



# Guide du e-commerçant à l'international

Améliorer l'expérience client avec une livraison responsable et réussie.

**ECOLOGIC**

Priorité neutralité carbone  
[laposte.fr/neutralitecarbone](http://laposte.fr/neutralitecarbone)



**LA POSTE**  
**SOLUTIONS**  
**BUSINESS**

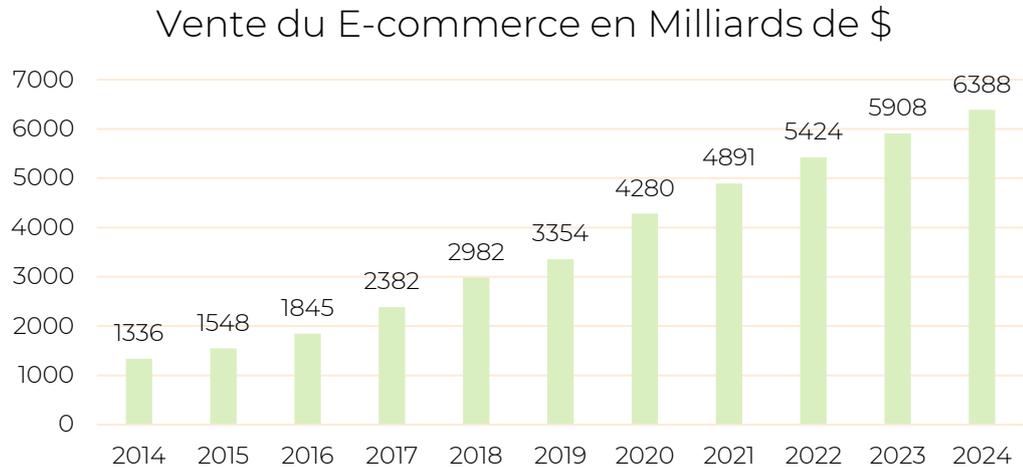


## Table des matières

|   |    |
|---|----|
| L'International, une opportunité pour développer votre activité .....                           | 3  |
| Lancer son activité.....  | 4  |
| Définir le pays cible.....  | 4  |
| 1. Dimensionner le potentiel .....  | 4  |
| 2. Le ticket d'entrée .....   | 5  |
| 3. Les accords qui existent entre l'Union Européenne et les pays tiers .....                    | 6  |
| 4. Les habitudes/attentes des consommateurs selon les pays.....                                 | 8  |
| Optimiser l'expérience de livraison avec Colissimo.....   | 10 |
| Un réseau d'alliances international.....  | 10 |
| Des services à valeur ajoutée disponibles pour vos clients.....                                 | 11 |
| Lever les freins à l'achat en choisissant l'option FTD/DDP* vers l'Outre-Mer .....              | 12 |
| L'option DDP vers 21 grandes destinations Export.....   | 13 |
| L'offre Colissimo Retour .....  | 15 |
| Un suivi aux 4 coins du monde .....   | 16 |
| Colissimo Box, + d'autonomie et de liberté ! .....  | 17 |
| Colissimo International et Outre-Mer : La garantie d'une livraison responsable et réussie ..... | 18 |
| Un Service clients à votre écoute.....  | 19 |
| Bien expédier ses colis.....  | 20 |
| Critères de prise en charge.....  | 20 |
| Marchandises dangereuses interdites.....  | 21 |
| Pays interdits ou fermés par la crise du Covid 19 (à date) .....                                | 22 |
| Documents douaniers.....  | 22 |
| 1. Vers l'Union Européenne.....   | 22 |
| 2. La déclaration en douane CN23 hors Union Européenne.....                                     | 23 |
| 3. La déclaration en douane vers l'Outre-Mer .....  | 24 |

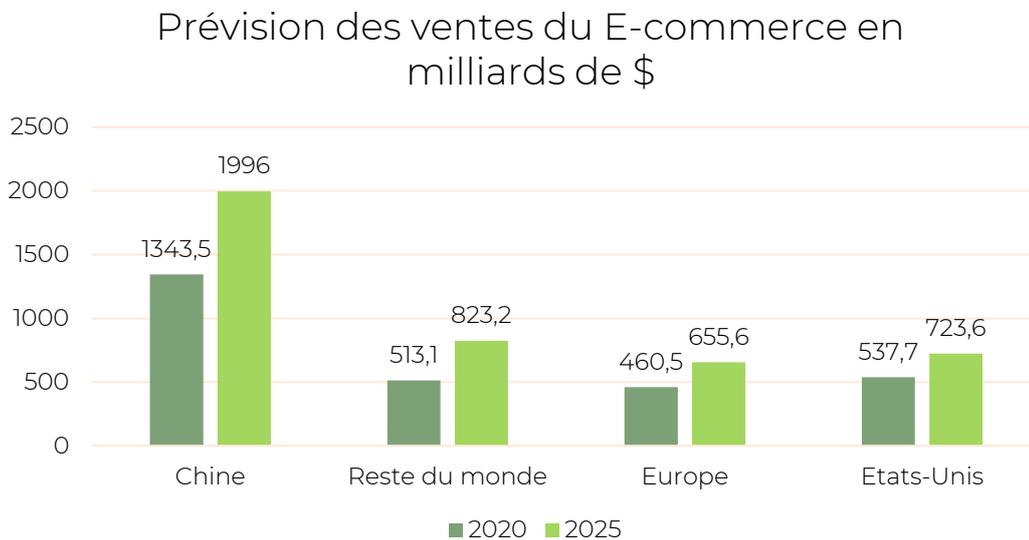
# L'International, une opportunité pour développer votre activité

Des ventes e-commerce en croissance depuis 2014.



