



# Guide de l'utilisateur

Trousse de développeur d'UPS



## Table des matières

### Guide de l'utilisateur de la trousse de développeur d'UPS

#### Avant de commencer

Considérations techniques ..... 3

#### Mise en œuvre

Introduction ..... 5

Accès et administration ..... 13

#### Aperçu du produit

Processus administratifs d'expédition et  
de tarification ..... 18

Processus administratifs de visibilité ..... 28

Processus administratifs de commerce international ... 32

#### Centre de ressources du développeur d'UPS

Accès aux ressources et à l'assistance technique ..... 37

Ressources ..... 38

Assistance technique ..... 39

Bienvenue dans le guide de l'utilisateur de la trousse de développeur d'UPS. Ce guide fournit de l'information sur la façon d'accéder aux trousse de développeur et aux serveurs pour faire des tests ou des transactions avec UPS. Il fournit également de l'information détaillée sur l'assistance technique pour les interfaces de programmation d'applications (API), y compris les heures d'opérations et les délais de réponse.

La trousse de développeur d'UPS offre une intégration flexible des fonctionnalités d'UPS directement dans vos systèmes administratifs et vos sites de commerce électronique. Les API d'UPS offrent 14 fonctionnalités qui vous permettent d'améliorer l'efficacité de vos processus administratifs et l'expérience Web de vos clients.

**Page de la trousse de développeur d'UPS sur ups.com**

Pour accéder à cette page, rendez-vous sur :

<https://www.ups.com/ca/fr/services/technology-integration/developer-api.page?>

Home > Services > Integrating UPS Technology > UPS Developer Kit

## UPS Developer Kit

**ANNOUNCEMENTS AND API UPDATES**

The UPS Developer Kit APIs are updated in January and July each year. Enhancements can range from individual API functionality changes to brand new APIs. There are numerous enhancements to the APIs for January 2017. To view January 2017 and previous release changes please select the **More** link located in the bottom right corner of this box.

[More](#)

**HOW TO GET STARTED**

Step 1: [Sign up](#) for a ups.com® profile or [Log in](#) now.  
Step 2: Select an API.  
Step 3: Download the API documentation.  
Step 4: [Request an access key](#).

**ACCESS AND ADMINISTRATION**

- [Manage Access Keys](#)
- [Administration](#)
- [UPS Developer Resource Center](#)

**DEVELOPER APIS**

<p><b>Shipping/Rating</b></p> <p><b>Address Validation - City, State, ZIP</b> Verify the city, state, and ZIP or postal code information is valid.</p> <p><b>Address Validation - Street Level</b> Verify the street address, city, state, and ZIP or postal code information is valid.</p> <p><b>Dangerous Goods</b> Validate Air, Ground, and International Dangerous Goods (hazardous materials) shipments are acceptable to UPS.</p> <p><b>Locator - Global</b> Find a UPS location or The UPS Store nearest to you.</p> <p><b>Pickup</b> Request a pickup for you or for one of your customers.</p> <p><b>Pre-Notification</b> Notify UPS of Dangerous Goods shipments after shipment processing.</p> <p><b>Rating</b> Compare delivery services and shipping rates to determine the best option for your customers.</p> <p><b>Shipping</b> Validate addresses, compare rates, and print labels for your internal business processes.</p> <p><b>Time in Transit</b> Compare shipping transit times of UPS services.</p>	<p><b>Visibility</b></p> <p><b>Quantum View®</b> Stream Quantum View Data via XML over the Web and into internal applications.</p> <p><b>Tracking</b> Provide accurate package status information to your customers.</p> <p><b>Tracking - UPS Signature Tracking®</b> Automate Proof of Delivery for your shipments.</p> <p><b>International Trade</b></p> <p><b>Paperless Documents</b> Upload document images and link to your international shipments.</p> <p><b>UPS TradeAbility®</b> Generate cost estimates for duties, taxes, and transportation for international shipments; locate compliance and licensing information, and identify restricted trading parties.</p>
--	--



# Avant de commencer

Trousse de développeur d'UPS

---

## Considérations techniques

Avant de télécharger une API, familiarisez-vous avec :

- la programmation d'une URL ou des interfaces de connexion;
- la création de la mise en œuvre d'une interface de connexion sécurisée compatible avec les normes actuelles du secteur des cartes de paiement pour les connexions sécurisées;
- l'encodage et le décodage de documents XML;
- la conception et la mise en œuvre d'une stratégie de gestion d'erreur dans votre logiciel existant.

Consultez les versions disponibles (XML, services Web ou JSON).

### Exigences d'accès

Vérifiez si l'API fournit l'accès au test et à la production avec la requête de clé d'accès initiale ou si des demandes d'accès à la production supplémentaires sont nécessaires. Vous devez également vérifier si votre modèle de gestion est approuvé pour utilisation avec chaque API.

### Remarques :

- *Des codes personnalisés qui adaptent les règles commerciales et les données de votre application à l'API doivent être développés pour intégrer la fonctionnalité des API dans vos applications de commerce électronique et/ou de système administratifs. Un langage de programmation compatible avec la communication HTTP à travers l'interface de connexion Internet et des connexions sécurisées, tel que Java, Visual Basic ou C++, peut être utilisé.*
- *Pour vous aider à intégrer efficacement les API, le présent guide de l'utilisateur fournit des instructions sur la façon de télécharger les trousse de développeur à l'adresse ups.com et de demander un accès aux API. La trousse de développeur comprend une introduction à toutes les API ainsi qu'un guide du développeur (avec une Foire aux questions – Assistance technique).*



# Mise en œuvre

Trousse de développeur d'UPS

---

## Introduction

Pour accéder à la Trousse de développeur d'UPS sur le site Web *ups.com*, saisissez dans le champ **Recherche** le texte suivant : « Ressources développeur ». Cliquez sur le lien **Centre de ressources pour développeur**. Une fois dans le Centre de ressources pour développeur, faites défiler vers le bas jusqu'à l'étape 3 et cliquez sur **Accéder à la Trousse de développeur d'UPS**. Vous serez redirigé vers la page d'application qui vous permettra de télécharger les trousse de développeur et de demander un accès aux API d'UPS.

The image shows two screenshots of the UPS website. The top screenshot shows the search bar with 'developper ressource' entered and a red arrow pointing to the search button. The bottom screenshot shows the search results page with 'UPS Developer Resource Center' highlighted in a red box and a red arrow pointing to it. Below the search results, there are three links: 'Afficher le guide de référence rapide de la trousse de développeur d'UPS', 'Consulter la FAQ sur la trousse de développeur d'UPS (en anglais seulement)', and 'Étape 3: Développeurs: Télécharger les API'. The last link is also highlighted in a red box with a red arrow pointing to it.

## Introduction (suite)

### Étape 1 : Inscrivez-vous pour créer votre profil ups.com.

Si vous êtes déjà inscrit, passez à l'étape 3.

### Étape 2 : Ouvrez une session

Entrez le **nom d'utilisateur**. Cliquez sur **Suivant**. Vous devrez alors saisir votre mot de passe. Vous devez être connecté pour télécharger des fichiers.

The screenshot displays the UPS Developer Kit website. The top navigation bar includes the UPS logo, 'QUICK START', 'Tracking', and 'Shipping'. The main content area is titled 'UPS Developer Kit' and contains several sections: 'ANNOUNCEMENTS AND API UPDATES', 'HOW TO GET STARTED', 'ACCESS AND ADMINISTRATION', and 'DEVELOPER APIS'. The 'HOW TO GET STARTED' section is highlighted with a red box and lists four steps: 1. Sign up for a ups.com® profile or Log-in now. 2. Select an API. 3. Download the API documentation. 4. Request an access key. The 'ACCESS AND ADMINISTRATION' section includes links for 'Manage Access Keys', 'Administration', and 'UPS Developer Resource Center'. The 'DEVELOPER APIS' section lists various APIs such as 'Shipping/Rating', 'Address Validation - City, State, ZIP', 'Address Validation - Street Level', 'Dangerous Goods', 'Locator - Global', 'Pickup', 'Pre-Notification', 'Rating', 'Shipping', and 'Time in Transit'. A login overlay is visible in the bottom right corner, titled 'Se connecter.', with a red box around the 'Ou entrez vos propres renseignements.' section, which contains a text input field for 'Adresse de courriel ou code d'utilisateur \*' and a password input field for 'Mot de passe \*' with an 'Afficher' button.

## Introduction (suite)

### Étape 3 : Sélectionner une API

Sous **API de développement**, vous trouverez les exigences pour chaque API dont vous avez besoin et vous pourrez accéder aux fichiers téléchargeables et vérifier leur disponibilité pour chaque pays. Vous pouvez également consulter la section « Aperçu du produit » de ce guide à la page 18.

The screenshot shows the UPS Developer Kit website. At the top, there is a navigation bar with the UPS logo, a 'QUICK START' dropdown menu, and links for 'Tracking', 'Shipping', and 'Services'. On the right side of the navigation bar, there are links for 'Log In', 'Sign Up', and 'Lc'. Below the navigation bar, the breadcrumb trail reads 'Home > Services > Integrating UPS Technology > UPS Developer Kit'. The main heading is 'UPS Developer Kit'. Below this, there are three main sections: 'ANNOUNCEMENTS AND API UPDATES', 'HOW TO GET STARTED', and 'ACCESS AND ADMINISTRATION'. The 'ANNOUNCEMENTS AND API UPDATES' section contains a paragraph about API updates and a 'More' link. The 'HOW TO GET STARTED' section lists four steps: 1. Sign up for a ups.com profile or Log-in now, 2. Select an API, 3. Download the API documentation, and 4. Request an access key. The 'ACCESS AND ADMINISTRATION' section contains links for 'Manage Access Keys', 'Administration', and 'UPS Developer Resource Center'. Below these sections is the 'DEVELOPER APIS' section, which is highlighted with a red border. This section is divided into two columns. The left column lists APIs under the heading 'Shipping/Rating': 'Address Validation - City, State, ZIP' (Verify the city, state, and ZIP or postal code information is valid), 'Address Validation - Street Level' (Verify the street address, city, state, and ZIP or postal code information is valid), 'Dangerous Goods' (Validate Air, Ground, and International Dangerous Goods (hazardous materials) shipments are acceptable to UPS), 'Locator - Global' (Find a UPS location or The UPS Store nearest to you), 'Pickup' (Request a pickup for you or for one of your customers), 'Pre-Notification' (Notify UPS of Dangerous Goods shipments after shipment processing), 'Rating' (Compare delivery services and shipping rates to determine the best option for your customers), 'Shipping' (Validate addresses, compare rates, and print labels for your internal business processes), and 'Time in Transit' (Compare shipping transit times of UPS services). The right column lists APIs under the heading 'Visibility': 'Quantum View' (Stream Quantum View Data via XML over the Web and into internal applications), 'Tracking' (Provide accurate package status information to your customers), 'Tracking - UPS Signature Tracking' (Automate Proof of Delivery for your shipments), 'International Trade' (Upload document images and link to your international shipments), 'Paperless Documents' (Upload document images and link to your international shipments), and 'UPS TradeAbility' (Generate cost estimates for duties, taxes, and transportation for international shipments; locate compliance and licensing information, and identify restricted trading parties).

