

Les questions les plus fréquemment posées concernant notre facture.

- 1 Le poids volumique calculé sur la facture ne correspond pas à mes données.
- 2 La CMR / le bon de pesage / le bon de livraison manque avec ma facture.
- 3 Le montant de la facture ne concorde pas avec ma convention de prix / mon devis.
- 4 Que signifient les suppléments et / ou les frais supplémentaires mentionnés sur la facture (la fonction control F est ici importante) ?
- 5 La facture n'est pas pour moi mais pour l'expéditeur / le récipiendaire.
- 6 L'indication du nom / les coordonnées de la facture sont erronées.
- 7 Mon envoi a été livré en retard : dois-je payer les frais de transport ?
- 8 Je ne reconnais pas l'envoi facturé.
- 9 J'aimerais recevoir une copie de facture.
- 10 Pourquoi dois-je payer des droits de douane / de la TVA et des documents de dédouanement ?
- 11 Mon envoi a été endommagé : dois-je payer la facture des frais de transport ?

Vous n'avez pas trouvé ce que vous cherchiez ? Rendez-vous au [formulaire](#). Après enregistrement, votre question sera traitée dans les meilleurs délais par nos services. Avec nos remerciements pour votre collaboration.

1. Le poids volumique calculé sur la facture ne correspond pas à mes données.

Dans le véhicule, pas mal de marchandises prennent plus de place que l'on pourrait attendre sur la base de leur poids. Vous pouvez imaginer ici la différence entre un kilo de plomb et un kilo de plumes. Du fait que le véhicule doit être payé en entier, nous convertissons l'espace nécessaire en kilogrammes. Nous appelons cela le poids volumique.

Les frais de transport sont calculés sur le poids réel payable le plus élevé ou poids volumique. Ceci est appelé l'assiette.

Pour cela, nous utilisons deux clefs de volume :

- Sur la base du cubage (m^3) longueur x largeur x hauteur.
1 m^3 équivaut à 333 kg de poids volumique.
- Sur la base de mètres de chargement (LDM) : les mètres de chargement sont calculés sur la base de longueur x largeur : 2,40 m (= la largeur du véhicule).
1 LDM équivaut à 1.850 kg de poids volumique.

Pour arriver à l'assiette, nous pratiquons différents calculs de volume :

- 1 ou 2 palettes avec une hauteur de $\leq 1,20m$; $LxLxH = m^3$
- 1 ou 2 palettes avec une hauteur de $> 1,20m$; $LxL / 2,40 = LDM$
- 3 palettes non empilables ou plus et plus hautes que 1.2m : $LxL / 2,40 = LDM$
- 3 palettes empilables ou plus et plus basses ou égales à 1.2m : $LxL / 2,4 / 2 = LDM$
- Colis individuels, jusqu'à 5 par envoi, maximum 25 kg par colis, longueur maximale 2,4m : $LxLxH = m^3$
- Colis non palettisés de plus de 25 kg : $LxL / 2,40 = LDM$
- Pour le calcul d'un mètre de chargement, nous calculons la moitié des mètres de chargement pour les palettes empilables $\leq 1,20m$.

- Pour les marchandises en longueur (envois d'une longueur >2,40 m - 4m) :
LxL / 2.4 = LDM + supplément de 25% sur l'ensemble des frais de transport avec un minimum de 50 €.
- Colis au-delà de 4m de longueur : Tarif / calcul des mètres de chargement par DB Schenker sur demande + supplément de 25% sur l'ensemble des frais de transport avec un minimum de 50 €.

Pour des raisons de sécurité, les marchandises dangereuses sont considérées comme non empilables et toujours facturées sur la base de mètres de chargement (à l'exclusion des quantités limitées).

