La demande dématérialisée de Renseignement tarifaire contraignant

Pas-à-pas pour l'utilisation du téléservice SOPRANO-RTC

Bienvenue dans ce pas-à-pas pour l'utilisation du téléservice SOPRANO-RTC

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

- La procédure de dépôt d'une nouvelle demande de RTC
- La procédure d'accès aux dossiers de demande de RTC en cours d'instruction
- La procédure de consultation des autorisations RTC délivrées

Préalablement à l'accès à SOPRANO-RTC :

L'accès au téléservice SOPRANO-RTC est conditionné à trois éléments :

- Vous devez disposer d'un compte sur la plateforme interactive de la douane : <u>Prodouane</u> <u>Comment s'inscrire</u>.
- Vous devez faire certifier votre compte Prodouane par le Pôle d'Action Économique (PAE) territorialement compétent

Pour ce faire, vous devez faire parvenir par courrier ou courriel à <u>votre PAE</u> le <u>Formulaire</u> <u>Administrateur Douane</u> dûment rempli. Cette étape vous permettra d'accéder au téléservice Soprano.

- Vous devez être muni d'un numéro d'identification douanière EORI <u>Pas-à-pas pour l'utilisation du téléservice SOPRANO EORI</u>.

<u>Étape 1 – L'accès à SOPRANO depuis le portail Prodouane</u>

PRODOU	CONE La Douane au service des professionnels		: Ven. 13 avril 2018 : cwitter Webmestre Assistance
Bienvenue dans vo	re espace sur ProDou@ne	:: DÉCONNEXION ::	:: Mon compte Douane.gouv.fr
:: ACCUEIL :: PRÉSENTATION	:: Services Disponibles :: Foire Aux Questions		
Mes téléservices	SOPRANO		
test testebti3_1 Inscrit le : 12/09/2017	Cette téléprocédure permet aux opérateurs ayant opté pour le statut Opérateur ProDouane de soumettre en ligne leurs demandes autorisation (RTC, REC, OEA) Attention, ce service nécessite que votre navigateur autorise l'ouverture de pop-up. Pour plus d'information veuillez consulter la documentation.		
	2 – Cliquez sur le bouton « Entrer »		
douaniers	Catte téléprocédure permet aux opérateurs avant opté pour le statut Opérateur ProDouane de soumettre en ligne leurs demandes autorisation (PTC_DEC_OEA)		
Demande d'Assistance	Attention, ce service nécessite que votre navigateur autorise l'ouverture de pop-up. Pour plus d'information veuillez <u>consulter la documentation</u> .		
Deb Sur Pro.Douane			
NSTI Preprod			
Chiffre du Commerce			
Extérieur			
Télépaiement CB			
Plastic			
Taric Europa			
RITA			
Tarif intégré			
Quota Europa			
Taux de change			
NSTI Formation			
TVA Intracom			
InfoAccises			
Téléchargement			
DECLARENLIGNE			
VaDebVsr			
GamRef			
GamRef formation			
TestCreation			
Test univers 2			
Demande d'Assistance			
ARCHIVE			
Fichiers privés			
Aubette MOA			
Adoctic Formation			
SOPRANO	1 – Sélectionnez l'onglet « SOPRANO »		
SUPRANU-AS			

Étape 2 – L'accès à SOPRANO-RTC

SOPRANO

Beuodanement		
Demande d'intervention	Le téléservice SOPRANO-RTC est accessible en cliquant sur le bouton « Dédouanement »	
Fiscalité		
FORI		Opérateur économique agréé
LONI		Régime particulier
REX		Renseignement tarifaire contraignan
Décisions douanières		
e-APS		
Origine		

<u>Étape 3 – La sélection du compte à utiliser pour la démarche</u> <u>(étape uniquement pour les représentants en douane)</u>

So	Soprano											
Ħ	Déposer un nouveau dossier	Afficher mes autorisations	Recherche avancée	Mes documents	Aides -	Opérateur représentant						
Interface opérateur représentant												
Sélection du rôle Filtres SIRET/SIREN commençant par : Libellé contenant : Libellé contenant :												
N° SIRET/SI	REN				\$	Libellé de l'opérateur						
8274 FRED												
8278						VIENN						

Les représentants en douane ont la possibilité de se connecter avec le numéro d'identification douanière du client pour le compte duquel ils déposent la demande de RTC (lignes en blanc), ou avec leur propre numéro d'identification (ligne en rouge)

Étape 4 – L'accueil de SOPRANO-RTC

SOPRANO									
Déposer un	nouveau dossier A	fficher mes autorisations	cherche avancée	les documents Aides -	Mes notifications	Opérateur représentant			
Accueil SOPRANO									
Accueil SOPRANO Notifications d'information : Notifications d'action :									
Dossiers à traiter				_					
Date de transmission	Date de dernière mise jour	à 🗸 Numéro de demande	Demandeur	Titulaire +	Statut 📢	Affecté à 🔶	Туре 🔶	Alerte	
09/04/2018 00:00:00	10/04/2018 17:23:47	FR-BTI-2018-00048 F	FREC	FRED	Incomplet	FREDERIC CHRISTIAN C	Renseignement Tarifa		
18/09/2017 11:22:53 05/09/2017 00:00:00	18/09/2017 11:43:49 13/09/2017 17:31:10	FR-BTI-2017-20032 F	FRED	FRED	Incomplet	FREDERIC CHRISTIAN C	Renseignement Tarifa		

Dossiers en attente

_									
D	ate de transmission 🛛 🖨	Date de dernière mise à jour	Numéro de demande 🔶	Demandeur 🔶	Titulaire 🖨	Statut 🔶	Affecté à 🔶	Туре 🔶	Alerte
0	9/04/2018 00:00:00	10/04/2018 17:21:02	FR-BTI-2018-00051	FRED		Brouillon	E-1 Nomenclature -rt	Renseignement Tarifa	
0	9/04/2018 00:00:00	10/04/2018 17:18:14	FR-BTI-2018-00054	FRED	FRED	En instruction	E-1 chapitre 72 a 97	Renseignement Tarifa	
0	9/04/2018 00:00:00	10/04/2018 17:17:27	FR-BTI-2018-00053	FRED	FRED	En instruction	E-1 chapitre 72 a 97	Renseignement Tarifa	
1	0/04/2018 14:39:58	10/04/2018 14:52:11	FR-BTI-2018-00050	FRED	FRED	Recevable	E-1 Nomenclature -rt	Renseignement Tarifa	
0	9/04/2018 00:00:00	10/04/2018 11:58:26	FR-BTI-2018-00049	FRED	FRED	En instruction	E-1 chapitre 72 a 97	Renseignement Tarifa	
2	2/03/2018 00:00:00	05/04/2018 09:50:37	FR-BTI-2018-00041	FRED	FREE	En instruction	E-1 chapitre 72 a 97	Renseignement Tarifa	