Source: Statista E-commerce Worldwide 2021

CA prévisionnel e-commerce en 2025.



Source: Statista Digital Market Outlook 2021

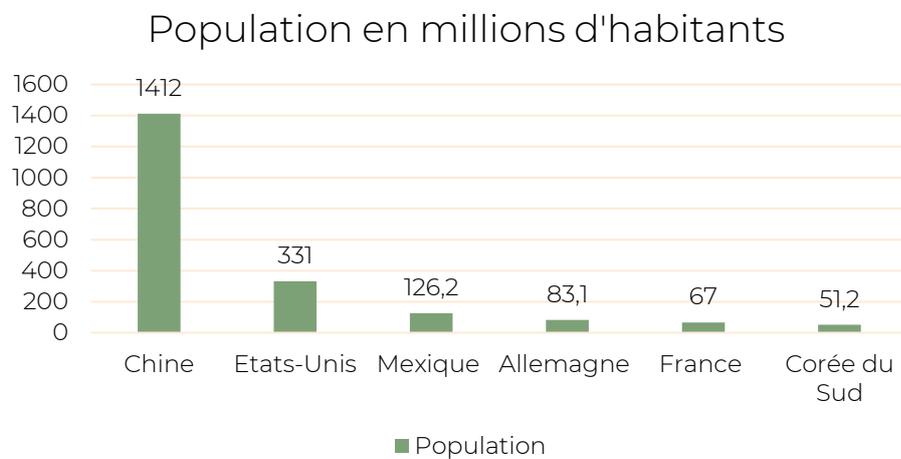
# Lancer son activité

## Définir le pays cible

### 1. Dimensionner le potentiel

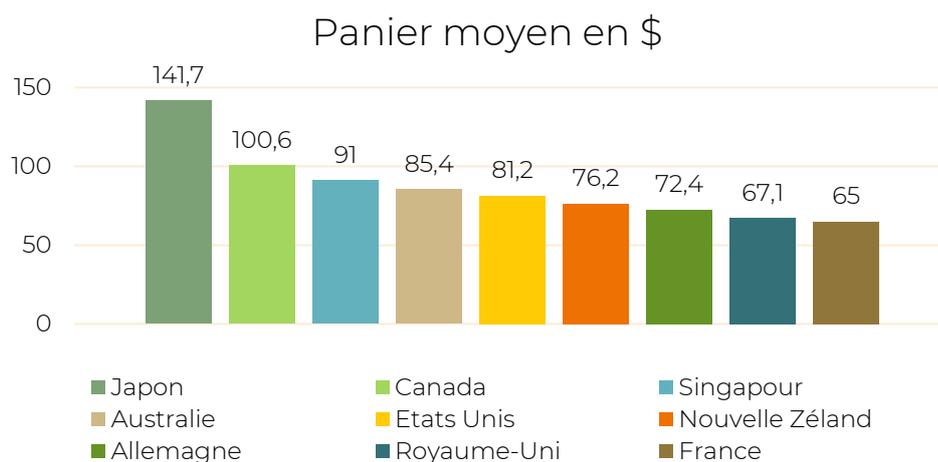
Pour évaluer le potentiel du marché, plusieurs facteurs sont à analyser.

- La population est un premier élément à considérer. Plus la population est importante, plus le nombre de clients potentiels est important (ex : Chine avec 1,4 milliards habitants).



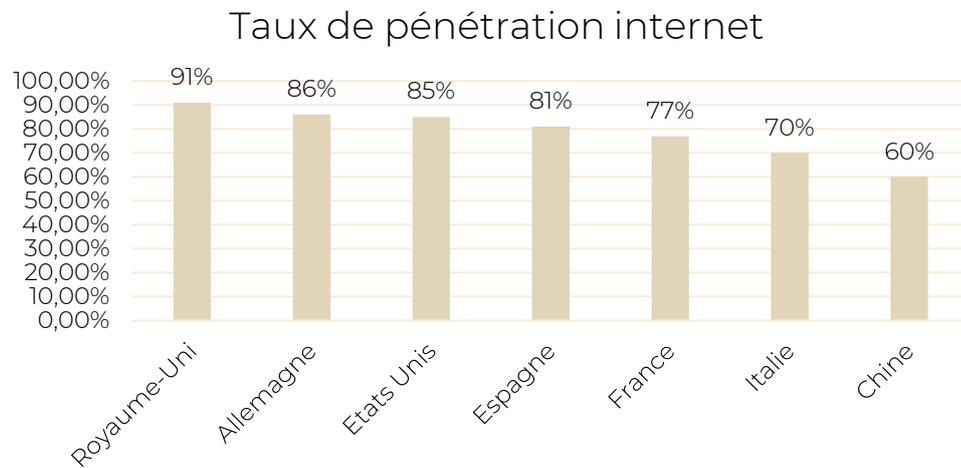
Source: Worldometers 2021

- Le pouvoir d'achat de la population est un critère majeur à prendre en compte.



