

Support technique Premium



En quoi consiste le support technique Premium?

Avec le support technique Premium, vous pouvez compter sur une équipe prête à vous aider si vous avez des questions. Nous vous aidons à éviter que vos déclarations en douane soient bloquées. Ainsi, vos formalités se déroulent sans incident, et vous avez l'esprit tranquille et l'assurance de pouvoir faire appel à nos services à tout moment.

Le support technique Premium comprend les services suivants:

- Alertes liées aux déclarations
- Finalisation des déclarations
- Continuité des opérations
- Rectification et invalidation des déclarations
- Amélioration continue

Une fois votre ticket de support créé, l'équipe support Premium de C4T met son expérience à votre disposition pour vous conseiller et vous aider à résoudre les problèmes ci-dessous.

Quels sont les services compris dans le support technique Premium?

① → Support pour les alertes liées aux déclarations

Analyse et suggestions de résolution pour les alertes de déclaration suivantes:

Alertes liées à une validation technique

Tous les messages ingérés ou importés dans CAS sont soumis à une validation technique automatique, étape essentielle au bon déroulement de votre processus de déclaration.

En cas d'alerte de validation technique signalée à C4T, nous travaillons en coordination avec les équipes concernées pour identifier et résoudre le problème.

Alertes liées à des incohérences

Après avoir ingéré vos données, CAS valide votre déclaration et détecte automatiquement les éventuelles incohérences dans vos messages pour que vous puissiez les corriger avant l'envoi des déclarations aux autorités douanières. Ces alertes, appelées validation violations (violations des règles de validation) contribuent à prévenir les erreurs afin de remédier aux blocages et de fluidifier le processus de déclaration.

Exemples d'incohérences pouvant déclencher une alerte:

- La masse brute indiquée est inférieure à la masse nette (la déclaration sera alors refusée par les services de douane)
- Il manque le code incoterm ou le lieu de livraison
- Il manque des documents générés, des certificats et autorisations ou d'autres justificatifs

Alertes liées aux perturbations de la connexion

CAS envoie des alertes appelées sending errors (erreur d'envoi) en cas de perturbation de sa connexion avec un système douanier. Ces alertes, généralement dues à des opérations de maintenance ou à des pannes du système douanier en question, doivent être analysées afin de déterminer les interventions nécessaires.

Alertes liées à une déclaration post-soumission

Des alertes appelées customs errors (erreur de douane) peuvent vous être adressées par les services de douane après l'envoi d'une déclaration. Cela signifie que les autorités douanières ont reçu votre message, mais ne peuvent pas procéder à la mainlevée (libération) des marchandises. Ces alertes peuvent être dues à un problème dans le message original, ou à des règles de configuration mal appliquées ou manquantes.

Certaines de ces alertes sont faciles à comprendre et indiquent la correction à apporter (« les coordonnées du déclarant doivent comprendre un code postal », par exemple). En revanche, dans des systèmes douaniers comme CDS, elles peuvent être difficiles à interpréter.

L'équipe C4T possède l'expertise nécessaire pour résoudre ce type d'alertes et se tient prête à vous aider si nécessaire. En cas de problème nouveau ou complexe, et avec votre requête et approbation écrite, nous pouvons également travailler en coordination avec les autorités douanières pour identifier l'origine de l'alerte et trouver une solution efficace.

Alertes liées aux systèmes de communauté portuaire

Des messages appelés port errors (erreur portuaire) peuvent vous être renvoyés par les systèmes de communauté portuaire (PCS, de l'anglais Port Community Systems), en cas d'absence de numéros de conteneur, par exemple. En réponse à ces alertes, il convient de vérifier ce qui empêche le message d'être accepté par le système de communauté portuaire.

REMARQUE IMPORTANTE: certaines alertes peuvent nécessiter votre intervention et/ou celle des autorités douanières.

② → Support pour la finalisation des déclarations

Aide à la finalisation du processus de déclaration dans CAS.

En cas d'alerte telle que release not received (libération non reçue), exit confirmation not received (absence de confirmation de sortie) ou goods not arrived (marchandises non arrivées), l'équipe C4T est là pour vous aider. Nous nous chargeons de procéder aux vérifications nécessaires dans CAS, de procéder aux interventions requises et, le cas échéant, de contacter les autorités douanières pour vous.

Ce suivi, essentiel pour maintenir la continuité de vos transactions au quotidien, nécessite souvent de travailler en coordination avec les autorités douanières. L'équipe support de C4T possède l'expertise nécessaire pour gérer efficacement ces situations.



③ → Support pour la continuité des opérations

Conseils concernant le recours au plan de continuité des opérations (BCP) en cas de maintenance ou de panne des systèmes douaniers.