Étape 5 – Le dépôt d'une nouvelle demande de RTC (1)

So	PRANO											
	Déposer un nouveau dossier	Afficher mes autorisations	Recherche avancée	Mes documents	Aides -	Mes notifications	Opérateur représentant					
	Après avoir sélectionné l'onglet « Déposer un nouveau dossier » :											
Formula	aire de demande d'autorisati	ion										
*champ obligatoire				1 – Sélectionnez le type d'autorisation								
Choix du type de démarche ?				« Renseignement tarifaire Contraignant » dans le menu déroulant								
* Sélectionnez le type d'autorisation souhaité :			Renseig	gnement Tarifaire Contra	aignant Conti	2 – …et clic « Continuer	uez sur : »					

<u>Étape 6 – Le dépôt d'une nouvelle demande de RTC (2)</u>

Soprano		G• Changer de domaine
h Déposer un nouveau dossier Afficher n	nes autorisations Recherche avancée Mes documents Aides- Opérateur représentant	
Formulaire de demande d'autorisation'Rensei	ignement Tarifaire Contraignant'	
Les champs du formulaire précédés d'un astérisque rou	ige sont obligatoires	Ajouter un nouveau document Vous pouvez joindre
Demandeur / Représentant		Nom du document
1. Demandeu ?		Chemin: Percourir Aucun fichier sélectionné. Ajouter gestionnaire de
* EORI :	FR827	documents ci-contre,
* Nom :	FRED	en selectionnant chaque document et en l'ajoutant.
* Rue :	16 Rue	
* Code Postal :	94000	Una accistanca dátailláa nour la rompliceara das
Ville :	ER O	Une assistance detainee pour le remprissage des
• Pays :		differentes cases de ce formulaire est disponible en
Adresse de messagerie :	frec	cliquant sur le bouton « Aide » propre à chaque
Numéro de télécopieur :		case.
2. Personne de contact responsable de la der	mande 😮	I es quetre heutens en hes de nage vous normettent
* Nom :		Les quatre boutons en bas de page vous permettent
* Numéro de téléphone :		de naviguer d'une page à l'autre du formulaire
Numéro de télécopieur :		(« Précédent » et « Suivant »), de revenir à l'accueil
* Adresse de messagerie :		(« Retour »), de vérifier que votre formulaire ne
3. Agent ou représentant ?		comporte pas d'erreur (« Contrôler »), de
Identifiant (EORI) :		sauvegarder votre formulaire a l'état de brouillon
Nom :		(« Sauvegarder »), et d'envoyer le formulaire rempli
Rue :		au bureau Comint3 (« Valider »).
Code Postal :		
Ville :		
Pays :	٩	
Numéro de téléphone :		
	Retour Contrôler Sauvegarder Suivant	

Direction générale des douanes et droits indirects Bureau Comint3 – <u>dg-comint3-rtc@douane.finances.gouv.fr</u>

Étape 7 – Le dépôt d'une nouvelle demande de RTC (3)

Soprano		Changer d
h Déposer un nouveau dossier Afficher mes autorisations Recherche avancée Mes documents Aides- Opérateur représentant		
Formulaire de demande d'autorisation'Renseignement Tarifaire Contraignant'		
.es champs du formulaire précédés d'un astérisque rouge sont obligatoires		
Étapes de saisie d'une demande		Ajouter un nouveau document
Demandeur / Représentant Nomenclature / classement Marchandise Autres		Nom du document : Chemin : Parcourir Aucun fichier sélectionné.
12. Autres demandes de RTC et RTC déjà délivrés 👔		Ajouter
 Veuillez indiquer si vous avez déjà présenté une demande de RTC, ou obtenu un RTC portant sur des marchandises similaires : 		Documents joints :
13. RTC déjà délivrés à d'autres titulaires 😮		• 20170529175538531.pdf ♥ III • 20170922134849884.pdf ♥ IIII
* Veuillez indiquer si vous avez connaissance de RTC portant sur des marchandises similaires déjà délivrés à d'autres titulaires :		
14. Procédures judiciaires 😮		
* Avez-vous connaissance d'éventuelles procédures judiciaires ou administratives concernant le classement tarifaire de la terdue dans l'Union, ou d'une décision de justice concernant le classement tarifaire d'élie rendue dans l'Union, en ce qui concerne part le classement tarifaire d'élie rendue dans l'Union, en ce qui concerne part le classement tarifaire d'élie rendue dans l'Union, en ce qui concerne part le classement tarifaire de la concerne dans de la concerne part le classement tarifaire d'élie rendue dans l'Union, en ce qui concerne part le classement tarifaire de la concerne part le classement part le classement part d'élie rendue dans l'Union en ce qui concerne le classement part la classement part la concerne part le classement part le classement part la concerne part le classement part la concerne part le classement part la concerne part de la concerne part la conc		
marchandises décrites ? :	Une fois les 4 pages du	
Précédent Contrôler Sauvegarder Valider	formulaire remplies, vous pouvez cliquer sur le bouton « Valider » en fin	
	de quatrième page.	

<u>Étape 8 – Le dépôt d'une</u> nouvelle demande de RTC (4)

Une récapitulatif de la demande apparaît. Une fois son contenu vérifié, vous pouvez cliquer sur le bouton « Confirmer », qui valide l'envoi du formulaire.

