



GUIDE DE L'UTILISATEUR DU TÉLÉSERVICE SOPRANO/REX

AVANT-PROPOS

Bienvenue dans ce pas-à-pas pour l'utilisation du téléservice **SOPRANO/REX**

Il détaille les différentes fonctionnalités de ce téléservice, à savoir :

- la procédure de dépôt d'une demande d'enregistrement ;
- la procédure d'accès aux dossiers de demande d'enregistrement en cours d'instruction ;
- la procédure de consultation des enregistrements REX validés ;
- la procédure de demande de modification des enregistrements REX.

 **SOPRANO** 

POUR COMMENCER, CHOISISSEZ VOTRE DOMAINE D'ACTIVITÉ

Origine

→ Entrer dans le domaine d'activité ▼

Dédouanement

→ Entrer dans le domaine d'activité ▼

Sommaire

1. PRÉAMBULE.....	5
1.1 SOPRANO, un téléservice unique pour toutes les autorisations de la douane.....	5
1.2 SOPRANO et le système « REX ».....	5
2. PRÉALABLE À L'ACCÈS AU TÉLÉSERVICE SOPRANO/REX.....	6
3. L'ACCÈS AU TÉLÉSERVICE SOPRANO/REX.....	7
3.1. Le portail douane.gouv.fr.....	7
3.2. L'authentification.....	8
3.2.2. Se connecter avec son identifiant et son mot de passe.....	10
3.2.3. Accéder au téléservice SOPRANO.....	10
3.2.3.1. Vous n'êtes pas habilité au téléservice SOPRANO.....	10
3.2.3.2. Vous êtes déjà habilité au téléservice SOPRANO.....	14
3.3. Le tableau de bord.....	15
3.4. Page d'accueil du téléservice SOPRANO.....	16
3.5. La page d'accueil de SOPRANO/REX.....	17
4. L'UTILISATION DU TÉLÉSERVICE SOPRANO/REX.....	18
5. LE DÉPÔT D'UNE DEMANDE REX.....	19
5.1. Dépôt d'une demande REX.....	19
5.2. Le formulaire de demande REX.....	20
5.2.1. Le formulaire de demande REX – rubrique n°1.....	21
5.2.2. Le formulaire de demande REX – rubrique n°2.....	22
5.2.3. Le formulaire de demande REX – rubrique n°3.....	24
5.2.4. Le formulaire de demande REX – rubrique n°4.....	25
5.2.5. Le formulaire de demande REX – rubrique n°5.....	26
5.2.6. Le formulaire de demande REX – rubrique n°6.....	28
5.2.7. Le formulaire de demande REX – rubrique n°7.....	29
5.2.8. Le formulaire de demande REX – gestion des documents.....	31
5.2.9. Le formulaire de demande REX – Validation de la demande.....	33
6. RECEVABILITÉ ET INSTRUCTION.....	36
6.1. Le fil de discussion.....	39

6.2. Répondre à une demande d'information complémentaire.....	40
6.3. Dupliquer une demande.....	46
6.4. Abandonner une demande.....	48
7. GESTION DE L'ENREGISTREMENT REX.....	50
7.1. Enregistrer ou imprimer votre enregistrement REX.....	50
7.2. Demande de modification de l'enregistrement REX.....	53
7.3. Révocation de l'enregistrement.....	60
8. STATUTS DE LA DEMANDE D'ENREGISTREMENT REX.....	62
9. EN CAS DE DIFFICULTÉS.....	63
10. FOIRE AUX QUESTIONS.....	64

1. PRÉAMBULE

1.1 SOPRANO, un téléservice unique pour toutes les autorisations de la douane

Le téléservice SOPRANO (SOLution Pour Rationaliser la gestion des Autorisations Numérisées des Opérateurs) permet d'une part aux opérateurs de déposer leurs demandes d'autorisations douanières et d'autre part aux services douaniers de les instruire et les délivrer dans un seul et même outil. SOPRANO assure aux douaniers comme aux opérateurs une visibilité entière sur le processus de délivrance.

1.2 SOPRANO et le système « REX »

Le code des douanes de l'Union européenne (CDU) prévoit que tous les échanges d'informations entre les autorités douanières et entre les opérateurs économiques et les autorités douanières, ainsi que le stockage de ces informations, doivent être effectués au moyen de techniques de traitement des données. Les systèmes d'information et de communication doivent proposer aux opérateurs économiques les mêmes possibilités dans tous les États membres.

Le système REX vise à délivrer un numéro d'enregistrement aux opérateurs économiques qui émettent eux-mêmes les attestations d'origine. L'attestation d'origine est une procédure d'auto-certification consistant en l'apposition d'une déclaration d'origine par l'exportateur enregistré sur facture ou tout autre document commercial.

Pour être habilités à établir une attestation d'origine, les opérateurs économiques doivent être enregistrés dans une base de données par les autorités compétentes de leur pays d'origine, en France il s'agit de SOPRANO/REX. À la suite de cet enregistrement, l'opérateur économique deviendra un exportateur enregistré.

Les informations relatives aux données enregistrées par l'exportateur enregistré sont publiées sur le [site internet de la section REX de l'UE](#), où les opérateurs économiques sont en mesure de vérifier la validité des enregistrements des exportateurs enregistrés qui présentent des attestations d'origine.

Il convient de noter que pour les envois d'une valeur inférieure à 6 000 EUR, l'attestation d'origine n'est pas assortie d'une obligation d'enregistrement.

Dans l'UE, le système REX est appliqué par les opérateurs économiques **dans les cas suivants** :

- opérateurs de l'UE exportant des marchandises originaires vers les pays bénéficiaires du SPG aux fins du cumul de l'origine ;
- opérateurs de l'UE exportant des marchandises originaires vers les PTOM aux fins du cumul de l'origine ou aux fins de bénéficier de préférences unilatérales accordées par un PTOM à l'UE ;
- opérateurs de l'UE exportant des marchandises originaires vers des pays tiers avec lesquels l'UE a conclu des accords de libre-échange qui prévoient que l'origine des marchandises est déclarée par les exportateurs enregistrés dans le système REX.

Les accords suivants sont concernés :

- accord entre l'UE et le **Canada** (CETA) ;
- accord entre l'UE et le **Japon** ;
- accord entre l'UE et le **Vietnam** ;
- accord entre l'UE et **Singapour** ;
- accord entre l'UE et le **Royaume-Uni** ;
- APE d'étape entre l'UE et la **Côte d'Ivoire** ;
- APE d'étape entre l'UE et le **Ghana** ;
- APE intérimaire entre l'UE et l'**Afrique orientale et australe** (ESA).

2. PRÉALABLE À L'ACCÈS AU TÉLÉSERVICE SOPRANO/REX

L'accès au téléservice SOPRANO/REX est soumis à trois conditions :

1/ Vous devez être muni d'un numéro d'identification douanière européen – EORI. Il s'agit d'un numéro unique d'identifiant douanier au sein de l'UE. Reprenant la structure du numéro SIRET (FR+SIRET), votre numéro EORI peut être obtenu auprès du bureau de douane gérant vos procédures douanières ou, à défaut, auprès du pôle d'action économique (PAE) de la direction régionale des douanes dont vous dépendez (coordonnées sur [douane.gouv.fr](https://www.douane.gouv.fr)). La démarche s'effectue gratuitement en ligne :

<https://www.douane.gouv.fr/demarche/enregistrer-votre-entreprise-aupres-de-la-douane-numero-eori>

<https://www.douane.gouv.fr/dossier/tout-sur-soprano-eori>

2/ Vous devez disposer d'un compte sur la plateforme interactive de la douane : douane.gouv

<https://www.douane.gouv.fr/sinscrire-et-creer-un-compte-personnel-sur-douanegouvfr>

3/ Vous devez faire certifier votre compte douane.gouv par le PAE territorialement compétent. Pour ce faire, vous devez faire parvenir par courrier ou courriel à votre PAE le formulaire administrateur douane dûment rempli et demander l'adhésion au service en ligne SOPRANO/REX. Cette étape vous permettra d'accéder au téléservice Soprano.

<https://www.douane.gouv.fr/les-cellules-conseil-aux-entreprises>

<https://www.douane.gouv.fr/le-role-correspondant-entreprise-admin-prodouane-pour-les-professionnels> (ce formulaire vous permet de désigner le correspondant douane de votre entreprise).

3. L'ACCÈS AU TÉLÉSERVICE SOPRANO/REX

L'accès au téléservice SOPRANO/REX s'effectue à partir du portail unique douane.gouv.fr.

3.1. Le portail douane.gouv.fr

Se rendre sur le site <https://www.douane.gouv.fr/> puis sélectionner « S'inscrire » si vous ne disposez pas encore de compte douane.gouv ou « Se connecter ».

The screenshot shows the top section of the douane.gouv.fr website. On the left, there is the French Republic logo with the text 'RÉPUBLIQUE FRANÇAISE' and the motto 'Liberté Égalité Fraternité'. Next to it is the 'DOUANES & DROITS INDIRECTS' logo. The main title 'douane.gouv.fr' is prominently displayed in blue, with the tagline 'Le portail de la direction générale des douanes et droits indirects' underneath. On the right side of the header, there is a user account section titled 'Mon Espace Personnel' with two links: 'Se connecter' and 'S'inscrire'. The 'Mon Espace Personnel' text and the user icon are circled in red. Below the header is a navigation bar with links for 'Particuliers', 'Professionnels', 'La douane', and 'Presse', along with a 'Services & Aide' link and a search icon. The main banner features the text 'Importer des marchandises en franchise de droits et de taxes' over a dark blue background with a network-like pattern.



3.2. L'authentification



douane.gouv.fr

Le portail de la direction générale des douanes et droits indirects

Accueil • Authentification



SE CONNECTER

Identifiant (obligatoire)

Mot de passe (obligatoire)

[MOT DE PASSE OUBLIÉ ?](#)

ME CONNECTER



PAS ENCORE DE COMPTE ?

Créez votre compte personnel

L'inscription sur douane.gouv.fr est nécessaire pour l'utilisation de vos services en ligne ou faire appel à l'assistance et de bien d'autres services encore...

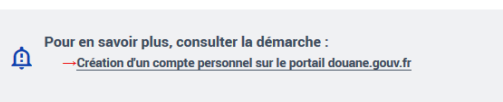
S'INSCRIRE



3.2.1. Création d'un compte douane.gouv

Création de votre compte personnel

L'inscription sur douane.gouv est nécessaire pour utiliser vos services en ligne et faire appel à l'assistance. En créant votre compte vous retrouverez dans votre espace personnel tous les services en ligne dont vous aurez besoin et bénéficierez également d'informations personnalisées (actualités, dossier, événements...).



Afin de créer votre compte, nous vous invitons à remplir ce formulaire. Tous les champs marqués d'un * sont obligatoires.