## Introduction (suite)

### Étape 4 : Télécharger la documentation pour l'API

1. Téléchargez le fichier ZIP pour l'API choisie.
2. Lorsque vous y êtes invité, cliquez sur **Sauvegarder**.
3. Décompressez le fichier sur l'ordinateur local.

Le fichier téléchargé contient la trousse de développeur de logiciel. Examinez attentivement l'intégralité du guide du développeur pour les API que vous allez intégrer. La trousse de développeur de logiciel comprend également un modèle de code et des langages WSDL.

## Trousse de développeur d'UPS

### Expédition

L'interface de programmation d'applications (API) pour le traitement des envois permet aux applications d'accéder aux services suivants d'expédition UPS :

- Petit colis
- Fret en chargement partiel (LTL)

L'interface de programmation d'applications (API) pour le traitement des envois vous permet de préparer et de planifier l'envoi de colis et de fret aux fins de livraison à l'échelle locale ou internationale, de gérer vos envois de retour et d'annuler les envois précédemment planifiés.

Avant de télécharger l'interface de programmation d'application (API), familiarisez-vous avec :

- programmer une URL ou des interfaces de connexion
- encoder et décoder les documents XML
- concevoir et mettre en œuvre une stratégie dans votre logiciel existant pour gérer les erreurs

**Versions disponibles :** XML, www-palvelu, JSON

**Modes disponibles :** Colis, chargement partiel (LTL) ou fret

Des codes personnalisés qui adaptent les règles commerciales et les données de votre application à l'interface de programmation d'applications (API) doivent être développés pour intégrer cette fonctionnalité d'API dans vos applications de commerce électronique.

Afin de vous aider à intégrer efficacement Expédition, le guide et les documents de référence suivants sont inclus avec l'interface de programmation d'application (API) :

- Guide du développeur (avec foire aux questions techniques)
- Logos et bannière UPS
- Échantillons de code :
  - DOTNET en C#
  - Java
  - Perl
  - PHP
  - XML

### Télécharger l'interface de programmation d'applications (API)

**Avertissement :** Les services Web et XML pour l'expédition fournissent l'accès à tous les moyens de transport, tels que les colis et le fret terrestre. L'accès au test est fourni sous réserve d'en faire la demande auprès du Centre de ressources pour développeur. L'accès à la production doit être approuvé pour des modèles de gestion appropriés concernant les colis et le fret terrestre. NE commencez PAS le développement ou l'utilisation des outils pour développeur avant d'avoir examiné attentivement les guides de développement relatifs aux colis et au fret terrestre, et leurs conditions respectives d'approbation pour obtenir l'accès à la production.

**Shipping.zip**

### API pour le traitement des envois

#### Foire aux questions

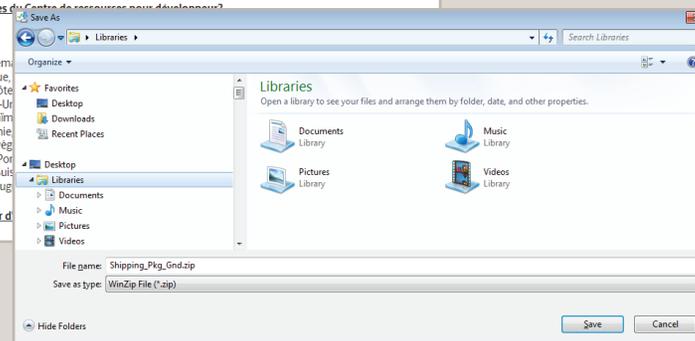
→ **Que sont les interfaces de programmation d'applications (API)?**

→ **Quelle est la base de connaissances du Centre de ressources pour développeur?**

#### Disponibilité

(108 pays) Afrique du Sud, Algérie, Allemagne, Bahamas, Bahreïn, Bangladesh, Belgique, Colombie, Corée du Sud, Costa Rica, Côte d'Ivoire, Émirats Arabes Unis, Espagne, Estonie, États-Unis, Honduras, Hong Kong, Hongrie, Îles Caïman, Israël, Italie, Japon, Jersey, Jordanie, Kenya, Koweït, Lettonie, Lituanie, Malaisie, Maldives, Mexique, Mozambique, Nicaragua, Nigeria, Norvège, Océanie, Ouzbékistan, Pologne, Portugal, République tchèque, Royaume-Uni, Roumanie, République de Corée, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Sri Lanka, Suède, Suisse, Taïwan, Thaïlande, Turquie, Royaume-Uni, Uruguay, Venezuela, Vietnam, Yémen, Zambie, Zimbabwe.

[Retour à la trousse de développeur d'UPS](#)



## Introduction (suite)

UPS fournit un environnement de test accessible par une clé d'accès pour toutes les API. Ceci vous permettra de simuler des demandes et des messages de réponse pour vous assurer que vous avez bien programmé vos demandes XML ou services Web.

La plupart des API donnent immédiatement accès aux environnements de test et de production. Cependant, certaines API pourraient exiger une deuxième demande pour activer l'accès à la production. Veuillez consulter la page Web et les avis par courriel qui affichent quelles API peuvent nécessiter une deuxième demande d'accès à la production.

### Étape 5 : Demander une clé d'accès

Une fois que vous avez examiné la trousse de développeur de logiciel, vous devez demander l'accès à l'environnement de test d'UPS.

Vous devrez :

1. Fournir les renseignements du compte.
2. Authentifier les renseignements du compte.
3. Après l'authentification, vous recevrez l'accusé de réception de votre demande.

The screenshot shows the UPS Developer Kit website interface. At the top, there is a dark navigation bar with the UPS logo, a 'QUICK START' dropdown menu, and links for 'Tracking' and 'Shipping'. A 'Log In' link is in the top right corner. Below the navigation bar, a breadcrumb trail reads 'Home > Services > Integrating UPS Technology > UPS Developer Kit'. The main heading is 'UPS Developer Kit'. The page is divided into several sections: 'ANNOUNCEMENTS AND API UPDATES' with a paragraph about updates and a 'More' link; 'HOW TO GET STARTED' with a red-bordered box containing four steps: 'Sign up for a ups.com® profile or Log-in now.', 'Select an API.', 'Download the API documentation.', and 'Request an access key.'; 'ACCESS AND ADMINISTRATION' with links for 'Manage Access Keys', 'Administration', and 'UPS Developer Resource Center'; and 'DEVELOPER APIS' with a grid of API categories including Shipping/Rating, Address Validation, Dangerous Goods, Locator, Pickup, Pre-Notification, Rating, Shipping, Time in Transit, Visibility, Quantum View, Tracking, International Trade, Paperless Documents, and UPS TradeAbility.

## Introduction (suite)

### Étape 5 : Demander une clé d'accès (suite)

Soumettez les renseignements du compte.

### Trousse de développeur d'UPS

#### Demander une clé d'accès

Veillez entrer les coordonnées et les renseignements sur le compte, puis sélectionnez **Demander une clé d'accès** pour continuer. ✦ indique les champs obligatoires.

**COORDONNÉES DE LA PERSONNE-RESSOURCE PRINCIPALE:** [Modifier](#)

Modifier vos renseignements met à jour les renseignements sur votre profil par défaut.

UPS  
Jean Dupont  
1234, rue de la Montagne  
Marketing, Technologie Client  
Ville (Province) H0A 0A0  
Canada  
123-123-4567  
jdupont@ups.com

**COORDONNÉES DE LA PERSONNE-RESSOURCE SECONDAIRE**

Veillez saisir les coordonnées d'une personne-ressource supplémentaire au sein de l'entreprise pour laquelle vous intégrez les API d'UPS.

**Nom de la personne ou de l'entreprise :**

**Téléphone :**

**Courriel :**

**RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES SUR L'INSCRIPTION:**

**VOUS NE POSSÉDEZ PAS DE COMPTE UPS?**

Ouvrez un compte ou ajoutez un compte à votre profil.

→ [Ouvrir un compte UPS](#)

→ [Ajouter un compte UPS](#)

**Demander une clé d'accès**

[Retour à la trousse de développeur d'UPS](#)

#### Ajouter un compte existant à votre profil.

Nous devons vérifier vos renseignements afin de nous assurer que personne n'utilise frauduleusement votre compte de paiement.

\*Indique un champ obligatoire

**Type du compte de paiement**

Documents et colis

Fret aérien

**Numéro de compte\***

**Pseudonyme\***

**Pays\***

Canada

**Code postal de l'adresse de ramassage\***

Définir cette méthode comme ma méthode de paiement par défaut.

[Annuler](#) [Suivant](#)

## Introduction (suite)

### Étape 5 : Demander une clé d'accès (suite)

1. Authentifiez le compte.
2. Une fois l'authentification terminée, vous serez redirigé vers la page de **Demande de clé d'accès**.
3. Cliquez sur le **bouton** « Demande de clé d'accès » en bas.

**Remarque :** L'authentification de facture du compte (AFC) est nécessaire pour accéder à vos tarifs négociés via les API pour le traitement des expéditions et pour l'établissement des tarifs. Assurez-vous d'avoir en main une copie de l'une de vos trois plus récentes factures pour authentifier l'AFC.

### Confirmez les renseignements de votre compte.

Utilisez la facture d'une livraison datant des 90 derniers jours ou une facture d'envoi international datant des 45 derniers jours pour trouver ce renseignement et continuer.

