

# Guide pratique pour comprendre votre facture



## 1. Contact

Comment contacter UPS au sujet de votre facture si vous avez besoin d'aide. Pour en savoir plus sur les moyens de contacter UPS, veuillez consulter la dernière page de ce guide.

## 2. Conditions de règlement


Informations sur la date de paiement de votre facture pour les produits et/ou services fournis.

## 3. Détails

Récapitulatif des frais pour la période de facturation.

## 4. Informations concernant le paiement

Montant dû et coordonnées bancaires pour les virements et paiements.



00 202304181255 000000 01 01

**Facture**

**COMPTE TEST UPS**

EXPÉDITEUR TEST  
MONT DES ARTS,  
1000 BRUXELLES,  
BELGIUM

Date facture: 18 avril 2023  
N° de Client: XXXXXX  
Réf. facture: 00000000

N° de TVA Client: XX 000 0000 00  
N° de TVA UPS: BE0000000000  
N° de Licence UPS: 0000.001  
No. de Registre Comm.: 000 000  
No Douane - Exped: 0000

**1** Pour obtenir des informations au sujet de cette facture, veuillez contacter UPS au numéro: 078-250877

**2** **United Parcel Service**  
Belgium BV./S.A.  
Woluwelaan 156  
1831 Diegem  
Belgique

**3** Cette page contient un résumé de vos envois pour la période allant jusqu'au 15 avril 2023.

**4** **Reçu**  
Veuillez indiquer votre numéro de facture lorsque vous effectuez un paiement.

**3** **Résumé des frais**

Envois en Belgique	150,00
Envois dans l'Union Européenne	1,00
Ristourne	1,00
<b>Montant total taxable</b>	<b>152,00</b>
21 % TVA	31,92
<b>Montant total dû</b>	<b>EUR 183,92</b>

Merci d'avoir fait appel aux services UPS.

Payable dans les 30 jours. A défaut, des intérêts de 8% seront appliqués. De plus, UPS appliquera des frais de retard de paiement de max. EUR 40. Les Tribunaux de Bruxelles sont compétents. Nos conditions générales de transport en vigueur depuis au janvier 2023 sont applicables.

**3** **Payé à:**  
United Parcel Service  
Belgium BV./S.A.  
Woluwelaan 156  
1831 Diegem  
Belgique

**4** **Reçu**  
Veuillez indiquer votre numéro de facture lorsque vous effectuez un paiement.

Paiement de  
N° de Client: 00000000

**COMPTE TEST UPS**

EXPÉDITEUR TEST  
MONT DES ARTS,  
1000 BRUXELLES,  
BELGIUM

Banque:  
Fortis Bank SA/NV

Acct.:  
IBAN:  
BIC:

Référence de la facture  
00000000

Montant total dû  
EUR 183,92

# Explication de votre facture

<b>Récapitulatif Manifest édité</b> 1			FR	EU	Remise Basique/ palier	4
Date	N° Bordereau	Colis	Montant	Montant		Prix net
11 Avr	0000000000	2	78,05			
	Taxe S/Carburant		21,86			
	T.V.A. - 20%					
14 Avr	0000000000	2	108,55			
	Taxe S/Carburant		30,40			
	T.V.A. - 20%					
<b>Total Manifest édité</b>		<b>EUR</b>	<b>238,86</b>	<b>0,00</b>		
20,00 % T.V.A.						

<b>Détail Manifest édité</b> 1			Colis: 2		Date: 11 Avr		
Envoi n°/ numéro de tracking	Colis	Pays/ TerritoireZone Postal	Poids	Service	Montant	Remise Basique/ palier	Prix net
1ABC0000000000000000	1	FR 5 002	1,0/2,0 g	Dom. Express Saver	39,70		
				Taxe S/Carburant	11,12		
				Dimensions auditées = 29 x 23 x 15 cm			
				T.V.A. - 20%			
Référence n°.: 0000000000							
1ABC0000000000000000	1	FR 002	1,5	Dom. Express Saver	38,35		
				Taxe S/Carburant	10,74		
				T.V.A. - 20%			
Référence n°.: 2304097111							
<b>Mt. Total Bord. d'enlèvement</b> 0000000000		<b>EUR</b>			<b>99,91</b>		
20,00 % T.V.A.							