Vous pouvez trouver une description et un commentaire plus détaillés dans nos Conditions Générales : <https://www.dbschenker.com/be-nl/meta/terms-and-conditions>

Pourquoi le volume que vous avez indiqué peut-il différer du volume calculé :

- Les marchandises peuvent avoir été mesurées sur un de nos terminaux.
- Il peut s'agir d'une perte d'arrimage. Cela veut dire que les dimensions de votre envoi créent un espace vide dans le véhicule qui ne peut pas être utilisé.
- Il se peut que vous n'ayez calculé le volume que sur la base du cubage tandis que ce calcul aurait dû être basé sur les mètres de chargement conformément à nos Conditions Générales.

2. La CMR / le bon de pesage / le bon de livraison manque avec ma facture.

Si vous voulez consulter l'un des documents ci-dessus, vous pouvez le télécharger via eSchenker Land: <https://www.dbschenker.com/be-nl/connect/eschenker>

Via Traçage - Fourniture facture - Numéro de facture et N° de référence (n° de référence Schenker central) et/ou via le carreau bleu « Advanced tracking » vous pouvez télécharger l'ePOD..

Dans le cas où vous ne pouvez pas utiliser E-Schenker, vous pouvez demander ces documents auprès de :

Branch Zwevegem: be.sm.zwe.epod@dbschenker.com

Branch Eupen: be.sm.eup.epod@dbschenker.com

Branch Malines: be.sm.ech.epod@dbschenker.com

Les frais de ce service s'élèvent à 17,50 €.

3. Le montant de la facture ne concorde pas avec ma convention de prix / mon devis.

Différentes causes peuvent exister pourquoi le montant de la facture ne correspond éventuellement pas à la convention de prix temporaire ou au devis en cours.

Les transports sont automatiquement facturés par nos systèmes. Sont entre autres pris en compte :

- Les codes postaux des trajets réservés.
- Les volumes (où il convient d'appliquer notre calcul des volumes). Voir FAQ 1 pour plus d'explications.
- Les options éventuelles réservées avec la commande.
- Validité des tarifs proposés (ad hoc). La proposition expire lorsque le transport n'est pas réservé pendant la validité de la proposition.

Pour cette raison, il est important de fournir les données correctes lors d'une demande de prix, afin que nous puissions faire une proposition adéquate / un calcul correct.

Dans le cas où les données sur la facture et la proposition concordent et quand le transport a été réservé dans le délai en vigueur, mais si les frais ne correspondent toutefois pas, il est possible de déposer une réclamation via le formulaire. Nous examinerons alors s'il convient d'appliquer une correction.

4. Que signifient les suppléments et / ou les frais supplémentaires mentionnés sur la facture?

Code charge	Nom	Description	Frais
360	Adapter condition de livraison	Adaptation ultérieure de la condition de livraison.	39 € par envoi
300	Frais de dédouanement exportation	Frais pour le dédouanement à l'exportation d'un envoi.	45 € par envoi
700	Frais de dédouanement importation	Dédouanement d'un envoi à l'étranger.	52 € par envoi
783	Frais de document	Documentation T	T1 : 55 € par envoi