Soprano	🕒 Changer de domaine 📩
Déposer un nouveau dossier Afficher mes autorisations Recherche avancée Mes documents Aides- Opé	rateur représentant
Formulaire de demande d'autorisation	
Récapitulatif de la demande d'autorisation	
1. Demandeur	
EORI	FR8
Rue	16 Rue
Code Postal	94000
Vile	CRETEL
Pays	FR
Numèro de telephone	
Numéro de télécopieur	
2. Personne de contact responsable de la demande	
Nom	Fred
Numéro de téléphone	
Adresse de messaperie	fred
3. Agent ou représentant	
Identifiant (EORI)	
Nom	
Rue	
Vile	
Pays	
Numéro de téléphone	
 Lieu où la comptabilité principale à des fins douanières est tenue ou accessible 	
S'il différe des informations de la rubrique 1, les champs "adresse", "ville" et "pays" sont obligatoires.	
Adresse Onde model	
Vile	
Pays	
5. Ré-émission d'un RTC	
Ce RTC est-il une réémission d'un RTC, expiré ou révoqué, que vous détenez ?	Non
Ce RTC est-I une rélemation d'un RTC, expiré ou révoqué, que vous détenez ? 6. Nomenciature donamère Tions de nomenciation dans la louis les surchandises douvert être rissaées.	Non
C e RTC set-Line r Memsion d'un RTC, copie ou révoyal, que vous détance ? 6. Nomicature douarière Type de nomenciature dans laquelle les marchandises doivent être classées 7 yas d'opéranto	Non Komenclature combinée
C e RTC set-Line r Memasion d'un RTC, copie ou révolut, que vous détence ? 6. Noministature douanière Type de nomenalature dans laquelle les marchandises doivent être classées 7. your d'opération Type d'opération	ton
C e RTC est L ver Arlemas of UN TCC, sopré ou révoyal, que vous détonez ? & Koncechture douaritée Type de nomechture douaritée en marchandres douveit être classées ? syne decentration Type d'adventrois Type d'adventrois Classement envitagé	Non Nonexolature contrinée Hise en Rire prolique (importation)
Ce RTC est Le ver Antenasion d'un RTC, exprés ou révolupit, que vous détonez ? & Konnectulture douaritée Prope de nomencialisate dans laquelle les marchandess doivent être classées 7 space d'application Type d'application Classement envisagé Classement envisagé	Non Itomenciature combinée Mae en Rere pratique (reportation)
Ce RTC est Live Arkinesion dru RTC, exprés ou révolupi, que vous détones ? 8. Komensature dousnike 7. Type d'expenditure dans laguest les marchandises doivent être classées 7. Type d'expenditure dans laguest les marchandises doivent être classées 7. Type d'expenditure dans laguest les marchandises doivent être classées 7. Type d'expenditure dans laguest les marchandises doivent être classées 7. Expert d'expenditure dans laguest les marchandises doivent être classées 7. Spe d'expenditure dans laguest les marchandises 7. Spe d'expenditure dans laguest les marcha	Non Itomenclature combinée Ifiles en litre pratique (importation) 55176200
Ce RTC est Lue réfension d'u RTC, expré ou révouul, que vous détonce ? 8. Konnectuleure dousnière 7. Type d'opération 7. Type d'opération 8. Classement d'avaité 8. Classement d'avait	too toomencature controle Make en the protopic (reportation) 65176200 Descrition alonging die to protopication to be the controlled accessible
Ce RTC est Live réfenses d'un TC, sporé ou révoyal, que vous détonez ? Tope de nomenciature dans laquelle les marchandises doivent être classées 7 your d'apération 7 your d'apération 8 Classement envisagé Classement envisagé Classement envisagé Berception de la marchandises Marcí de remplir au moins deux des rubriques ci dessous (imitation à 2560 caractères sur l'ensemble des cases). Description physice Usage	Non Nonexclature contribute Mae en Bire protopo (importation) 65170200 Cescription physique de la marchandise, la plue complite possible
Ce RTC est Lue referense du RTC, exprés ou révegué, que vous détonce? ? E Moneculture douaritée Type de nomeculture douaritée Cassement envisagé Cassement	Non Nonexolature constinée Hise en ikre prolique (reportation) 55176200 Cescription physique de la marchandiae, la plua compilite possible
Ce RTC est-Lue refension dru RTC, experé ou révoyal, que vous débrez ? & Konecchule doustiée Prope de nomenchule dans logale les marchandes douvert êre classée 7 rysc départation Type d'aplention Classement envisagé Classement envisagé & Conservation de la marchandes Merci de rample an mois deux des nubriques cl. dessous (limitation à 2560 caractères sur l'ensemble des cases). Description physique Classe Composition Composition	Non Itomenciature combinée I
Ce RTC est Lue referense du RTC, queré es révegué, que vana détence? ? By Cencrecturé danse Type de nomendative dans lequele les marchandises doivent être classées 7 yes de dontendative dans lequele les marchandises doivent être classées 7 yes de dontendative 7 yes de dontendative 7 yes de dontendative 8 Cescensen de marchandise Classement envisagé Classement envisagé Classe	to:
Ce RTC est Lue réfense d'un TC, sporé ou révoyal, que vana détonez ? Mortenachture d'anna laquelle les marchandises divient être classées 7 your d'avantant 7 your d'avantant 8 Cassement envisagé Cassement envisagé Cassem	Nor Normanchalure contente Hase en Bire protopor (importation) Bis TH200 Description physique de la marchandae, la plus compilie possible Description physique de la marchandae, la plus compilie possible Description physique de la marchandae, la plus compilie possible
Ce RTC est Lue refenses du RTC, sporé ou révoyal, que vana détonez ? E Monerachiure double Type de nomenciatione dans laquelle les marchanalees douvert être classées 7 sporé dysération 2 sporé dysération 2 disascenant envisagé Classement envisagé Classement envisagé B description de la monitais deux des nubriques cl. dessous (limitation à 2580 caractères sur l'ensemble des cases). Description de la monitais deux des nubriques cl. dessous (limitation à 2580 caractères sur l'ensemble des cases). Description de la monitais deux des nubriques cl. dessous (limitation à 2580 caractères sur l'ensemble des cases). Description de la monitais deux des nubriques cl. dessous (limitation à 2580 caractères sur l'ensemble des cases). Description de la monitais deux des nubriques cl. dessous (limitation à 2580 caractères sur l'ensemble des cases). Description de la deux deux des complementais es constantes aux deux des complementais es complementa	No:
C e RTC exit use refenses of un RTC, exprés ou révoyal, que vous débracz ? & Monecchulur douarité Type de nomecialiste dans lapales les marchandese douent être classés 7 sysc dévolution Type d'aplication Type d'aplication Classemant arvisagé Classemant a	Nor Noreschlure contribute Here en iltre profique (reportation) 5517200 Description physique de la marchandae, la plus compléte possible Description physique de la marchandae, la plus compléte possible Description physique de la marchandae, la plus compléte possible Extentions / Description / Potopraphies
Ce RTC est Lue réfense du RTC, quer la réroqué, que vana dénnez ? Momenciature danse Type de nomenciature dans lequele les marchandises doivent être classés 7 yes de fontanciature dans lequele les marchandises doivent être classés 7 yes de fontanciature 2 Casenannet anvesgé Casenannet anvesgé Casen	Ixo
Ce RTC est Lue referense du RTC, sporé ou révoyal, que vana détonez ? El Monecchiuro d'auxilizer Prop de nonconcilator d'auxilizer Prop de nonconcilator d'auxilizer Prop de doctation Prop de doctation Prop de doctation Classement envisagé Classement env	Not Note: Note: Note: Note: Note: Note: Stritters Description physique de la marchanditae, la plua compilite possable Description physique de la marchanditae, la plua compilite possable Description physique de la marchanditae, la plua compilite possable Description physique de la marchanditae, la plua compilite possable Description physique de la marchanditae, la plua compilite possable Description physique de la marchanditae, la plua compilite possable Description physique de la marchanditae, la plua compilite possable Description physique de la marchanditae, la plua compilite possable Description physique de la marchanditae, la plua compilite possable Description physique de la marchanditae, la plua compilite possable Description physique de la marchanditae, la plua compilite possable Description physique de la marchanditae, la plua compilite possable Description physique de la marchanditae, la plua compilite possable Description physique de la marchanditae, la plua compilite possable Description physique de la marchanditae, la plua compilite possable Description physique de la marchanditae, la plua compilite possable Description physique de la marchanditae, la plua compilite possable
Ce RTC est Lue referense d'autric, quer se révegué, que vana détence? ? A loncenciture dessense: Type d'autrementature dans lequels es marchandises aduent être classés Type d'autrementature dans lequels es marchandises aduent être classés Type d'autrementature dans lequels es marchandises aduent être classés Type d'autrementature dans lequels es marchandises aduent être classés Classement envisagé Classement envisagé Classement envisagé Compasition Execution de marchandise Description al publices Compasition Execution de marchandise Compasition Execution de marchandise Compasition	Ixo
Ce RTC est Juer Arlamas (fu RTC, sport au révoluit, que vana détance? ? Momenciature dansame Type d'a momenciature dans laquelle les marchandises doivent être classées 7 yage d'aplanta 2 Cassemet anvaagé Cassemet anvaagé C	No. Non- Non- Non- Non- Non- Non- Non- Non
Ce RTC est Juer Arlamas of UNTC, sport ou révoupé, que vous débrace? ? Ve Monschulter donnaire Type de nonencluire dans laquelle les marchandises doivent être classée Type de nonencluire dans laquelle les marchandises doivent être classée 7. Sysé digenation 7. Sysé digenation 2. Classemant envisagé Classemant envisa	Non Nonexclature contente Nonexclature contente None None None None None None