## 1 Bordereaux envois Belgique Détail/ Bordereaux envois France

Ce résumé fournit un aperçu de tous les envois UPS effectués en Belgique ou au sein de l'Union européenne pendant la période de facturation. Le détail décompose chaque envoi, avec le poids, la zone, le service, la destination, les frais, les détails de référence et les corrections.

## 2 Envoi n°

Une référence qu'UPS attribue automatiquement à tous les volumes liés au manifeste informatique effectués un jour donné.

## 3 Suppléments

Il s'agit du détail des suppléments facturés en fonction des services sélectionnés. Vous trouverez une explication des suppléments les plus courants et des coûts de service supplémentaires à la page 4.

## 4 Frais d'expédition

Ce tarif fait référence au coût d'envoi et de réception d'un envoi UPS ; il est déterminé par le niveau de service, la zone de destination et le poids de l'envoi.

## 5 Zone

A chaque destination correspond une zone et un tarif s'applique à chaque zone. Cela vous permet d'identifier rapidement le coût d'un envoi. Pour plus d'informations, veuillez consulter le Guide des Services et Tarifs UPS sur [UPS.com](https://www.ups.com)

# Explication de votre facture

<b>Détail Bordereaux envois U.E.</b> 6					
Date	Envoi n°/ ID parent	Service	Zone	Colis	Poids/ Conteneur
15 Mar		TB Standard	006	1	2,0/1,5 <sup>B</sup> PKG 9
Expéditeur Destinataire:					
Payeur	Description	Montant	Remise Basique/ palier	Prix net	
Expéditeur	Fret	64,90			
	Valeur déclarée	0,00			
	Taxe S/Carburant	11,68			
	10   Dimensions auditées = 39 x 14 x 13 cm				
<b>Montant total de l'envoi</b> 1ABC0000000000000000		<b>EUR</b>	<b>76,58</b>		
20,00 % T.V.A.					
<b>Total Bordereaux envois U.E.</b>		<b>EUR</b>	<b>76,58</b>		
20,00 % T.V.A.					
<b>Régularisation</b>					
Résidence					
Date	Envoi n°	Référence n°.1/ Référence n°.2	Montant	Prix net	
14 Mar	1ABC0000000000000000		4,40	0,00	
15 Mar	1ABC0000000000000000		4,40	0,00	
<b>Total Frais Régularisation résidence.</b>		<b>EUR</b>	<b>8,80</b>		
20,00 % T.V.A.					
<b>Demandes d'enlèvements</b>					
Date d'envoi	Date demande	Demande d'enlèvement n°	Référence n°.1/ Référence n°.2	Envoi n°	
14 Mar	13 Mar	ABC123DEF789	ABCDEFHIJKL 1ABC0000000000000000	1ABC0000000000000000	
Expéditeur					

## 6 Résumé du bordereau d'expédition/ détail du bordereau d'expédition

Le résumé fournit un aperçu de tous les envois UPS que vous avez effectués à destination ou en provenance du Royaume-Uni, de l'Union européenne et d'autres pays du monde entier. Le détail vous donne les informations complètes de chaque envoi, incluant le poids, la zone, le service, la destination, les frais, les détails de référence et les corrections.

## 7 Numéro de suivi

Il s'agit du numéro de suivi individuel attribué à chaque envoi que vous effectuez. Il est détaillé sous les sections Résumé du bordereau d'expédition, Détails du manifeste informatique et Détails du bordereau d'expédition. Ce numéro unique vous permet également de suivre le statut de votre commande à tout moment sur [UPS.com](https://www.ups.com)

## 8 Référence de l'envoi

Cette référence est un identifiant que vous définissez en remplissant les champs « référence » au cours de la procédure d'expédition. Par exemple, il peut s'agir d'un numéro de bon de commande (BC), d'un nom d'entreprise ou d'une expression identifiant cet envoi. Ces références peuvent être n'importe quelle combinaison de lettres et de chiffres constituée d'un maximum de 35 caractères.

