



En quoi consiste le support technique de base ?

Le support technique de base est compris par défaut dans votre abonnement CAS. Il vous donne droit une à assistance concernant l'utilisation du logiciel et à un support produit général. Cela comprend vos questions, observations, incidents à signaler, demandes de fonctionnalités ou **si vous rencontrez un problème inattendu (ponctuel ou récurrent) avec CAS.**

Quels sont les services compris dans le support technique de base ?

- **Signalement et résolution des incidents** : support technique pour le signalement et la résolution des problèmes techniques liés au fonctionnement de CAS, notamment dans les cas suivants :
 - Vous n'arrivez pas à vous connecter à CAS
 - Une déclaration en douane a été créée, mais vous ne pouvez pas la retrouver
 - Un rapport généré par CAS contient des données erronées ou ne contient pas de données (alors qu'il devrait, compte tenu de vos critères de filtrage) Vous avez rectifié des informations dans votre déclaration, mais celles-ci n'ont pas été enregistrées dans CAS
- **Disponibilité du système** : assistance en cas de problème affectant l'accès à CAS, la navigation sur la plateforme, ou encore sa disponibilité
- **Mises à jour de CAS** : assistance sur les questions concernant les mises à jour dans CAS

Quels services ne sont pas compris dans le support technique de base ?

Certains de ces services sont accessibles via un abonnement complémentaire

- Démarches auprès des autorités douanières
- Support pour les notifications liées aux déclarations
- Support pour la finalisation des déclarations
- Support pour la continuité des opérations
- Support pour la rectification et l'invalidation des déclarations
- Amélioration continue de l'efficacité des processus
- Enrichissement des données

Comment fonctionne le support technique de base ?

Pour bénéficier de notre support technique de base, il vous suffit d'envoyer un ticket de support. Une fois le ticket créé, l'équipe support de C4T étudie votre problème et vous propose des solutions ou une marche à suivre, en établissant des priorités en fonction de l'impact du problème sur vos activités.

Avant de contacter C4T, pensez à vérifier que votre système interne fonctionne bien et que les données ont été correctement transmises à CAS. Vous devrez également gérer vous-même la résolution des notifications liées aux déclarations et la coordination avec les autorités douanières, le cas échéant. Si vous souhaitez obtenir de l'aide pour effectuer ces tâches, les services d'assistance de C4T, notamment le support technique Premium ou Premium Plus, peuvent vous fournir les conseils ou l'accompagnement proactif dont vous avez besoin.

Nos services d'assistance sont assurés conformément au contrat de niveau de service (SLA) conclu avec votre entreprise.

Quand le support technique de base est-il actif ?

Ce service est assuré durant les heures de bureau habituelles, soit du lundi au vendredi de 9 h à 17 h (heure de Paris).

 **Parlons-en ensemble !**

Nous nous ferons un plaisir de répondre à vos questions.

Pour en savoir plus ou nous contacter, consultez notre site ou écrivez-nous à l'adresse marketing@customs4trade.com



Belgique
Motstraat 30
2800 Malines

Royaume-Uni
Office F4, CT3 Building
Wigan Investment Centre,
Waterside Drive Wigan WN3 5BA

©2025 Customs4trade