643	Frais de stockage	Frais de stockage après la première tentative de livraison.	10 € par palette après le troisième jour ouvrable.
100	Chargement & Déchargement	Handling	Sur demande
431	Manual booking fee	Supplément pour les envois devant être saisis manuellement par DBSchenker.	8 € par envoi
434	Manuel adjustment fee	Supplément pour l'adaptation à la main des données dans l'envoi lorsque la collecte a été effectuée ou est effectuée.	3 € par envoi
435	Wrong volume fee	Supplément additionnel lorsque l'appareil de mesure calcule un volume plus important que celui saisi par le client (hors éventuels frais supplémentaires).	5 € par envoi, hors adaptation du tarif
440	Metropolitan Surcharge	Supplément pour les zones métropolitaines en Europe.	Entre 3 € et 5 € par envoi. Détails des frais sur PriceOnline.
H15	Location remorque	Location remorque	Sur demande
500	Frais assurance de transport	Assurance des marchandises pendant le transport.	A partir de 10.14 €
502,503,504,505,506,507,509,510,590	Péage divers pays	Péage pour les pays BE, DE, AT, CZ, HU (+ supplément Budapest).	Supplément en fonction de la destination et du poids. Détails sur PriceOnline.
550,551,552,553,554,560,561	Frais de transport	Frais de transport en fonction de la condition de livraison.	Frais de transport selon proposition (standard).
581,785	Adresse supplémentaire de chargement / déchargement	Modification d'une adresse de chargement ou de déchargement lorsque la collecte a été effectuée.	20% de la charge, avec un minimum de 30 €.
519	Charge erronée	Décommande ou annulation après expiration des horaires de présentation.	80% du prix de transport convenu
585	Supplément longueur	Supplément pour les marchandises d'une longueur de >240 cm	Supplément de 25% des frais de transport avec un minimum de 50 €
574	Supplément marchandises dangereuses	Envois concernant les marchandises dangereuses.	Tarif sur demande. Supplément en fonction du pays et de la classification.
548	Supplément Express / envoi urgent	Supplément pour expédition urgente, emploi d'un messenger.	Tarif sur demande.
580	Heures d'attente	Un supplément par demi-heure est calculé lors du dépassement des horaires de chargement ou de déchargement standard.	28,50 € par demi-heure avec arrondi à l'heure supérieure.

572	Supplément Marpol	Supplément pour limiter la pollution maritime des navires. Pour les pays EE, FI, LV, NO, GB, IE, LT, RU en SE.	Supplément en fonction du poids et de la destination. Détails sur PriceOnline.
549	Supplément camion avec hayon	Supplément pour les livraisons de marchandises avec hayon >2 LDM et passant via le terminal.	Sur demande.
583,584	CAF Currency Adjustment Factor	CAF CH. Facteur d'adaptation de monnaie pour le Franc Suisse.	Variable
597	Winter surcharge	Un supplément hivernal est appliqué de novembre à mars pour les pays NO, SE, FI, SI, EE et MK.	Supplément de 3% des frais de transport avec un maximum de 50 €. Détails sur PriceOnline.
703	Postes statistiques supplémentaires	Dédouanement à l'importation et l'exportation de plus de 3 postes statistiques.	10 € par poste statistique supplémentaire
701,783	Établissement document	Documentation T, établissement FCR/FCT/ATR/FBL	T1 : 55 € par envoi FCR/FCT/ATR/FBL : 45 € par envoi
750	Droits d'importation & Accises	Droits d'importation et/ou accises levés par la douane.	Montant calculé par la douane
756	TVA avancée	TVA levée par la douane sur la valeur des marchandises.	Le montant calculé par la douane.
630	Provision d'avance	Supplément pour l'avance des redevances d'état comme la TVA, les droits de douane, les accises e.a.	3,5% sur le montant avancé avec un minimum de 10 € par envoi.
787,788	2 nd Delivery / Collection	Supplément lorsqu'un envoi doit être présenté deux fois du fait du récipiendaire.	Supplément de 20% des frais de transport avec un minimum de 30 €
598	Fix Day & Time to be agreed	L'envoi doit être livré à un moment déterminé.	Fix time : 77,25 €
829	Premium Service	Livraison de l'envoi avant 18 h, selon notre temps de transit Scheduler en Europe.	30% des frais de transport avec un minimum de 25 €.
830	Pre-notice option	DB Schenker notifie au récipiendaire l'heure de livraison de l'envoi. Le jour et l'heure de la livraison ne sont pas réservables.	8,75 € par envoi
831	Fix day option	L'expéditeur détermine la date de livraison : celle-ci se trouve au minimum 1 jour et au maximum 3 jours	25 € par envoi

