

Identifiants

- Que faire si j'ai oublié mon mot de passe ?

Vous pouvez demander l'envoi d'un nouveau mot de passe via le lien "Mon espace personnel" du portail douane.gouv.fr, en haut à droite du portail : vous devez connaître l'identifiant de votre compte ainsi que votre adresse de messagerie. Le nouveau mot de passe vous sera envoyé à l'adresse de messagerie de votre compte.

- Comment changer mon identifiant ?

Il n'est pas possible de modifier l'identifiant de votre compte.

Vous devez procéder à une nouvelle inscription mais, dans ce cas, il vous est conseillé de prendre contact avec votre CISD de rattachement.

Adresse de messagerie

- Pourquoi renseigner mon adresse de messagerie ?

C'est à cette adresse que seront envoyés les accusés de réception de vos déclarations.

- Comment renseigner mon adresse de messagerie ?

Il est obligatoire de renseigner cette adresse avant d'accéder au service en ligne DEB. Pour ce faire vous êtes redirigés automatiquement sur le portail.

- Quelle adresse de messagerie utiliser ? Mon adresse individuelle ou celle de la société ?

Il s'agit de votre adresse de messagerie personnelle au sein de votre société. Si vous optez pour une adresse fonctionnelle de la société, aucun autre collaborateur de cette société ne pourra l'utiliser pour ouvrir un autre compte sur douane.gouv.fr L'adresse de messagerie de l'entreprise doit plutôt être indiquée dans le cartouche "entreprise" du menu "Vos DEB en ligne".

- Mon adresse de messagerie est déjà utilisée, comment est-ce possible ?

Vous avez certainement déjà créé un autre compte avec cette même adresse de messagerie. Une même adresse ne peut être utilisée qu'une fois sur le portail. Si vous avez besoin d'utiliser plusieurs comptes pour gérer les DEB (cas du déclarant pour plusieurs entreprises), vous devez vous rapprocher de votre CISD qui vous indiquera la conduite à tenir.

- J'ai modifié l'adresse de messagerie mais c'est toujours l'ancienne adresse qui est sur mon compte. Que faire ?

Vous avez modifié uniquement l'adresse **de messagerie** de l'écran "coordonnées de l'entreprise". Vous devez également modifier l'adresse de messagerie de votre compte sur le portail douane.gouv.fr à partir de votre espace personnel.

- Je déclare pour ma propre société et je souhaite également déclarer pour d'autres sociétés, que faire ?

Si vous avez besoin d'utiliser plusieurs comptes pour gérer les DEB (cas du déclarant pour plusieurs entreprises), vous devez vous rapprocher de votre CISD qui vous indiquera la conduite à tenir.

Coordonnées de l'entreprise

- Comment modifier ma raison sociale ?

Vous ne pouvez pas modifier vous-même votre raison sociale. Vous devez vous rapprocher de votre CISD de rattachement.

- Comment modifier les coordonnées de mon entreprise ?

Vous devez cliquer sur le bouton "Modifier les coordonnées" dans votre espace personnel.

- Quelles coordonnées peut-on modifier ?

Vous pouvez modifier l'adresse postale, le numéro de téléphone, le numéro de fax et l'adresse de messagerie de l'entreprise dans votre espace personnel.

- L'adresse de messagerie à servir dans les coordonnées de l'entreprise doit-elle être la même que celle renseignée dans le mon espace personnel du portail ?

Ce n'est pas nécessaire. Mais l'adresse de messagerie sur laquelle vous recevrez vos accusés de réception sera celle du compte douane.gouv.fr.

Saisie d'une déclaration

- Comment saisir ma déclaration DEB ?

Pour créer une déclaration vous devez cliquer sur le menu "Vos DEB en ligne", puis "Saisie de la déclaration".

Vous devez indiquer la période de référence de la DEB et votre niveau d'obligation selon le type de flux : expédition ou introduction.

- Comment connaître mon niveau d'obligation ?

Vous devez cliquer sur le bouton d'aide symbolisé par un point d'interrogation "?" et vous retrouvez toutes les informations nécessaires pour connaître votre niveau d'obligation.

DEB stockées

- Comment stocker temporairement une déclaration ?

Vous devez confirmer la saisie des lignes constituant votre déclaration pour obtenir un récapitulatif de la déclaration. Vous avez alors la possibilité de la stocker pour une durée maximale de 30 jours. Au-delà votre déclaration sera considérée comme n'ayant jamais existé.

- Comment retrouver une DEB temporairement stockée ?

Dans le menu "Vos DEB en ligne", la rubrique "Vos DEB stockées" vous permet d'accéder à une DEB stockée. Vous pouvez la visualiser, l'imprimer, l'enregistrer, la modifier, la supprimer ou ajouter une ou plusieurs lignes pendant une durée maximale de 30 jours.

DEB enregistrées

- Comment retrouver mes DEB enregistrées ?

Dans le menu " Vos DEB en ligne", la rubrique "Vos DEB enregistrées" vous permet d'accéder aux DEB enregistrées.

- Comment imprimer une déclaration enregistrée ?

Vous devez d'abord rechercher votre DEB dans le menu " Vos DEB en ligne" puis "Vos DEB enregistrées". Puis vous devez consulter cette DEB en cliquant sur le symbole de "l'œil". L'impression est alors possible en cliquant sur le symbole de l'imprimante.

- Comment recevoir l'accusé de réception ?

L'accusé de réception de votre DEB enregistrée est envoyé automatiquement sur l'adresse de messagerie que vous avez servie dans votre espace personnel sur le portail douane.gouv.fr.

- Que faire si je n'ai pas reçu l'accusé de réception ?

Vous devez vous assurer que l'adresse de messagerie que vous avez servie sur votre espace personnel est valide. Sinon vous devez rééditer l'accusé.

- Comment rééditer l'accusé de réception ?

Vous devez d'abord rechercher votre DEB dans le menu " Vos DEB en ligne", et la rubrique "Vos DEB enregistrées". Puis vous devez consulter cette DEB en cliquant sur le symbole de "l'oeil" et demander le renvoi d'un accusé de réception non reçu. L'impression est alors possible en cliquant sur le symbole de l'imprimante.

Besoin d'assistance

- Comment retrouver les coordonnées de mon centre de collecte ?

Les coordonnées des CISD et de la DNSCE sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.douane.gouv.fr/fiche/vos-contacts-en-cas-de-besoin-dassistance-pour-les-deb-et-les-des>