*\* Indique un champ obligatoire*

**Numéro de compte**  
30157x

**Pays**  
États-Unis

**Numéro de facture\***

**Date de la facture\***

**Montant dû\***

**Numéro de contrôle\***

# Introduction (suite)

## Étape 5 : Demander une clé d'accès (suite)

Visualisez la confirmation de réception de votre demande et recevez un courriel de confirmation.

The screenshot shows the UPS Developer Kit confirmation page and an email confirmation. The page header includes the UPS logo, 'DÉMARRAGE RAPIDE', and navigation links for 'Suivi', 'Expédition', and 'Services'. The main content area is titled 'Trousse de développeur d'UPS' and 'Demander une clé d'accès : Confirmation'. It includes a confirmation message, the access key 'BD31FF5A269EBB4C', and a table of services and their access types.

Fournit l'accès à:	OUTIL POUR DÉVELOPPEUR	TYPE D'ACCÈS
	Validation d'adresse - Ville, état, code postal	Production
	Validation d'adresse - Niveau rue	Production
	Marchandises dangereuses - Colis	Production
	Localisation des points de dépôt - colis	Production
	Document électronique	Production
	Expédition - Fret routier	Production
	Enlèvement - Colis	Production
	Notification avant l'envoi - Colis	Production
	Quantum View - Colis	Production
	Tarifification - Fret routier	Production
	Tarifification - Colis	Production
	Expédition - Fret routier	Production
	Expédition - Colis	Production
	Délai de livraison - Colis	Production
	Suivi - Colis, fret routier et fret aérien	Production
	UPS Signature Tracking - Colis	Production
	UPS TradeAbility - Colis	Production

**Remarques:**  
 1. Si vous disposez de l'accès à la production pour une interface de programmation d'applications, vous pouvez également accéder à l'environnement de tests. Veuillez lire les documents API pour prendre connaissance des directives.

**Coordonnées de la personne-ressource principale:**  
 UPS  
 Jean Dupont  
 1234, rue de la Montagne  
 Marketing, Technologie Client  
 Ville (Province) HDA 0A0  
 Canada 123 123-4567  
 123 123-4567  
 jdupont@ups.com

**Coordonnées de la personne-ressource secondaire:**  
 Test 1  
 Téléphone: 123 123-4567  
 Adresse de courriel: jdupont@ups.com

**Renseignements supplémentaires sur l'inscription:**  
 Compte UPS: Y8F472

The email confirmation shows the same information as the page, including the access key and contact details, and is addressed to 'Monsieur, Daniel Frazz'.

## Accès et administration

### Afficher ou mettre à jour les clés d'accès

Pour gérer et mettre à jour les clés d'accès, accédez à la page de la **Trousse de développeur d'UPS** et sélectionnez **Gérer les clés d'accès** dans la section **Accès et administration**.

The screenshot shows the UPS Developer Kit website. At the top, there is a dark navigation bar with the UPS logo, a 'QUICK START' dropdown menu, and links for 'Tracking' and 'Shipping'. A 'Log In' link is in the top right corner. Below the navigation bar, the breadcrumb path is 'Home > Services > Integrating UPS Technology > UPS Developer Kit'. The main heading is 'UPS Developer Kit'. There are three main content areas: 'ANNOUNCEMENTS AND API UPDATES' with a paragraph about updates and a 'More' link; 'HOW TO GET STARTED' with four numbered steps: 1. Sign up for a ups.com® profile or Log-in now, 2. Select an API, 3. Download the API documentation, and 4. Request an access key; and 'ACCESS AND ADMINISTRATION' with links for 'Manage Access Keys Administration' and 'UPS Developer Resource Center'. Below these is a 'DEVELOPER APIS' section with two columns of links and descriptions: 'Shipping/Rating' (Address Validation - City, State, ZIP; Address Validation - Street Level; Dangerous Goods; Locator - Global; Pickup; Pre-Notification) and 'Visibility' (Quantum View®, Tracking, Tracking - UPS Signature Tracking®, International Trade, Paperless Documents, UPS TradeAbility®).

## Accès et administration (suite)

### Afficher ou mettre à jour les clés d'accès (suite)

- Saisissez votre clé d'accès dans la section **Afficher ou mettre à jour la clé d'accès**.

- Le prochain écran affichera une liste d'API et leur statut (test ou production) pour la clé que vous avez saisie.

**Remarque :** À partir de cette page, vous pouvez également demander l'accès à la production ou une nouvelle clé d'accès.

Accueil > Services > Intégration de la technologie UPS > Trousse de développeur UPS

### Trousse de développeur d'UPS

#### Gérer les clés d'accès

S'il vous faut mettre à jour une clé d'accès en particulier, demandez l'accès à la production ou demandez une nouvelle clé d'accès. Sélectionnez ci-dessous la mesure appropriée. \* indique les champs obligatoires.

**AFFICHER OU METTRE À JOUR LA CLÉ D'ACCÈS**

Saisissez une clé d'accès et sélectionnez **Afficher/Mettre à jour la clé d'accès** pour mettre à jour cette clé de manière à fournir l'accès à la liste la plus récente d'interfaces de programmation d'application (API).

Clé d'accès :  \* Afficher ou mettre à jour la clé d'accès

**DEMANDER L'ACCÈS À LA PRODUCTION**

Pour effectuer votre demande d'accès à la production pour les interfaces de programmation d'applications (API) sélectionnées, fournissez les renseignements suivants et sélectionnez **Demande d'accès**.

Clé d'accès :  \* Demander l'accès à la production

**DEMANDER UNE NOUVELLE CLÉ D'ACCÈS**

Vous pouvez créer une nouvelle clé d'accès à utiliser avec vos nouvelles applications existantes.

→ [Demander une nouvelle clé d'accès](#)

**AFFICHER OU METTRE À JOUR LA CLÉ D'ACCÈS**

Saisissez une clé d'accès et sélectionnez **Afficher/Mettre à jour la clé d'accès** pour mettre à jour cette clé de manière à fournir l'accès à la liste la plus récente d'interfaces de programmation d'application (API).

Clé d'accès : **BD31FF5A269E8B4C**

Donner accès à:

OUTIL POUR DÉVELOPPEUR	TYPE D'ACCÈS
Validation d'adresse - Ville, état, code postal	Production
Validation d'adresse - Niveau rue	Production
Marchandises dangereuses - Colis	Production
Localisation des points de dépôt - colis	Production
Document électronique	Production
Expédition - Fret routier	Production
Enlèvement - Colis	Production
Notification avant l'envoi - Colis	Production
Quantum View - Colis	Production
Tarifcation - Fret routier	Production
Tarifcation - Colis	Production
Expédition - Fret routier	Production
Expédition - Colis	Production
Délai de livraison - Colis	Production
Suivi - Colis, fret routier et fret aérien	Production
UPS Signature Tracking - Colis	Production
UPS TradeAbility - Colis	Production

**Remarques:**

1. Si vous disposez de l'accès à la production pour une interface de programmation d'applications (API), vous avez également accès à l'environnement de tests. Veuillez lire les documents API pour prendre connaissance des directives.

**Mettre à jour une clé d'accès?**

Clé d'accès :  \* Afficher ou mettre à jour la clé d'accès

## Accès et administration (suite)

### Modifier les renseignements ou les coordonnées du compte.

Pour mettre à jour les coordonnées principales ou secondaires ainsi que les informations du compte, accédez à la page **Trousse de développeur d'UPS** et sélectionnez **Administration** dans la section **Accès et administration**.

The screenshot shows the UPS Developer Kit website interface. At the top, there is a dark navigation bar with the UPS logo, a 'Log In' link, and menu items for 'QUICK START', 'Tracking', and 'Shipping'. Below the navigation bar, the breadcrumb path is 'Home > Services > Integrating UPS Technology > UPS Developer Kit'. The main heading is 'UPS Developer Kit'. A section titled 'ANNOUNCEMENTS AND API UPDATES' contains a paragraph about API updates and a 'More' link. Below this are two columns: 'HOW TO GET STARTED' with four steps (Sign up, Select an API, Download API documentation, Request an access key) and 'ACCESS AND ADMINISTRATION' with links for 'Manage Access Keys', 'Administration' (highlighted with a red box), and 'UPS Developer Resource Center'. A 'DEVELOPER APIS' section follows, listing various services like Shipping/Rating, Address Validation, Dangerous Goods, Locator, Pickup, Pre-Notification, Visibility, Quantum View, Tracking, Tracking - UPS Signature Tracking, International Trade, Paperless Documents, and UPS TradeAbility, each with a brief description.

## Accès et administration (suite)

### Modifier les informations du compte ou les coordonnées (suite)

Les coordonnées seront affichées. Cliquez **Modifier** pour faire des changements.

**Remarque :** Il est très important que les coordonnées soient à jour pour la réception des notifications particulières par courriel au sujet des changements concernant les certificats d'UPS ou d'autres changements majeurs. De plus, si vous utilisez un intégrateur, il est important que les coordonnées soient changées pour celles du service informatique de votre société afin que les techniciens reçoivent les notifications importantes.

Un nouvel écran apparaîtra pour que vous puissiez effectuer des changements. Cliquez sur **Sauvegarder** une fois que vous avez terminé.

The image displays two screenshots of the UPS Developer Kit Administration interface. The left screenshot shows the 'Administration' page with a 'Modifier' button highlighted in red. The right screenshot shows the 'Modifier' form with various fields for personal and company information, and a 'Sauvegarder' button highlighted in red.

