

Problèmes fréquemment rencontrés

Frequently Encountered Problems

QUESTION	REPONSE
Je n'arrive pas à ajouter mon ENS dans ELO. Mon ENS ne correspond pas à une traversée transmanche. <i>I cannot put my ENS into my ELO. My ENS doesn't correspond to a Channel crossing.</i>	Vous devez indiquer le mode « 1 » (maritime) ou « 3 » (routier) dans votre ENS. Le mode « 3 » doit être utilisé pour emprunter le tunnel. Voir la note ICS2 / FIL publiée sur douane.gouv.fr/ELO <i>You must indicate mode '1' (maritime) or '3' (road) in your ENS. Mode '3' must be used to pass through the tunnel. See the ICS2 / FIL notice published on douane.gouv.fr/ELO</i>
Ma déclaration d'export n'a pas été apurée. Mon mouvement d'exportation n'est pas fermé. <i>My export declaration is still open and hasn't been closed.</i>	Vous devez ouvrir une demande d'assistance OLGA en donnant les informations suivantes : la référence ELO, la plaque d'immatriculation, la date de traversée, et le MRN de la déclaration. Si la déclaration n'a pas été scannée ou si le bureau d'export n'a pas respecté le processus d'exportation dans AES, vous devrez établir des preuves alternatives pour fermer le mouvement auprès du bureau d'exportation (Article 335 du règlement d'exécution). <i>You must open an OLGA assistance request providing the following information: the ELO reference, the vehicle registration number, the crossing date, and the MRN of the declaration. If the declaration has not been scanned or if the export office did not follow the export process in AES, you must establish alternative proof to close the movement with the export office (Article 335 of the</i>

	Implementing Regulation)
Mon camion a déjà traversé. Pourquoi est-ce que mon ELO reste en statut « fermé » ? <i>My truck has already crossed. Why is my ELO still in a 'closed' status?</i>	Le chauffeur ou la compagnie de traversée n'a pas scanné votre ELO. Assurez-vous que votre chauffeur a bien reçu la bonne référence ELO pour son mouvement. Ouvrez une demande d'assistance OLGA via douane.gouv.fr pour vos déclarations d'exportation non fermées, en renseignant les informations suivantes : la référence ELO, la plaque d'immatriculation, la date de traversée, et le MRN de la déclaration. <i>Your truck driver or your crossing company did not scan your ELO. Make sure that your truck driver received the correct ELO. Open an OLGA help request via douane.gouv.fr for your export declarations which are not closed with the following information: the ELO reference, the vehicle registration number, the crossing date, and the MRN of the declaration.</i>
Pourquoi est-ce que mon ELO ne se ferme pas ? <i>Why can't my ELO close?</i>	Lisez le message d'erreur affiché qui mentionne la raison du blocage de la fermeture. Si nécessaire, vous avez la possibilité d'ouvrir une demande d'assistance OLGA via douane.gouv.fr. Veuillez nous fournir des captures d'écran de votre ELO et de vos déclarations dans la demande. Nous ne serons pas en mesure de vous apporter une assistance si vous ne nous fournissez pas des captures d'écran. <i>Please read the error message which mentions the reason that is blocking the closure. If necessary, you have the possibility to open an OLGA help request via douane.gouv.fr. Please send us screenshots of your ELO and of your declarations. We will not be able to help you if you do not provide screenshots.</i>