en caractères latins sur la dernière ligne de l'adresse, en français ou en anglais (vous pouvez également indiquer le nom des pays limitrophes de la Suisse dans la langue du pays).

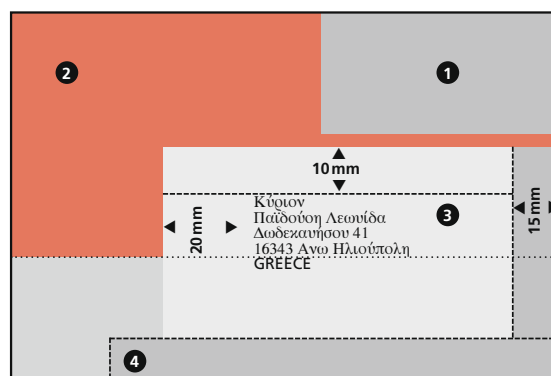
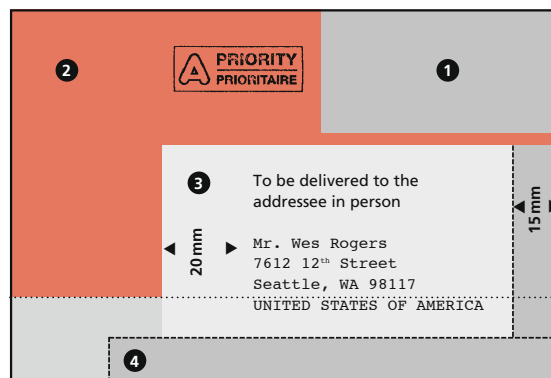
Dans le cas de l'adressage des lettres, il n'est pas recommandé d'indiquer le code ISO du pays, ceci pouvant entraîner des retards lors du traitement.

Aucune empreinte, mention ou étiquette adhésive ne doit figurer à droite ou au-dessous de l'adresse.

Les envois URGENT ne peuvent pas être expédiés à une adresse case postale ou poste restante. Ces adresses sont autorisées sous certaines conditions pour les envois Priority et Economy. Pour tout renseignement, veuillez contacter votre office de poste ou le Service clientèle au 0848 88 88 88.

Respectez la disposition ci-contre:

- ① Zone réservée à l'affranchissement
- ② Zone réservée à l'expéditeur
- ③ Adresse du destinataire
- ④ Zone de codage



Bon à savoir

Affranchissement et emballage des envois à destination de l'étranger

Affranchissement

Les envois vers l'étranger peuvent être affranchis au choix comme suit:

- Timbres-poste (sauf envois URGENT et PostPac International).
- Affranchissement en numéraire (P.P. = port payé) à partir de 50 lettres par dépôt. Si vous ne souhaitez pas apposer vous-même la mention P.P. sur vos envois, la Poste peut s'en charger sous certaines conditions. Veuillez vous renseigner auprès de votre office de poste ou via Internet à l'adresse www.poste.ch.

Envois non affranchis ou insuffisamment affranchis

En cas d'envoi non affranchi ou insuffisamment affranchi, la différence entre le prix total de l'envoi et le montant effectivement réglé est facturée à l'expéditeur et un supplément de CHF 0.50. Si ce dernier ne peut être identifié, le destinataire devra s'acquitter d'une taxe auprès de la poste du pays de destination.

Coupons-réponse internationaux

Les coupons-réponse internationaux peuvent être achetés par paquets de 10 dans les bureaux philatéliques ou sur Internet à l'adresse www.poste.ch/philashop.

Prix (paquet de 10): CHF 20.–

Le coupon-réponse international peut être échangé contre des timbres-poste lors du dépôt simultané d'un envoi.

Contre-valeur en timbres-poste (envoi «Europe»): CHF 1.40

Contre-valeur en timbres-poste (envoi «Autres pays»): CHF 1.90

Les coupons-réponse des éditions antérieures à 2002 ou dont la date est dépassée ne peuvent plus être échangés.

Emballage

Généralités

- Les emballages interne et externe ainsi que la fermeture des lettres et des colis doivent être adaptés aux dimensions, au poids, à la forme et au contenu de l'envoi.
- Les emballages interne et externe doivent protéger le contenu de l'envoi des contraintes liées au transport (pressions, chocs, etc.).
- L'envoi doit être emballé de manière à ce qu'aucune tentative de soustraction partielle ou complète du contenu ne soit possible sans endommagement de l'emballage ou de la fermeture et que le contenu soit protégé contre tout endommagement et contre toute perte.
- Les colis doivent être emballés et fermés de manière à ne pas présenter de risque pour le personnel de la Poste et à ne pas salir les autres colis ou les installations postales.
- Des pochettes (deux tailles) et des enveloppes cartonnées sont disponibles gratuitement pour les documents URGENT (conseillées jusqu'à 500 g) et les envois Priority Plus.
- Les objets non emballés sont uniquement acceptés s'ils sont glissés les uns dans les autres ou fermement fixés les uns aux autres, à condition que le système de fixation soit consolidé par des plombs ou des cachets empêchant l'ensemble de se défaire.
- Les objets d'un seul tenant (en bois ou en métal par exemple) n'ont pas besoin d'être emballés. L'adresse est alors apposée directement sur l'objet.

