

## 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  📅 Jusqu'à  📅

Date de fin de validité  📅 Jusqu'à  📅

Délivré depuis (JJ/MM /AAAA)  📅

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 SND2R.....	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 <b>fiche réflexe n°03.</b>	→ Si les difficultés persistent, formuler une <b>demande d'assistance sur le service en ligne OLGA</b>
2. Comment dois-je remplir mon formulaire de RTC ?	Consulter la <b>fiche réflexe n°01.</b>	-
3. Quelle est la procédure à suivre si je souhaite adresser un échantillon à l'administration ?	Consulter la <b>fiche réflexe n°02.</b>	→ Si les difficultés persistent, veuillez contacter le <b>SND2R.</b>
4. Que puis-je faire depuis EBTI-STP ? Comment naviguer sur l'outil de manière optimale ?	Consulter la <b>fiche réflexe n°04.</b>	→ 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 <b>fiche réflexe n°05.</b>	→ Si les difficultés persistent, veuillez contacter le <b>SND2R.</b>
6. Je rencontre des blocages informatiques dans l'application	Consulter la présente <b>fiche réflexe n°06.</b>	→ Si les difficultés persistent, formuler une <b>demande d'assistance sur le service en ligne OLGA</b>

## 2) Contacter l'interface opérateurs du SND2R

### 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.



snd2r-rtc@douane.finances.gouv.fr



Service national douanier de remboursement et  
de délivrance de renseignements tarifaires  
contraignants (SND2R) - Pôle RTC  
11 rue des messageries  
CS 61083  
57036 METZ CEDEX 01



09 70 27 82 99

09 70 27 82 74

09 70 27 93 40

### 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