Ce RTC est Leur Artemas du RTC est Circu quera van adtenze 7 Extensionalitario du autrite Ty de de nomicialitario du autrite Secondanti du autrite Sec	Not Interentiation containé Interentiné Interentiné
C e RTC est Juer Admans of UNITC, sport sur devonds, que vana debrae? ? I de Monacolutre devondsmie Type de nomenchature dans laquede las marchandises aduent être classés Type de nomenchature dans laquede las marchandises aduent être classés Type de polaritat Type de nomenchature dans laquede las marchandises aduent être classés Classement en visagé Classement en visagé Classement en visagé Compatibilité amortationes Merci de namphr au moins deux des nubriques cl. dessous (limitation à 2560 caracctières sur l'ensemble des cases). Description physique Compatibilité amortationes Merci de namphr au moins deux des nubriques cl. dessous (limitation à 2560 caracctières sur l'ensemble des cases). Description physique Compatibilité amortationes Merci de namphr au moins deux des nubriques cl. dessous (limitation à 2560 caracctières sur l'ensemble des cases). Description physique Compatibilité autorité des complementares Product advantare compatibilité advantéses complementares Product advantare sur las advant dures deux des complementares Nubric inductions las parts à rote demands Survas souhales: parts de sub chantilités uns cases advant dures demands Survas souhales: parts de sub chantilités uns caracter advanta. Veluitz indiquer ai visus à rez dig beforent survas de tra demands de TTC portient aur des marchandises similares 14. Advantares des tra dures destares langes Veluitz indiquer ai visus à rez dig beforent aux des marchandises similares 15. Advantares destares langes Veluitz indiquer ai visus à rez dig beforent aux des marchandises similares 16. Alico destarders destares langes Veluitz indiquer ai visus à rez dig beforent aux des marchandises similares 16. Alico destarders destares Veluitz indiquer ai visus à rez dig beforent aux des marchandises similares 17. Alico destarders destares Veluitz indiquer ai visus à rez dig beforent aux destares indicates dig à diviris à diqueres hibales Veluitz indiquer ai visus à rez dig beforent aux des marchandises anamere dig à diviris à diq	Incernations contentions Internations
Ce RTC est Juer Arlamas of UNTC, sport au révoluit, que vana détance ? Momenciature dansaire Type d'a momenciature dans laquelle les marchandises aduent être classées 7 yage d'aplanta 2 Casacente ministry 2 Casacent	ko koncutature contente Item en fore protogoe (reportation) Best refore protogoe (reportation) Best refore protogoe (reportation) Description physique de la marchandree, la plus compilite presable Description physique de la marchandree, la plus compilite presable Description physique de la marchandree, la plus compilite presable Description physique de la marchandree, la plus compilite presable Description physique de la marchandree, la plus compilite presable Description physique de la marchandree, la plus compilite presable Description physique de la marchandree, la plus compilite presable Description physique de la marchandree, la plus compilite presable Description physique de la marchandree, la plus compilite presable Description physique de la marchandree, la plus compilite presable Description physique de la marchandree, la plus compilite presable Description physique de la marchandree, la plus compilite presable Description physique de la marchandree, la plus compilite presable Description physique de la marchandree, la plus compilite presable Description physique de la marchandree, la plus compilite presable Description physique de la marchandree, la plus compilite presable Description physique de la marchandree, la plus compilite presable Description physique de la marchandree, la plus compilite presable
Ce RTC est Juer Arlemas of un TTC, sport au révoluit, que vana détance ? Homenchium devanie Type de nonenchium dans laquelle les marchandises divent être classée 7. yier départation 2. descente au revalue 2. descente au revalue 3. descente	No. Nonexcitature contente Nonexcitature contente None
C e RTC est Lear Activate Manaso du RTC, queré au révegué, que vana débrace? "	Non- Non-exclution containé Bit Pro200 Bit Pro200 Description physique de la marchandice, la plus complite possible Description physique de la marchandice, la plus complite possible Déscription physique de la marchandice, la plus complite possible Déscription physique de la marchandice, la plus complite possible Déscription physique de la marchandice, la plus complite possible Déscription physique de la marchandice, la plus complite possible Déscription physique de la marchandice, la plus complite possible Déscription physique de la marchandice, la plus complite possible Déscription physique de la marchandice, la plus complite possible Déscription physique de la marchandice, la plus complite possible Déscription physique de la marchandice, la plus complite possible Déscription physique de la marchandice, la plus complite possible Déscription physique de la marchandice, la plus complite possible Déscription physique de la marchandice, la plus complite possible Déscription physique de la marchandice, la plus complite possible Déscription physique de la marchandice, la plus complite possible Déscription physique de la marchandice, la plus complite possible Intervention de la marchandice, la plus complite possible Non Non Déscription de la marchandice, la plus complite possible
C e RTC exit une réfense d'un TC, sport eu révoyal, que vana dénnez ? E Monerachiure d'autorité Pay de nomeralisation d'autorité Pay de d'autorité Pay d	No. Non-container container Non-container container Bescription physique de la marchandae, la plus compléte possible Description physique de la marchandae, la plus compléte possible Description physique de la marchandae, la plus compléte possible Description physique de la marchandae, la plus compléte possible Description physique de la marchandae, la plus compléte possible Description physique de la marchandae, la plus compléte possible Description physique de la marchandae, la plus compléte possible Description physique de la marchandae, la plus compléte possible Description physique de la marchandae, la plus compléte possible Description physique de la marchandae, la plus compléte possible Description physique de la marchandae, la plus compléte possible Description physique de la marchandae, la plus compléte possible Description physique de la marchandae, la plus compléte possible Statemarchandae, la plus compléte possible
Ce RTC est Lue referense d'en TTC, sport es révoys, que vana dénez ? Momenciature danse Type d'entennetature dans laquelle les marchandises aduent être classées Type d'entennetature dans laquelle les marchandises aduent être classées Type d'entennetature dans laquelle les marchandises aduent être classées Type d'entennet Classement envisagé Classement envis	Ko Konsendature canterie Item en fore protogo (reportation) B17020 Description physique de la marchandee, la plus conpilit possible Description physique de la marchandee, la plus conpilit possible Description physique de la marchandee, la plus conpilit possible Description physique de la marchandee, la plus conpilit possible Description physique de la marchandee, la plus compilit possible Description physique de la marchandee, la plus compilit possible Description physique de la marchandee, la plus compilit possible Description physique de la marchandee, la plus compilit possible Description physique de la marchandee, la plus compilit possible Description physique de la marchandee, la plus compilit possible Description physique de la marchandee, la plus compilit possible Description physique de la marchandee, la plus compilit possible Description physique de la marchandee, la plus compilit possible Description physique de la marchandee, la plus compilit possible Description physique de la marchandee, la plus compilit possible Description physique de la marchandee, la plus compilit possible Description physique de la marchandee, la plus compilit possible Description physique de la marchandee, la plus compilit possible Description physique de la marchandee, la plus compilit possible Non Descriptin physique de la marchandee, la plus compi
C e RTC est, Juer Arlemas of un TTC, gopf au refrançà, qui vuan difenze ? (Homanchilure disona laquelle las marchandises divient être classées 7 yue d'anomenciature dans laquelle las marchandises divient être classées 7 yuer d'anomenciature dans laquelle las marchandises divient être classées 7 yuer d'anomenciature dans laquelle las marchandises divient être classées 2 Casacamat annalagé 2 Casacamat annalagé	No Non-container control-te Item en ihre prolage (riportalion) B5 17220 Description physique de la marchandise, la plua compléte possible Description physique de la marchandise, la plua compléte possible Description physique de la marchandise, la plua compléte possible Description physique de la marchandise, la plua compléte possible Description physique de la marchandise, la plua compléte possible Description physique de la marchandise, la plua compléte possible Description physique de la marchandise, la plua compléte possible Description physique de la marchandise, la plua compléte possible Description physique de la marchandise, la plua compléte possible Description physique de la marchandise, la plua compléte possible Description physique de la marchandise, la plua compléte possible Description / Postoprophysic Rom Non Non Non Non Non