Vos informations de connexion

Identifiant * **1***

Mot de passe * Confirmer le mot de passe *

✓ Règles pour créer un mot de passe valide :
Il doit être composé d'au moins 8 caractères, contenir des lettres minuscules, majuscules, de chiffres et de caractères spéciaux (le caractère « underscore » _ n'est pas considéré comme un caractère spécial).

Courrier électronique * Confirmer le courrier électronique * **2***

Vos informations personnelles

- **Votre identité**

Nom * Prénom *

- **Vos coordonnées**

Numéro de téléphone Numéro de téléphone mobile

Adresse postale

[Consulter les conditions générales d'utilisation](#)

J'accepte les conditions générales d'utilisation

CRÉER MON COMPTE

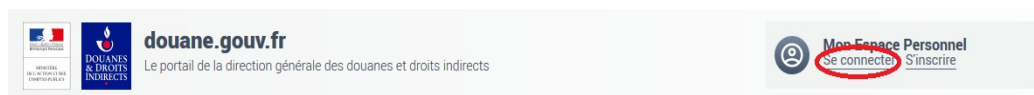
3*

1* - Vous pouvez choisir l'identifiant de votre choix (ni chiffre, ni caractère spécial)

2* - Règles pour créer un mot de passe valide : il doit être composé d'au moins 8 caractères, contenir des lettres minuscules, majuscules, de chiffres et de caractères spéciaux (le caractère « underscore » _ n'est pas considéré comme un caractère spécial).

3* - Un mail va être envoyé à l'adresse mail renseignée. Cliquez sur le lien dans ce mail pour activer votre compte.

3.2.2. Se connecter avec son identifiant et son mot de passe

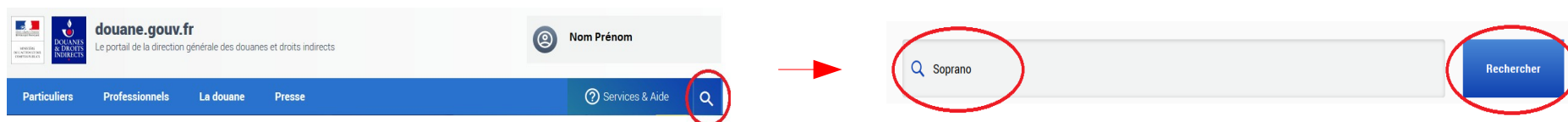


Indiquez votre identifiant, votre mot de passe et cliquez sur « Me connecter »

The image shows a login form titled 'SE CONNECTER'. At the top, it says 'Accueil - Authentification' and 'Veillez vous authentifier'. There are two input fields: 'Identifiant' and 'Mot de passe'. Below the fields is a link 'MOT DE PASSE OUBLIÉ ?' and a blue button labeled 'ME CONNECTER'.

3.2.3. Accéder au téléservice SOPRANO

3.2.3.1. Vous n'êtes pas habilité au téléservice SOPRANO



Dans la barre de recherche, tapez « **Soprano** » et cliquez sur « **Rechercher** »
Sous « Services en ligne », cliquez sur « Demande d'autorisation douanière et fiscale (SOPRANO) »

Résultats de votre recherche

72 Résultat(s) de recherche pour : « **soprano** »

→ [Demande d'autorisation douanière et fiscale \(SOPRANO\)](#)

→ [Demande d'autorisation douanière et fiscale \(SOPRANO-Accès simplifié\)](#)

Service en ligne

Demande d'autorisation douanière et fiscale (SOPRANO)



Mis à jour le 24/01/2020

<p>POUR QUI</p> <p>Professionnels ayant opté pour le statut « Opérateur Douane » (certification douane).</p>	<p>POUR QUOI</p> <p>Soumettre en ligne à la douane les demandes d'autorisation : OEA, RTC, Régime particulier, UT, DENAT, EORI, REX, Transit, TIR, eAPS, ...</p>	<p>Demander mon habilitation</p>
---	---	---

Cliquez sur « Demander mon habilitation », vous êtes alors redirigé vers le bas de la page

Modalités d'accès au service en ligne

À noter : pour un fonctionnement optimal du service en ligne, utiliser le navigateur Firefox version 17 et inférieures jusqu'à la version 3.5.3. (incompatibilité avérée de Chrome de Google et incohérence dans les formulaires pour Internet explorer 6 et 7 de Microsoft).

L'accès au service en ligne **Demande d'autorisation douanière et fiscale (SOPRANO)** nécessite :

- être titulaire d'un compte utilisateur valide sur le portail de la Douane

→ [Créer un compte](#)

- demande l'adhésion à la téléprocédure, en remplissant le formulaire

→ [Formulaire d'option au statut Opérateur Douane - PDF - 1 Ko](#)

- contacter le pôle d'action économique de votre région

→ [Les cellules de conseil aux entreprises](#)

Téléchargez et remplissez le formulaire en demandant l'habilitation au téléservice SOPRANO

Une fois le formulaire complété, cliquez sur le lien pour connaître les coordonnées du service auquel vous devrez envoyer votre demande

Professionnels, contactez votre cellule-conseil aux entreprises et le pôle d'action économique de votre région !

[ENGLISH VERSION](#)

Les cellules-conseil vous offrent un service global d'information

Depuis plusieurs années, la douane s'engage en faveur du développement à l'international des entreprises françaises. Ainsi, des cellules-conseil aux entreprises (CCE) sont à votre disposition au sein des pôles d'action économique des directions régionales des douanes et droits indirects.

Plus de 40 cellules-conseil sont implantées en Métropole et en Outre-mer pour être au plus près de chez vous.

Les CCE offrent un diagnostic et un suivi gratuit pour optimiser la gestion de vos activités douanières. L'objectif est de vous proposer les solutions les plus adaptées à votre secteur et à vos contraintes.

Selectionnez le département de votre entreprise pour connaître les coordonnées de votre cellule-conseil

choisir...

- 01 - Ain
- 02 - Aisne
- 03 - Allier
- 04 - Alpes-de-Haute-Provence
- 05 - Hautes-Alpes
- 06 - Alpes-Maritimes
- 07 - Ardèche
- 08 - Ardennes
- 09 - Ariège
- 10 - Aube
- 11 - Aude
- 12 - Aveyron
- 13 - Bouches-du-Rhône (cantons d'Alauch, Arles, Aubagne, Berre-l'Etang, Gardanne, Istres, La Ciotat, Marseilles 1 à 12, Martigues, Salon-de-Provence 2, Vitrolles)
- 13 - Bouches-du-Rhône (cantons d'Aix-en-Provence 1 et 2, Châteaurenard, Pélassanne, Salon-de-Provence 1, Trets)
- 14 - Calvados
- 15 - Cantal
- 16 - Charente
- 17 - Charente-Maritime
- 18 - Cher

Sélectionnez votre département et envoyez le formulaire à l'adresse mail correspondante

Une fois votre demande traitée par le service compétent, vous serez habilité au téléservice SOPRANO et pourrez vous connecter en appuyant sur « **Accéder au service en ligne** ».

The screenshot shows the homepage of douane.gouv.fr. At the top left, there are logos for the French Republic and the Directorate of Customs and Indirect Taxes. The main header includes the text 'douane.gouv.fr' and 'Le portail de la direction générale des douanes et droits indirects'. On the right, there is a user profile dropdown menu labeled 'Nom Prénom'. Below the header is a blue navigation bar with tabs for 'Particuliers', 'Professionnels', 'La douane', and 'Presse', along with a 'Services & Aide' link and a search icon. The breadcrumb trail reads 'Accueil > Tous les services en ligne & documentations > Demande d'autorisation douanière et fiscale (SOPRANO)'. The main content area is titled 'Service en ligne' and 'Demande d'autorisation douanière et fiscale (SOPRANO)'. It features two columns: 'POUR QUI' (Professionnels ayant opté pour le statut « Opérateur Douane ») and 'POUR QUOI' (Soumettre en ligne à la douane les demandes d'autorisation : OEA, RTC, Régime particulier, UT, DENAT, EORI, REX, Transit, TIR, eAPS, ...). A prominent blue button labeled 'Accéder au service en ligne' with an external link icon is circled in red. The page is dated 'Mis à jour le 24/01/2020'.

3.2.3.2. Vous êtes déjà habilité au téléservice SOPRANO

Une fois connecté, sélectionnez l'onglet déroulant sous votre compte utilisateur puis cliquez sur « **Mon tableau de bord** ».

The screenshot displays the homepage of the French Customs and Indirect Taxes Directorate (DGDD). On the left, the French Republic logo and the DGDD logo are visible. The main header features the text "douane.gouv.fr" and "Le portail de la direction générale des douanes et droits indirects". Below this is a navigation bar with tabs for "Particuliers", "Professionnels", "La douane", and "Presse". The main content area shows a "Messages & Alertes" section with a "Brexit" alert and a "Nomenclatures" alert. On the right, a user profile dropdown menu is open, showing options: "Me déconnecter", "Mon tableau de bord" (highlighted with a red box), "Mes données personnelles", "Mes préférences", and "Mes habilitations & droits".

3.3. Le tableau de bord

Le tableau de bord présente la liste des services en ligne auxquels votre compte certifié vous donne accès. Sélectionnez « **Demande d'autorisation douanière et fiscale (SOPRANO)** ».

The screenshot shows the homepage of douane.gouv.fr. At the top left are the logos for the French Republic and the Customs & Indirect Taxes Directorate. The main navigation bar includes 'Particuliers', 'Professionnels', 'La douane', and 'Presse'. Below this is a secondary navigation bar with 'Accueil • Mon espace personnel' and a 'Mode compact' button. The main content area is titled 'VOS SERVICES EN LIGNE présentés selon votre fréquence d'utilisation' and features a legend for service status: green checkmark for 'Service opérationnel', blue 'i' for 'Message informatif', yellow triangle for 'Incident à portée limitée', and red exclamation mark for 'Incident majeur'. Four service cards are displayed. The first card, 'Demande d'autorisation douanière et fiscale (SOPRANO)', is highlighted with a red border and has a green checkmark icon. The other three cards are 'Correspondant Entreprise (Admin ProDouane)', 'Traitement et Suivi de l'Assistance en Réseau (Archive TSAR) (à)', and 'Déclaration de capitaux (DALIA)', all with green checkmarks. Each card includes a brief description and a link for 'Information sur le service'.

3.4. Page d'accueil du téléservice SOPRANO

Vous arrivez sur la page d'accueil du téléservice SOPRANO. Différents volets apparaissent suivant le compte certifié que vous détenez. Pour accéder au téléservice SOPRANO/REX, sélectionnez « **Origine – Entrer dans le domaine d'activité** ».



POUR COMMENCER, CHOISISSEZ VOTRE DOMAINE D'ACTIVITÉ

Origine

→ Entrer dans le domaine d'activité ▼

Dédouanement

→ Entrer dans le domaine d'activité ▼

3.5. La page d'accueil de SOPRANO/REX

Cette page constitue l'accueil de SOPRANO/REX. Vous pouvez y retrouver :

- vos demandes d'enregistrement REX en cours de traitement, classées par date de dernière mise à jour (vous pouvez accéder en un clic à chacune de ces demandes) ;
- vos brouillons ;
- vos enregistrements ;
- vos demandes rejetées.