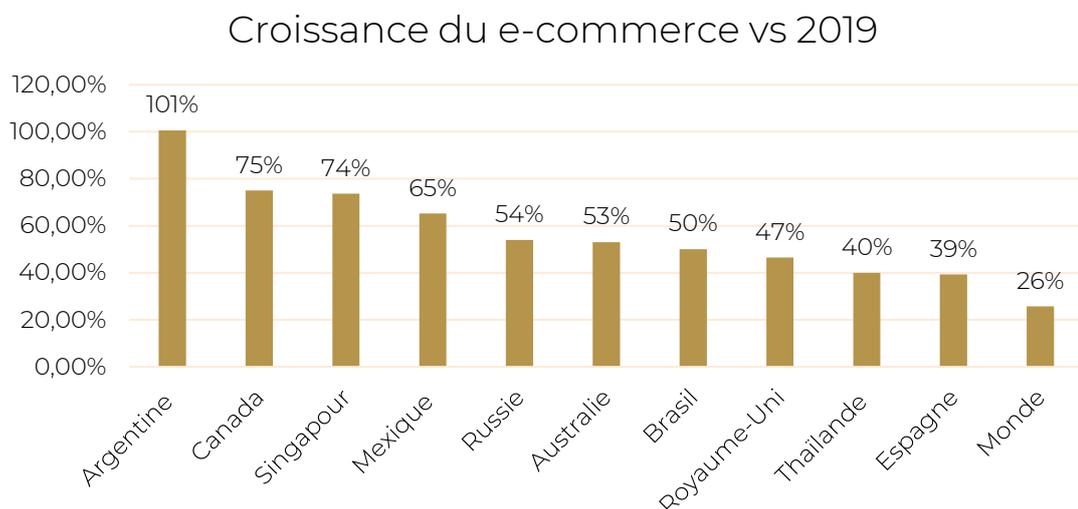
Source: Shopify Avril 2019

- Le taux de pénétration d'internet au sein d'un pays est un critère déterminant. En effet, plus la couverture du pays est élevée, plus il y aura de potentielles visites sur votre site web.



Source: Statista Digital Market Outlook 2021

- Les pays où le e-commerce est en forte croissance : ces marchés représentent un potentiel de développement intéressant pour votre activité.



Source: Statista E-commerce Worldwide 2021

## 2. Le ticket d'entrée

|             |  |
|-------------|--|
| Concurrents | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le nombre de concurrents</li> <li>• Les prix</li> <li>• Les offres de livraison</li> <li>• Les méthodes de fidélisation</li> <li>• Les remises</li> </ul>   |
| Coûts       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adapter son offre, son produit (ou non) à la population locale</li> <li>• Adapter sa communication, le message en fonction du pays,</li> <li>• Traduire les contenus du site web et adapter son discours pour les rendre intelligibles auprès des cibles</li> <li>• Communiquer avec ses clients : informer ses clients dans leurs langues pour garder le lien entre l'achat et la livraison</li> <li>• Intégrer la taxation : le taux de TVA applicable sur vos produits</li> <li>• Proposer un service clients</li> <li>• Proposer une offre de livraison de livraison adaptée</li> </ul> |
| Risques     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apparition de nouveau concurrents directes</li> <li>• Croissance lente du marché</li> <li>• Délais de livraison</li> <li>• Modes de livraison</li> <li>• Moyens de paiement disponibles</li> <li>• Canal d'achat non optimisé</li> <li>• Taux de change</li> </ul>  |

### 3. Les accords existant entre l'Union Européenne et les pays tiers

L'Union Européenne entretient des relations privilégiées avec un grand nombre de pays tiers. Ces relations donnent droit à des régimes préférentiels lors du dédouanement de vos exportations.

**Canada** : L'accord économique et commercial global (CETA – Comprehensive Economic and Trade Agreement) est un accord commercial entre l'Union Européenne et le Canada. Il prévoit la suppression de 98 % de tous les droits de douane à l'importation sur les marchandises d'origine européenne ou canadienne.

**Corée du Sud** : L'accord de libre-échange (ALE) UE–Corée du Sud prévoit la suppression de 99 % de tous les droits de douane à l'importation sur les marchandises d'origine européenne ou sud-coréenne. Les exportations de marchandises européennes en Corée du Sud ont augmenté de 77 % de 2010 à 2018, sous l'impulsion des entreprises de l'UE séduites par l'accès libre de droits de douane au lucratif marché sud-coréen.

**Japon** : L'accord de libre-échange UE-Japon, signé le 17 juillet 2018, est entré en vigueur le 1er février 2019. Il donne naissance à une zone de libre-échange dont la richesse produite s'élève à près d'un quart du PIB mondial. Les droits de douane sont supprimés pour environ 90 % des produits de l'UE exportés vers le Japon dès l'entrée en vigueur de l'accord. Pour les autres produits, l'élimination des droits de douane se fera de manière progressive, suivant un échelonnement jusqu'à 20 ans pour le Japon et 16 ans pour l'UE. À terme, l'accord éliminera 97 % des droits de douane pour les marchandises exportées vers le Japon.

**Singapour** : L'accord commercial entre l'Union Européenne (UE) et la République de Singapour est entré en vigueur le 21 novembre 2019. Dans le cadre de l'accord commercial, Singapour supprime tous les droits de douane restants sur les produits originaires de l'UE. Ainsi, les droits de douane sur les boissons alcoolisées, comme les bières, sont supprimés par Singapour dès l'entrée en vigueur de l'accord, permettant aux produits français de bénéficier de droits nuls à compter de cette date.