Direction générale des douanes et droits indirects Bureau Comint3 – <u>dg-comint3-rtc@douane.finances.gouv.fr</u>

<u>Étape 9 – Le dépôt d'une</u> nouvelle demande de RTC (5)

Après confirmation, le numéro d'enregistrement de votre demande apparaît en haut de la page, dans un cadre vert.

Pour retourner à l'accueil, vous pouvez cliquer sur le bouton « Retour » qui apparaît alors.

Soprano	Ge Change	er de domaine 👌
Afficher mes autorisations Recherche avancée Mes documents Aides-	Opérateur représentant	
Formulaire de demande d'autorisation		
✓ Demande nºFR-BTI-2018-00056 prise en comple, ce numéro ne sera pas valide avant octroi par l'administratio	ion	
		Imprimer 🖥
1. Demandeur		
EORI	FR82	
Nom	16 Bie d	
Code Postal	94000	
Vile	CRETEL	
Pays	FR	
Numéro de téléphone		
Adresse de messagerie	fred	
Numero de telecopeur Z Baronno de content responsable de la demande		
2. Personne de connex responsaue de la demande Nom	Fred	
Numéro de téléphone		
Numéro de télécopieur		
Adresse de messagerie	fred	
3. Agent ou représentant		
Identifiant (EORI)		
Nom		
Code Postal		
Vile		
Pays		
Numéro de téléphone		
4. Lieu où la comptabilité principale à des fins douanières est tenue ou accessible		
S'il différé des informations de la rubrique 1, les champs "adresse", "ville" et "pays" sont obligatoires.		
Adresse		
Vile		
Pays		
5. Ré-émission d'un RTC		
Ce RTC est-il une réémission d'un RTC, expiré ou révoqué, que vous détenez ?	Non	
6. Nomenclature douanière		
lype de nomenclature dans laquelle les marchandises doivent être classees	Nomenciature combinee	
Type dispersion	Mise en libre pretioue (importation)	
8. Classement envisagé	and the second se	
Classement envisagé	85176200	
9. Description de la marchandise		
Merci de remplir au moins deux des rubriques ci-dessous (limitation à 2560 caractères sur l'ensemble des cases).		
Description physique	test	
Usage		
Composition		
10. Dénomination commerciale et données complémentaires - Confidentiel		
Dénomination commerciale et complémentaire		
11. Pièces-jointes et échantillons		
Si vous souhatez joindre des échantilions (produits dangereux, autres,) cliquez 👔		
Indiquez si l'un des éléments suivants est joint à votre demande	Échantilions / Description	
Souhaitez-vous que vos échantilions vous soient restitués ?	Non	
Votre échantilion devra être étiqueté avec le numéro de la demande attribué lors de la validation par l'application informatique.		
Veuilez indiquer quelles sont les pièces jointes qui doivent être considérées comme confidentielles		
12. Autres demandes de RTC et RTC dejà délivrés	Nee	
veuxez inuquer a vous avez ueja presente une demande de KTC, où obtenu un KTC portant sur des marchandisés similares	10/11	_
Veuillez indiquer si vous avez connaissance de RTC portant sur des marchandises similaires déjà délivrés à d'autres titulaires	Non	
14. Procédures judiciaires		
Avez-vous connaissance d'éventuelles procédures judiciaires ou administratives concernant le classement tarifaire en cours dans l'Union, ou d'une décis	cision de justice Non	
voncernani la cassement tarriare dega rendue dans i unton, en ce qui concerne les marchandises decrées ?		
Aucun document		

Direction générale des douanes et droits indirects Bureau Comint3 – <u>dg-comint3-rtc@douane.finances.gouv.fr</u>

Étape 10 – L'outil de recherche avancée (1)