The screenshot displays the SOPRANO/REX interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'DOUANES & DROITS INDIRECTS' and 'SOPRANO' on the left. The main header includes 'Origine' with a dropdown menu for 'Changer de domaine d'activité', a search bar for 'Rechercher une demande ou une autorisation', and a 'Recherche avancée' button. On the right, there is a user profile icon and a 'Me déconnecter' link.

The left sidebar contains five menu items: 'DÉPOSER UNE DEMANDE', 'MES DEMANDES EN COURS', 'MES BROUILLONS', 'MES AUTORISATIONS', and 'MES DEMANDES REJETÉES'. The 'MES DEMANDES EN COURS' item is currently selected.

The main content area is titled 'Mes Demandes en cours' and shows '0 demande en cours'. Below this, there is a filter button 'Filtrer les demandes' and a dropdown menu set to 'Tous les statuts'. A table header is visible with columns: 'N° demande', 'Affectée à', 'Type', 'Déposée le', 'Dernière mise à jour', 'Statut', and 'Temps restant'. Below the table, the text 'La liste est vide' is displayed.

4. L'UTILISATION DU TÉLÉSERVICE SOPRANO/REX

- L'accès au formulaire dématérialisé de dépôt d'une nouvelle demande (étape 5 de ce pas-à-pas) se fait par un clic sur l'onglet « **Déposer une demande** ».
- L'accès aux autres fonctionnalités est détaillé ci-après.

The screenshot displays the SOPRANO web interface. The top navigation bar is dark blue and contains the logo for 'DOUANES & DROITS INDIRECTS' and 'SOPRANO' (Gestion des demandes d'autorisations douanières). A search bar is present with the text 'Rechercher une demande ou une autorisation' and a magnifying glass icon. To the right of the search bar is a 'Me déconnecter' button. Below the navigation bar is a sidebar with five menu items: 'DÉPOSER UNE DEMANDE', 'MES DEMANDES EN COURS', 'MES BROUILLONS', 'MES AUTORISATIONS', and 'MES DEMANDES REJETÉES'. The main content area is titled 'Mes Demandes en cours' and shows '0 demande en cours'. Below this is a filter button labeled 'Filtrer les demandes' with a dropdown menu currently set to 'Tous les statuts'. A table header is visible with columns: 'N° demande', 'Affectée à', 'Type', 'Déposée le', 'Dernière mise à jour', 'Statut', and 'Temps restant'. Below the table header, the text 'La liste est vide' is displayed.


5. LE DÉPÔT D'UNE DEMANDE REX

À noter : un service douanier a la possibilité de déposer une demande pour le compte d'un opérateur qui ne serait pas en mesure de le faire lui-même. Cette procédure **doit rester exceptionnelle** et se fonder sur un formulaire de demande papier (modèle annexe 22-06 *bis* du règlement d'exécution (UE) n°2015/2447 du 24 novembre 2015 (REC) complété et signé par l'opérateur.

5.1. Dépôt d'une demande REX



The screenshot shows the SOPRANO web interface. At the top left is the logo for 'DOUANES & DROITS INDIRECTS' and the text 'SOPRANO Gestion des demandes d'autorisations douanières'. Below this is a navigation menu with five items: 'DÉPOSER UNE DEMANDE' (highlighted with a red box), 'MES DEMANDES EN COURS', 'MES BROUILLONS', 'MES AUTORISATIONS', and 'MES DEMANDES REJETÉES'. To the right of the menu is a section titled 'LISTE DES FORMULAIRES' with a list item 'Délivrance du numéro d'exportateur enregistré'.

 **Attention** : si vous possédez déjà un numéro REX en cours de validité ou avez déjà déposé une demande, le dépôt d'une nouvelle demande ne sera pas accepté par le téléservice (un message d'erreur apparaîtra au moment de valider le formulaire).

5.2. Le formulaire de demande REX

 Tous les champs marqués d'un astérisque rouge (*) sont obligatoires.



The screenshot shows the SOPRANO web application interface. The header includes the logo for 'DOUANES & DROITS INDIRECTS', the title 'SOPRANO', and navigation options like 'Origine' and 'Changer de domaine d'activité'. A search bar is present with the text 'Rechercher une demande ou une autorisation'. A user profile icon and 'Me déconnecter' link are also visible.

The main content area is titled 'Demande du numéro d'exportateur enregistré' and shows a form for 'Demande n° FR-REX-2022-'. The form is divided into three steps: '1 Saisie de la demande', '2 Récapitulatif', and '3 Transmission à l'administration'. A warning message states: 'Les champs précédés d'un astérisque rouge * sont obligatoires. Un brouillon de cette demande a été enregistré sous la référence FR-REX-2022-0000185.'

The main text of the form reads: 'Vous vous apprêtez à solliciter la délivrance d'un numéro d'exportateur enregistré afin d'émettre des attestations/déclarations d'origine dans le cadre des relations préférentielles qui le permettent. Au terme de cette demande, vous vous engagez notamment à n'établir des attestations/déclarations d'origine que pour des marchandises admissibles au bénéfice du régime préférentiel et respectant les règles d'origine prescrites dans la relation préférentielle concernée. De même, vous vous engagez sur l'exactitude des informations renseignées. Si vous souhaitez bénéficier d'informations relatives aux règles d'origine, ainsi qu'aux obligations qui seront les vôtres en tant qu'exportateur enregistré, nous vous invitons :'

- à consulter les pages consacrées à l'origine préférentielle sur le site internet de la Douane : <https://www.douane.gouv.fr/fiche/origine-preferentielle-dune-marchandise>
- à vous rapprocher de la cellule conseil aux entreprises du Pôle d'action économique (PAE) de la Direction régionale des douanes dont dépend votre activité (une liste de ces cellules et de leurs coordonnées est disponible sur le site internet de la douane rubrique « professionnel » > « déclaration en douane » > « fondamentaux » : <https://www.douane.gouv.fr/articles/a11053-les-cellules-conseil-aux-entreprises>

Below this text is a section titled '1. Désignation du service compétent pour traiter votre demande'. It contains the instruction: 'Sélectionnez le bureau de douane principal dans le ressort duquel se situe votre établissement qui détient les justificatifs de l'origine. Dans le cas où le mauvais service est désigné, celui-ci réaffectera votre demande au service compétent et vous en serez averti.' There is a dropdown menu for '* Service compétent' with the text 'Choisir le service compétent' and a link: 'Cliquez ici pour ouvrir la carte interactive des services de la douane française'.

At the bottom of the form are three buttons: 'Abandonner ma demande', 'Reprendre ma saisie plus tard', and 'Valider et passer à l'étape suivante'.

Lorsque que vous sélectionnez « Déposer une demande », la page du formulaire de saisie de la demande apparaît. Un message d'avertissement rappelle qu'en sollicitant un numéro REX, vous vous engagez à n'émettre des preuves d'origine que pour des marchandises effectivement originaires au sens du cadre préférentiel en question. En cas de besoin, il est possible de vous rapprocher de la cellule conseil aux entreprises dont vous dépendez.

5.2.1. Le formulaire de demande REX – rubrique n°1

1. Désignation du service compétent pour traiter votre demande

Sélectionnez le bureau de douane principal dans le ressort duquel se situe votre établissement qui détient les justificatifs de l'origine.
Dans le cas où le mauvais service est désigné, celui-ci réaffectera votre demande au service compétent et vous en serez averti.

* **Service compétent**

Choisir le service compétent

[Cliquez ici pour ouvrir la carte interactive des services de la douane française](#)

Vous devez sélectionner le bureau de douane compétent. Le bureau de douane compétent pour traiter votre demande dépend du lieu de détention des justificatifs de l'origine. Sélectionnez le bureau de douane principal dans le ressort duquel se situe votre établissement détenteur de ces justificatifs (il ne s'agit pas forcément du bureau de douane par lequel s'effectuent vos exportations).

En cas d'erreur, le service désigné pourra réaffecter le dossier au service compétent.

5.2.2. Le formulaire de demande REX – rubrique n°2

2. Informations sur l'exportateur

* Numéro EORI

* Raison sociale

* Numéro et voie

* Code postal

* Ville

* Pays

* Téléphone

Si une donnée ci-dessus n'est pas remplie automatiquement, merci de la compléter, le cas échéant en y saisissant la valeur « N.A ».

* Courriel

Fax


* Activité principale Production Commercialisation

La deuxième rubrique du formulaire de demande d'enregistrement REX concerne le demandeur. Le demandeur d'un enregistrement REX deviendra *ipso facto* son titulaire.

L'essentiel de cette rubrique se remplit automatiquement à partir des données renseignées sur le compte douane.gouv de l'utilisateur (n° EORI, raison sociale et adresse).

Le demandeur doit ici renseigner un numéro de téléphone ainsi qu'une adresse électronique valides. Ces éléments pourront être utilisés au cours du traitement de la demande d'enregistrement ou une fois le numéro REX délivré. **Attention, l'adresse électronique fournie sera également celle sur laquelle seront notifiés les messages automatiques liés au changement de statut de votre demande.**

Il convient enfin d'indiquer si l'activité principale relève de la production ou de la commercialisation de marchandises.

 S'agissant des **représentants en douane**, il vous incombe de sélectionner via l'onglet déroulant de la ligne « **Raison sociale** » l'opérateur que vous représentez dans le cadre de la demande d'enregistrement REX. Les données de cet opérateur seront alors reportées automatiquement comme exposé ci-dessus. Les informations concernant le représentant en douane sont à renseigner dans la rubrique suivante.

2. Informations sur l'exportateur

 Veuillez sélectionner dans la liste ci-dessous l'opérateur que vous représentez dans le cadre de cette demande :

* **Raison sociale**



* **Numéro EORI**

* **Numéro et voie**

Numéro et voie

* **Code postal**

Code postal

5.2.3. Le formulaire de demande REX – rubrique n°3

Cette rubrique concerne uniquement l'hypothèse où la demande d'enregistrement REX est déposée par un représentant en douane. Dans ce cas, il implique de renseigner les coordonnées du représentant qui agit pour le compte du titulaire.

3. Représentant

Numéro EORI	<input type="text" value="Numéro EORI"/>
Raison sociale	<input type="text" value="Raison sociale"/>
Numéro et voie	<input type="text" value="Numéro et voie"/>
Code postal	<input type="text" value="Code postal"/>
Ville	<input type="text" value="Ville"/>
Pays	<input type="text" value="Rechercher un pays"/>
Téléphone	<input type="text" value="Téléphone"/>
Si une donnée ci-dessus n'est pas remplie automatiquement, merci de la compléter, le cas échéant en y saisissant la valeur « N.A ».	
Courriel	<input type="text" value="Courriel"/>
Fax	<input type="text" value="Fax"/>

5.2.4. Le formulaire de demande REX – rubrique n°4

4. Contacts

Veillez ajouter au moins un contact. Vous pouvez ajouter jusqu'à 9 contacts.
Merci de saisir « n.a » lorsqu'une donnée n'est pas disponible.