## 9 Symboles

Les symboles alphabétiques sont utilisés pour expliquer certaines sections et certains détails de votre facture. La lettre D fait référence à un ajustement du poids volumétrique. Pour une liste complète et une explication des symboles, veuillez vous reporter à la fin de votre facture.

## 10 Ajustement du poids

Les colis sont vérifiés lors de leur passage dans le réseau UPS. Si le poids réel du colis ou son poids volumétrique est supérieur à ce qui a été déclaré au moment de la création de l'étiquette d'expédition, le poids et le coût correspondant de l'envoi seront corrigés. Si le poids facturable est ajusté, vous verrez un symbole à côté du poids dans les sections résumé du bordereau d'expédition et détail du bordereau d'expédition de votre facture. Le poids facturable et les suppléments carburant applicables ont été ajustés et décrits dans la section « poids audité » du détail de votre bordereau d'expédition.

# Conditions générales UPS à connaître

<b>Poids réel</b>	Le poids du colis a été arrondi au kilo entier suivant.
<b>Poids facturable</b>	Poids utilisé pour calculer les frais d'expédition. Pour les services nationaux et internationaux, le poids facturable sera le poids le plus élevé entre le poids volumétrique et le poids réel.
<b>Poids volumétrique</b>	Il reflète la densité du colis, qui correspond au volume occupé par un colis par rapport à son poids réel. Il s'applique aux colis nationaux et internationaux.
<b>Fret</b>	Les tarifs sont basés sur les caractéristiques de l'envoi et de l'expéditeur, incluant le poids, la taille et la distance entre l'origine et la destination du colis.

## Glossaire des frais supplémentaires

<b>Frais de traitement supplémentaires</b>	<p>Des frais s'appliquent à tout colis nécessitant une manutention spéciale, comme (mais sans s'y limiter) :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tout article emballé dans un conteneur d'expédition extérieur en métal ou en bois</li><li>• Tout article cylindrique tel qu'un fût, un tambour, un seau ou un pneu qui n'est pas conditionné dans un conteneur en carton ondulé</li><li>• Tout colis dont le côté le plus long dépasse 100 cm (39,5") ou dont le deuxième côté le plus long dépasse 76 cm (30")</li><li>• Tout colis dont le poids réel dépasse 25 kg</li><li>• Pour plus d'informations, reportez-vous aux tarifs/Conditions générales des services UPS</li></ul>
<b>Supplément colis volumineux</b>	Un colis est considéré comme « volumineux » si sa longueur ajoutée à sa circonférence [circonférence = $(2 \times \text{largeur}) + (2 \times \text{hauteur})$ ] est supérieure à 300 cm, mais reste inférieure à la taille maximale UPS de 400 cm. Les colis volumineux sont soumis à un poids facturable minimum de 40 kg en plus du supplément pour colis volumineux.
<b>Limites maximales dépassées</b>	Le transport des colis dont le poids réel est supérieur à 70 kg, ou dont la longueur est supérieure à 274 cm ou dont une longueur et une circonférence additionnées dépassent 400 cm [circonférence = $(2 \times \text{largeur}) + (2 \times \text{hauteur})$ ], n'est pas accepté. S'ils sont détectés dans le système de petits colis UPS, ils seront soumis à un supplément. Les colis dont la longueur et la circonférence additionnées dépassent 400 cm font également l'objet d'un supplément pour colis volumineux.
<b>Frais de correction du poids facturé suite audit</b>	Des frais seront appliqués dès lors qu'un écart entre les mesures fournies et celles auditées par nos services sera constaté. Ces frais ne seront facturés que si la correction des frais d'expédition est supérieure à 25 % des revenus nets d'origine. Ces frais seront calculés par numéro de compte, sur la base des corrections des frais d'expédition facturés au numéro de compte pendant la période de facturation concernée.
<b>Supplément carburant</b>	UPS utilise un supplément carburant pour compenser les variations des prix mondiaux de l'énergie. Ces suppléments sont mis à jour chaque semaine pour refléter les prix du carburant. Ils sont basés sur des indices de prix objectifs, et les tableaux sur la manière dont nous les appliquons sont disponibles sur <a href="https://www.ups.com">UPS.com</a>
<b>Livraison résidentielle</b>	Une adresse résidentielle est définie comme un lieu qui est un domicile. Il peut s'agir d'une entreprise située hors d'un domicile, n'ayant pas d'entrée ouverte au public. Pour chaque livraison résidentielle, des frais supplémentaires par envoi s'appliquent.
<b>Correction d'adresse</b>	Si une erreur a été commise à l'adresse indiquée et que l'adresse correcte se trouve dans le même pays de destination, UPS déploiera tous les efforts raisonnables pour trouver la bonne adresse et livrer l'envoi.
<b>Zones éloignées et zones difficiles d'accès</b>	Des frais supplémentaires s'appliquent pour chaque envoi enlevé ou livré dans une zone éloignée ou difficile d'accès en fonction de la facilité d'accès.