So	PRANO								
Ħ	Déposer un nouveau dossier	Afficher mes autorisations	Recherche avancée	Mes documents	Aides-	Mes notifications	Opérateur rep	présentant	
Recher	che des dossiers								Les statuts utilisés dans SOPRANO RTC sont les suivants : « Brouillon »
Critère	es de recherche	« » oeur etre utilise oon er	nplacer n'importe quelle d	haîne de caractères	Par exem	ole « *test* » ramène	a les champs qu	i contiennent le mot « tes	« En étude », « En cours de rejet » « Recevable », « En instruction »
	Numéro de demande : Date de transmission : d		JJ/MM/AAAA				Type d'autorisatio Statut du dossie	n:	« Révoqué » et « Annulé ».
	a Service de recevabilité : Service décisionnaire :	۵ م م	JJ/MM/AAAA			Service d'instruction o	u service à consulte	r : ◎Connecté ◎Non connec	Sélectionnez un ou plusieurs statuts dans la liste et ajoutez-le à la liste des statuts sélectionnés en cliquant sur le
	Identifiant EORI du demandeur :						Nom du demandeu	r: e:	bouton « -> ».
 Référence de l'autorisation : L'outil de recherche avancée vous permet de retrouver les demandes de RTC déposées par le titulaire du compte Prodouane ayant servi à se connecter à SOPRANO. Les recherches peuvent utiliser de nombreux critères, notamment par numéro de demande ou par statut. L'utilisation de caractères joker «*» vous permet de rechercher, par exemple, «*1234» pour 					es à ar er ur Ef	facer	Exporter	S: — Tous les statuts Octroyé En instruction Brouillon Recevable En instruction - Audit de su En instruction - Audit de ré En étude Avis rendu Révoqué Annulé Abandonné En décision - Ajustement En cours de rejet En cours de révocation	uivi éexamen
ret	rouver le dossier « F	к-в11-2018-0123	4 ».				Cliquez : pour lan	sur le bouton « i cer la recherche	rechercher »

Étape 11 – L'outil de recherche avancée (2)

Sor	PRANO								C+ Changer d
Ħ	Déposer un nouveau dossier	Afficher mes autorisations	Recherche avancée	Mes documents Aides+ I	Mes notifications Opérateur re	eprésentant			
Recherch	ne des dossiers								
Critères	de recherche								
Pour les cha	amps de texte libre, le caractèr Numéro de demande :	re « * » peut être utilisé pour ren	placer n'importe quelle cha	îne de caractères. Par exemple	« *test* » ramènera les champs c Type d'autorisatior	ui contiennent le mot « test »	-		
	Date de transmission :	du	JJ/MM/AAAA		Statut du dossie				
		au	JJ/MM/AAAA				•		
	Service de recevabilité :	Q							
	Service décisionnaire :	Q		Ser	vice d'instruction ou service à consulter	©Connecté ©Non connecté			
	Identifiant EORI du demandeur :				Nom du demandeur	:			
	Identifiant EORI du titulaire :				Nom du titulaire	:			
	Référence de l'autorisation :				Statuts	Corrové	En instruction	netionnés 🔺	
		Les résultats d forme d'un informations, l son statut, et Cette image ill	Octroyé, à notifier Brouillon Recevable En instruction - Audit de suivi En instruction - Audit de réexamen En étude Avis rendu Révoqué Annulé Abandonné En décision - Ajustement En cours de révocation		-				
- 40 - 5	écultato	le seul critère «	Statut = En ins	struction ».	Rechercher Exporter				
• 45 10					A				
Date de trans	mission	ise a jour Numero de demande	Numero d'autorisation	Demandeur		Statut	Affecte a	Iype Desseignement Tarifa	Alerte Al
09/04/2018 0	10/04/2018 17:18:1	7 FR-BTL2018-00054		FRED	FRED	En instruction	E-1 chapitre 72 a 97	Renseignement Tarifa	=
09/04/2018 0	0:00:00 10/04/2018 11:58:2	6 FR-BTI-2018-00049		FRED	FRED	En instruction	E-1 chapitre 72 a 97	Renseignement Tarifa	
22/03/2018 0	0:00:00 05/04/2018 09:50:3	7 FR-BTI-2018-00041	FR-BTI-2018-00041	FRED	FRED	En instruction	E-1 chapitre 72 a 97	Renseignement Tarifa	
04/02/2018 0	0:00:00 05/04/2018 09:50:0	1 FR-BTI-2018-00005		FRED	FRED	En instruction	E-1 chapitre 72 a 97	Renseignement Tarifa	
08/03/2018 0	0:00:00 05/04/2018 09:47:2	0 FR-BTI-2018-00012		FRED	FRED	En instruction	E-1 chapitre 1 a 38	Renseignement Tarifa	
22/03/2018 0	0:00:00 23/03/2018 16:20:2	6 FR-BTI-2018-00044	FR-BTI-2018-00044	FRED	FRED	En instruction	E-1 chapitre 72 a 97	Renseignement Tarifa	
22/03/2018 0	0:00:00 22/03/2018 16:00:2	2 FR-BTI-2018-00035		FRED	FRED	En instruction	E-1 chapitre 1 a 38	Renseignement Tarifa	

Pour sélectionner un dossier, cliquez simplement dessus.

<u>Étape 12 – L'outil d'exportation des résultats d'une recherche avancée</u>

SOPRANO							
A Déposer un nouveau dossier	Afficher mes autorisatior	s Recherche avancée	Mes documents Aides	 Mes notifications Opérations 	eur repr	ésentant	
Recherche des dossiers							
Critères de recherche Pour les champs de texte libre, le caracté Numéro de demande : Date de transmission : Service de recevabilité : Service de recevabilité : Service décisionnaire : Identifiant EORI du demandeur : Référence de l'autorisation :	ere « * » peut être utilisé pour du auQ	remplacer n'importe quelle JJMM/AAAA JJMM/AAAA II e d'un d'ot fich rem clig	chaîne de caractères. Par exe est possible d'ez ne recherche su ptenir ces résultat ier tableur au fo plissez vos critèr	emple « "test" » ramènera les chan Type d'auto Statut du d Service d'instruction ou service à co Nom du dem Nom du xporter les résulta ur SOPRANO, af ts sous la forme d'u rmat .sxc. Pour cel res de recherche, pu	nps qui risation dossier : nandeur : titulaire : Statuts : tits in in a, iis	Connecté Non connecté	La richesse des données extraites par cet outil peut être augmentée en sélectionnant « Renseignement Tarifaire Contraignant » dans le critère de recherche « Type d'autorisation ». De nombreuses colonnes supplémentaires seront alors rajoutée au fichier tableur.
Critères spécifiques aux RTC Rue du titulaire : Ville du titulaire : SIRET du titulaire : Type de nomenclature : Description : Échantillons : Sinon, précisez :				Code postal du Pays du Adresse de messagerie du dem Code de la nomen Dénomination commerciale et complém Tous les échantillons ont été re Opérate Effacer Rechercher Exporter	titulaire : titulaire : nandeur : nclature : nentaire : estitués : eur OEA :	Non déliuré	•