**Vietnam** : Entrée en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> août 2020, l'accord prévoit à terme une élimination de 99 % des droits de douanes entre les deux parties. Pour les exportations de l'UE, 65 % des droits appliqués par le Vietnam disparaîtront dès l'entrée en vigueur de l'accord. Les droits restants étant progressivement supprimés sur une période pouvant aller jusqu'à 10 ans.

NB : Cette liste est non exhaustive.

Concernant les pays avec lesquels l'UE n'a pas signé d'accord, les relations commerciales sont régies par les tarifs douaniers et les règles de base établies dans le cadre de l'Organisation Mondiale du Commerce.

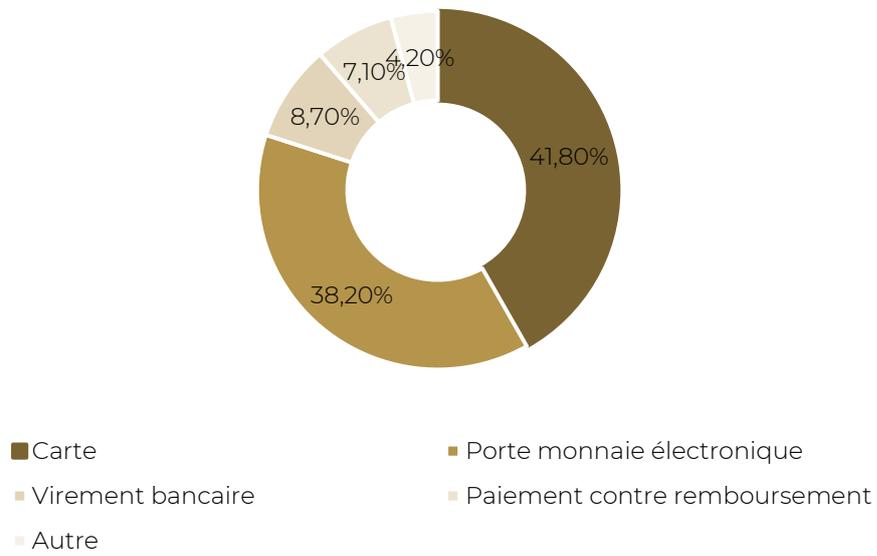
Plus d'informations sur le site de la [Douane](#).

#### 4. Les habitudes/attentes des consommateurs selon les pays

- Les goûts, besoins, sont différents. Par exemple, les couleurs n'ont pas la même signification selon le pays. Il faut donc opter pour un mode de livraison en adéquation avec les usages du pays. Les attentes en termes de durée, de retour, de gratuité varient selon les régions du monde.
- Comprendre les usages locaux en termes de paiement et les tendances permettra d'optimiser votre proposition de valeur au client.
- Lors du processus d'achat, l'interface du site web est un critère majeur. Il est essentiel de proposer un paiement sécurisé et des modes de paiement correspondants aux pratiques locales.

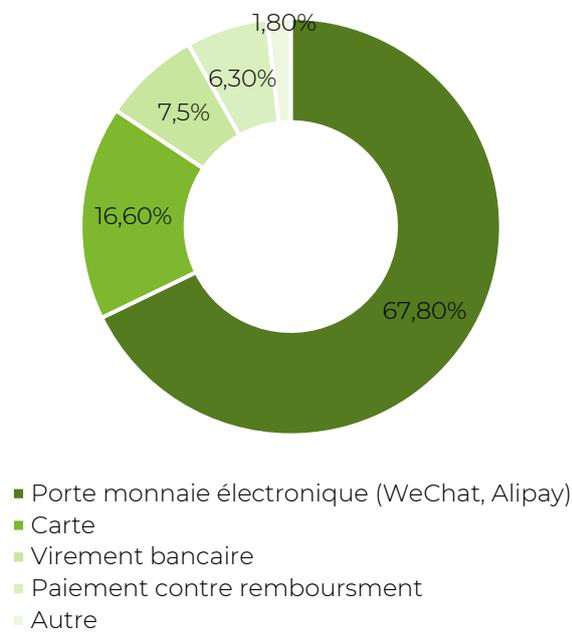
Voir par exemple les moyens de paiement préférés des Américains et des Chinois en 2020 (schémas suivants).

## Moyen de paiement aux US en 2020



Source: Statista Digital Market Outlook 2021

## Moyen de paiement en Chine en 2020

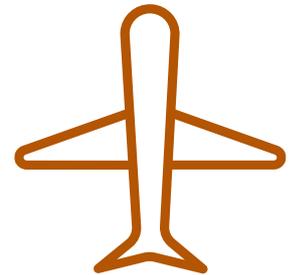


Source: Statista Digital Market Outlook 2021

# Optimiser l'expérience de livraison avec Colissimo

## Un réseau d'alliances international

Une offre simple et lisible qui vous donne accès à plus de 220 destinations à l'International et 12 territoires d'Outre-Mer, vous permettant ainsi de toucher les 7,6 Milliards d'habitants de la Planète.