* Nom et Prénom	* Numéro et voie	* Code postal	* Ville	* Pays	* Téléphone	* Courriel	Fax	
<input type="text" value="Nom et Prénom"/>	<input type="text" value="Numéro et voie"/>	<input type="text" value="Code postal"/>	<input type="text" value="Ville"/>	<input type="text" value="Rechercher un"/>	<input type="text" value="Téléphone"/>	<input type="text" value="Courriel"/>	<input type="text" value="Fax"/>	
<input type="button" value="Ajouter une ligne +"/>								

Cette rubrique concerne la personne de contact responsable de la demande déposée. Cette personne pourra être amenée à être contactée par les services informatiques ou d'instruction en cas de problèmes techniques ou de demandes d'informations complémentaires nécessaires à l'instruction du dossier.

Tous les champs doivent être servis (à l'exception du Fax). Pensez à vérifier l'adresse électronique et le numéro de téléphone. Ces données pourront être utilisées au cours du traitement de la demande ou une fois le numéro REX délivré.

Il vous est possible de renseigner plusieurs personnes de contact. Pour ce faire, sélectionnez « **Ajouter une ligne +** » et remplissez chacune des données. Pour supprimer une ligne, sélectionnez **l'icône corbeille**.


4. Contacts

Veillez ajouter au moins un contact. Vous pouvez ajouter jusqu'à 9 contacts.
Merci de saisir « n.a » lorsqu'une donnée n'est pas disponible.

* Nom et Prénom	* Numéro et voie	* Code postal	* Ville	* Pays	* Téléphone	* Courriel	Fax	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="Fax"/>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="Fax"/>	
<input type="button" value="Ajouter une ligne +"/>								

5.2.5. Le formulaire de demande REX – rubrique n°5

Cette case permet d'indiquer pour quelles marchandises vous émettrez des preuves d'origine.

 La liste des marchandises n'a qu'une **valeur indicative**.

5. Marchandises admissibles au bénéfice du régime préférentiel

Veillez fournir la position tarifaire dans le Système Harmonisé et une description indicative des marchandises pour lesquelles vous émettrez des preuves d'origine. Vous pouvez saisir directement le code sur 4 chiffres d'une position tarifaire, ou la description de marchandise associée. Des propositions correspondantes vous seront faites au fur et à mesure de votre saisie.

A noter :

- Cette rubrique n'a qu'une valeur indicative.
- Si vous exportez des produits multiples, vous pouvez indiquer les positions tarifaires les plus représentatives de vos flux.
- Si vous souhaitez indiquer plusieurs positions tarifaires incluses dans le même chapitre, vous avez la possibilité de renseigner le numéro de chapitre suivi de « 00 » (exemple : renseignez la position tarifaire « 0200 » pour indiquer toutes les positions tarifaires du chapitre 2). Attention : dans ce cas, n'ajoutez dans le tableau aucune autre position tarifaire relevant du même chapitre (par exemple, si vous indiquez la position tarifaire « 0200 », vous ne pouvez pas indiquer d'autre position tarifaire « 0201 », « 0202 », etc.).
- Vous pouvez ajouter jusqu'à 99 positions tarifaires.

* Marchandises ajoutées

* Position tarifaire

Chapitre

Description indicative de vos marchandises admissibles au bénéfice du régime préférentiel

Chapitre

Description indicative de vos marchandises admissibles au bénéfice c



Ajouter une ligne +


* Marchandises ajoutées

* Position tarifaire	Chapitre	Description indicative de vos marchandises admissibles au bénéfice du régime préférentiel
3923 - Articles de transport ou d'emballage, en .. x	39 - MATIÈRES PLASTIQ	Bouchon plastique
4202 - Malles, valises et mallettes, y.c. les mallet... x	42 - OUVRAGES EN CUIF	Sac à main cuir
9503 - Tricycles, trottinettes, autos à pédales et j... x	95 - JOUETS, JEUX, ARTI	Peluche rembourrée

Ajouter une ligne +

- Dans la **colonne de gauche**, indiquez la **position tarifaire** (ou nomenclature douanière, SH4) de votre marchandise. Une aide à la saisie est configurée. Vous devez saisir au minimum deux caractères. Le moteur de recherche vous donne ensuite les positions tarifaires existantes et préremplies.
- Dans la **colonne de droite**, décrivez de manière sommaire la marchandise concernée.

En sélectionnant « **Ajouter une ligne +** », vous pouvez ajouter autant de positions tarifaires que de marchandises que vous souhaitez couvrir dans votre demande d'enregistrement REX. Il vous est également possible de supprimer ces lignes en sélectionnant la croix ou l'icône corbeille.

 Vous pouvez indiquer un chapitre entier de la nomenclature tarifaire. Dans ce cas, il n'est pas possible d'indiquer des positions tarifaires relevant de ce chapitre.

5.2.6. Le formulaire de demande REX – rubrique n°6

6. Relation(s) préférentielle(s)

Ces relations préférentielles sont définies par les accords de libre-échange conclus entre l'Union européenne et les pays signataires. Seules certaines de ces relations permettent la mise en œuvre du statut d'Exportateur Enregistré (EE ou REX pour Registered EXporter).

Pour plus d'informations concernant ces relations préférentielles, vous pouvez consulter la page

<https://www.douane.gouv.fr/fiche/liste-des-accords-et-preferences-unilaterales-de-lunion-europeenne>

*** Indiquer la(les) relation(s) préférentielle(s) pour laquelle (lesquelles) vous souhaitez émettre des attestations/déclarations d'origine**

UE-UK
UE-JP

Veuillez indiquer le code pays à deux caractères en vous référant à la norme ISO 3166.

Par exemple, pour le Canada, merci d'indiquer CA ; pour le Japon, JP. Pour plus d'informations : <https://www.iso.org/fr/iso-3166-country-codes.html>

Pour le cumul bilatéral dans le cadre du SPG, vous pouvez indiquer, au choix, SPG ou le code ISO du pays concerné.

Pour les groupes de pays, vous pouvez indiquer, au choix, l'acronyme en français du groupe de pays ou le code ISO du pays concerné. Exemple si vous exportez vers Madagascar : AfoA ou MG.

Ce champ est destiné à renseigner le(s) cadre(s) préférentiel(s) que vous sollicitez et au sein duquel le système REX est prévu. Ce cadre préférentiel fait donc référence à l'accord de libre échange ou de partenariat économique conclu entre l'Union européenne et ses partenaires économiques. Afin de connaître ce cadre préférentiel et de s'assurer qu'il prévoit l'utilisation du système REX, nous vous invitons à consulter notre page : <https://www.douane.gouv.fr/fiche/liste-des-accords-et-preferences-unilaterales-de-lunion-europeenne>.

Le numéro REX obtenu pourra être utilisé pour tous les cadres préférentiels dans lequel le système REX est prévu.

5.2.7. Le formulaire de demande REX – rubrique n°7

7. Mentions et engagements

Par la présente, le soussigné :

- Déclare que les informations ci-dessus sont exactes ;
- Certifie qu'aucun enregistrement précédent n'a été révoqué : à l'inverse, certifie qu'il a été remédié à la situation qui a conduit à toute éventuelle révocation ;
- S'engage à n'établir d'attestations/déclarations d'origine que pour les marchandises admissibles au bénéfice du régime préférentiel et respectant les règles d'origine prescrites pour ces marchandises dans la relation préférentielle concernée ;
- S'engage à tenir des états comptables appropriés pour la production/fourniture des marchandises admissibles au bénéfice du régime préférentiel et à les conserver pendant une durée minimale de trois ans à compter de la fin de l'année civile au cours de laquelle l'attestation/déclaration d'origine a été établie ;
- S'engage à informer immédiatement les autorités compétentes des modifications qui sont apportées au fur et à mesure à ses données d'enregistrement depuis qu'il a obtenu le numéro d'exportateur enregistré ;
- S'engage à coopérer avec les autorités compétentes ;
- S'engage à accepter tout contrôle portant sur l'exactitude des attestations/déclarations d'origine délivrées par ses soins, y compris la vérification de sa comptabilité et des visites dans ses locaux d'agents mandatés par la Commission européenne ou par les autorités des États membres ;
- S'engage à demander sa radiation du système s'il venait à ne plus satisfaire aux conditions d'application du système des exportateurs enregistrés ;
- S'engage à demander sa radiation du système s'il n'avait plus l'intention d'utiliser le système des exportateurs enregistrés.

* Je m'engage à souscrire

* Nom et prénom de la personne qui s'engage

* Fonction au sein de l'établissement
demandeur de la personne qui s'engage


* Lieu d'engagement

Ce message d'information reprend la liste des engagements que vous acceptez de respecter. Afin de déposer votre demande, cochez la case « Je m'engage à souscrire » et remplissez les cases « Nom », « Fonction » et « Lieu ».

Le soussigné déclare par la présente être informé que les renseignements fournis dans la présente déclaration peuvent être divulgués au public par l'intermédiaire du site internet public de la Commission européenne.

Il consent à la publication des informations en question sur le site internet public. Le soussigné peut retirer l'autorisation de publication de ces informations sur le site internet public en envoyant une demande à cet effet aux autorités compétentes chargées de l'enregistrement. A minima, les informations suivantes figureront sur ce site internet : numéro EORI, numéro REX, date de début de validité de l'enregistrement et, le cas échéant, date de révocation.

* **Consentement à la publication des données** Oui Non

 Il est possible de refuser la publication des données : cela n'a pas d'impact sur la délivrance du numéro d'exportateur enregistré. En cas de refus de la publication des données, seuls les numéros EORI et d'exportateur enregistré, la date à partir de laquelle il est valable et, le cas échéant, la date de sa révocation seront mis à la disposition du public par la Commission européenne.

* **Nom et prénom du signataire habilité**

* **Fonction au sein de l'établissement demandeur du signataire habilité**

* **Lieu**

Ce message d'information détaille les conséquences de la publication des données. Il vous est tout à fait possible de refuser la publication des données, cela n'aura aucun impact sur l'octroi de votre numéro REX. En effet, en cas de refus de la publication des données, seuls le numéro REX, la date à partir de laquelle il est valable et, le cas échéant, la date de sa révocation seront mis à la disposition du public par la Commission européenne.

5.2.8. Le formulaire de demande REX – gestion des documents

Il vous est possible de joindre, à l'appui de votre demande, des documents à l'aide du gestionnaire de document. Pour cela, sélectionnez l'onglet « **Gérer les documents de la demande** ».