**Left Screenshot: Administration Page**

- Header: UPS logo, DÉMARRAGE RAPIDE, Suivi, Expédition, Alerts (1)
- Title: Trousse de développeur d'UPS Administration
- Message: Veuillez saisir les coordonnées ci-dessous.
- Section: COORDONNÉES DE LA PERSONNE-RESSOURCE PRINCIPALE: **Modifier**
- Text: Modifier vos renseignements met à jour les renseignements sur votre profil par défaut.
- Form Fields:
  - UPS
  - Jean Dupont
  - 1234, rue de la Montagne
  - Marketing, Technologie Client
  - Ville (Province) H0A 0A0
  - Canada
  - 123 123-4567
  - jdupont@ups.com
- Section: COORDONNÉES DE LA PERSONNE-RESSOURCE SECONDAIRE
- Text: Veuillez saisir les coordonnées d'une personne-ressource supplémentaire au sein de l'entreprise que vous intégrez les API d'UPS.
- Form Fields:
  - Nom de la personne ou de l'entreprise: Test 1
  - Téléphone: 123 123-4567
  - Courriel: jdupont@ups.com
- Section: RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES SUR L'INSCRIPTION:
- Form Fields:
  - Compte UPS: Y8F472 - R Pugh Test → Ajouter un compte UPS
  - Enregistrer les modifications

**Right Screenshot: Modifier Form**

- Title: Trousse de développeur d'UPS Administration
- Message: Veuillez saisir les coordonnées ci-dessous.
- Section: COORDONNÉES DE LA PERSONNE-RESSOURCE PRINCIPALE
- Text: Modifier vos renseignements met à jour les renseignements sur votre profil par défaut.
- Form Fields:
  - Nom de la personne ou de l'entreprise: UPS
  - Ville: Alpharetta
  - Nom de la personne-ressource: Jean Dupont
  - État: Georgie
  - Pays: États-Unis
  - Code postal: 30005
  - Ligne d'adresse 1: Marketing, Technologie Client
  - Téléphone: 123 123-4567
  - Ligne d'adresse 2: [Empty]
  - Poste: [Empty]
  - Courriel: jdupont@ups.com
  - Ligne d'adresse 3: Customer Technology Marketin
  - Service, a/s de, etc.: [Empty]
- Section: COORDONNÉES DE LA PERSONNE-RESSOURCE SECONDAIRE
- Text: Veuillez saisir les coordonnées d'une personne-ressource supplémentaire au sein de l'entreprise pour laquelle vous intégrez les API d'UPS.
- Form Fields:
  - Nom de la personne ou de l'entreprise: Test 1
  - Téléphone: 123 123-4567
  - Courriel: jdupont@ups.com
- Section: RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES SUR L'INSCRIPTION:
- Form Fields:
  - Compte UPS: Y8F472 - R Pugh Test → Ajouter un compte UPS
  - Enregistrer les modifications



# Aperçu du produit

Trousse de développeur d'UPS

---

## Processus administratifs d'expédition et de tarification

### API pour la validation d'adresses

Qu'elle soit intégrée à un site Web ou à un système de commande hors ligne, l'API pour la validation d'adresses permet aux marchands de comparer les combinaisons ville/province/code postal fournies par les acheteurs avec celles des ordinateurs (serveurs) centraux d'UPS. Si la combinaison n'est pas valide, UPS renvoie à l'application du marchand une liste de combinaisons ville/province/code postal valides. UPS fournit jusqu'à dix choix d'adresses.

### Modèles de gestion approuvés

- Validation d'adresses des colis remis à UPS pour livraison

### Modèles de gestion/utilisations non approuvés

- « Nettoyage » des banques d'adresses
- Validation d'adresses pour toute utilisation autre que l'expédition par UPS

Pays pour lesquels elle est offerte :	É.-U. et Puerto Rico pour tous les types de transport
Version(s) disponible(s) :	XML et JSON
Mode(s) disponible(s) :	Tous
Exigences d'accès :	Une requête d'accès au test et à la production

### Limites de l'API

- Ne valide que les adresses des É.-U. et de Puerto Rico
- Aucune coordonnée de latitude et de longitude fournie dans la réponse de l'API
- Ne valide que les combinaisons ville/province/code postal — pas la rue
- Ne valide qu'une combinaison ville/province/code postal par requête
- La banque d'adresses d'UPS est mise à jour mensuellement avec les informations fournies par USPS
- N'est PAS un moteur de validation certifié CASS
- Ne remplace pas le besoin d'un logiciel de validation d'adresses CASS

## Processus administratifs d'expédition et de tarification (suite)

### API pour la validation complète d'adresses

Qu'elle soit intégrée à un site Web ou à un système de commande hors ligne, l'API pour la validation complète d'adresses (VCA) permet aux marchands de comparer les combinaisons rue/ville/province/code postal fournies par les acheteurs avec celles des ordinateurs (serveurs) centraux d'UPS. Si la combinaison n'est pas valide, UPS renvoie à l'application du marchand une liste de combinaisons rue/ville/province/code postal valides. UPS renvoie jusqu'à dix choix d'adresses.

En outre, l'API de VCA classe les adresses commerciales/résidentielles pour un certain nombre de pays. Veuillez consulter le guide du développeur pour obtenir la liste actuelle (la classification est la classification des activités internes d'UPS et elle n'est pas fondée sur les renseignements du USPS).

### Modèles de gestion approuvés

- Validation des adresses des colis remis à et livrés par UPS

### Modèles de gestion/utilisations non approuvés

- « Nettoyage » des banques d'adresses
- Validation d'adresses pour toute utilisation autre que l'expédition par UPS

Pays pour lesquels elle est offerte :	É.-U. et Puerto Rico pour tous les types de transport
Version(s) disponible(s) :	XML, service Web et JSON
Mode(s) disponible(s) :	Tous
Exigences d'accès :	Une requête d'accès au test et à la production

### Limites de l'API

- Ne valide que les adresses des É.-U. et de Puerto Rico
- Ne classe que les adresses (commerciales ou résidentielles) aux É.-U. et au Canada
- Ne valide qu'une combinaison rue/ville/province/code postal par requête
- Ne valide l'appartement ou la suite que si un numéro d'appartement ou de suite est fourni dans la demande de l'API ou si ce numéro est dans la banque de données d'UPS
- Aucune coordonnée de latitude et de longitude fournie dans la réponse de l'API
- La banque d'adresses d'UPS est mise à jour mensuellement avec les informations fournies par USPS
- N'est PAS une application certifiée CASS
- Ne remplace pas le besoin d'un logiciel de validation d'adresses CASS

## Processus administratifs d'expédition et de tarification (suite)

### API pour les marchandises dangereuses

L'API pour les marchandises dangereuses permet aux applications de valider les envois de marchandises dangereuses avant l'expédition. L'API pour les marchandises dangereuses vérifie que les envois de marchandises dangereuses respectent les exigences réglementaires et s'assure qu'ils sont admissibles sur le réseau de transport d'UPS.

La validation et l'expédition des marchandises dangereuses nécessitent un contrat UPS. Veuillez donc vérifier auprès de votre représentant UPS pour les services de marchandises dangereuses offerts avant de télécharger la trousse de développeur.

#### *Voici les fonctionnalités incluses :*

- La vérification préalable aux fins d'approbation valide si un envoi de marchandises dangereuses est acceptable pour UPS. Les validations comprennent le pays d'origine et de destination et le code postal, le service UPS, l'ensemble des règlements, le mode de transport et les renseignements relatifs aux produits chimiques (quantité, groupe d'emballage, directives d'emballage, etc.).
- La recherche de données de référence sur les produits chimiques récupère les renseignements du dossier sur les marchandises dangereuses chimiques (c.-à-d. les groupes d'emballage autorisés, les instructions d'emballage, etc.) en se fondant sur le numéro UN ou le nom de l'envoi approprié. Cette fonctionnalité complète la vérification préalable aux fins d'approbation.

#### *Voici les ensembles de règlements pris en charge :*

- Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route (ADR)
- Association du transport aérien international (IATA)
- États-Unis – Code of Federal Regulations, titre 49 (49CFR)

Cette API travaille conjointement avec l'API pour l'établissement des tarifs et l'API pour le traitement des envois ou d'autres systèmes de gestion des manifestes.

Offerte dans 31 pays pour les petits colis seulement

Version(s) disponible(s) : Service Web et JSON

Mode(s) disponible(s) : Colis

Exigences d'accès : Une requête d'accès au test et à la production

### **Modèles de gestion approuvés**

Validation des envois de marchandises dangereuses UPS entièrement réglementés (valide les renseignements sur l'origine, la destination et les produits chimiques)

Validation des envois UPS de glace sèche, de marchandises internationales particulières – matière biologique, catégorie B et (ou) de piles au lithium faiblement réglementées (validation de l'origine et de la destination uniquement)

- Utilisation avec les systèmes de gestion des manifestes qui ne disposent actuellement pas de validation de marchandises dangereuses. Peut être utilisée conjointement avec l'API pour l'établissement des tarifs et l'API pour le traitement des envois pour traiter les envois de petits colis UPS.

### **Modèles de gestion/utilisations non approuvés**

- Validation des envois non destinés au transport par UPS (Veuillez noter que l'API pour les marchandises dangereuses doit être utilisée pour les envois UPS uniquement.)

### **Limites de l'API**

- Validation géographique mise à jour mensuellement
- Validation des marchandises chimiques dangereuses mise à jour chaque trimestre

### **Pays pour lesquels elle est offerte**

- Consulter les pays disponibles sur le site Web [ups.com](https://www.ups.com/assets/resources/media/dangerous-goods-service-areas.pdf). Liste des pays approuvés (<https://www.ups.com/assets/resources/media/dangerous-goods-service-areas.pdf>)

## Processus administratifs d'expédition et de tarification (suite)

### API pour la localisation

L'API pour la localisation permet aux utilisateurs de trouver les points de service UPS locaux à l'aide d'une adresse ou d'un numéro de téléphone. L'API pour la localisation fournit les emplacements des points de service UPS à service complet et libre-service, leurs heures d'ouverture et leur numéro de téléphone. L'API pour la localisation peut être personnalisée pour présenter l'information selon différentes configurations qui comprennent l'emplacement, les services supplémentaires, les types de programmes, les codes de type et si le point de service est un détaillant. En outre, l'API pour la localisation fournit une carte interactive qui peut afficher jusqu'à dix points de service UPS et des directions routières étape par étape (si disponibles).