Colissimo est membre des réseaux suivants : UPU, EMS, KPG.  
(Description ci-dessous).

|     |  |
|-----|--|
| UPU | Le réseau UPU donne accès à l'ensemble des réseaux postaux dans le monde.  |
| EMS | La marque EMS est reconnue à l'International. Il s'agit d'un gage de qualité, tous les membres devant respecter des critères de délais de livraison et de priorisation des flux.         |
| KPG | Avec le réseau KPG (Australie, Canada, US, Chine, Hong Kong, Corée du Sud, Japon, Thaïlande), le client bénéficie du meilleur service possible, notamment en termes de délai et de prix. |

UPU: Union postale universelle [Accueil \(upu.int\)](https://www.upu.int)

EMS: Express Mail Service [Homepage | EMS](https://www.ems.com)

IPC: [Serving the postal industry | International Post Corporation \(ipc.be\)](https://www.ipc.be)

KPG : Kahala Post Group

## Des services à valeur ajoutée disponibles pour vos clients.

- Engagement de délai vers 40 destinations.
- Suivi complet vers 145 destinations.
- Expérience de livraison enrichie pour vos clients avec le service de notification interactif vers 19 pays d'Europe :

Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Estonie, Hongrie, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède.

- Modes de livraison adaptés aux habitudes locales : à domicile ou en points retrait.

|   | COLISSIMO COLLECTES |  | COLISSIMO DOMICILE |                |                    | COLISSIMO POINT RETRAIT |             |                    | COLISSIMO RETOUR     |                      |  |
|---|---------------------|--|--------------------|----------------|--------------------|-------------------------|-------------|--------------------|----------------------|----------------------|--|
|   |                     |  | Avec signature     | Sans signature | En bureau de Poste | En relais commerçant    | En consigne | En bureau de Poste | En relais commerçant | En boîte aux lettres |  |
| FRANCE METROPOLITAINE                   | ✓                   |  | ✓                  | ✓              | ✓                  | ✓                       | ✓           | ✓                  | ✓                    | ✓                    |  |
| OUTRE-MER (Départements et Territoires) |                     |  | ✓                  | ✓              |                    |                         |             | ✓                  |                      |                      |  |
| INTERNATIONAL                           |                     |  | ✓*                 | ✓              | ✓*                 | ✓*                      | ✓*          | ✓*                 |                      |                      |  |

Réseau : Bureaux de Poste = 7500 ; Relais commerçants = 13 000 ; Consignes = 500  
 31 millions de boîtes aux lettres des particuliers normalisées en France, soit 77% des foyers français  
 \*Selon la destination

## Lever les freins à l'achat en choisissant l'option FTD/DDP\* vers l'Outre-Mer



Évitez à vos destinataires de payer les taxes (TVA, octroi de mer...) lors de la livraison avec l'option FTD/DDP.

Exemple d'octroi de mer\* applicable dans les DOM :

- Guadeloupe et Martinique : 7 % ;
- Guyane : 14 %
- La Réunion: 4% ; Octroi de mer régional : 2,5 %

Exemple de taux de TVA\* applicable dans les DOM :

- 8,5 % Réunion, Guadeloupe et Martinique.
- 0 % Guyane et Mayotte.

\*Taux non contractuels

### Pour les ventes réalisées TTC depuis la métropole :

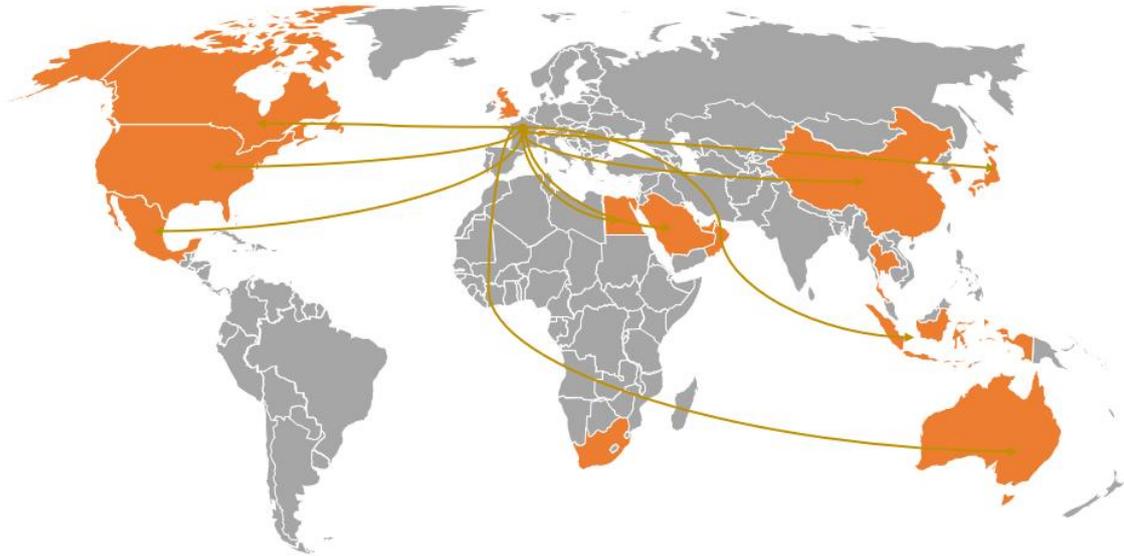
- ➔ Livraison sans frais liés au dédouanement
- ➔ Les montants TVA et octroi de mer avancés par La Poste à la Douane, seront refacturés au e-marchand par Colissimo



L'Option FTD/DDP est disponible uniquement à destination de la Guadeloupe (y compris Saint- Barthélémy et Saint-Martin), Martinique, Réunion, Mayotte et Guyane.