		postérieur au temps de transit System Premium.	
832	Fix day to be agreed option	L'expéditeur détermine la date de livraison en concertation avec DB Schenker. Celle-ci se trouve au minimum 1 jour et au maximum 3 jours postérieur au temps de transit System Premium.	35 € par envoi
837	Premium 10 option	Livraison de l'envoi avant 10 h heure locale, selon notre temps de transit Scheduler en Europe.	49 € par envoi
838	Premium 13 option	Livraison de l'envoi avant 13 h heure locale, selon notre temps de transit Scheduler en Europe.	20 € par envoi
839	Fix Day 10 option	L'envoi est livré avant 10 h heure locale à une date de livraison proposée par le client, au maximum 3 jours postérieur au temps de transit.	65 €
840	Fix Day 13 option	L'envoi est livré avant 13 h heure locale à une date de livraison proposée par le client, au maximum 3 jours postérieur au temps de transit.	35 €
841	Proof Of Delivery hardcopy	Demande de PODs / listes de colisage etc.	17,50 € par document
843	Pre-notice option delivery	Supplément pour la notification d'un envoi auprès du récipiendaire.	8,75 € par envoi
842	Pre-notice option pick-up	Supplément pour la notification d'un envoi auprès de l'expéditeur.	8,75 € par envoi
844	Time window pick-up morning	L'envoi est collecté le matin entre 9 h et 12 h.	38 € par envoi
845	Time window pick-up afternoon	L'envoi est collecté l'après-midi entre 13 h et 16 h.	38 € par envoi
846	Time window delivery morning	L'envoi est livré le matin entre 9 h et 12 h.	38 € par envoi
847	Time window delivery afternoon	L'envoi est livré l'après-midi entre 13 h et 16 h.	38 € par envoi
848	Same Day Collection	Sur demande, l'envoi est collecté le jour même chez l'expéditeur.	Supplément Part load : € 120,- par envoi Supplément Full load : € 180,- par envoi
849	Fix Day Delivery	L'expéditeur détermine le jour de livraison. Ce service affecte éventuellement la date de collecte.	Part load : 35 € Full load : 25 €

5. La facture n'est pas pour moi mais pour l'expéditeur / le récipiendaire.

L'Incoterm détermine qui est responsable du transport, de l'assurance et du dédouanement des marchandises.

Condensé des deux Incoterms les plus fréquents.

Ex-Works – EXW (départ usine)

C'est l'une des conditions de livraison les plus simples à convenir entre le vendeur et l'acheteur. Avec cette condition, le vendeur assure que les marchandises sont disponibles dans son usine et / ou magasin. Ces marchandises peuvent ensuite être retirées par l'acheteur sur le site en question. Pour cette raison, tous les frais et risques pendant le transport international sont à la charge de l'acheteur (récipiendaire des marchandises).

Delivered Duty Paid (DDP)

Le vendeur est responsable du transfert des marchandises vers l'acheteur à un endroit convenu. Y compris le règlement et le paiement du dédouanement et des droits d'importation éventuels.

Si une condition de livraison erronée a été indiquée par vous ou par le commanditaire, nous vous prions de l'accorder entre vous. Dans le cas où une nouvelle facture est alors nécessaire, nous chargerons 39 € de frais administratifs. Au cas où l'erreur a été commise par DB Schenker, la correction est entièrement gratuite et vous pouvez contacter corp.sm.receivables.be@dbschenker.com.

6. L'indication du nom / les coordonnées de la facture sont erronées.

Vous recevez des factures avec une indication du nom erronée ? Ou vous préférez recevoir les factures à une autre adresse e-mail ? Envoyez un e-mail à corp.sm.receivables.be@dbschenker.com.

7. Dois-je payer les frais de transport quand mon envoi a été livré en retard ?

Vous pouvez retrouver nos temps de transit dans eSchenker. Ceux-ci sont à titre indicatif et pas garantis. Lorsque votre envoi est tout de même retardé par un imprévu lors du transport, vous ne pouvez pas prétendre à une « garantie remboursement ».

Si vous souhaitez cependant une livraison avec une « garantie remboursement », vous pouvez réserver le transport avec notre Premium Product. Ici, vous pouvez aussi souscrire à des options éventuelles. Ce service est toutefois proposé avec supplément.

Vous pouvez trouver plus d'informations sur nos produits sur notre site web. Vous pouvez contacter notre service client pour une solution spécifique ou adaptée.

