



## Questions fréquentes (FAQ)

### 1. Demande et documents nécessaires

**Quels documents doivent être fournis pour obtenir un moyen de retrait ?**

- *Le formulaire de demande dûment rempli et signé.*
- *Une copie du permis de circulation du véhicule (carte grise).*

👉 *Le distributeur de carburant ou le prestataire peut demander des documents supplémentaires.*

**Qui peut demander un moyen de retrait ?**

- *Pour les véhicules privés : le titulaire principal en fonction (carte de légitimation DFAE type B, C, KB ou KC).*
- *Pour les véhicules officiels/de service : la personne habilitée de la représentation étrangère ou de l'organisation internationale.*

**Est-ce que le ou la conjoint(e) ou les enfants détenteurs d'un permis de conduire valable peuvent demander un moyen de retrait ?**

*Non, seul le titulaire principal en fonction peut demander un moyen de retrait.*

👉 *L'époux(se) ou les enfants, vivant sous le même toit que le titulaire principal et détenteurs d'un permis de conduire valable, peuvent utiliser le moyen de retrait **uniquement pour le véhicule immatriculé au nom du titulaire principal**.*

### 2. Utilisation du moyen de retrait

**Combien de moyens de retrait sont autorisés par véhicule ?**

*Un seul.*

**Est-ce que le moyen de retrait est utilisable pour faire le plein d'un autre véhicule ?**

*Non, il est lié à un véhicule précis.*

**Le moyen de retrait peut-il être utilisé dans un autre pays que la Suisse ?**

*Non, uniquement dans les stations de service du distributeur de carburant, situées sur le territoire douanier suisse.*

## **Peut-on transmettre le moyen de retrait d'un véhicule privé ?**

*Non, il est strictement personnel et lié au véhicule privé concerné.*

👉 *Seules les personnes habilitées à conduire le véhicule privé concerné (peuvent utiliser le moyen de retrait pour faire le plein du véhicule en question).*

*Les collègues, les chauffeurs privés, les membres de la famille ne disposant pas du même type de carte de légitimation, même s'ils vivent sous le même toit, ne peuvent se voir transmettre le moyen de retrait.*

## **Quand puis-je faire le plein ?**

*24h/24, 7j/7, dans toutes les stations du distributeur choisi et situées sur le territoire douanier suisse.*

## **Peut-on acheter autre chose que du carburant (huile moteur, liquide lave-glace, marchandises du shop de la station-service, etc.) avec un moyen de retrait ?**

*Non, le moyen de retrait ne peut être utilisé que pour le paiement du carburant hors taxes.*

## **3. Changement de véhicule/de poste**

### **Que faire si l'on change de véhicule ?**

*L'ancien moyen de retrait doit être retourné au distributeur/prestataire et une nouvelle demande doit être faite pour un nouveau moyen de retrait.*

### **Peut-on garder son moyen de retrait si l'on change de véhicule mais que l'on conserve les mêmes plaques CD ?**

*Non, un nouveau moyen de retrait doit être demandé car il ne s'agit plus du même véhicule.*

### **Que faire si l'on change de poste (changement d'Organisation internationale (OI), de Représentation etc.) ?**

*L'ancien moyen de retrait doit être restitué et un nouveau moyen de retrait correspondant au nouveau véhicule et aux nouvelles plaques doit être demandé.*

### **Que faire en cas de cessation de fonctions ?**

*Le moyen de retrait doit être immédiatement restitué et le véhicule doit être dédouané, s'il est encore sous engagement douanier.*

👉 *Même si la Mission suisse accorde au bénéficiaire un « délai de courtoisie », les priviléges douaniers cessent dès le jour de la fin des fonctions.*

## **4. Validité annulation, renouvellement**

### **Quelle est la durée de validité d'un moyen de retrait ?**

*3 ans.*

## Comment procéder pour annuler un moyen de retrait ?

*Il faut retourner le moyen de retrait au distributeur de carburant respectivement au prestataire qui l'a fourni.*

## Est-ce que le moyen de retrait est renouvelé automatiquement ?

*Non, une nouvelle demande doit être faite avant l'échéance de la validité du moyen de retrait.*

## Quel est le délai pour recevoir le moyen de retrait commandé et l'éventuel code PIN ?

*Cela dépend du distributeur de carburant respectivement du prestataire choisi. Il est conseillé de demander un nouveau moyen de retrait le plus tôt possible.*

## Que se passe-t-il avec les anciennes cartes carburant Shell ?

*Elles doivent être retournées à Shell dès réception du nouveau moyen de retrait.*

 *Même en restant client de Shell, une nouvelle demande selon la nouvelle procédure doit être faite auprès de Shell avant le 30 juin 2026.*

## À partir de quand le nouveau système sera-t-il effectif ?

- *Dès le 1er janvier 2026 : nouvelle procédure en vigueur.*
- *Jusqu'au 30 juin 2026 : période transitoire, l'ancienne carte Shell reste utilisable.*
- *Dès le 1er juillet 2026 : seuls les nouveaux moyens de retrait sont valides.*

*Les demandes pour un nouveau moyen de retrait doivent être faites suffisamment tôt. Dès l'obtention du nouveau moyen de retrait, l'ancienne carte carburant Shell doit être retournée à Shell.*

## 5. Problèmes et incidents

### Que faire en cas de perte ou vol ?

*Contacter immédiatement le distributeur / prestataire.*

### Quel est le délai pour recevoir une nouvelle carte après perte ou vol ?

*Cela dépend du distributeur de carburant resp. du prestataire choisi. Il est conseillé de demander un nouveau moyen de retrait le plus tôt possible.*

### Que faire en cas de blocage du code PIN (saisie erronée répétée) ?

*Contacter le distributeur / prestataire qui a émis la carte et vous a envoyé le code PIN.*

### Que faire si les données inscrites sur ma carte sont fausses (plaques, modèle) ?

*Signaler immédiatement l'erreur au distributeur / prestataire pour correction.*

### À qui s'adresser en cas de problèmes techniques ?

*Au distributeur / prestataire (hotline).*

## 6. Prix et facturation

### À combien s'élève le prix du carburant détaxé ?

*Le prix du carburant détaxé est fixé par le distributeur de carburant. Cela ne dépend pas de l'OFDF.*

### Quel est le montant de l'impôt sur les carburants (avantage fiscal) ?

*(Valable depuis le 01.01.2023) :*

- *Essence sans plomb : 76,82 cts/l*
- *Diesel : 79,57 cts/l*

### Pourquoi le prix diffère-t-il d'une station à l'autre, même dans le même réseau ?

*Le prix du carburant est fixé par le distributeur de carburant ; cela dépend également des charges de la station. Cela ne dépend pas de l'OFDF.*

### Quelles sont les modalités de paiement ?

*C'est le distributeur/prestataire qui fixe ses conditions (facture mensuelle, débit direct, etc.).*

### Puis-je consulter ma consommation de carburant ?

*C'est le distributeur/prestataire qui fixe ses conditions.*

## 7. Liste des distributeurs de carburants et des prestataires

*La liste des distributeurs de carburant et des prestataires peut être consultée sur le site Internet de l'OFDF et sur celui du DFAE.*