\*FTD-DDP : Francs de Taxes et de Droits – Delivery Duty Pais

## L'option DDP vers 21 grandes destinations Export



### Europe

Royaume-Uni, Suisse

---

### Amérique du Nord

Canada, Etats-Unis, Mexique

---

### Afrique

Afrique du Sud, Egypte

---

### Moyen Orient

Arabie Saoudite, Bahreïn, Emirats Arabe Unis, Koweït, Oman

---

### Asie

Chine, Corée du Sud, Hong Kong, Indonésie, Japon, les Philippines, Singapour, Thaïlande

---

### Océanie

Australie

## Pour les ventes réalisées TTC depuis la métropole :

- ➔ Livraison sans frais liés au dédouanement
- ➔ Les montants des taxes et des droits de douane avancés par La Poste à la Douane, seront refacturés au e-marchand par Colissimo



- Simplification de la partie logistique via la transmission électronique des documents douaniers (suppression des impressions)
- Diminution du nombre de colis en retour, lié au refus de paiement des droits et taxes à la livraison (paiement effectué en amont)
- Montant total de la commande connu dès la validation du panier (les taxes sont incluses)
- Livraison fluide et sans surprise : pas de démarche ni de surcoût à prévoir pour régler les taxes à la livraison

### Responsabilités Particulier/E-marchand

|            | Emballage  | Dédouanement export | Transport et livraison | Dédouanement import assurance et taxe |
|------------|------------|---------------------|------------------------|---------------------------------------|
| Option DAP | E-marchand | E-marchand          | E-marchand             | Particulier                           |
| Option DDP | E-marchand | E-marchand          | E-marchand             | E-marchand                            |

## L'offre Colissimo Retour

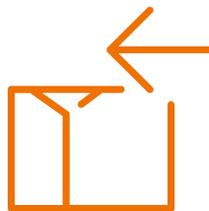
### Depuis 24 pays et 8 territoires d'Outre-Mer vers la France métropolitaine

- Pour tous colis jusqu'à 30 kg.
- Indemnisation forfaitaire standard de 23 €/kg.
- Indemnisation optionnelle (*ad valorem*) pour assurer vos colis à forte valeur jusqu'à 5 000 €.
- Notification envoyée systématiquement au ré-expéditeur ; assurant ainsi à votre client, la bonne réception de son colis.
- Suivi de bout en bout.

#### 24 pays éligibles :

Allemagne, Australie, Autriche, Belgique, Croatie, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie et Suisse.

(Liste susceptible d'évoluer)



#### Offre retour suivie et prépayée Outre-Mer

- Intra-DOM (de DOM à DOM, à l'intérieur d'un même département : Colissimo Retour France).
- Inter-DOM (de DOM à DOM, entre 2 départements différents).
- DOM › Métropole et Métropole › DOM.

## Un suivi aux 4 coins du monde

Accessible gratuitement depuis votre espace client connecté Colissimo Box sur [laposte.fr/colissimo-entreprise](https://laposte.fr/colissimo-entreprise), l'Outil de Suivi Colis vous permet de :

- **Rechercher**

Suivi de vos colis internationaux et vers l'Outre-mer en toute simplicité, grâce à la recherche par pays de destination, par statut de livraison et par numéro de suivi partenaire.

- **Consulter**

Accès à l'historique de vos colis sur une période d'un an. Possibilité de personnaliser l'affichage du tableau de résultats par utilisateur pour une meilleure lisibilité ainsi que d'épingler jusqu'à 200 colis qui nécessitent un suivi spécifique.



- **Signaler**

Possibilité d'émettre une demande au Service Clients, de manière unitaire ou en nombre, sur tous vos colis internationaux avec accès au suivi des enquêtes.

- **Informer**

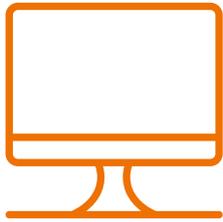
Information sur l'actualité de notre réseau aussi bien à l'international qu'en Outre-mer directement dans la fiche colis si le code postal de destination de votre colis est concerné.

- **Connecter**

L'outil est disponible en 2 langues (français, anglais) et accessible depuis tout équipement digital.

## Colissimo Box, + d'autonomie et de liberté !

La Colissimo Box, votre espace client pour piloter et gérer votre activité en toute autonomie et être informé au quotidien.



- Un espace dédié à nos clients Entreprise
- Accessible depuis [www.laposte.fr/colissimo-entreprise](http://www.laposte.fr/colissimo-entreprise)
- Un espace personnalisé, multi-utilisateurs et sécurisé
- Un centre de ressources avec toute l'actualité internationale

Sur votre [Colissimo Box](#), vous pouvez :

- accéder directement à vos applications à usage quotidien (Outil de Suivi Colis, ColiShip..).
- paramétrer vos solutions techniques et les notifications à vos destinataires.
- accéder à un ensemble d'accessoires intelligents pour accompagner et faciliter le processus d'expédition (commande de consommables, coefficient d'ajustement pétrole, calculateur de poids volumétrique...)
- télécharger vos documentations techniques : choix des modes de livraison, étiquetage, suivi.
- disposer de toutes les informations relatives à votre contrat (factures, contacts...).
- créer et gérer vos utilisateurs en leur octroyant des droits spécifiques.
- vous connecter à votre espace client depuis n'importe quel terminal web ou mobile.
- profiter de contenus d'expertise relatifs à l'International et l'Outre-Mer (webinars, actualités, fiche pays).