The screenshot shows the SOPRANO web interface. The header includes the logo for 'DOUANES & DROITS INDIRECTS' and 'SOPRANO' with the subtitle 'Gestion des demandes d'autorisations douanières'. A navigation menu on the left contains 'DÉPOSER UNE DEMANDE', 'MES DEMANDES EN COURS', and 'MES BROUILLONS'. The main content area is titled 'Demande du numéro d'exportateur enregistré' and features a search bar with the text 'Rechercher une demande ou une autorisation' and a magnifying glass icon. A 'Recherche avancée' link is also present. A red box highlights the button 'Gérer les documents de la demande'. Below the title, there are three steps: '1 Saisie de la demande', '2 Récapitulatif', and '3 Transmission à l'administration'. A note states: 'Les champs précédés d'un astérisque rouge * sont obligatoires. Un brouillon de cette demande a été enregistré sous la référence FR-REX-2022-0000185.'

Gestion des pièces justificatives de la demande

Documents joints à la demande

Nom du document	Fichier	Date d'ajout	Ajouté par	Actions
La liste est vide				

Ajouter un document à la demande

* Choisir un document

Aucun fichier sélectionné.

* Nom du document

- Une fois le gestionnaire de documents ouvert, sélectionnez l'onglet « **Parcourir** » pour rechercher et sélectionner sur votre espace de stockage le document que vous souhaitez joindre.
- Ensuite, nommez votre document.
- Enfin, cliquez sur « **Ajouter** ». Votre document s'ajoute à la liste des documents joints à la demande située dans la rubrique au-dessus.

5.2.9. Le formulaire de demande REX – Validation de la demande

Abandonner ma demande

1*

Reprendre ma saisie plus tard

2*

Valider et passer à l'étape suivante

3*

Une fois votre demande remplie, vous avez la possibilité :

- **1*** - d'abandonner votre demande, votre projet de demande est alors abandonné, l'intégralité des éléments renseignés est supprimée ;
- **2*** - de reprendre votre saisie plus tard, votre projet est alors sauvegardé à l'état de brouillon, vous pourrez la retrouver à partir de l'écran d'accueil via l'onglet « Mes brouillons » ;
- **3*** - de valider et passer à l'étape suivante.

2. Informations sur l'exportateur

* Numéro EORI

* Raison sociale

* Numéro et voie

* Code postal

* Ville

* Pays

FR - France

* Téléphone

Téléphone

N'est pas renseigné

Si une donnée ci-dessus n'est pas remplie automatiquement, merci de la compléter, le cas échéant en y saisissant la valeur « N.A ».

* Courriel

Courriel

N'est pas renseigné

Fax

Fax

* Activité principale

Production Commercialisation

N'est pas renseigné



Lorsqu'une rubrique obligatoire, marquée d'un astérisque, n'est pas renseignée, votre formulaire ne pourra pas être validé. Les données à remplir vous seront automatiquement indiquées.

Lorsque le formulaire est correctement rempli, une **page récapitulative** s'ouvre.

Demande du numéro d'exportateur enregistré

Demande n° FR-REX-2022-



1 Saisie de la demande

2 Récapitulatif

3 Transmission à l'administration

1. Désignation du service compétent pour traiter votre demande

Service compétent :

2. Informations sur l'exportateur

Il vous revient de vérifier les données renseignées puis de **soumettre votre demande**. Vous avez également la **possibilité de modifier votre formulaire** en sélectionnant « **Retour** ».

[Retour](#)


[Soumettre ma demande](#)

Si le récapitulatif vous convient, en cliquant sur « **Soumettre ma demande** », votre demande est validée et passe du statut de brouillon au statut « **en étude** ». Un numéro est attribué à votre demande.

La page suivante s'affiche :

Demande du numéro d'exportateur enregistré

Demande n° FR-REX-2022-

 Votre demande a été transmise à l'administration, sous la référence FR-REX-2022- Vous la retrouverez sous cette référence dans votre espace « Mes demandes en cours ».

1 Saisie de la demande

2 Récapitulatif

3 Transmission à l'administration

 **SOPRANO**
Gestion des demandes d'autorisations douanières

 DÉPOSER UNE DEMANDE

 **MES DEMANDES EN COURS**

 MES BROUILLONS

 MES AUTORISATIONS

 MES DEMANDES REJETÉES

Vous pouvez alors réaliser son suivi via l'onglet « **Mes demandes en cours** ».

Mes Demandes en cours

1 demande en cours

Filter les demandes

N° demande	Affectée à	Type	Déposée le	Dernière mise à jour	Statut	Temps restant
FR-REX-2022- <input type="text"/>	<input type="text"/>	REX	05/07/2022	05/07/2022	En étude	

1

Lorsque votre dossier est déposé, un **courriel automatique de confirmation** est envoyé à l'adresse électronique renseignée dans le champ « courriel » de la rubrique n°2 – informations sur l'exportateur.

6. RECEVABILITÉ ET INSTRUCTION

Une fois « **En étude** » dans l'onglet « **Mes demandes en cours** », le dossier est en phase de recevabilité et d'instruction. Une action du service douanier est nécessaire afin d'octroyer le numéro REX. Le service douanier va vérifier la cohérence des données inscrites dans le formulaire.

Mes Demandes en cours

1 demande en cours

Filter les demandes

Tous les statuts

N° demande	Affectée à	Type	Déposée le	Dernière mise à jour	Statut	Temps restant
FR-REX-2022- <input type="text"/>	<input type="text"/>	REX	05/07/2022	05/07/2022	En étude	

1

En ouvrant le dossier, vous pouvez constater la transmission de votre demande d'enregistrement au bureau instructeur :

Demande FR-REX-2022-

Déposée le 05/07/2022 - Dernière modification le 05/07/2022

En étude, affectée à



Dépôt de la demande

Validation de la demande

Prise de décision

À ce stade, il vous est **possible de réaliser plusieurs actions (cf. infra)** :

- **laisser un commentaire** au service via le « Fil de discussion » ;

- **répondre à une demande d'information complémentaire** formulée par le service douanier ;

- **dupliquer** votre demande ;

- **abandonner** votre demande.

Dupliquer x

Abandonner la demande

↑ Autres actions

Demande FR-REX-2022

Déposée le 05/07/2022 - Dernière modification le 05/07/2022
En étude, affectée à

✓ Dépôt de la demande

Validation de la demande

Prise de décision

Historique de la demande

Masquer l'historique

Date	Événement	Service / Opérateur	Acteur	Commentaire
05/07/2022 - 10:37:20	Demande déposée auprès du service de recevabilité	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

1. Désignation du service compétent pour traiter votre demande

Service compétent :

2. Informations sur l'exportateur

Numéro EORI :

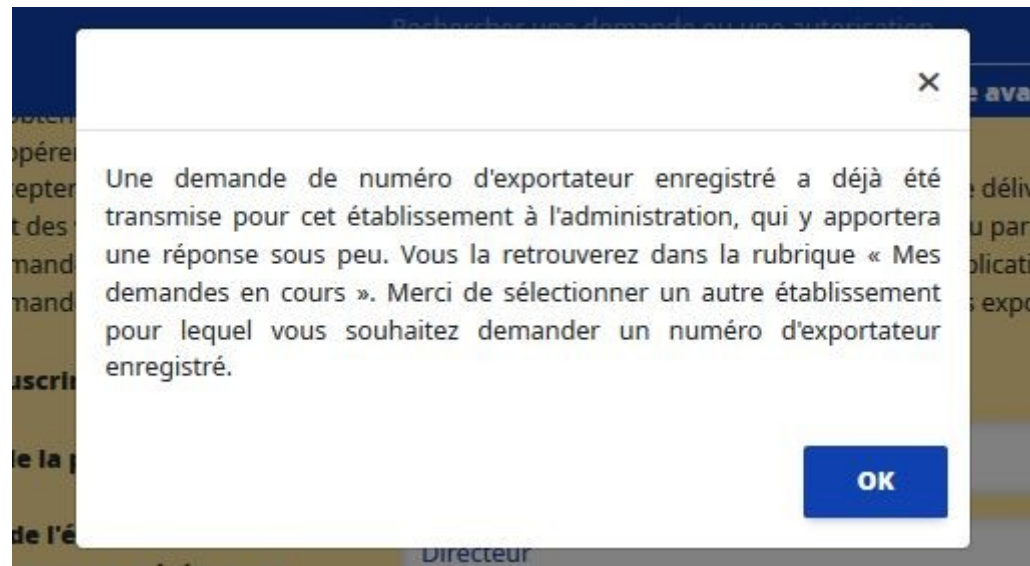
Raison sociale :

Fil de discussion

Votre message



Une fois votre demande validée au statut « en étude », et sauf représentant en douane, il ne vous est plus possible de déposer une nouvelle demande d'enregistrement



6.1. Le fil de discussion

- Laisser un **commentaire dans le fil de discussion** vous permet d'adresser un commentaire au service en charge du traitement de la demande
- Le fil de discussion peut être utilisé **à tous les stades** de la vie d'une autorisation.

Demande FR-REX-2022-

Déposée le 05/07/2022 - Dernière modification le 05/07/2022
En étude, affectée à

✓ Dépôt de la demande Validation de la demande Prise de décision

Historique de la demande Masquer l'historique

Date	Événement	Service / Opérateur	Acteur	Commentaire
05/07/2022 - 10:37:20	Demande déposée auprès du service de recevabilité	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

1. Désignation du service compétent pour traiter votre demande

Service compétent :

2. Informations sur l'exportateur

Numéro EORI :

Raison sociale :

Fil de discussion (05/07/2022)

Bonjour, pourriez-vous m'indiquer le délai de traitement de ma demande d'enregistrement ? 10:39

Votre message

6.2. Répondre à une demande d'information complémentaire

Le service en charge du traitement de votre demande peut relever une incohérence ou souhaiter obtenir des informations complémentaires. Il réalise alors une demande d'information complémentaire.



Plusieurs points d'attention

- 1/ Des informations complémentaires peuvent être demandées à plusieurs reprises ;
- 2/ Vous disposez du **délaï de 30 jours pour répondre**. En l'absence de réponse dans ce délai, la demande est automatiquement rejetée par SOPRANO (SOPRANO calcule automatiquement ce délai et vous l'indique).

Vous recevez le courriel automatique suivant :

Objet : SOPRANO-REX Demande incomplète : « vous avez déposé la demande de numéro REX FR-REX-AAAA-XXXXX. Cette dernière a été considérée comme incomplète. Veuillez vous rendre sur le portail SOPRANO afin de consulter votre demande et compléter les éléments nécessaires. Sans action de votre part avant un délai de 30 jours, cette demande sera automatiquement rejetée. Vous devrez alors soumettre une nouvelle demande ».