Conseils

Pour l'emballage externe, utilisez de préférence des boîtes en métal, en bois, en plastique ou en carton rigide.

Choisissez pour l'emballage interne des matériaux assurant l'étanchéité de l'envoi (récipients à couvercle hermétique, par exemple). Vous devez par ailleurs caler les différents objets à l'aide de matériaux appropriés pour les protéger contre les chocs. Pour les contenus fluides, pensez à utiliser suffisamment de matériau de bourrage absorbant (sciure ou coton), afin d'éviter toute fuite en cas d'endommagement de l'emballage interne.

Bon à savoir

Envois dans les zones limitrophes

Envois de/pour	Prix et conditions
Suisse → enclave allemande de Büsingen	<p>Tarifs appliqués au territoire suisse Pas de documents d'accompagnement nécessaires</p>
Enclave allemande de Büsingen → Suisse	<p>Tarifs appliqués au territoire suisse Affranchissement: uniquement avec des timbres-poste ou par tout autre procédé officiel de la Deutsche Post AG Taux de change pour les deux monnaies: cours officiel des instituts monétaires locaux Indication des tarifs: Les tarifs sont indiqués par le bureau de poste (office de poste) de Büsingen.</p>
Suisse → Campione d'Italia	<p>Tarifs appliqués au territoire suisse Pas de documents d'accompagnement nécessaires Envois francs de port: Pour les envois en franchise de port du service intérieur suisse, les tarifs sont ceux appliqués au territoire suisse.</p>
Campione d'Italia → Suisse	<p>Tarifs appliqués au territoire italien Affranchissement: uniquement avec des timbres-poste italiens Envois contre remboursement: Un envoi contre remboursement posté en Italie à destination de Campione est traité en Italie comme un envoi contre remboursement à destination de l'étranger et est considéré comme tel en Suisse.</p>
Suisse → Heidelbergerhütte	<p>Tarifs appliqués au territoire suisse Pas de documents d'accompagnement nécessaires Les envois de marchandises ne sont pas admis La «Heidelbergerhütte» se trouve dans la région de Ramosch (Grisons), après le Fimberpass. Elle est rattachée à l'office de poste de Ischgl en Autriche.</p>
Suisse → Samnaun	<p>Tarifs appliqués au territoire suisse Les colis doivent être munis d'un code à barres du service intérieur. Déclaration du contenu de l'envoi: Envois d'une valeur marchande n'excédant pas CHF 1000.-: déclaration en douane CN 22 facture commerciale recommandée (à apposer à l'extérieur de l'envoi) Envois d'une valeur marchande supérieure à CHF 1000.-: facture commerciale obligatoire (à apposer à l'extérieur de l'envoi) Adresse de l'expéditeur: L'envoi doit être muni d'une adresse d'expéditeur complète, y compris numéro de téléphone.</p>
Samnaun → Suisse	<p>Tarifs appliqués au territoire suisse Déclaration en douane requise pour les colis.</p>

Liste des pays Europe

Envois de la poste aux lettres

Albanie
Allemagne
Andorre
Autriche
Biélorus
Belgique
Bosnie-Herzégovine
Bulgarie
Chypre
Croatie
Danemark
Espagne
Estonie
Fédération de Russie
Finlande
France
Gibraltar
Grèce
Groenland
Grande-Bretagne et Irlande du Nord
Hongrie
Iles Féroé
Irlande
Islande
Italie
Lettonie
Lituanie
Luxembourg
Malte
Macédoine (ex-République yougoslave de)
Moldavie (République de)
Monaco
Monténégro (République du)
Norvège
Pays-Bas
Pologne
Portugal
République tchèque
Roumanie
Saint-Marin
Serbie (République de)
Slovaquie
Slovénie
Suède
Turquie
Ukraine
Vatican

Contacts

Service clientèle

Swiss Post International

Service clientèle
Mingerstrasse 12
3030 Berne
Numéro gratuit: 0800 888 100
E-mail: infospi@swisspost.com

La Poste Suisse

Service à la clientèle Poste
Viktoriastrasse 21
3030 Berne
Téléphone: 0848 88 88 88
Fax: 0844 88 88 88
E-mail: serviceclientele@poste.ch

TNT Swiss Post SA

Customer Service URGENT
Amsleracherweg 8
5033 Buchs
Numéro gratuit: 0800 45 45 45
E-mail: cs.urgent.ch@tnt.com

Swiss Post International

Service clientèle Dédouanement postal
Post-Passage 11
Case postale
4002 Bâle
Téléphone 0848 639 639
Fax 0848 639 640
E-mail postverzollung@swisspost.com

Sites utiles

Retrouvez sur Internet toutes nos informations utiles sur les envois à l'étranger: www.poste.ch

Offices de poste

Pour toute question sur les types d'envois, les pays de destination, les délais d'acheminement et les prestations complémentaires, n'hésitez pas à vous adresser au personnel des offices de poste.

Offices de douane

Vous trouverez les adresses des bureaux de douane sous www.douane.admin.ch > Services > Heures d'ouverture et adresses

www.poste.ch