<https://www.dbschenker.com/be-nl/producten>

8. Vous ne reconnaissez pas l'envoi facturé.

En cas d'un envoi importé, vous devez vous adresser à l'expéditeur à l'étranger. Ils peuvent vous fournir un numéro de référence ou de commande, une personne de contact ou d'autres informations pertinentes.

Dans le cas d'un envoi d'exportation dont nos données de facture sont inconnues chez vous, vous pouvez déposer une demande auprès de corp.sm.receivables.be@dbschenker.com.

9. Vous aimeriez recevoir une copie de facture.

Vous pouvez télécharger une copie de facture sur eSchenker via l'option fourniture de facture : <https://www.dbschenker.com/be-nl/connect/eschenker>

Si ce n'est pas possible, vous pouvez la demander en envoyant un e-mail à : corp.sm.receivables.be@dbschenker.com.

10. Pourquoi dois-je payer des droits de douane / de la TVA / le dédouanement à l'exportation NL lors d'un envoi d'un pays en dehors de l'UE?

Vous devez déposer une déclaration auprès de la douane quand vous importez des marchandises à partir d'un pays en dehors de l'UE. Vous payez alors les taxes et les droits à l'importation. Vous introduisez ainsi les marchandises dans la libre circulation au sein de l'UE. Le transporteur ou le représentant de la douane fait cette déclaration pour vous.

Droits à l'importation :

DB Schenker a avancé les droits à l'importation à la douane et vous porte ces frais en charge.

TVA :

Vous importez régulièrement des marchandises depuis un pays en dehors de l'UE ? Vous pouvez demander auprès des services des impôts une autorisation article 23. Vous ne payez alors pas la TVA auprès de la douane mais vous la déclarez lors de votre déclaration de TVA régulière. Si vous n'avez pas d'autoliquidation ou de numéro de TVA, la douane lèvera la TVA sur la valeur des marchandises (au-delà de 22 €) auprès du transporteur et nous vous la facturerons. Vous pouvez bien entendu réclamer sa restitution lors de votre déclaration de TVA régulière.

Export BE :

Pourquoi est-ce que je paye le « dédouanement » tandis que j'ai moi-même établi le document ?

Les frais de dédouanement à l'exportation concernent les frais pour l'établissement d'un document ainsi que le cautionnement pour l'acquittement, la remise physique du document au bureau de la douane où les marchandises quittent l'UE et l'établissement d'un document de transit de la frontière extérieure de l'UE vers l'adresse d'importation. En effet, le document d'export est valable au sein de l'UE. Nous devons établir d'autres documents pour le transport en dehors de l'UE jusqu'au moment où les marchandises sont dédouanées.

11. Mon envoi a été endommagé : dois-je payer la facture des frais de transport ?

Si votre envoi a été endommagé, vous pouvez déposer une réclamation auprès de DB Schenker en adressant une demande de dédommagement au service réclamations : be.sm.anr.claims@dbschenker.com.

Vous devez l'envoyer dans les délais légaux en vigueur ou, dans le cas où de tels délais n'ont pas été arrêtés, en tout cas dans les 30 (trente) jours à partir du moment où les marchandises ont été livrées ou auraient dû être livrées.

Vous devez payer la facture reçue à Schenker. Le montant de la réclamation ne peut être déduit de quelconque frais de transport ou autres frais dus à Schenker sauf accord exprès par écrit de la part de Schenker.

Vous pouvez trouver plus d'informations sur le dépôt d'une réclamation sur : <https://www.dbschenker.com/be-nl/producten/land-transport/aanvullende-diensten>

Le transporteur a une responsabilité limitée selon les clauses de la législation CMR. Avec une assurance transport (SEV), vous couvrez ce risque convenablement.

Veillez à souscrire à cette assurance en cochant la case « insurance required » lors de votre demande via eBooking. Vous trouvez les informations sur la Schenker Expeditie Verzekering (SEV = assurance expédition Schenker) sur : <https://www.dbschenker.com/be-nl/producten/land-transport/aanvullende-diensten>.