## Colissimo International et Outre-Mer : La garantie d'une livraison responsable et réussie



Depuis 2012, nous assurons la neutralité carbone de toutes nos livraisons sur votre périmètre

Avec des exigences environnementales de plus en plus fortes dans la société et chez les consommateurs, une livraison neutre en carbone vous permet de vous démarquer de la concurrence et de renforcer votre démarche RSE.

|  |   |
|--|---|
| 97% des véhicules sont aux normes Euro 5 ou Euro 6 | 28% de réduction d'émissions de CO2 au colis entre 2013 et 2019 |
| 263 153 tonnes de CO2 compensées en 2019           | 100 % d'électricité renouvelable                                |

### Nos 4 engagements au sein du groupe La Poste

|  |   |
|--|---|
| Agir en faveur des transitions écologiques et énergétiques           | Contribuer à la cohésion sociale et territoriale  |
| Contribuer à des modes de consommation plus responsables et éthiques | Développer nos collaborateurs et garantir leur sécurité pour garantir leur transformation |

**ECOLOGIC**  
Priorité neutralité carbone  
[laposte.fr/neutralitecarbone](https://laposte.fr/neutralitecarbone)

## Un Service clients à votre écoute

### Activités du service client Colissimo :

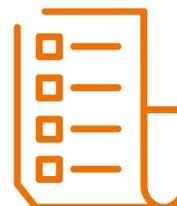
- Renseignements produits et services
- Demandes de localisation colis
- Assistance à la livraison
- Traitement des réclamations et indemnisations le cas échéant



| Contact Service Client Colissimo<br>Entreprises et Particuliers pour vos<br>questions relatives à vos envois à<br>l'international | Tél   | Disponibilité   |  |
|---|---|---|--|
| Depuis la France  | 0825 878 888*<br><small>*0,20€ TTC/mn en plus du prix de<br/>l'appel à partir d'un portable</small> | 8-18h du lundi au vendredi  |  |
| Depuis l'Outre-Mer  | 0825 878 888<br><small>*0,20€ TTC/mn en plus du prix de<br/>l'appel à partir d'un portable</small>  |   |  |
| Depuis l'International  | +33 3 29 42 16 01   |   |  |
| Clients Destinataires et expéditeurs<br>particuliers  | 3631**<br><small>** Service gratuit + prix de l'appel</small>                                       | Depuis la France<br>Métropolitaine  | 8h30-19h30 du lundi<br>au vendredi<br>8h30-13h le samedi                           |
|   |   | Depuis Mayotte et la<br>Réunion   | 8h30 -16H du lundi au<br>vendredi<br>(Heure de la Réunion)                         |
|   |   | Depuis la Guadeloupe,<br>la Martinique, la<br>Guyane et Saint-Pierre<br>et Miquelon | 7h30-17h du lundi au<br>vendredi<br>7h30-12H le samedi<br>(Heure de la Guadeloupe) |

## Bien expédier ses colis

### Critères de prise en charge



|  | LIVRAISON<br>À DOMICILE                                   | LIVRAISON<br>EN POINTS RETRAIT     |                                   |   | RETOUR                                       |
|--|---|------------------------------------|-----------------------------------|---|--|
| <b>Mode de distribution</b>  | sans signature<br>avec signature                          | en bureau<br>de poste              | en relais                         | en consigne   | international et<br>outre-mer                |
| <b>Admis mécanisable (caractéristiques cumulatives)</b>  |   |                                    |                                   |   |  |
| <b>Poids max</b>   | ≤ 30 kg*  | ≤ 20 kg                            |                                   |   | ≤ 30 kg                                      |
| <b>Dimensions minimales</b>  | 16 cm (Longueur)<br>x 11 cm (largeur)<br>x 1 cm (hauteur) |                                    |                                   | 21 cm (Longueur)<br>16 cm (largeur)<br>1 cm (hauteur) |  |
| <b>Dimensions maximales</b>  | L+l+h ≤ 150 cm<br>et/ou L ≤ 100 cm                        |                                    | L+l+h ≤ 130 cm<br>et/ou L ≤ 60 cm |   | L+l+h ≤ 150 cm<br>et/ou L ≤ 100 cm           |
| <b>Non admis (caractéristiques alternatives-dès qu'une seule caractéristiques est remplie)</b> |   |                                    |                                   |   |  |
| <b>Poids</b>   | > 30 kg   | > 20 kg                            |                                   |   | > 30 kg                                      |
| <b>Dimensions</b>  | L+l+h > 200 cm<br>et/ou L > 200 cm*                       |                                    |                                   | L+l+h > 130 cm<br>et/ou L ≤ 60 cm                     | L+l+h > 200 cm<br>et/ou L > 200 cm*          |
| <b>Admis non mécanisable (NM) (caractéristiques cumulatives)</b>                               |   |                                    |                                   |   |  |
| <b>Poids max</b>   | ≤ 30 kg*  | ≤ 20 kg                            |                                   |   | ≤ 30 kg                                      |
| <b>Dimensions</b>  | 150 < L+l+h ≤ 200 cm*<br>et/ou 100 < L ≤ 200              | L+l+h ≤ 150 cm<br>et/ou L ≤ 100 cm |                                   | NC  | 150 < L+l+h ≤ 200 cm*<br>et/ou 100 < L ≤ 200 |

Plus d'informations sur la Colissimo Box avec notre page web [Bien expédier ses colis](#).

## Marchandises dangereuses interdites

Il existe 9 classes de marchandises dangereuses interdites.