Direction générale des douanes et droits indirects Bureau Comint3 – <u>dg-comint3-rtc@douane.finances.gouv.fr</u>

Étape 13 – L'outil « Afficher mes autorisations »

So	PRANO							
Ħ	Déposer un nouveau dossier	Afficher mes autorisations	Recherche avancée	Mes documents	Aides-	Mes notifications	Opérateur représentant	

Liste des autorisations

12 résultats

Date de transmission	Date de dernière mise à jour	Numéro de demande 🔶	Numéro d'autorisation	Demandeur	♦ Titulaire	♦ Statut ♦	Affecté à . ♦	Туре 🜲 /
19/03/2018 00:00:00	20/03/2018 11:56:00	FR-BTI-2018-00023	FR-BTI-2018-00023	FRED	FRED	Octroyé	E-1 Nomenclature -rt	Renseignement Tarifa
18/03/2018 00:00:00	19/03/2018 17:31:00	FR-BTI-2018-00022	FR-BTI-2018-00022	FRED	FRED	Octroyé	E-1 Nomenclature -rt	Renseignement Tarifa
18/03/2018 00:00:00	19/03/2018 13:46:30	FR-BTI-2018-00019	FR-BTI-2018-00019	FRED	FRED	Octroyé	E-1 Nomenclature -rt	Renseignement Tarifa
18/03/2018 00:00:00	19/03/2018 13:46:00	FR-BTI-2018-00020	FR-BTI-2018-00020	FRED	FRED	Octroyé	E-1 Nomenclature -rt	Renseignement Tarifa
15/03/2018 00:00:00	16/03/2018 10:46:01	FR-BTI-2018-00018	FR-BTI-2018-00018	FRED	FRED	Octroyé	E-1 Nomenclature -rt	Renseignement Tarifa
08/03/2018 00:00:00	09/03/2018 12:02:00	FR-BTI-2018-00014	FR-BTI-2018-00014	FRED	FRED	Octroyé	E-1 Nomenclature -rt	Renseignement Tarifa
15/11/2017 00:00:00	12/01/2018 15:41:00	FR-BTI-2017-20190	FR-BTI-2017-20190	FRED	FRED	Octroyé	E-1 Nomenclature -rt	Renseignement Tarifa
19/10/2017 00:00:00	17/11/2017 17:07:17	FR-BTI-2017-20176	FR-BTI-2017-20176	FRED	FRED	Octroyé	E-1 Nomenclature -rt	Renseignement Tarifa
09/10/2017 00:00:00	11/10/2017 11:47:00	FR-BTI-2017-20171	FR-BTI-2017-20171	FRED	FRED	Octroyé	E-1 Nomenclature -rt	Renseignement Tarifa
10/10/2017 00:00:00	11/10/2017 11:31:00	FR-BTI-2017-20170	FR-BTI-2017-20170	FRED	FRED	Octroyé	E-1 Nomenclature -rt	Renseignement Tarifa
01/10/2017 00:00:00	03/10/2017 19:01:00	FR-BTI-2017-20161	FR-BTI-2017-20161	FRED	FRED	Octroyé	E-1 Nomenclature -rt	Renseignement Tarifa
01/10/2017 00:00:00	02/10/2017 11:36:00	FR-BTI-2017-20148	FR-BTI-2017-20148	FRED	FRED	Octroyé	E-1 Nomenclature -rt	Renseignement Tarifa

L'onglet « Afficher mes autorisations » permet d'accéder en un seul clic à toutes les autorisations RTC octroyées actuellement valides.

Il est possible de sélectionner et consulter un dossier en cliquant dessus.

Étape 14 – La consultation d'un dossier (1)

So	PRANO							🕞 Changer de domaine
Ħ	Déposer un nouveau dossier	Afficher mes autorisations	Recherche avancée	Mes documents	Aides-	Mes notifications	Opérateur représentant	

Consultation d'un dossier

dans les prochains jours.

Numéro de emande	FR-BTI-2018-00023	Demandeur	FRE CLA
Statut	Octroyé	Titulaire	FRED CLAI
Туре	Renseignement Tarifaire Contraignant	Affecté à	E-1 Nomenclature -rtc
Date de transmission	19/03/2018	Date de dernière modification	20/03/2018

Date	Évènement	Statut	Acteur	Service	Commentaire
20/03/2018 11:53:08	Transmission à la commission	En instruction	SIBUET- MASSON Frederic	E-1 Nomenclature -rtc	
20/03/2018 11:56:00	Octroi de l'autorisation	Octroyé	SIBUET- MASSON Frederic	E-1 Nomenclature -rtc	
20/03/2018 11:56:00	Octroi de l'autorisation	Octroyé	SYSTEME	DGDDI	
20/03/2018	Fermeture de la file de discussion	Octroyé	SYSTEME	DGDDI	

Cette page constitue l'accueil d'un dossier de demande de RTC. En fonction de l'avancement du dossier, elle permet d'accéder à diverses pages : « Formulaire de la demande », « Instruction » et « Autorisation octroyée ».

Version: 6.3

on de l'autorisation accessiole gans la tele-procedi

juridique (elle ne peut servir que de duplicata). Vous recevrez votre autorisation officielle par voie postale

<u>Étape 15 – La consultation</u> <u>d'un dossier (2) –</u> <u>Le formulaire de la</u> <u>demande</u>



La page « Formulaire de la demande » est accessible à tous les moments de la vie d'une demande de RTC, quel qu'en soit le statut. Elle permet de consulter le contenu de la demande de RTC, telle que vous l'avez composée lors des étapes 5 à 9 de ce pas-à-pas.

Un bouton « Imprimer » permet d'éditer une copie de ce formulaire au format .pdf.

Le bloc « Action » et son menu déroulant en bas de la page vous permettent de sélectionner une action à réaliser sur le dossier : l'éditer en cas d'erreur (« Modifier le formulaire»), le dupliquer, ajouter un commentaire ou abandonner la demande.