Trouvez des emplacements comme :

- Points d'accès UPS®
- The UPS Store®
- Mail Boxes Etc.®
- Grâce à nos 400 points de dépôt libre-service partout au Canada, expédier par UPS est simple et pratique.
- Centres de service aux clients UPS
- UPS Express®
- Chaînes de magasins
- Point de vente autorisé (ASO) UPS
- Fournisseurs de services UPS autorisés

Offerte dans 28 pays pour les petits colis seulement

Version(s) disponible(s) : XML et JSON

Mode(s) disponible(s) : Colis

Exigences d'accès : Une requête d'accès au test et à la production

### Modèles de gestion approuvés

- Utilisation sur des sites Web marchands et des systèmes secondaires hors ligne

### Modèles de gestion/utilisations non approuvés

- Utilisation par des fournisseurs de logistique tiers

### Limites de l'API

- Les coordonnées de latitude et de longitude ne sont pas fournies
- Pas de cartes fournies

## Processus administratifs d'expédition et de tarification (suite)

### API pour le traitement des ramassages

L'API pour le traitement des ramassages permet à l'utilisateur de planifier un ramassage UPS à partir de la maison ou du bureau. Les utilisateurs peuvent également planifier le ramassage d'un colis, un envoi de fret ou un nouvel envoi. En outre, des options de ramassage respectueuses de l'environnement d'UPS sont offertes sur l'API pour le traitement des ramassages de petits colis.

#### Modèles de gestion approuvés

- Utilisation sur des sites Web marchands et des systèmes secondaires hors ligne

#### Modèles de gestion/utilisations non approuvés

- Hébergement des demandes de ramassage par une tierce partie
- Utilisation par des fournisseurs de logistique tiers

#### Limites de l'API

- Aucune

Offerte dans 39 pays pour les colis et le fret en chargement partiel (LTL) (Gemini pour le fret aérien)

Version(s) disponible(s) : XML, service Web et JSON

Mode(s) disponible(s) : Colis et fret en chargement partiel (LTL) (Gemini pour le fret aérien)

Exigences d'accès : Une demande pour l'accès au test et à la production de l'API de traitement des ramassages de petits colis, deux demandes séparées pour l'API de traitement des ramassages de fret terrestre

## Processus administratifs d'expédition et de tarification (suite)

### API pour les préavis

L'API pour les préavis permet aux applications du client d'informer les activités d'UPS des envois de marchandises dangereuses qui ont été traités et qui entreront dans le réseau de transport d'UPS avant le téléchargement des données du manifeste à la fin de la journée. Cela contribuera à améliorer la manipulation et à réduire les retards pour les envois de marchandises dangereuses. L'API pour les préavis peut être utilisée conjointement avec d'autres API après qu'un envoi de marchandises dangereuses a été traité.

Enfin, l'utilisation de cette API sera exigée aux clients ayant un contrat portant sur les marchandises dangereuses et qui envoient des chargements de marchandises dangereuses ou qui expédient des marchandises dangereuses par transport routier en Europe (Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route ou ADR).

Voici les fonctionnalités incluses :

- Notification d'UPS des envois de marchandises dangereuses dès que l'envoi est traité.
- Notification d'UPS des envois de marchandises dangereuses annulés.

En outre, les codes personnalisés qui adaptent les données et les règles d'affaires de votre application d'entreprise à l'API doivent être mis au point pour intégrer cette fonctionnalité de l'API à vos systèmes opérationnels.

Offerte dans 31 pays pour les petits colis

Version(s) disponible(s) : Service Web et JSON

Mode(s) disponible(s) : Colis

Exigences d'accès : Une requête d'accès au test et à la production

### Modèles de gestion approuvés

- Utilisation avec les systèmes de gestion des manifestes afin d'aviser UPS d'envois de marchandises dangereuses entièrement réglementées traités

### Modèles de gestion/utilisations non approuvés

- Aucune

### Limites de l'API

- Aucune

## Processus administratifs d'expédition et de tarification (suite)

### API pour l'établissement des tarifs

L'API pour l'établissement des tarifs fournit la tarification (ramassage quotidien, sur demande ou chez le détaillant) pour les niveaux de services de petit colis UPS et Fret UPS® LTL offerts vers toute destination servie par UPS. L'API pour l'établissement des tarifs peut être configurée pour présenter tous les tarifs offerts (option « Magasin ») ou les tarifs de niveaux de service spécifiques (option « Tarif »). Les tarifs publiés sont fournis par défaut; les tarifs négociés propres au compte peuvent être activés par l'Authentification de facture du compte depuis les pages **Sommaire du compte** ou **Tenue de compte** à l'adresse **ups.com**. Consultez la page 11 de ce guide pour plus de détails. L'API pour l'établissement des tarifs fournit la date et l'heure de livraison pour tous les services sauf Standard (l'API pour le calcul des délais de livraison doit être utilisée pour obtenir cette information).

#### Modèles de gestion approuvés

- Utilisation sur des sites Web marchands et des systèmes secondaires hors ligne

#### Modèles de gestion/utilisations non approuvés

- Affichage parallèle des tarifs d'UPS et des tarifs concurrents

L'API pour l'établissement des tarifs prend en charge l'établissement des tarifs des marchandises dangereuses.

Offerte dans 103 pays pour les petits colis, dans 4 pays pour le fret LTL et dans 36 pays pour le fret aérien (API Gemini)

Version(s) disponible(s) : XML, service Web et JSON (voir les remarques)

Mode(s) disponible(s) : Colis, fret LTL <sup>(1)</sup>, fret aérien <sup>(2)</sup>

Exigences d'accès : Deux demandes séparées pour l'accès au test et à la production du fret LTL et demande manuelle pour le fret aérien avec le formulaire de demande des API Gemini (voir les liens dans la trousse de développeur d'UPS sur **ups.com**)

#### Remarques :

(1) Service Web seulement pour le fret LTL

(2) Fret aérien seulement depuis les API Gemini XML

#### Limites de l'API

- La tarification du fret aérien requiert l'utilisation des API Gemini. Veuillez consulter la page d'accueil de la trousse de développeur d'UPS ainsi que la section des annonces et mises à jour d'API pour un lien vers le formulaire de demande des API Gemini et le guide du développeur. Veuillez lire attentivement le formulaire de demande pour obtenir l'accès à cette API.

## Processus administratifs d'expédition et de tarification (suite)

### API pour le traitement des envois

L'API pour le traitement des envois prend en charge l'intégration de la fonctionnalité d'expédition d'UPS sur l'ensemble des systèmes et sites Web de l'entreprise. L'intégration permet l'utilisation de données des applications de l'expéditeur sans saisie de la part de l'utilisateur tout en prenant en charge les processus internes grâce à un accès à l'expédition pratique et contrôlé. L'API pour le traitement des envois prend aussi en charge l'éventail complet des retours de petits colis UPS Returns®, y compris les retours internationaux. La classification UPS des adresses résidentielles et commerciales ainsi que la validation ville, province et code postal sont aussi fournies. L'intégration de l'API pour le traitement des envois d'UPS requiert un temps et une expérience de programmation considérables.

### Fonctionnement de l'API pour le traitement des envois

Le procédé comprend deux étapes : l'étape de **confirmation de l'envoi** est suivie par l'étape d'**acceptation de l'envoi**. Une paire question/réponse XML est échangée entre le client et le serveur durant chaque étape. Veuillez noter que l'annulation d'un envoi nécessite une procédure et des types de messages particuliers.

### Modèles de gestion approuvés

- Utilisation sur les sites Web du marchand (fournisseur UPS Ready®) et sur les logiciels d'exécution hors ligne
- Lorsqu'elle est intégrée à un site Web avec commandes d'accès
- Utilisation par les fournisseurs d'application tiers strictement contrôlés par le UPS Ready Program

Offerte dans 103 pays pour les petits colis, dans 4 pays pour le fret LTL et dans 36 pays pour le fret aérien (API Gemini)

Version(s) disponible(s) : XML et services Web (voir remarques)

Mode(s) disponible(s) : Colis, fret LTL<sup>(1)</sup>, fret aérien<sup>(2)</sup>

Exigences d'accès : Deux demandes séparées pour l'accès au test et à la production du fret LTL et demande manuelle pour le fret aérien avec le formulaire de demande des API Gemini (voir les liens dans la trousse de développeur d'UPS sur [ups.com](https://www.ups.com))

### Remarques :

(1) Service Web et JSON pour le fret LTL

(2) Fret aérien seulement depuis les API Gemini XML

L'API pour le traitement des envois prend en charge l'expédition de marchandises dangereuses.

## Processus administratifs d'expédition et de tarification (suite)

### API pour le traitement des envois (suite)

#### *Modèles de gestion/utilisations non approuvés*

- Affichage parallèle des tarifs d'UPS et des tarifs concurrents
- Aucune comparaison parallèle avec les concurrents sur les implémentations externes ou Web
- Aucun hébergement de l'API d'expédition sur aucun site Web

#### *Limites de l'API*

- Ne sont pas pris en charge : *Fonctionnalités World Ease*<sup>®</sup>, traitement par lots et *Services UPS Hundredweight*<sup>®</sup>

L'API pour le traitement des envois prend en charge l'expédition de marchandises dangereuses.

## Processus administratifs d'expédition et de tarification (suite)

### API pour le calcul des délais de livraison

L'API pour le calcul des délais de livraison permet aux utilisateurs de comparer la rapidité de livraison de différents services de façon à ce qu'ils puissent choisir le service le plus approprié pour leur envoi. Cet outil offre des renseignements sur tous les services d'expédition offerts par UPS, partout dans le monde. On retrouve parmi les renseignements fournis la date, l'heure et le délai de livraison. L'API fournit la date et l'heure de livraison des colis expédiés par voie terrestre en tenant compte des jours fériés d'UPS et des fins de semaine.

#### **Modèles de gestion approuvés**

- Utilisation sur des sites Web marchands et des systèmes secondaires hors ligne

#### **Modèles de gestion/utilisations non approuvés**

- Utilisation par des fournisseurs de logistique tiers qui ne font pas partie de la transaction
- Création de tableaux de délais de livraison à partir de renseignements exclusifs d'UPS

#### **Limites de l'API**

- Aucune

Offerte dans 103 pays pour les petits colis seulement

Version(s) disponible(s) : XML, service Web et JSON

Mode(s) disponible(s) : Colis

Exigences d'accès : Une demande pour l'accès au test et à la production pour les modèles de gestion approuvés par UPS

## Processus administratifs de visibilité

### API pour Quantum View®

Les données Quantum View® fournissent des renseignements de suivi complets qui peuvent être intégrés sans difficulté aux applications maison, des feuilles de calculs et banques de données simples aux systèmes PGI.

Les mises à jour du statut des envois peuvent être automatiquement téléchargées vers le système interne, jusqu'à toutes les heures si nécessaire, dans de nombreux formats de fichiers de données communs (CSV, XML, TXT ou EDI ANSI ou EDI EDIFACT).

