



SIDECAR WEB Faire une demande d'assistance

Transport marchandises > à 7,5 tonnes / Transport voyageurs ≥ 10 places / Déneigement-damage
www.douane.gouv.fr

► Aide / Assistance

The screenshot shows the Sidicar Web interface. At the top, there is a navigation bar with 'Accueil', 'Mon compte', 'Mes véhicules', 'Mes demandes', and 'Aide'. The 'Aide' menu is open, showing 'Assistance', 'Manuel', 'FAQ', and 'CGU'. Below this, the 'Mon statut' section displays various statistics and a table of requests. A green button labeled 'Nouvelle demande de remboursement +' is visible at the bottom of the 'Mon statut' section. To the right, there is an 'Actualités' section with a sub-heading 'Mise en oeuvre du remboursement trimestriel' and a detailed text block explaining the reimbursement process.

► Besoin d'assistance technique

Besoin d'assistance technique ?

Utilisez l'**Outil en Ligne de Gestion de l'Assistance (OLGA)**

Cet outil est dédié aux utilisateurs connectés de ce service en ligne.

Il vous permet d'obtenir une **assistance technique** lorsque vous rencontrez une difficulté d'accès ou d'utilisation de Sidicar.

Veillez parcourir la **FAQ** et le **Manuel utilisateur** avant de l'utiliser.

[Cliquez ici pour accéder au service d'assistance technique OLGA](#)

Cliquer pour accéder
au service d'assistance
technique OLGA

► Demande d'assistance / Nouvelle demande

The screenshot shows the 'Demande Assistance' section of the Sidicar Web interface. It features a blue header with the text 'Demande Assistance'. Below the header, there are two buttons: 'Nouvelle demande' and 'Documents'. The 'Nouvelle demande' button is highlighted with a red box and a mouse cursor. Below the buttons, there is a blue bar with the text 'Accueil'. At the bottom of the page, the text 'Accueil' is visible on the left and 'Bienvenue' on the right.

► Remplir les rubriques obligatoires * puis cliquer sur suivant

Nouvelle demande d'assistance

Demandaes > Nouvelle demande

*champs obligatoires

Utilisateur

Nom * Dupont Prénom * Martin
Courriel * martin.dupont@gmail.com Téléphone * 0700000000

Annuler Suivant

► Remplir les rubriques obligatoires * puis cliquer sur suivant

Nouvelle demande d'assistance

Demandaes > Nouvelle demande

*champs obligatoires

Utilisateur

Nom * Dupont Prénom * Martin
Courriel * martin.dupont@gmail.com Téléphone * 0700000000

Caractéristiques de la demande

Classe de demande * assistance Catégorie d'incident * services en ligne
Composant d'incident * DEMANDE DE REMBOURSEMENT DE LA TICPE (SIDECAR WEB)

Annuler Retour Suivant

► Remplir les rubriques obligatoires * puis cliquer pour créer la demande

Nouvelle demande d'assistance

Demandaes > Nouvelle demande

*champs obligatoires

Utilisateur

Nom * Dupont Prénom * Martin
Courriel * martin.dupont@gmail.com Téléphone * 0700000000

Caractéristiques de la demande

Classe de demande * assistance Catégorie d'incident * services en ligne
Composant d'incident * DEMANDE DE REMBOURSEMENT DE LA TICPE (SIDECAR WEB)

Demande


Objet de la demande *
Degré de gravité * Bloquant
Description de l'incident *
Texte de sécurité * TABGC4
Nouveau code

Pièces Jointes

Joindre le fichier Aucune pièce jointe

Annuler Retour Créer la demande

Avertissement :
Vos données personnelles ont déjà été renseignées dans la rubrique Utilisateur ci-dessus.
Merci de ne pas insérer de données à caractère personnel (nom, prénom, numéro de téléphone, adresse mèl, etc.) dans l'objet ni dans la description de la demande.

 **DEMANDE D'ASSISTANCE EN LIGNE**

Si vous rencontrez une difficulté technique avec un service en ligne, faites une demande d'assistance via l'[Outil en Ligne de Gestion de l'Assistance \(OLGA\)](#). Vous pouvez également [consulter la fiche 8](#) concernant l'assistance.