Formulaire de demande d'autorisation		Gestion des documents
- Liste des champs saisis	Imprimer 👜	Aucun document
1. Demandeur		
EORI	FR0.	
Nom	FREE	
Rue	16 Rue CHERET	
Code Postal	94000	
Vile	CRETEL	
Pays	FR	
Numëro de tëlëphone		
Adresse de messagerie	fred	
Numéro de télécopieur		
2. Personne de contact responsable de la demande		
Non	Pred	
Noméa de l'éférience 13. RTC déjà délivrés à d'autres Mulaires		
Veuillez indiquer si vous avez connaissance de RTC portant sur des marchandises similaires déjà délivirés à d'autres titulaires	Non	
14. Procédures judiciaires		
Veuillez indiquer si vous avez connaissance d'éventuelles procédures judiciaires ou administratives concernant le classement tanflaire en cours dans l'Union, ou d'ane déclaion de judite concoment le classement tanflaire déjà rendue dans l'Union, en ce qui concerne les marchanoses pécrites	Non	
Action		
Acton :		

Étape 16 – La consultation d'un dossier (3) – La page « Instruction »

SOPRANO 🕞 Changer de domaine 🚽 Déposer un nouveau dossier Recherche avancée Opérateur représentant Afficher mes autorisations Mes documents Aides-

page « Instruction » La vous permet d'accéder à déroulant menu un « Action », vous permettant de déposer un commentaire ou de dupliquer votre demande. Elle vous permet de voir à quel service votre dossier est affecté.

Cette page n'est accessible qu'à partir du moment où le dossier passe au statut «En instruction ».





Direction générale des douanes et droits indirects Bureau Comint3 – dg-comint3-rtc@douane.finances.gouv.fr

Étape 17 – La consultation d'un dossier (4) – la page « Autorisation octroyée »

La page « Autorisation octroyée » n'apparaît qu'après l'octroi de la demande de RTC. Elle vous permet de consulter le RTC qui vous a été délivré. Vous pouvez v retrouver notamment la référence du RTC (case 2), la date de début et la date prévisionnelle de fin de validité du RTC (case 4), le classement retenu pour votre marchandise (case 6), la description de votre marchandise (case 7). la dénomination (case 8). commerciale et la justification du classement (case 9).

Cette page est renommée « Autorisation non valide » dès lors que le RTC est invalidé – qu'il expire naturellement au bout du délai de 3 ans, qu'il soit révoqué ou qu'il soit annulé.

Le bouton « Imprimer » vous permet d'éditer au format .pdf un duplicata sans valeur juridique de l'autorisation RTC datée et signée qui vous aura été envoyée par la poste par nos services.

🕞 Changer de domaine 🚽 SOPRANO A Déposer un nouveau dossier Afficher mes autorisations Recherche avancée Mes documents Aides-Opérateur représentant Consultation d'un dossier Informations générales listorique Numéro de Demandeur FR-BTI-2018-00023 Date Acteur Service demande CL A Statut Titulaire Octrové FDF 11:53:08 MASSON -rtc la commission Frederic Туре Affecté à Renseignement Tarifaire E-1 Nomenclature -rtc 20/03/2018 Octroi de Octrové SIBUET-E-1 Nomenclature Contraignant 11:56:00 MASSON **l**'autorisation -rtc Frederic Date de Date de dernière 19/03/2018 20/03/2018 transmission odificatio 20/03/2018 Octroi de SYSTEME DGDDI Octrové 11:56:00 **Pautorisation** 20/03/2018 Fermeture de la Octrové SYSTEME DGDDI = 11:56:00 file de cessible dans la télé-procédure SOPRANO n'a pas de valeu on de l'autorisation ac discussion ridique (elle ne peut servir que de duplicata). Vous recevrez votre autorisation officielle par voie postale dans les prochains jours Retou Gestion des documents Aucun document Imprimer 扇 . Autorité douanière compétente Nom et adresse DIRECTION GÉNÉRALE DES DOUANES ET DROITS INDIRECTS BUREAU E1 11 RUE DES DEUX COMMUNES 93558 MONTREUIL CEDEX FR . Référence du RTC Référence du RTC FR-BTI-2018-00023 3. Titulaire-Confidentiel EORI FR8 Nom

En cas de difficulté :

En cas de dysfonctionnement de l'application Soprano, ou si vous n'arrivez pas à vous connecter ou à faire fonctionner le téléservice, vous avez la possibilité de contacter l'assistance informatique :

- Par le biais de <u>l'assistance en ligne de Prodouane</u>. Et en particulier, par <u>l'outil en ligne de demande d'assistance</u>.
- En contactant par courriel <u>le bureau Comint3</u>.

FAQ

L'application SOPRANO n'apparaît pas dans la colonne « Mes téléservices » sur Prodouane.

Votre compte Prodouane n'a pas la certification « Opérateur ProDouane ». Cette certification s'obtient en contactant votre PAE, cf. page 3 de ce pas-à-pas.

L'application SOPRANO refuse de s'ouvrir quand je clique sur le bouton « Entrer » sur Prodouane.

Votre navigateur n'autorise pas l'ouverture de popups pour le site https://pro.douane.gouv.fr. Ajoutez ce site aux exceptions du dispositif bloqueur de popups de votre navigateur. Un pas-à-pas est disponible <u>ici</u>.

Le bouton « Dédouanement » n'apparaît pas dans l'accueil du téléservice Soprano.

Vous êtes en train de tenter d'accéder au téléservice SOPRANO-AS, qui fournit un accès limité à certaines fonctionnalités de SOPRANO. Quittez la page et sélectionnez le téléservice « Soprano ».

Je n'arrive pas à vous envoyer ma demande de RTC.

L'envoi d'une nouvelle demande de RTC requiert de cliquer sur le bouton « Valider » (cf. étape 7), puis sur le bouton « Confirmer » en fin de récapitulatif (cf. étape 8).

Si votre tentative d'envoi de votre demande se solde par une erreur de proxy, il est possible que votre demande soit passée quand même – vérifiez sur votre page d'accueil de SOPRANO-RTC. En cas d'erreurs répétées, contactez le bureau Comint3, un agent vous rappellera pour diagnostiquer le problème.

FAQ (2)

Je ne retrouve pas une demande que j'ai déposée.

Il est possible que vous ayez déposé cette demande avec un compte Prodouane associé à un autre établissement de votre société, ou à un numéro d'identification douanière différent. Cela peut notamment être le cas si vous aviez déposé des demandes avant le 01/10/2017 avec un simple numéro SIREN ou SIRET pour vous identifier. Autrement, contactez le bureau Comint3 pour établir un diagnostic.

SOPRANO m'indique que ma demande a bien été transmise, mais celle-ci est revenue au statut « Brouillon » avec un message d'erreur dans l'historique.

Le contenu de votre demande de RTC est envoyé à la base de données communautaire EBTI, qui le vérifie. En cas d'erreur de contenu, EBTI refuse le dépôt de la demande, et celle-ci revient à l'état de brouillon.

Vous avez la possibilité de tenter de corriger les contenus provoquant une erreur, en sélectionnant l'action « Modifier le formulaire » sur la page « Formulaire de la demande » (cf. étape 15), ou de contacter directement le bureau Comint3 pour faire remonter le problème. **En tous les cas, le bureau Comint3 vérifie plusieurs fois par semaine si des demandes sont bloquées au statut « Brouillon », les débloque si cela est possible, et vous contacte si le problème est sérieux.**