Pour compléter votre demande, rendez-vous sur la page d'accueil de SOPRANO/REX et sélectionnez l'onglet « **Mes demandes en cours** ». Celle-ci apparaît alors au statut « **Incomplète** » :

Mes Demandes en cours
1 demande en cours

Filtrer les demandes

N° demande	Affectée à	Type	Déposée le	Dernière mise à jour	Statut	Temps restant
FR-REX-2022- <input type="text"/>	<input type="text"/>	REX	05/07/2022	05/07/2022	Incomplète	1 jours

1

En cliquant sur le dossier, vous pouvez visualiser les informations complémentaires demandées par le service. Celles-ci figurent à la fois dans le **fil de discussion** et l'**historique*** de la demande. Pour y répondre, cliquez sur l'action « **Compléter la demande** ».

Demande FR-REX-2022-

Déposée le 05/07/2022 - Dernière modification le 05/07/2022
Incomplète, affectée à

⚠ Temps restant 1 jour

✓ **Dépôt de la demande** **Validation de la demande** **Prise de décision**

Historique de la demande Masquer l'historique 🗄

Date	Événement	Service / Opérateur	Acteur	Commentaire
05/07/2022 - 12:23:48	Informations complémentaires sollicitées au demandeur	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Bonjour, Quelle heure est-il ? Merci
05/07/2022 - 11:29:01	Demande déposée auprès du service de recevabilité	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
05/07/2022 - 10:58:35	Création de la demande à partir d'un duplicata	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Demande créée à partir d'un duplicata de la demande FR-REX-2022- <input type="text"/>

Délais de traitement de la demande Voir les délais ⌘

Fil de discussion

05/07/2022

Informations complémentaires sollicitées au demandeur

Bonjour,
Quelle heure est-il ?
Merci

12:23

Votre message

Compléter la demande

*L'historique est la rubrique qui permet de retracer la « vie » du dossier.

Tous les événements de la vie de la demande y sont repris (réaffectation, demande d'information complémentaire, modification, octroi, etc.).

En sélectionnant « **Compléter la demande** », le message d'information suivant apparaît :



Vous allez compléter votre demande afin d'apporter les informations attendues de l'administration.

Voulez-vous continuer ?

Remarque importante : si vous souhaitez uniquement apporter des informations complémentaires à l'administration sans rien changer au contenu de votre demande, veuillez passer les écrans du formulaire de la demande et saisir en haut de l'écran de récapitulatif les informations pour répondre à l'administration.

Non

Oui

En cliquant sur « **Oui** », vous arrivez sur le formulaire de la demande, modifiable. Il vous est possible de modifier les données du formulaire ainsi que les pièces jointes, de la même manière que pour le dépôt d'une demande initiale.

Demande du numéro d'exportateur enregistré

Demande n° FR-REX-2022-



1 Saisie de la demande

2 Récapitulatif

Les champs précédés d'un astérisque rouge * sont obligatoires.

Un brouillon de cette demande a été enregistré sous la référence FR-REX-2022-

Vous vous apprêtez à solliciter la délivrance d'un numéro d'exportateur enregistré afin d'émettre des attestations/déclarations d'origine dans le cadre des relations préférentielles qui le permettent. Au terme de cette demande, vous vous engagerez notamment à n'établir des attestations/déclarations d'origine que pour des marchandises admissibles au bénéfice du régime préférentiel et respectant les règles d'origine prescrites dans la relation préférentielle concernée. De même, vous vous engagerez sur l'exactitude des informations renseignées. Si vous souhaitez bénéficier d'informations relatives aux règles d'origine, ainsi qu'aux obligations qui seront les vôtres en tant qu'exportateur enregistré, nous vous invitons :

- à consulter les pages consacrées à l'origine préférentielle sur le site internet de la Douane : <https://www.douane.gouv.fr/fiche/origine-preferentielle-dune-marchandise>
- à vous rapprocher de la cellule conseil aux entreprises du Pôle d'action économique (PAE) de la Direction régionale des douanes dont dépend votre activité (une liste de ces cellules et de leurs coordonnées est disponible sur le site internet de la douane rubrique « professionnel » > « déclaration en douane » > « fondamentaux » : <https://www.douane.gouv.fr/articles/a11053-les-cellules-conseil-aux-entreprises>

1. Désignation du service compétent pour traiter votre demande

Une fois vos éléments modifiés, ou dans l'hypothèse où aucun élément n'est à modifier au sein du formulaire, cliquez sur « **Valider et passer à l'étape suivante** ».

Retour

Valider et passer à l'étape suivante

Vous arrivez alors sur la page récapitulative de votre demande. Ici, il est nécessaire de remplir la case « **Compléments apportés à la demande** » afin de préciser au service en charge du traitement de votre demande les données qui ont été modifiées. Cette case est obligatoire, vous ne pourrez valider votre demande sans la renseigner.

Récapitulatif du complément à la demande



1 Saisie de la demande

2 Récapitulatif

Veuillez renseigner le champ « Compléments apportés à la demande » ci-dessous afin de préciser à l'administration :



- les éventuelles modifications que vous venez d'apporter à votre demande
- les réponses aux éventuelles questions posées par l'administration sur votre demande
- tout complément qui puisse permettre à l'administration de juger de la complétude de votre demande.

* **Compléments apportés à la demande**

Mes codes nomenclatures ont été modifiés

Une fois le récapitulatif relu et la case « **Compléments apportés à la demande** » remplie, sélectionnez « **Transmettre le complément** ». Il vous est possible d'annuler la saisie, votre dossier reviendra alors au statut « **Incomplet** » et le délai de trente jours continuera de courir.

Retour

Annuler la saisie du complément

Transmettre le complément

Un nouveau message de confirmation apparaît :

Le complément va être transmis au service douanier en charge de l'étude de votre demande.
Voulez-vous continuer ?

Une fois que vous avez confirmé vos modifications, SOPRANO vous informe de la transmission au service en charge du traitement de votre demande. Celle-ci retombe au statut « en étude ».



Mes Demandes en cours

1 demande en cours

Filtrer les demandes

N° demande	Affectée à	Type	Déposée le	Dernière mise à jour	Statut	Temps restant
		REX	24/05/2022	12/09/2022	En étude	

1

Demande FR-REX-2022

Les informations complémentaires saisies ont été transmises au service

Déposée le 24/05/2022 - Dernière modification le 12/09/2022

En étude, affectée à

✓ Dépôt de la demande

Validation de la demande

Prise de décision

Historique de la demande

Masquer l'historique

Date	Événement	Service / Opérateur	Acteur	Commentaire
12/09/2022 - 17:53:03	Complément apporté à la demande		nom prenom	Mes codes nomenclature ont été modifiés.
12/09/2022 - 17:31:45	Informations complémentaires sollicitées au demandeur			Bonjour, Pourriez-vous confirmer les codes nomenclatures ? Ceux-ci ne semblent pas
06/07/2022 - 10:13:30	Erreur de communication avec l'application REX		Action automatique	L'application REX de la Commission européenne n'a pas accepté l'enregistrement REX à

Fil de discussion

Bonjour,
Pourriez-vous confirmer les codes nomenclatures ? Ceux-ci ne semblent pas correspondre aux marchandises décrites. En vous remerciant par avance pour votre retour.

17:31

Complément apporté à la demande
pre nom
Mes codes nomenclature ont été modifiés.

17:53

Votre message

6.3. Dupliquer une demande

Il vous est possible de dupliquer une demande d'enregistrement REX. Pour ce faire, rendez-vous sur une demande déjà créée via l'onglet « **Mes demandes en cours** » de la page d'accueil et sélectionnez « **Dupliquer** » sous « **Autres actions** ».

Autorisation FRREX

[Voir la demande à l'origine de cette autorisation](#)

Octroyée le 12/09/2022 - Dernière modification le 12/09/2022

Octroyée, affectée à

[Imprimer l'autorisation](#)

Historique de l'autorisation

[Masquer l'historique](#)

Date	Événement	Service / Opérateur	Acteur	Commentaire
12/09/2022 - 11:43:44	Autorisation octroyée	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

1. Désignation du service compétent pour traiter votre demande

Service compétent :

2. Informations sur l'exportateur

Numéro EORI :

Raison sociale :

Numéro et voie :

Fil de discussion

Votre message



Dupliquer

[Autres actions](#)

[Demander des modifications de cet enregistrement](#)

Deux messages d'information s'ouvrent :



Ces messages vous rappellent qu'il n'est **pas possible de dupliquer une demande d'enregistrement** si vous détenez déjà un enregistrement REX. Aussi, l'action « Dupliquer » n'est possible que :

- Pour les représentants en douane. Il leur reviendra alors, une fois la demande dupliquée, de sélectionner l'EORI d'un de leur client ne disposant pas encore d'un enregistrement REX ;
- Pour tout demandeur, soit lorsque leur demande d'enregistrement a été rejetée par le service en charge de son traitement, soit lorsque leur enregistrement REX a été révoqué.

6.4. Abandonner une demande

Tant que celle-ci n'est pas encore octroyée par le service, il vous est possible d'abandonner votre demande. Pour ce faire, rendez-vous sur une demande déjà créée via l'onglet « **Mes demandes en cours** » de la page d'accueil et sélectionnez « **Abandonner la demande** » sous « **Autres actions** ».

Demande FR-REX-

Déposée le 24/05/2022 - Dernière modification le 12/09/2022

En étude, affectée à

✓ Dépôt de la demande

Validation de la demande

Prise de décision

Historique de la demande

Masquer l'historique

Date	Événement	Service / Opérateur	Acteur	Commentaire
12/09/2022 - 17:53:03	Complément apporté à la demande	<input type="text"/>	nom prenom	Mes codes nomenclature ont été modifiés.
12/09/2022 - 17:31:45	Informations complémentaires sollicitées au demandeur	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Bonjour, Pourriez-vous confirmer les codes nomenclatures ? Ceux-ci ne semblent pas correspondre aux marchandises décrites. En vous remerciant par avance pour votre retour.
06/07/2022 - 10:13:30	Erreur de communication avec l'application REX		Action automatique	L'application REX de la Commission européenne n'a pas accepté l'enregistrement REX à
06/07/2022 - 10:12:36	Demande réaffectée à un autre service	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
24/05/2022 - 12:24:02	Erreur de communication avec l'application REX		Action automatique	L'application REX de la Commission européenne n'a pas accepté

Fil de discussion

Informations complémentaires sollicitées au demandeur

Bonjour,
Pourriez-vous confirmer les codes nomenclatures ?
Ceux-ci ne semblent pas correspondre aux marchandises décrites.
En vous remerciant par avance pour votre retour.

17:31

Complément apporté à la demande

prenom nom
Mes codes nomenclature ont été modifiés.

17:53

Votre message

Dupliquer

Abandonner la demande

↑ Autres actions

Le message d'information ci-dessous s'ouvre alors. Il vous est possible d'ajouter un commentaire.

×

Votre demande va être abandonnée définitivement. Aucune action ne sera plus possible sur cette demande. L'administration n'en tiendra plus compte. Voulez-vous continuer ?

Votre commentaire...



Si vous abandonnez votre demande, **cette action est irréversible**. L'ensemble des données que vous aurez renseignées seront alors supprimées.