### **Matières explosives**

(ex : feux d'artifice, feux de bengale, poudre noire, dispositifs éclairants, signaux de détresse...)

---

### **Gaz comprimés**

(ex : combustibles pour briquet, bouteilles de plongée, gaz de camping, butane, bombes aérosol, extincteurs..)

---

### **Matières liquides inflammables**

( ex : huile et peinture à huile, colles, parfums alcoolisés de +24% vol...)

---

### **Matières solides inflammables**

(ex : allumettes, charbon, charbon à bois, pâte combustible...)

---

### **Accélérateurs de combustion**

(ex : produits chimiques générateurs d'oxyde, peroxyde, agentes blanchissantes...)

---

### **Matières toxiques et contaminants**

(ex : pesticides, produits chimiques à usage agricole, mercure, bactéries, virus...)

---

### **Matières radioactives**

---

### **Matières corrosives**

(ex : batteries à l'électrolyte, mercure, acide chlorhydrique...)

---

### **Marchandises diverses dangereuses**

(ex : marchandises magnétiques, moteurs, glace carbonique – glace sèche, pile au lithium...)

#### ***Notification relative à l'expédition d'hoverboards :***

Les opérateurs postaux américains et japonais n'acceptent plus les colis arrivant par voies aériennes contenant des hoverboards en raison des batteries au lithium qu'ils contiennent.

#### ***Notification relative au transport d'armes :***

Compte tenu du contexte actuel. Colissimo subit des décisions récentes et unilatérales de compagnie aériennes qui refusent le transport d'armes, même démontées. Cette typologie de produit est donc interdite sur les destinations desservies par avion, notamment les pays hors Union Européenne et l'Outre-Mer.

#### ***Notification relative aux parfums :***

Les parfums sont interdits à la prise en charge en aérien mais acceptés sur les destinations desservies en routier sous le régime des quantités limitées.

## Pays interdits ou fermés par la crise du Covid 19 (à date)

|               |            |
|---------------|------------|
| Corée du nord | 01/07/2021 |
| Cuba          | 20/03/2020 |
| Mongolie      | 20/03/2020 |
| Myanmar       | 06/04/2020 |
| Puerto Rico   | 20/03/2020 |
| Syrie         | 02/04/2020 |
| Yémen         | 27/03/2020 |
| Turkménistan  |            |

Septembre 2021

## Documents douaniers

### 1. Vers l'Union Européenne

Vers l'UE, aucun document douanier n'est nécessaire, excepté vers les territoires spécifiques listés ci-dessous.

Certains territoires et îles rattachés à des pays de l'Union Européenne sont concernés par les formalités douanières (fournir 4 exemplaires de déclaration en douane CN23 et 2 exemplaires de facture pro forma ou commerciale) :

- Île Helgoland & Territoire Büsingen (Allemagne)
- Groenland & Les îles Féroé (Danemark)
- Ceuta, Îles Canaries & Mellila (Espagne)
- Les îles Aland (Finlande)
- Mont Athos (Grèce)
- Campione d'Italia, Livigno, Saint-Marin & Vatican (Italie)
- Gibraltar (Royaume-Uni)

## 2. La déclaration en douane CN23 hors Union Européenne

Les documents à l'export sont les suivants : 4 exemplaires de déclaration en douane\* CN23 et 2 exemplaires de facture pro forma ou commerciale.

La CN23 permet de justifier la nature, la valeur et l'origine des envois.

Ce document constitue la déclaration en douane de l'exportateur vis-à-vis des autorités douanières et relève de sa responsabilité, il permet aux services du pays de destination de déterminer les éventuels droits de douane et autres taxes auxquels les marchandises peuvent être soumises.

Sans ce document spécifique au réseau postal, les colis seront retournés à l'expéditeur ou retenus à la douane.

La CN23 doit être soit :

- visée par La Poste dans le cas d'un dépôt de colis effectué au bureau de poste.
- accompagnée du bordereau de dépôt (pour les envois multiples) visé par La Poste.
- accompagnée par une preuve de dépôt dématérialisée produite par l'outil Coliship et dont le visa est remplacé par le flashage lors du dépôt du/des colis.



**\*L'exemplaire client de la CN23 doit être conservé au minimum 4 ans.**

### 3. La déclaration en douane vers l'Outre-Mer

Un nouveau process paperless, 100% digital et plus fluide.



Une montée en charge progressive pour assurer des prestations de qualité **en accord avec la Douane** :

- 12/10/2021 pour la Guyane
- 01/01/2022 pour la Guadeloupe
- 01/02/2022 pour la Martinique
- 01/04/2022 pour Mayotte
- 01/06/2022 pour la Réunion

Pour plus d'informations sur les formalités douanières et les fiches pays, téléchargez notre [guide export 2022](#).

Ce document vous a été utile ? Vous souhaitez développer vos ventes vers l'Europe et le Grand Export ?

- Si vous êtes client, contactez votre commercial.
- Si vous n'êtes pas encore client, contactez le 3634 (service gratuit hors surcoût éventuel selon votre opérateur + prix de l'appel), un commercial vous répondra ou bien remplissez le formulaire des nouveaux entrants.

NOM DE BRANCHE  
NOM DE DIRECTION  
CP V 000 ADRESSE 00000  
VILLE CEDEX 00  
Tél. : +33 (0)0 00 00 00 00  
Fax : +33 (0)0 00 00 00 00  
[www.colissimo.entreprise.laposte.fr](http://www.colissimo.entreprise.laposte.fr)