- Outbound
- Inbound
- Tiers — Des renseignements actuels sur les envois facturés à un compte UPS via la facturation en port dû, à un tiers ou du destinataire.

### Comprendre les services Quantum View XML

Les renseignements Quantum View sont présentés comme des « événements ». Avec cette API, votre application peut récupérer automatiquement les événements Quantum View et les intégrer dans les autres processus de votre système.

Offerte dans 31 pays pour les petits colis seulement

Version(s) disponible(s) : XML et JSON

Mode(s) disponible(s) : Colis

Exigences d'accès : Une requête d'accès au test et à la production

### Abonnements

Cette fonction vous permet d'indiquer les types d'événements Quantum View que vous souhaitez récupérer. Vous pouvez configurer les abonnements pour les envois sortants, les envois entrants et les envois utilisant une autre méthode de facturation. Ces abonnements peuvent inclure le manifeste, le point d'origine, la livraison et les exceptions. Les abonnements Quantum View sont créés par vous depuis **ups.com**. La gestion du type d'information que vous recevez et du type d'abonnement se fait entièrement sur **ups.com**. Pour activer votre abonnement, vous devez contacter votre représentant de commerce.

### Signets

Pour les utilisateurs avec un haut volume d'activité et afin de diminuer la pression sur les ressources du réseau, l'*API pour Quantum View* peut limiter la quantité d'information renvoyée pour toute demande. Cette limite est d'environ 150 Ko pour les fichiers multiples combinés ou 500 Ko pour un seul fichier. Pour les fichiers qui dépassent la limite, UPS envoie une partie de l'information et joint un signet spécial à la réponse. Pour récupérer l'information supplémentaire, transmettez de nouveau la demande originale en ajoutant le signet spécial.

## Processus administratifs de visibilité (suite)

### API pour Quantum View (suite)

#### *Format d'information*

Lorsque votre application demande les événements Quantum View, l'API n'envoie que les événements qui n'ont pas déjà été visionnés. Les demandes de noms de fichier ou de date/heure sont les seules exceptions à cette règle.

#### **Modèles de gestion approuvés**

- Utilisation sur des sites Web marchands et des systèmes secondaires hors ligne

#### **Modèles de gestion/utilisations non approuvés**

- Utilisation par des fournisseurs de logistique tiers

#### **Limites de l'API**

- Les mises à jour sont effectuées par lots et sont effectuées toutes les 30 minutes au maximum
- Les fichiers doivent être annexés aux données existantes de façon à ce que seuls les changements soient inclus dans les fichiers horaires de mise à jour
- Seuls le manifeste, les exceptions et les numérisations de livraison sont fournis dans le fichier. Aucune numérisation intermédiaire (en transit)

## Processus administratifs de visibilité (suite)

### API pour le suivi des envois

L'API pour le suivi des envois permet aux clients de suivre leurs envois de façon transparente à partir d'un site de commerce électronique par un numéro de référence ou de commande. Vos clients peuvent consulter des détails spécifiques sur le statut de leur envoi, comprenant l'heure et le lieu de chaque numérisation jusqu'à ce que le colis arrive à sa destination finale. De plus, les renseignements de suivi peuvent s'harmoniser parfaitement avec l'apparence de votre site.

#### Modèles de gestion approuvés

- Utilisation sur des sites Web marchands et des systèmes secondaires hors ligne

#### Modèles de gestion/utilisations non approuvés

- Utilisation par des fournisseurs de logistique tiers qui ne font pas partie de la transaction
- Utilisation par des « robots » qui font le suivi de chaque colis sortant jusqu'à un événement spécifique

Offerte dans 103 pays pour tous les moyens de transport

Version(s) disponible(s) : XML, service Web et JSON

Mode(s) disponible(s) : Tous

Exigences d'accès : Une requête d'accès au test et à la production

### Limites de l'API

- Limite de 64 Ko par réponse, peu importe la taille de l'envoi
- Les envois de 50 colis peuvent ne renvoyer que l'information des 15 premiers colis selon la disponibilité des renseignements de suivi
- Transactionnel, non pas par lot et aucun téléchargement par lot des numéros de suivi
- L'API ne fait le suivi que d'un seul numéro de suivi ou de référence pour chaque demande
- Les numérisations de colis et l'information de poids sont disponibles durant six mois
- Le suivi du numéro de référence est disponible durant quatre mois
- L'information de numérisation de livraison est disponible durant 18 mois

## Processus administratifs de visibilité (suite)

### API pour UPS Signature Tracking®

L'API pour UPS Signature Tracking fournit la même information que l'API pour le suivi des envois plus :

- le nom et l'adresse du destinataire;
- le montant reçu en envoi CR;
- l'image de la signature en tant que preuve de livraison (POD).

Les marchands peuvent intégrer l'image d'une lettre de POD à leur système pour l'envoyer automatiquement par courriel, par la poste ou par télécopieur aux acheteurs de façon proactive ou en réponse aux plaintes de non-paiement ou aux demandes de POD. Puisque la lettre de POD inclut la signature du destinataire (obtenue au moment de la livraison), cette solution peut convenir aux acheteurs non satisfaits de l'information de signature « clarifiée » (saisie par le chauffeur UPS) fournie par l'API pour le suivi des envois standard.

**Remarque :** Les demandes de traitement nécessitent l'inclusion du numéro de compte. Les numéros de suivi générés par d'autres comptes ne fonctionneront pas à moins que ces comptes soient ajoutés au sommaire du compte de l'identifiant Mon UPS inclus pour l'identifiant Mon UPS utilisé dans la demande XML.

Offerte dans 45 pays pour les petits colis seulement

Version(s) disponible(s) : XML, service Web et JSON

Mode(s) disponible(s) : Colis seulement

Exigences d'accès : Une demande pour l'accès au test et à la production pour les modèles de gestion approuvés par UPS

### Modèles de gestion approuvés

- Utilisation sur des sites Web marchands et des systèmes secondaires hors ligne

### Modèles de gestion/utilisations non approuvés

- Utilisation par des fournisseurs de logistique tiers qui ne font pas partie de la transaction
- Utilisation par des « robots » qui font le suivi de chaque colis sortant jusqu'à un événement spécifique

### Limites de l'API

- Identiques à celles de l'API pour le suivi des envois
- Limites supplémentaires pour le stockage des signatures pendant 18 mois

## Processus administratifs de commerce international

### API pour document électronique

L'API pour document électronique vous donne la possibilité de télécharger l'image de vos documents avec vos envois. Ceci élimine le besoin d'apposer sur le colis les documents d'expédition papier et évite ainsi des problèmes de retards de traitement. Cet outil est utilisé en conjonction avec d'autres systèmes de manifestes ainsi que l'API pour le traitement des envois. Cette capacité élimine essentiellement le problème des documents perdus ou endommagés et permet une liaison automatique et sans difficulté des envois et de l'image de leurs documents nécessaire pour le traitement.

**Remarque :** Vous devez posséder un numéro de compte à 6 chiffres valide et votre compte doit être activé par votre gestionnaire de compte UPS dans les systèmes secondaires d'UPS pour pouvoir utiliser **Télécharger mes formulaires** sur **ups.com** ou l'API pour document électronique. Si le numéro d'expéditeur n'est pas activé dans les systèmes secondaires pour le téléchargement des formulaires, l'API pour document électronique rencontrera une erreur récurrente.

Offerte dans 68 pays pour les petits colis

Version(s) disponible(s) : Service Web et JSON

Mode(s) disponible(s) : Petits colis

Exigences d'accès : Demande unique pour l'accès au test et à la production pour les modèles de gestion approuvés par UPS

### Comprendre le traitement de l'API pour document électronique

• Le service Web de l'API pour document électronique comprend trois opérations :

1. Mise en ligne des documents vers l'historique des formulaires (voir les limites de l'API en page 33).
2. Suppression des documents mis en ligne (un identifiant de document par demande de suppression).
3. Déplacement des documents mis en ligne vers le répertoire d'images.

**Remarque :** Vous devrez mettre au point des écrans de saisie qui collectent l'information requise par l'application pour initialiser les demandes de mise en ligne, suppression et déplacement des images de documents créées.

## Processus administratifs de commerce international (suite)

### API pour document électronique (suite)

Il existe deux options lorsque vous utilisez l'API pour document électronique avec l'API pour le traitement des envois ou d'autres systèmes de manifestes.

#### Option 1 :

**Étape 1 :** Accédez à l'API pour document électronique et remplissez une demande de téléchargement. Téléchargez vos documents vers l'historique des formulaires et recevez un identifiant de document.

**Étape 2 :** Accédez à l'API pour le traitement des envois et transmettez une demande de création d'un envoi national ou international à l'aide de l'identifiant de document obtenu à l'étape 1. L'API pour le traitement des envois déplacera les documents en interne vers un répertoire de formulaires et renverra un identifiant de groupe de formulaires.

#### Option 2 :

**Étape 1 :** Accédez à l'API pour document électronique et remplissez une demande de téléchargement. Téléchargez vos documents vers l'historique des formulaires et recevez un identifiant de document.

**Étape 2 :** Accédez à l'API pour le traitement des envois et transmettez une demande de création d'un envoi national ou international. Vous recevrez un numéro d'identification d'envoi et un ou des numéro(s) de suivi.

**Étape 3 :** Accédez à l'API pour document électronique et fournissez votre identifiant de document obtenu à l'étape 1 avec le numéro d'identification d'envoi et le ou les numéro(s) de suivi obtenu(s) à l'étape 2. Remplissez une demande de déplacement vers le répertoire d'images, qui déplacera les documents vers le répertoire de formulaires qui vous renverra un identifiant de groupe de formulaires.

### Modèles de gestion approuvés

- Utilisation pour des envois qui requièrent des documents à l'intérieur des processus administratifs internes ou d'autres systèmes secondaires. Ce n'est pas destiné à un hébergement sur Internet.

### Modèles de gestion/utilisations non approuvés

- Utilisation par des fournisseurs de logistique tiers

### Limites de l'API

- Cet outil est capable de gérer des fichiers et des documents multiples à l'intérieur de ces fichiers.
  - La taille maximale allouée à chaque fichier est de 1 Mo avec une limite de 5 Mo pour l'ensemble des fichiers.
  - Maximum de 13 fichiers par demande avec 13 documents maximum par fichier ou pour l'ensemble de l'envoi.
- Il y a deux étapes pour chaque image de document.