7. GESTION DE L'ENREGISTREMENT REX

Lorsque le service octroie votre numéro d'enregistrement REX, un courriel automatique est adressé à l'adresse électronique de votre compte douane.gouv. Il reprend le numéro d'enregistrement REX qui vous a été délivré ainsi que la date d'enregistrement et la date à partir de laquelle l'enregistrement est valide.

L'enregistrement délivré est consultable via le téléservice SOPRANO/REX.

7.1. Enregistrer ou imprimer votre enregistrement REX

Une fois octroyée, vous pouvez accéder au PDF de l'autorisation afin de l'enregistrer ou de l'imprimer. Pour cela, sur votre page d'accueil, sélectionnez l'onglet « **Mes autorisations** » puis entrez dans l'enregistrement en sélectionnant le **numéro d'autorisation** :

SOPRANO
DOUANES & DROITS INDIRECTS
Gestion des demandes d'autorisations douanières

Origine
Changer de domaine d'activité

Rechercher une demande ou une autorisation

Recherche avancée

DÉPOSER UNE DEMANDE

MES DEMANDES EN COURS

MES BROUILLONS

MES AUTORISATIONS

MES DEMANDES REJETÉES

Mes autorisations

9 autorisations (en vigueur ou non)

Filter les autorisations

Tous les titulaires

Tous les statuts

N° autorisation	Affectée à	Type	Octroyée le	Dernière mise à jour	Statut
FRREX		REX	12/09/2022	12/09/2022	Octroyée

Une fois sur votre autorisation, sélectionnez l'action « **Imprimer l'autorisation** ».

Autorisation FRREX []

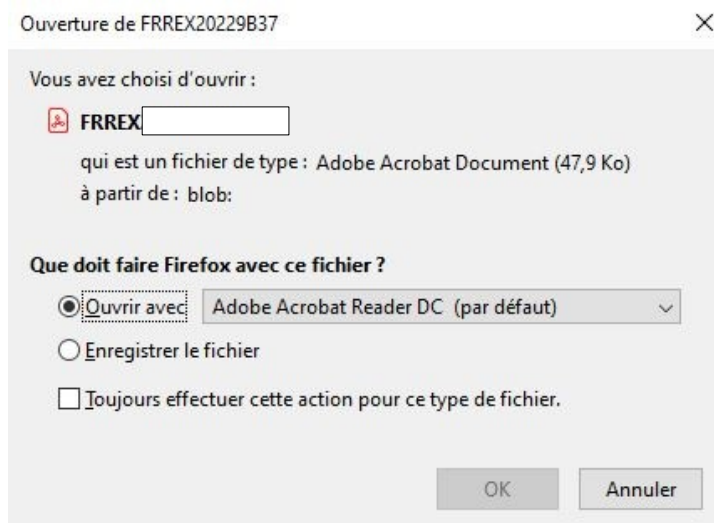
[Voir la demande à l'origine de cette autorisation](#)

Octroyée le 12/09/2022 - Dernière modification le 12/09/2022

Octroyée, affectée à []

[Imprimer l'autorisation](#)

La fenêtre suivante s'ouvre :



Vous pouvez alors enregistrer votre formulaire sous format PDF, et l'imprimer.



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT COMME EXPORTATEUR ENREGISTRÉ

DG COMINT3
Mise à jour - juin 2023

Vous pouvez également consulter votre enregistrement REX sous format électronique directement sur le téléservice SOPRANO via l'onglet « **Mes autorisations** » puis entrez dans l'enregistrement en sélectionnant le **numéro d'autorisation**.

SOPRANO
Gestion des demandes d'autorisations douanières

Origine
Changer de domaine d'activité

Rechercher une demande ou une autorisation

Recherche avancée

Mes autorisations
9 autorisations (en vigueur ou non)

Filtrer les autorisations

Tous les titulaires

Tous les statuts

N° autorisation	Affectée à	Type	Octroyée le	Dernière mise à jour	Statut
FRREX		REX	12/09/2022	12/09/2022	Octroyée

L'enregistrement octroyé reprend l'ensemble des données que vous avez fournies. Les données d'enregistrement sont automatiquement transmises à la base de données de la Commission européenne REX UE. Les données qui apparaîtront sur le site internet public dépendent du choix retenu à l'étape « consentement ».

7.2. Demande de modification de l'enregistrement REX

Lorsque vous vous enregistrez pour obtenir un numéro REX, vous vous **engagez à informer les autorités douanières de modifications apportées** à vos données d'enregistrement depuis que vous avez obtenu le numéro en question.

Il est donc **possible de demander la modification** de votre enregistrement REX (évolution de la liste des marchandises, ajout d'une relation préférentielle, modification des coordonnées, par exemple).

Vous conservez le numéro REX qui a été délivré initialement. Ce numéro reste valide pendant toute la durée de la procédure de demande de modification.

Pour ce faire, sur la page d'accueil de SOPRANO, cliquez sur l'onglet « **Mes autorisations** » et sélectionnez votre enregistrement REX.



The screenshot shows the SOPRANO web interface. The header includes the logo for 'DOUANES & DROITS INDIRECTS' and 'SOPRANO' with the subtitle 'Gestion des demandes d'autorisations douanières'. A navigation menu on the left contains 'DÉPOSER UNE DEMANDE', 'MES DEMANDES EN COURS', 'MES BROUILLONS', and 'MES AUTORISATIONS' (highlighted with a red box). The main content area displays 'Autorisation FRREX' with a search icon and a link to 'Voir la demande à l'origine de cette autorisation'. Below this, it shows 'Octroyée le 12/09/2022 - Dernière modification le 12/09/2022' and 'Octroyée, affectée à'. A button 'Imprimer l'autorisation' is visible. At the bottom, there is a section for 'Historique de l'autorisation' with a link 'Voir l'historique' and a 'Fil de discussion' link.



Sont modifiables :

- l'adresse courriel de la rubrique n°2 – Informations sur l'exportateur ;
- La rubrique n°4 – Contacts (intégralement modifiable avec possibilité d'ajouter plusieurs contacts) ;
- la rubrique n°5 – Marchandises admissibles au bénéfice du régime préférentiel (intégralement modifiable avec possibilité d'ajouter des lignes) ;
- la rubrique n°6 – Relation(s) préférentielle(s) (intégralement modifiable avec possibilité d'ajouter des lignes).

Pour modifier votre enregistrement REX, sur la page de l'autorisation, sélectionnez l'action « **Demander des modifications de cet enregistrement** ».

Dupliquer x

Ville : BENEJACQ

Pays : France

Votre message >

↑ Autres actions

✓ Demander des modifications de cet enregistrement

Vous arrivez alors sur le formulaire de demande, modifiable. Les étapes sont les **mêmes que celles du dépôt de la demande** (cf. point 5. de ce pas-à-pas), à ceci près que ne sont modifiables que les données reprises sur la page ci-dessus.

Demande de modification d'enregistrement

Enregistrement n° FRREX

 Gérer les documents de l'enregistrement

1 Saisie de la demande

2 Récapitulatif

Les champs précédés d'un astérisque rouge * sont obligatoires.

 Pensez à modifier votre courriel ainsi que vos contacts si nécessaire.

1. Désignation du service compétent pour traiter votre demande

Sélectionnez le bureau de douane principal dans le ressort duquel se situe votre établissement qui détient les justificatifs de l'origine.
Dans le cas où le mauvais service est désigné, celui-ci réaffectera votre demande au service compétent et vous en serez averti.

* Service compétent

[Cliquez ici pour ouvrir la carte interactive des services de la douane française](#)

Une fois vos éléments de modification apportés, il vous reste à remplir la rubrique « **Commentaire** » en bas de page pour indiquer au service en charge du traitement de votre demande les éléments que vous souhaitez voir modifiés. Ensuite, cliquez sur « **Continuer** ».

Veillez saisir tout commentaire que vous souhaiteriez transmettre à la Douane dans le cadre de cette demande de modification de votre enregistrement

Commentaire

Ajout d'une marchandise
Ajout d'une relation préférentielle

Annuler

Continuer

SOPRANO dresse alors un **récapitulatif** de votre demande de modification d'enregistrement. Les modifications apparaissent en orange. :

Demande de modification d'enregistrement

Enregistrement n° FRREX

 Gérer les documents de l'enregistrement

1 Saisie de la demande

2 Récapitulatif

1. Désignation du service compétent pour traiter votre demande

Les données que vous comptez modifier **apparaissent en couleur** au sein du récapitulatif :

5. Marchandises admissibles au bénéfice du régime préférentiel

Modifiée ▼

Position tarifaire	Chapitre	Description indicative de vos marchandises admissibles au bénéfice du régime préférentiel
1517 - Margarine et autres mélanges ou préparations alimentaires de graisses ou d'huiles animales ou végétales ou de fractions comestibles de différentes graisses ou huiles (à l'excl. des graisses et huiles et leurs fractions, partiellement ou	15 - GRAISSES ET HUILES ANIMALES OU VÉGÉTALES; PRODUITS DE LEUR DISSOCIATION; GRAISSES	Margarine
3923 - Articles de transport ou d'emballage, en matières plastiques; bouchons, couvercles, capsules et autres dispositifs de fermeture, en matières plastiques	39 - MATIÈRES PLASTIQUES ET OUVRAGES EN CES MATIÈRES	Bouchon plastique

6. Relation(s) préférentielle(s)

Modifiée ▼

Relation(s) préférentielle(s) : GB GB JP

Vous pouvez également visualiser votre **commentaire** :

Commentaire :

Ajout d'une marchandise

Ajout d'une relation préférentielle

Pour valider votre demande de modification, sélectionnez « **Soumettre la demande de modification** », il vous est toujours possible d'annuler votre demande de modification en sélectionnant « **Retour** » :

Commentaire :

Ajout d'une marchandise
Ajout d'une relation préférentielle

Retour

Soumettre la demande de modification

En cliquant sur « **Soumettre la demande de modification** », le message d'information suivant apparaît, :

×

Les modifications que vous avez demandées vont être transmises aux autorités douanières pour qu'elles puissent les valider.
Voulez-vous continuer ?

Non **Oui**

Votre demande de modification est alors visualisable sous l'onglet « **Mes autorisations** » de l'écran d'accueil, sous le statut « **Modification demandée** » :

Mes autorisations

9 autorisations (en vigueur ou non)

Filter les autorisations

Tous les titulaires

Tous les statuts

N° autorisation	Affectée à	Type	Octroyée le	Dernière mise à jour	Statut	Temps restant
FRREX		REX	12/09/2022	15/09/2022	Modification ...	

Le service se voit notifié de votre demande de modification et reprend l'instruction du dossier. Il peut être amené à vous demander des éléments complémentaires. S'ouvre alors la même procédure que celle présentée au **point 6.2.** de ce pas-à-pas.

