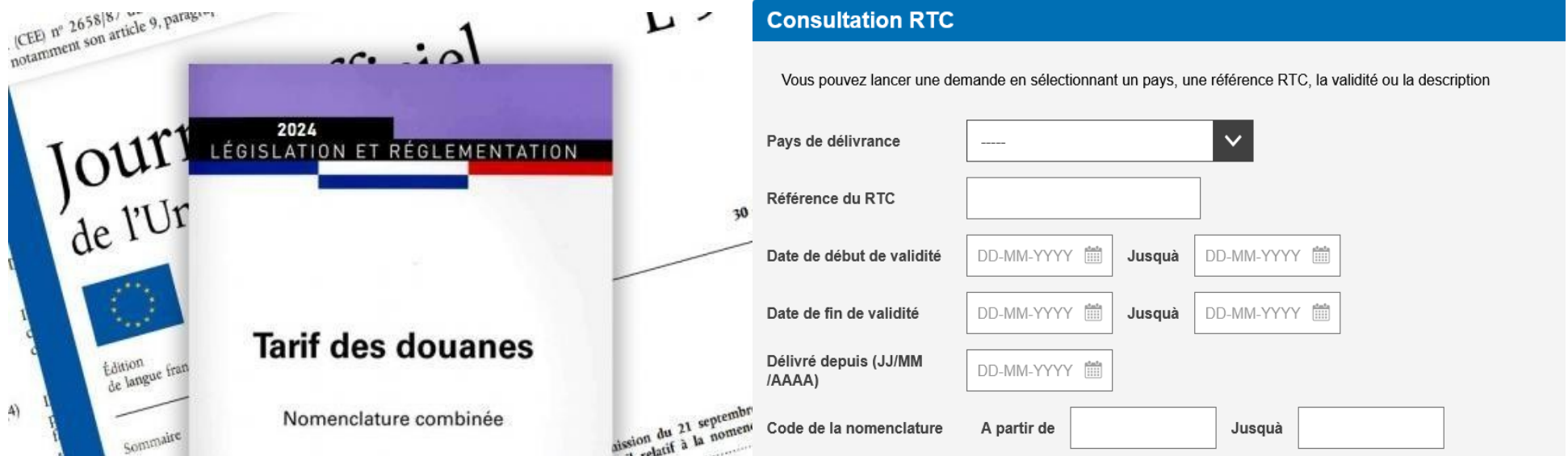


Fiche pratique n°06



Consultation RTC

Vous pouvez lancer une demande en sélectionnant un pays, une référence RTC, la validité ou la description

Pays de délivrance ▼

Référence du RTC

Date de début de validité DD-MM-YYYY Jusqu'à DD-MM-YYYY

Date de fin de validité DD-MM-YYYY Jusqu'à DD-MM-YYYY

Délivré depuis (JJ/MM /AAAA) DD-MM-YYYY

Code de la nomenclature A partir de Jusqu'à

L'assistance aux utilisateurs

Table des matières

1) Consultation de la documentation existante.....	3
2) Contacter l'interface opérateurs du CSMR.....	4
3) Le dépôt d'une demande d'assistance.....	5

1) Consultation de la documentation existante

Une documentation destinée à vous aider tout au long de votre utilisation d'EBTI a été élaborée.

Celle-ci est disponible à l'adresse suivante : [Informations relatives au service en ligne EBTI](#)

Ainsi, pour toutes les questions recensées ci-après correspondent des fiches réflexes dans lesquelles vous trouverez des réponses :

1. Comment puis-je accéder à EBTI pour déposer ma demande de RTC ?	Consulter la fiche réflexe n°03.	→ Si les difficultés persistent, formuler une demande d'assistance sur le service en ligne OLGA
2. Comment dois-je remplir mon formulaire de RTC ?	Consulter la fiche réflexe n°01.	-
3. Quelle est la procédure à suivre si je souhaite adresser un échantillon à l'administration ?	Consulter la fiche réflexe n°02.	→ Si les difficultés persistent, veuillez contacter le CSMR .
4. Que puis-je faire depuis EBTI-STP ? Comment naviguer sur l'outil de manière optimale ?	Consulter la fiche réflexe n°04.	→ Une aide en ligne est également disponible sur le portail des opérateurs.
5. Comment puis-je échanger avec l'administration depuis l'outil ?	Consulter la fiche réflexe n°05.	→ Si les difficultés persistent, veuillez contacter le CSMR .
6. Je rencontre des blocages informatiques dans l'application	Consulter la présente fiche réflexe n°06.	→ Si les difficultés persistent, formuler une demande d'assistance sur le service en ligne OLGA

2) Contacter l'interface opérateurs du CSMR

Dans les situations suivantes

– la consultation de la documentation ne vous a pas permis d'obtenir une réponse à votre question ;

– ou votre interrogation porte sur :

→ **le suivi de votre demande**, par exemple : informations complémentaires, rejet de votre demande, délais s'appliquant à l'instruction de votre demande ;

→ **sur la gestion d'une décision de RTC**, par exemple : révocation, annulation, demande d'utilisation prolongée.



csmr-rtc@douane.finances.gouv.fr



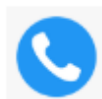
Centre de services mobilité et délivrance des
renseignements tarifaires contraignants (CSMR) -

Pôle RTC

11 rue des messageries

CS 61083

57036 METZ CEDEX 01



09 70 27 82 74

09 70 27 93 40

09 70 27 82 99

3) Le dépôt d'une demande d'assistance

Vous pouvez, si vous rencontrez des difficultés relatives à l'informatique, **déposer une demande d'assistance** via le service en ligne **OLGA**.

OLGA est le point d'entrée privilégié de l'assistance informatique.

Pour qu'une solution soit rapidement trouvée, la demande d'assistance doit être **la plus explicite possible** sur les difficultés rencontrées.

Ainsi, il est nécessaire de fournir *a minima* les éléments suivants :

- captures d'écran des dysfonctionnements rencontrés ou retranscription des messages notifiant les erreurs ;
- numéro de la demande de RTC ou de la décision de RTC concernée.

Lors du dépôt de votre demande, vous devrez répondre à une série de questions d'auto-diagnostic, qui pourront orienter les assistants utilisateurs dans la réponse qui pourra vous être apportée.

Dans OLGA, sélectionner :

- Classe de demande : ASSISTANCE
- Catégorie d'incident : SERVICES EN LIGNE
- Composant d'incident : ACCÈS EBTI