**Étape 1 :** Téléchargez l'image.

**Étape 2 :** Transmettez l'image par l'API pour le traitement des envois ou l'API pour document électronique.

## Processus administratifs de commerce international (suite)

### API pour UPS TradeAbility®

La série *UPS TradeAbility* de services axés sur l'information permet la gestion efficace du mouvement des biens à travers les frontières internationales. L'API pour *UPS TradeAbility* peut améliorer la conformité aux règlements, réduire les dépenses d'exploitation et simplifier les chaînes d'approvisionnement mondiales ainsi que les processus de commerce international.

#### • API pour le calcul du coût au débarquement

Estime le coût des envois internationaux : y compris les droits, les frais et taxes de douanes. Des droits de douane préférentiels peuvent être inclus dans les évaluations du coût au débarquement par défaut. Pour que ces tarifs soient appliqués lors de l'expédition, l'expéditeur doit soumettre la documentation appropriée avec l'envoi. Permet des transactions contenant jusqu'à 99 produits par envoi à partir d'un pays d'origine jusqu'à un pays de destination. Afin de fournir l'estimation de coût au débarquement le plus précis, le service peut affiner son estimation à l'aide d'une série de questions et de réponses interactives grâce à l'élément **QueryRequest**. L'utilisateur retransmet la question en incluant la réponse en utilisant les éléments **EstimateRequest**. Une fois qu'UPS a reçu toute l'information nécessaire, une estimation du coût au débarquement est fournie.

Offerte dans 34 pays pour les petits colis

Version(s) disponible(s) : Service Web et JSON

Mode(s) disponible(s) : Colis

Exigences d'accès : Demande unique pour l'accès au test et à la production pour les modèles de gestion approuvés par UPS

#### • API pour la filtration de parties refusées

Détermine à partir d'une seule source les personnes qui sont sur les listes de surveillance du gouvernement des É.-U. afin d'assurer une conformité actuelle et précise avec la réglementation gouvernementale. Permet des transactions uniques et la sélection de différents réglages pour permettre des recherches plus larges et vérifie une source unique pour les parties nommées et les pays de destination en plus de fournir des raisons spécifiques de refus et de citer les sources.

#### • API pour la conformité aux règles d'importation

Réduisez les retards à la frontière en vous conformant le plus possible aux règlements, procédures et restrictions propres à chaque pays avant d'importer. Les détails des transactions de conformité aux règles d'importation seront enregistrés et sont accessibles pendant 90 jours. Permet des transactions contenant jusqu'à 99 produits par envoi d'un pays d'origine à un pays de destination.

#### • API pour la détection de permis d'exportation

Accède aux exigences actuelles des permis d'exportation des É.-U. selon le pays de destination ou l'information sur les produits, comme le numéro de classification d'exportation, pour réduire les risques d'amendes et de sanctions.

## Processus administratifs de commerce international (suite)

### API pour UPS TradeAbility (suite)

#### *Modèles de gestion approuvés*

- Approuvés pour les utilisateurs finaux et les fournisseurs UPS Ready®

#### *Modèles de gestion/utilisations non approuvés*

- Aucun hébergement des API pour UPS TradeAbility par des tiers non approuvés

#### *Limites de l'API*

- Aucune fonctionnalité de recherche de codes harmonisés



# Centre de ressources du développeur d'UPS

Trousse de développeur d'UPS

---

## Accès aux ressources et à l'assistance technique

Vous pouvez accéder au centre de ressources pour développeur en suivant les étapes suivantes :

- Étape 1 :** Saisissez **Centre de ressources pour développeur UPS** dans le moteur de recherche ou dans le champ de recherche du site Web ups.com.
- Étape 2 :** Cliquez sur le lien du **Centre de ressources pour développeur UPS** ou du **Centre de ressources pour développeur**.

Bienvenue sur notre nouveau site. Jetez un coup d'œil à toutes les nouveautés

Alertes (1) Connexion Inscription Points de service Canada - Français Mon profil

ups DÉMARRAGE RAPIDE Suivi Expedition Services

Rechercher

Service à la clientèle

Accueil > Centre d'assistance > Assistance technologique > Developer Resource Center

Developer Resource Center

Partager

Developer Resource Center  
UPS Developer Kit

Étape 1: Intégration/Planification

En savoir plus sur l'intégration des API de la Trousse de développeur UPS

Planifier l'intégration

Lire les directives à l'intention des développeurs

Voir la liste des API proposées

Étape 2: Pour débiter/Directives

Découvrir comment accéder aux serveurs de la Trousse de développeur UPS pour effectuer des tests et transiger avec UPS.

Afficher le guide de référence rapide de la trousse de développeur d'UPS

Consulter la FAQ sur la trousse de développeur d'UPS (en anglais seulement)

Étape 3: Développeurs: Télécharger les API

Obtenir et gérer vos API et télécharger la Trousse de développeur.

Accéder à la Trousse de développeur UPS

Renseignements supplémentaires

Créer un nouveau compte >

Ajouter un compte existant à votre profil >

Authentification d'un compte >

Vous aimez économiser?  
Economisez 40% sur vos envois et obtenez de l'aide d'un ambassadeur aux petites entreprises.

Inscrivez-vous maintenant

Des difficultés techniques? Nous sommes là pour vous aider.

Envoyez un courriel à UPS avec votre question, et

## Ressources

Suivez les trois étapes clés (et les liens connexes) ainsi que les liens pour accéder à l'assistance technique et à la communauté de la Trousse de développeur d'UPS par le Centre de ressources pour développeur UPS.

### Étape 1 : Intégration/Planification

En savoir plus sur l'intégration des API de la Trousse de développeur d'UPS

Planifier l'intégration

Lire les directives à l'intention des développeurs

Voir la liste des API proposées

### Étape 2 : Pour débiter/Directives

*Découvrir comment accéder aux serveurs de la Trousse de développeur d'UPS pour effectuer des tests et traiter avec UPS.*

Afficher le Guide de l'utilisateur de la Trousse de développeur d'UPS

Afficher le Guide de référence rapide

Consulter la foire aux questions sur la trousse de développeur

### Étape 3 : Développeurs : Télécharger les API

*Obtenir et gérer l'authentifiant de l'API et télécharger les trousse de développeur.*

Accéder à la Trousse de développeur d'UPS

Accéder aux téléchargements de Gemini et à la trousse d'outils

ups DÉMARRAGE RAPIDE Suivi Expédition Services

Alertes (1) Connexion Inscription Points de

Accueil > Centre d'assistance > Assistance technologique > Developer Resource Center

## Developer Resource Center

Develop UPS De

### Étape 1: Intégration/Planification

En savoir plus sur l'intégration des API de la Trousse de développeur UPS

Planifier l'intégration

Lire les directives à l'intention des développeurs

Voir la liste des API proposées

### Étape 2: Pour débiter/Directives

Découvrir comment accéder aux serveurs de la Trousse de développeur UPS pour effectuer des tests et transiger avec UPS.

Afficher le guide de référence rapide de la trousse de développeur d'UPS

Consulter la FAQ sur la trousse de développeur d'UPS (en anglais seulement)

### Étape 3: Développeurs : Télécharger les API

Obtenir et gérer vos API et télécharger la Trousse de développeur.

## Assistance technique

Il existe quatre façons d'obtenir de l'assistance pour les API de la trousse de développeur d'UPS, toutes accessibles depuis le centre de ressources du développeur d'UPS. Les instructions sur l'accès au centre de ressources du développeur d'UPS se trouvent à la page 40.

### Aide pour la trousse de développeur d'UPS

#### 1. Communauté de la Trousse de développeur d'UPS

Il s'agit d'un forum de discussion où les développeurs répondent mutuellement à leurs questions et échangent de l'information. Le temps de réponse peut donc varier. Il y a aussi une « Page d'état du système » qui permet aux clients inscrits de s'inscrire aux avis par courriel lorsque des changements sont publiés sur cette page Web.

#### 2. Envoyer un courriel à l'assistance technique (option privilégiée)

Il s'agit de l'option d'aide pour l'assistance technique et les questions au sujet de l'intégration des API. Vous pouvez y accéder en ouvrant une session et en joignant vos fichiers Question/Réponse XML ainsi que toute autre information pertinente au sujet de votre intégration. Le soutien technique par courriel d'UPS ne peut prendre en charge que la paire Question/Réponse XML. L'assistance technique ne peut pas conseiller les clients et les développeurs au sujet de la manière d'intégrer XML à leur logiciel interne ou acheté.

Alertes (1) | Connexion | Inscription | Points de service | Canada - Français | Mon profil

UPS DÉMARRAGE RAPIDE | Suivi | Expédition | Services

Rechercher

Service à la clientèle

Accueil > Envoyer un courriel

### Assistance

Envoyer un courriel à UPS

Avez-vous une question ou un commentaire? Veuillez saisir les renseignements ci-dessous et cliquez sur **Envoyer un courriel** pour continuer. Les champs obligatoires sont indiqués avec un \*

Votre nom :

Votre adresse de courriel :

Catégorie d'assistance :  Soutien technique  Outils pour développeur  Êtes-vous le... :

Veuillez saisir les renseignements suivants pour nous aider à mieux répondre à votre question soumise par courriel. Cliquez sur **Envoyer un courriel** pour continuer et UPS vous répondra d'ici un jour ouvrable. Les champs obligatoires sont indiqués avec un \*

Votre n° de téléphone :

Étape de développement :

Outil pour développeur :

Pièce jointe :

Si vous souhaitez joindre un fichier à votre demande pour fournir plus de renseignements, veuillez **vous connecter**. Notez que vous devrez saisir à nouveau les renseignements de ce formulaire après vous être connecté.

Quel est votre question ou votre commentaire?