La panne ou la maintenance d'un système douanier peut vous empêcher d'envoyer des messages aux services de douane et d'en recevoir de leur part, ou provoquer des délais dans le traitement des messages.

La procédure de secours ou continuité des opérations qui s'applique alors dépend du système douanier concerné. Vous pouvez décider d'attendre que le système douanier soit de nouveau disponible, mettre vos messages en attente (sans les envoyer aux services de douane), ou avoir recours au plan de continuité des opérations. Soit la demande de procédure de secours pour les transactions urgentes peut être adressée par courrier électronique aux autorités douanières, soit le processus est automatisé et les messages sont envoyés aux services de douane directement depuis CAS si cette fonctionnalité est prise en charge par le système douanier concerné. L'équipe C4T est à votre disposition pour vous aider à déterminer les mesures à prendre en cas de panne ou de maintenance des systèmes douaniers et vous accompagner dans leur mise en œuvre.

④ → Support pour la rectification et l'invalidation des déclarations

Accompagnement et conseils concernant la suppression, la rectification ou l'invalidation des déclarations.

Il est possible que vous vous rendiez compte qu'une déclaration doit être rectifiée après son acceptation et l'octroi de la mainlevée (libération) par les services de douane. La procédure permettant de rectifier une déclaration peut varier selon l'administration. Qu'il s'agisse d'une importation, d'une exportation ou d'un transit, les règles applicables ne sont pas forcément les mêmes.

Les rectifications peuvent être apportées directement dans CAS, mais la loi vous impose d'en informer les autorités douanières pour que votre déclaration puisse être traitée. L'équipe C4T possède l'expérience nécessaire pour vous conseiller sur les interventions requises, sait dans quels cas procéder à une rectification, à une invalidation ou déposer une nouvelle déclaration, et peut vous aider dans vos échanges avec les autorités douanières.

⑤ → Amélioration continue

Amélioration de la configuration et de l'efficacité du processus de déclaration en fonction des alertes reçues.

Avec le support technique Premium, notre objectif n'est pas seulement de vous aider à résoudre les alertes, mais aussi d'améliorer et de simplifier constamment votre processus de déclaration. En modifiant les règles de configuration, il est possible d'automatiser les solutions et d'éviter que les alertes se reproduisent à l'avenir. Si les rapports d'incident et nos échanges avec vous nous permettent d'identifier des moyens d'utiliser CAS plus efficacement, nous vous en faisons part et vous expliquons comment procéder pour optimiser la plateforme.

Par exemple, si vous nous signalez une alerte concernant un document complémentaire manquant, l'équipe C4T vous aide à trouver comment résoudre le problème et vous recommande les modifications à apporter à vos règles de configuration. Cela vous évite de recevoir de nouveau la même alerte pour ce produit ou code d'article tant que la législation reste la même.

Quels services ne sont pas compris dans le support technique Premium ?

Certains de ces services sont accessibles via un abonnement complémentaire.

- × Suivi dédié par les équipes de C4T : surveillance du bon déroulement de vos opérations, intervention en cas d'alerte, détermination de la cause des alertes et mise en œuvre de la solution appropriée, gestion des alertes de finalisation des déclarations, support renforcé concernant le plan de continuité des opérations, et création de rapports pour vous. Ce service est proposé uniquement dans le cadre du support technique Premium Plus, dont le descriptif est disponible sur demande.
- × Services concernant d'autres documents (TRACES, MCP, GVMS, TSS, etc.). Ces services sont accessibles via un autre abonnement dédié.
- × Services concernant les données de référence : classement tarifaire, détermination de l'espèce tarifaire, application et gestion des autorisations, etc. Notre solution CAS Classification, pilotée par l'IA, peut vous aider à trouver le code tarifaire qui correspond le mieux à votre produit ou vérifier votre classement tarifaire actuel.
- × Services d'accompagnement en lien avec les régimes particuliers : résolution des alertes concernant les registres de stock, les mouvements de marchandises, les formules ou les incohérences dans les listes de composants, résolution des incohérences dans les registres de stock, préparation des audits périodiques dans le cadre des régimes de perfectionnement actif ou d'entrepôt douanier, génération de rapports mensuels/trimestriels (service uniquement proposé dans le cadre du support technique Premium Plus), contrôle et vérifications de conformité des rapports, création et présentation de rapports destinés aux autorités douanières.
- × Services d'administration et de configuration de CAS : création et utilisation de nouveaux flux douaniers (assurées uniquement dans le cadre d'un nouveau projet de mise en place), rectification ou réimport de plusieurs messages d'ingestion à la fois, etc.
- × Assistance en cas de contrôle physique ou documentaire.



Comment fonctionne le support technique Premium ?

Pour bénéficier de notre support technique Premium, 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.

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

Quand le support technique Premium 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 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 Mechelen

Royaume-Uni

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