À défaut, le service valide les modifications demandées :

Mes autorisations

10 autorisations (en vigueur ou non)

Filter les autorisations

Tous les titulaires

Tous les statuts

N° autorisation	Affectée à	Type	Octroyée le	Dernière mise à jour	Statut	Temps restant
		REX	15/09/2022	15/09/2022	Octroyée	

Un courriel automatique vous est envoyé. Votre enregistrement REX est consultable sur votre espace SOPRANO (cf. point 7.1. de ce pas-à-pas). Vous pouvez ainsi **visualiser les modifications** apportées :

L'enregistrement initial est conservé en tant que « version antérieure ».

Autorisation FRREX Version du 15/09/2022 - 11:40:56 × ▾

[Voir la demande à l'origine de cette autorisation](#)

Octroyée le 15/09/2022 - Dernière modification le 15/09/2022

Octroyée, affectée à

Historique de l'autorisation

[Masquer l'historique](#) 🗄

Date ▾	Événement ▾	Service / Opérateur ▾	Acteur ▾	Commentaire ▾
15/09/2022 - 11:40:56	Nouvelle version de l'autorisation après modification	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

5. Marchandises admissibles au bénéfice du régime préférentiel

Position tarifaire	Chapitre	Description indicative de vos marchandises admissibles au bénéfice du régime préférentiel
1517 - Margarine et autres mélanges ou préparations alimentaires de graisses ou d'huiles animales ou végétales ou de fractions comestibles de différentes graisses	15 - GRAISSES ET HUILES ANIMALES OU VÉGÉTALES; PRODUITS DE	Margarine
3923 Articles de transport ou d'emballage, en matières plastiques; bouchons, couvercles, capsules et autres dispositifs de fermeture, en matières plastiques	39 - MATIÈRES PLASTIQUES ET OUVRAGES EN CES MATIÈRES	Bouchon plastique

6. Relation(s) préférentielle(s)

Relation(s) préférentielle(s) :

GB
IP

7.3. Révocation de l'enregistrement

Le service douanier qui a octroyé votre numéro REX peut le révoquer. Les conditions de révocation sont définies à l'article 89 (paragraphe 3 et 4) du règlement d'exécution (UE) n°2015/2447 du 24 novembre 2015.



Si votre numéro REX a été révoqué, vous pourrez par la suite **déposer une nouvelle demande**.
En cas de révocation fondée sur le motif de l'article 89, paragraphe 3, point d) et du paragraphe 4, vous devrez toutefois prouver aux autorités douanières qu'il a été remédié aux manquements ayant conduit à la révocation de votre numéro.

Enfin, lorsque le service prend la décision de révoquer un enregistrement, la procédure du droit d'être entendu est mise en œuvre par courrier.

Lorsque votre enregistrement REX a été révoqué, celui-ci apparaît au statut « **Révoqué** » sous l'onglet « **Mes autorisations** » :

Mes autorisations
5 autorisations (en vigueur ou non)

Filtrer les autorisations: Tous les titulaires x v, Tous les statuts x v

N° autorisation	Affectée à	Type	Octroyée le	Dernière mise à jour	Statut	Temps restant
FRREX [input]		REX	15/09/2022	15/09/2022	Octroyée	
FRREX [input]		REX	15/09/2022	15/09/2022	Version antéri...	
FRREX [input]		REX	12/09/2022	15/09/2022	Version antéri...	
FRREX [input]		REX	28/07/2022	09/09/2022	Révoquée	
FRREX [input]		REX	28/07/2022	03/08/2022	Version antéri...	

1

Lorsqu'un dossier est révoqué, vous pouvez encore **laisser un commentaire via le fil de discussion** qui apparaîtra dans l'historique du dossier. Toutefois, cette action ne modifie pas le statut du dossier qui reste « **Révoqué** ». Aussi, afin de s'assurer que le service prenne connaissance du message, il est conseillé de le joindre directement par téléphone ou courriel.

Vous pouvez également **dupliquer** votre demande à partir de votre numéro révoqué (cf. point 6.3. de ce pas-à-pas).

Il est enfin possible pour le service d'annuler la révocation de votre enregistrement REX. Dans ce cas, vous recevrez une notification automatique par courriel vous informant que votre dossier est de nouveau « **octroyé** ».

8. STATUTS DE LA DEMANDE D'ENREGISTREMENT REX

- **Brouillon** : vous venez d'entamer la rédaction de votre demande d'enregistrement REX, vous conservez la main sur votre demande jusqu'à ce que vous la validiez ;
- **En étude** : après validation de votre demande, celle-ci passe du statut « brouillon » au statut « en étude ». Le service prend en charge son traitement ;
- **Incomplète** : le service en charge du traitement de votre demande nécessite un complément d'information. Vous disposez d'un délai de 30 jours pour y répondre, sans quoi votre demande sera rejetée automatiquement ;
- **Rejetée** : votre demande a été rejetée par le service, soit parce qu'il l'estime irrecevable (relation préférentielle inexistante par exemple), soit parce que vous n'avez pas apporté les informations complémentaires demandées dans le délai de 30 jours ;
- **Octroyée** : votre demande a été octroyée par le service. Sauf modification majeure, celle-ci dispose d'une durée de validité illimitée dans le temps ;
- **Modification demandée** : vous avez sollicité une modification de votre enregistrement REX « octroyé », celui-ci prend le statut « modification demandée » jusqu'à la fin du traitement de votre demande de modification par le service ;
- **Version antérieure** : SOPRANO conserve automatiquement l'historique de votre demande, il vous est donc possible de consulter son état avant validation de la modification sollicitée auprès du service ;
- **Révoquée** : votre enregistrement REX a été révoqué par le service.

9. EN CAS DE DIFFICULTÉS



En cas de dysfonctionnement du téléservice SOPRANO, si vous ne parvenez pas à vous connecter ou faire fonctionner le téléservice, vous avez la possibilité de contacter l'assistance informatique en déposant une demande d'assistance auprès du Service Assistance Utilisateur à l'aide du lien suivant : <https://www.douane.gouv.fr/olga/prodouane/pages/accueil>.



10. FOIRE AUX QUESTIONS



- **Le téléservice SOPRANO n'apparaît pas dans la liste « Mes services en ligne » sur le portail douane.gouv :**

Votre compte douane.gouv n'a pas la certification « Opérateur douane.gouv ». Cette certification s'obtient en contactant votre Pôle d'action économique (PAE) territorialement compétent, cf. point 2. et 3.2.3.1. de ce pas-à-pas et <https://www.douane.gouv.fr/les-cellules-conseil-aux-entreprises>.

- **Comment obtenir un numéro d'identification douanière européen – EORI ?**

Vous pouvez vous rendre sur le site internet de la douane : <https://www.douane.gouv.fr/dossier/tout-sur-soprano-eori>. Vous y trouverez des fiches d'information, les contacts utiles ainsi qu'un pas-à-pas d'utilisation du téléservice SOPRANO/EORI.

- **Le téléservice SOPRANO refuse de s'ouvrir lorsque je clique sur « Demande d'autorisation douanière et fiscale (SOPRANO) » dans « Mes services en ligne » sur le portail douane.gouv :**

Votre navigateur n'autorise pas l'ouverture de fenêtres « *popups* » pour le site <https://www.douane.gouv.fr/>. Ajoutez ce site aux exceptions du dispositif bloqueur de « *popups* » de votre navigateur.

- **L'onglet « Origine » n'apparaît pas dans la page d'accueil du téléservice SOPRANO :**

Vous tentez d'accéder au téléservice SOPRANO-AS (autorisation simplifiée) qui fournit un accès limité à certaines fonctionnalités de SOPRANO. Quittez la page et sélectionnez le téléservice « Demande d'autorisation douanière et fiscale (SOPRANO) ». Si le problème persiste, il s'agit certainement d'une absence d'habilitation, contactez votre PAE territorialement compétent (<https://www.douane.gouv.fr/les-cellules-conseil-aux-entreprises>).

➤ **Je ne retrouve pas une demande que j'ai déposée :**

Il est possible que vous ayez déposé cette demande avec un compte douane.gouv associé à un autre établissement de votre société, ou à un numéro d'identification douanière (EORI) différent. Dans cette hypothèse, vous pouvez déposer une demande d'assistance auprès du Service Assistance Utilisateur à l'aide du lien suivant : <https://www.douane.gouv.fr/olga/prodouane/pages/accueil>, en détaillant bien les raisons de votre demande (SOPRANO, demande d'enregistrement REX, erreur technique, etc.).

➤ **Ma demande est au statut « Incomplète », comment ajouter les renseignements et documents demandés ?**

Votre demande est placée au statut « incomplète » par le service estimant qu'en l'état, cette demande n'est pas recevable. Vous êtes invité à compléter votre demande (complétion de la description de la marchandise, ajout de pièces-jointes, etc.). Dans cette hypothèse, vous avez de nouveau la main sur votre demande (cf. point 6.2. de ce pas-à-pas). Attention, à défaut d'une réponse de votre part dans le délai de trente jours, votre demande sera automatiquement rejetée.

➤ **Ma demande est bloquée, je ne dispose d'aucune action, que faire ?**

Vous pouvez déposer une demande d'assistance auprès du Service Assistance Utilisateur à l'aide du lien suivant : <https://www.douane.gouv.fr/olga/prodouane/pages/accueil>, en détaillant bien les raisons de votre demande (SOPRANO, demande de RTC, erreur technique, etc.).

➤ **Je ne parviens pas à établir ma demande, à qui puis-je m'adresser ?**

Votre interlocuteur direct reste votre cellule conseil aux entreprises : <https://www.douane.gouv.fr/les-cellules-conseil-aux-entreprises>. Celle-ci pourra vous accompagner pour le dépôt de votre demande ou vous diriger vers le service compétent.

➤ **Ma demande est au statut « En étude » mais je souhaite l'abandonner, comment procéder ?**

Une fois votre demande déposée, celle-ci passe du statut « brouillon » au statut « en étude ». Le service prend alors en charge son traitement. Il vous est toujours possible d'abandonner votre demande. Pour ce faire, référez-vous au point 6.4. de ce pas-à-pas.

➤ **On m'indique que mes coordonnées sont invalides, comment les modifier ?**

Lorsque vous déposez une demande, la rubrique n°2 du formulaire de demande se remplit automatiquement. SOPRANO va chercher vos informations personnelles liées à votre compte douane.gouv. Si vous souhaitez modifier ces informations, vous devez contacter votre Pôle d'action économique (PAE), seul service habilité à modifier vos informations personnelles (<https://www.douane.gouv.fr/les-cellules-conseil-aux-entreprises>).

➤ **Quel est le délai de traitement de ma demande ?**

Aucun délai n'est imparti pour le traitement de votre demande. Celui-ci peut être rallongé suivant l'activité du service en charge de son traitement. Afin de faciliter son traitement, il vous est recommandé de veiller à ce qu'elle soit correctement renseignée.

➤ **Comment suis-je informé de la fin de traitement de ma demande ?**

Une notification par courriel vous est adressée automatiquement lors de la délivrance de votre numéro d'enregistrement REX.