(1 000 caractères maximum)

Annuler Envoyer un courriel

DANS CETTE SECTION

Accueil

Envoyer un courriel

Renseignements connexes

- Téléphonez-nous
- Voir toutes les options de communication
- Centre d'assistance
- Démarrer avec UPS
- Modifier la livraison
- Problèmes de livraison

## Assistance technique (suite)

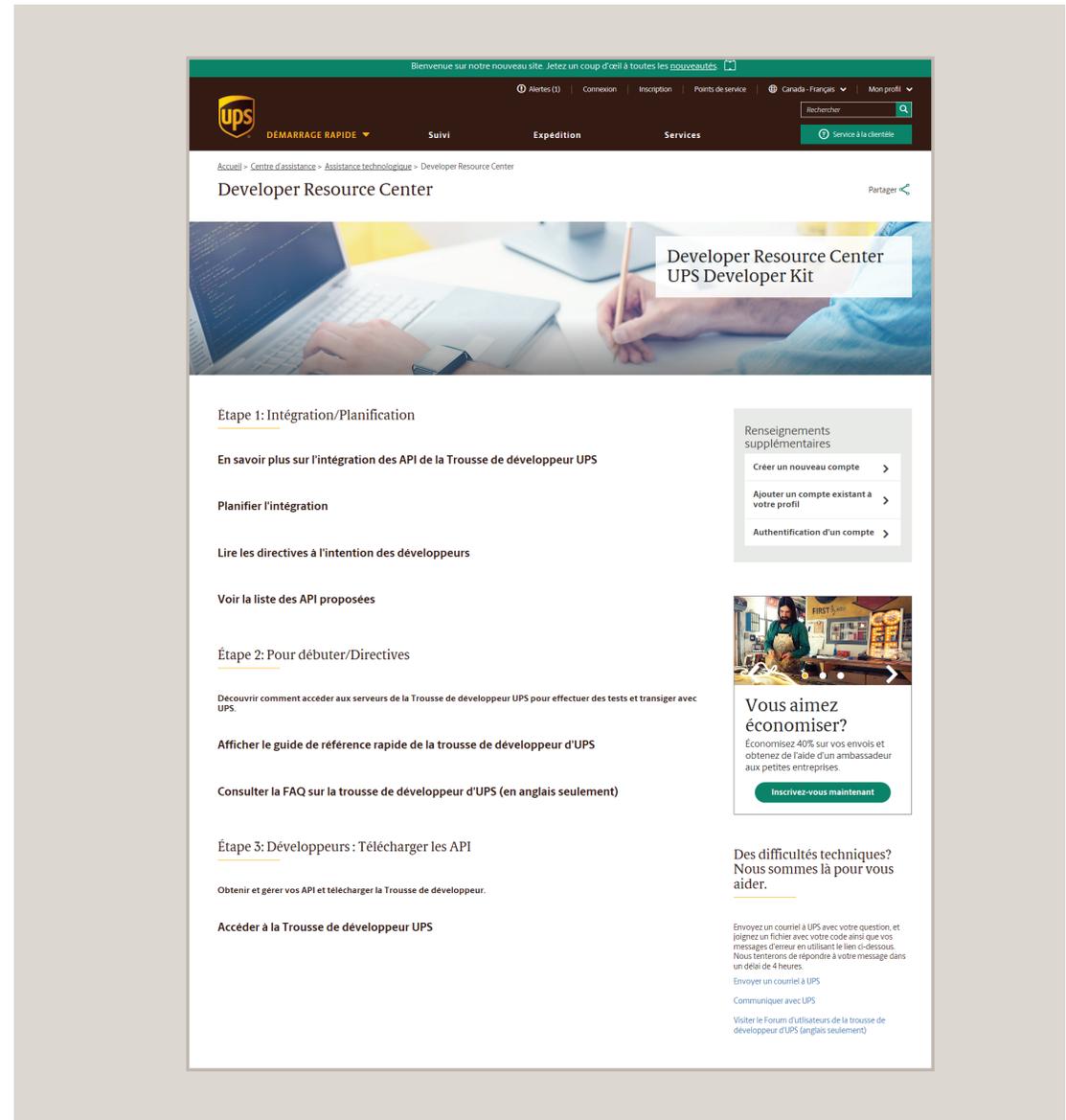
### Aide pour la trousse de développeur d'UPS (suite)

#### 3. Assistance téléphonique pour les questions d'ordre général (limitée au soutien à la navigation sur le site Web ups.com)

L'assistance téléphonique est l'assistance la moins complète pour les développeurs. Cette option répond aux questions au sujet de l'interface utilisateur sur **ups.com** et de l'accès aux API ainsi que de la navigation du processus de demande de clé d'accès. Elle n'offre pas d'assistance technique pour les problèmes et les questions concernant les paires Question/Réponse XML. *Ces types de questions doivent être posés par l'entremise de l'assistance technique par courriel d'UPS.*

#### 4. Foire aux questions sur la trousse de développeur d'UPS

Il s'agit d'un document PDF d'assistance en libre-service qui peut être ouvert ou téléchargé. Il contient plus de 240 questions fréquentes au sujet de tous les modes et services pris en charge par les API de la trousse de développeur d'UPS. Il est aussi disponible en version en ligne dans la communauté de la trousse de développeur d'UPS.



## Assistance technique (suite)

### Obtenir une assistance technique par courriel

**Étape 1 :** Depuis la page du **Centre de ressources du développeur**, sélectionnez le lien **Envoyer un courriel à UPS** dans la colonne de droite.

**Étape 2 :** Remplissez les champs de nom et d'adresse courriel, choisissez **Assistance technique** comme catégorie d'aide et **Ressources du développeur** comme sujet, puis cliquez sur **Suivant**.

The screenshot shows the UPS website interface for sending an email. The page title is 'Assistance' and the main heading is 'Envoyer un courriel à UPS'. Below the heading, there is a form with the following fields:

- Votre nom :** Input field containing 'Jean Dupont'.
- Votre adresse de courriel :** Input field containing 'jdupont@ups.com'.
- Catégorie d'assistance :** Dropdown menu with 'Soutien technique' selected.
- Sujet de soutien :** Dropdown menu with 'Outils pour développeur' selected.
- Êtes-vous le... :** Dropdown menu.

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Annuler' and 'Suivant'. The 'Suivant' button is highlighted with a red box. To the right of the form, there is a sidebar with a search bar and a list of 'Renseignements connexes' including 'Téléphonnez-nous', 'Voir toutes les options de communication', 'Centre d'assistance', 'Démarrez avec UPS', 'Modifier la livraison', and 'Problèmes de livraison'.

## Assistance technique (suite)

### Obtenir une assistance technique par courriel (suite)

Étape 3 : Faites défiler la page et remplissez le reste du formulaire, y compris :

- votre numéro de téléphone;
  - l'étape de développement;
  - la ressource du développeur, c'est-à-dire l'API que vous voulez intégrer.
- Joignez votre fichier de paire Question/Réponse XML (vous devez avoir ouvert une session pour joindre les fichiers)
  - Merci d'inclure toute description pertinente des problèmes dans le champ **Quelle est votre question ou commentaire?**
  - Cliquez sur le bouton **Envoyer le courriel**.

UPS DÉMARRAGE RAPIDE Suivi Expédition Services

Alertes (1) Connexion Inscription Points de service Canada - Français Mon profil

Rechercher

Service à la clientèle

Accueil > Envoyer un courriel

### Assistance

#### Envoyer un courriel à UPS

Avez-vous une question ou un commentaire? Veuillez saisir les renseignements ci-dessous et cliquez sur **Envoyer un courriel** pour continuer. Les champs obligatoires sont indiqués avec un \*

**Votre nom :**  
Jean Dupont \*

**Votre adresse de courriel :**  
jdupont@ups.com \*

**Catégorie d'assistance :** Soutien technique \* **Sujet de soutien :** Outils pour développ... \* **Êtes-vous le... :**

Veuillez saisir les renseignements suivants pour nous aider à mieux répondre à votre question soumise par courriel. Cliquez sur **Envoyer un courriel** pour continuer et UPS vous répondra d'ici un jour ouvrable. Les champs obligatoires sont indiqués avec un \*

**Votre n° de téléphone :**  
123 123-4567 \*

**Étape de développement :**  
Sélectionner un élément \*

**Outil pour développeur :**  
Sélectionner un élément \*

**Pièce jointe :**

Si vous souhaitez joindre un fichier à votre demande pour fournir plus de renseignements, veuillez **vous connecter**. Notez que vous devrez saisir à nouveau les renseignements de ce formulaire après vous être connecté.

**Quel est votre question ou votre commentaire?**

(1 000 caractères maximum)

Annuler Envoyer un courriel

DANS CETTE SECTION

Accueil

Envoyer un courriel

Renseignements connexes

- Téléphonez-nous >
- Voir toutes les options de communication >
- Centre d'assistance >
- Démarez avec UPS >
- Modifier la livraison >
- Problèmes de livraison >

## Assistance technique (suite)

### **Horaires de l'assistance technique et temps de réponse**

#### *Assistance technique par courriel de premier niveau*

- Les heures de service sont de 8 h à 20 h HE, du lundi au vendredi
- Le délai de réponse aux courriels devrait être de moins de quatre heures ouvrables à partir de la demande initiale
- Les heures de service sont définies comme les heures d'ouverture des bureaux d'assistance technique lorsque des techniciens de service travaillent (à l'exclusion des jours fériés d'UPS)

**Remarque :** Si vous envoyez une demande par courriel après les heures de service, le délai de réponse de quatre heures commencera uniquement le lendemain matin à 8 h HE, du lundi au vendredi.

#### *Assistance d'escalade*

- Les heures de service sont de 8 h à 20 h HE, du lundi au vendredi
- Le délai de réponse devrait être de moins de 24 heures pendant les heures de service normales
- Fermé les fins de semaine et les jours fériés d'UPS

**Remarque :** Si vous recevez un courriel de l'assistance technique de premier niveau indiquant que votre numéro de cas a fait l'objet d'une escalade, le délai de réponse prévu de 24 heures commence à partir du moment où vous recevez le courriel de l'assistance technique de premier niveau (pourvu que le centre d'assistance d'escalade soit ouvert). Si ce n'est pas le cas, le délai commencera à l'ouverture du centre d'assistance d'escalade. Cela signifie que si votre cas est transmis à un niveau supérieur le vendredi à 20 h 30, vous pourriez recevoir une réponse par courriel du centre d'assistance d'escalade au plus tard le lundi à 20 h (les samedis, les dimanches et les jours fériés sont exclus). Les délais de réponse commencent lorsque le cas a été transmis et se termine 24 heures plus tard, ce qui n'inclut pas les fins de semaine ou les jours fériés d'UPS.