**Droits et taxes  
Frais de transfert**

Frais encourus lorsque le payeur des droits et taxes n'est pas situé dans le pays de destination.

**Remboursement pour  
les envois facturés au  
destinataire ;  
Frais pour numéro de  
compte manquant,  
invalide ou frais de refus**

En cas de non-paiement par le destinataire ou un tiers, l'expéditeur initial sera facturé des frais de refus en plus des frais d'expédition. Des frais de traitement seront également facturés pour un numéro de compte manquant ou non valide ou lorsque le colis est facturé à un destinataire non autorisé.

**Facturation en boucle  
fermée**

La facturation en boucle fermée est le processus de facturation permettant de s'assurer que tous les colis qui ont été livrés sont facturés lorsqu'aucun scan de manifeste n'est téléchargé. Le scan de livraison sera comparé aux détails de facturation pour voir s'il correspond pendant cinq semaines. Si le numéro de suivi n'a pas été facturé après la période de cinq semaines, il sera traité via la facturation en boucle fermée.

**Supplément données  
colis manquantes**

Des frais seront facturés dès lors que l'expéditeur ne fournit pas toutes les informations sur ses colis (PLD) à temps à UPS, avant leur enlèvement.

**Frais de retard de  
paiement**

UPS appliquera des frais de retard de paiement à toute facture en retard. Veuillez consulter la page 1 de votre facture pour connaître les conditions de paiement UPS.

**Destinataire/  
Un tiers refuse de payer**

Ces frais s'appliquent lorsque l'expéditeur choisit le destinataire ou un tiers pour payer les frais d'expédition et que ce tiers refuse de payer.

**Frais de facture papier**

UPS facturera des frais pour chaque facture papier envoyée par courrier à votre adresse. Si vous ne souhaitez pas recevoir de factures papier, vous pouvez vous inscrire gratuitement au **Centre de facturation UPS** et gérer toutes vos factures par voie électronique.

## Autres moyens de contacter UPS



**Service Clients**

Du lundi au vendredi  
de 8h à 18h.  
Samedi de 8h à 13h.

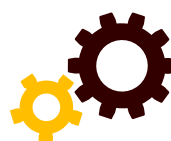
**+32 78 250 877**



**Questions sur votre facture:**

Email : [befcrfrench@ups.com](mailto:befcrfrench@ups.com)  
Du lundi au vendredi  
de 8h à 17h.

**+32 78 250 877**  
**Option 5**



**Aide technique**

Du lundi au vendredi  
de 8h30 à 18h.

**+32 22 566 619**

Pour plus d'informations sur les tarifs et services  
UPS, rendez-vous sur [ups.com/rates](https://www.ups.com/rates).

Économisez de l'argent et du papier en déplaçant votre expérience de facturation en  
ligne. Inscrivez-vous au Centre de facturation UPS dès aujourd'hui sur le site [ups.com](https://www.ups.com).

