



# DOMINO-NG

Manuel Utilisateur

Version 1.2 du 26/12/18

Etat : version publique

# SOMMAIRE

1. INTRODUCTION
2. GUIDE D'ACCÈS
3. GUIDE DÉTAILLÉ
4. ASSISTANCE

## INTRODUCTION

### OBJET DU DOCUMENT

L'objet de ce document est de présenter le manuel utilisateur de l'application DOMINO-NG, outil de déclarations de l'octroi de mer interne.

### PÉRIODICITÉ DU DÉPÔT DE LA DÉCLARATION ET SERVICE COMPÉTENT

La périodicité du dépôt de la déclaration est trimestrielle.

La déclaration est déposée et le paiement effectué au plus tard le 24 du mois suivant la fin du trimestre civil.

### FONCTION DE L'APPLICATION

L'application DOMINO-NG permet la télédéclaration de l'octroi de mer interne (OMI). Elle permet également la modification du brouillon et la consultation des déclarations déposées.

Les produits soumis à la TSC doivent être déclarés sur l'application ISOPE-DOM et non sur DOMINO-NG.

# GUIDE D'ACCÈS

Pour vous inscrire au téléservice cliquer sur inscription sur la page <https://pro.douane.gouv.fr/>

The screenshot shows the ProDouane website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'PRODOU@NE La Douane au service des professionnels' and a 'Me connecter' button. A red circle highlights the 'Inscription' link in the top right navigation area. Below the navigation bar, there is a horizontal menu with categories like 'ACCUEIL', 'PRÉSENTATION PORTAIL', 'TÉLÉSERVICES DISPONIBLES', 'DOCUMENTATION GUICHET EDI', 'MÉTÉO DES TÉLÉSERVICES', 'RÉGLEMENTATION', and 'ASSISTANCE EN LIGNE'. The main content area is divided into three columns: 'Mes téléservices' (left sidebar with links like 'Demande d'Assistance', 'Annuaire des services douaniers', etc.), a central news section with two articles: 'Importateurs de produits depuis la Turquie : attention appelée !' and 'Exportateur Enregistré (REX) : attention appelée !', and an 'Agenda' section on the right. A red banner for 'Maintenance ProDou@ne' is visible below the news section. At the bottom of the page, there is a 'PORTAIL' section with a notice about a new authentication mode.

Remplissez ensuite le formulaire, cochez la case "J'accepte les conditions générales d'utilisation", puis cliquez sur "créer votre compte".

## Créer votre compte utilisateur

Les champs marqués d'un \* sont obligatoires

### Vos informations de connexion ?

Identifiant \*

Mot de passe \*

Confirmer le mot de passe \*

Règles pour créer un mot de passe valide :

- Doit être composé d'au moins 8 caractères
- Ajoutez des lettres minuscules
- Ajoutez des lettres majuscules
- Ajoutez des chiffres
- Ajoutez des caractères spéciaux. Attention : le caractère underscore \_ n'est pas considéré comme un caractère spécial

Courrier électronique \*

exemple : nom@moncourriel.fr

Confirmer le courrier électronique \*

exemple : nom@moncourriel.fr

### Vos informations personnelles ?

Votre identité

Nom \*

Prénom \*

Vos coordonnées

Numéro de téléphone

exemple : 0100000000

Numéro de téléphone mobile

exemple : 0600000000

Adresse postale

exemple : 20 rue du Général Leclerc  
75004 PARIS

[Consulter les conditions générales d'utilisation](#)

Je accepte les conditions générales d'utilisation \*

 Créer votre compte

L'utilisation de l'application est soumise au dépôt préalable dans votre bureau de douane de la convention d'adhésion téléchargeable sur le site pro-douane sur la page <https://pro.douane.gouv.fr/>. Pour la télécharger il faut cliquer sur "Téléservices Disponibles".

**PRODOU@NE** La Douane au service des professionnels

Me connecter

Twitter | Webmestre | Assistance | Douane.gouv.fr

INSCRIPTION | MON COMPTE

ACCUEIL | PRÉSENTATION PORTAIL | **TÉLÉSERVICES DISPONIBLES** | DOCUMENTATION GUICHET EDI | MÉTÉO DES TÉLÉSERVICES | ASSISTANCE EN LIGNE

**Mes téléservices**

- Demande d'Assistance
- Annuaire des services douaniers
- Le Chiffre du commerce extérieur
- Deb sur Pro.Dou@ne
- DES
- Télépaiement CB
- EORI
- Taric Europa
- RITA Encyclopédie
- Quota Europa
- Taux de change
- TVA Intracom
- InfoAccises
- NSTI
- Plastic
- Téléchargement
- GamRef

**Importateurs de produits depuis la Turquie : attention appelée !**  
 Pour les importateurs de produits depuis la Turquie : les documents prouvant l'origine des produits doivent être signés par l'autorité turque compétente, même en cas de cachet électronique, pour bénéficier des avantages tarifaires

**Exportateur Enregistré (REX) : attention appelée !**  
 Une information erronée circule quant à la disparition généralisée des certificats d'origine EUR.1 à compter du 1er janvier 2018 suite à la mise en place du système de l'Exportateur Enregistré (REX). Les certificats d'origine EUR.1 continuent de s'appliquer pour les autres accords et relations préférentielles actuellement en vigueur liant l'Union européenne (UE) à des pays partenaires. Consultez la page dédiée à la liste des accords et préférences unilatérales de l'Union européenne."

**Maintenance ProDou@ne**

**PORTAIL**

**Nouveau mode d'authentification du portail Prodouane**  
 Bonjour, La nouvelle procédure d'authentification au portail Prodouane nécessite de votre part de cliquer sur le bouton "Me connecter" (bouton vert, en haut à gauche, sur le bandeau bleu marine) pour pouvoir vous identifier avec vos identifiant et mot de passe habituels. Les encarts Identifiant et Mot de passe n'existent plus. Cordialement

Utilisateurs Direction Nationale Statistiques du Commerce Extérieur Service Assistance  
 09.702.80.500 dnsce-sau@douane.finances.gouv.fr

Minéfi-Dgddi-Dnsce [14/12/2018]

Puis cliquez sur "Déclaration d'Octroi de Mer Interne Nouvel Outil".

**FISCALITÉ**

- **InfoAccises** : [Vérification d'un numéro d'accises](#)
- **Gamma** : [Gestion de l'Accompagnement des Mouvements de Marchandises soumises à Accises](#)
- **ISOPE** : [Mise à la consommation et distribution de carburants en acquitté \(Anciennement TIPP R\)](#)
- **ISOPE DOM** : [Mise à la consommation et distribution de carburants en acquitté pour les départements d'Outre-Mer](#)
- **CELTVR4** : [Consultation en ligne des TVR4](#)
- **Remboursement TICPE** : [Présentation de la téléprocédure SIDECAR Web](#)
- **TGAP** : [Transmission des déclarations TGAP - taxe générale sur les activités polluantes](#)
- **CIEL** : [CIEL \(Contributions Indirectes En Ligne\)](#)
- **Soprano** : [Délivrance des autorisations douanières et fiscales](#)
- **TETICE** : [Présentation du téléservice TETICE \(Traitement Electronique des Taxes Intérieures de Consommation sur l'Énergie\)](#)
- **DOMINO** : [Déclaration d'Octroi de Mer Interne Nouvel Outil](#)

Vous pourrez télécharger la convention en cliquant sur "Fichier à visualiser".

**Table des matières :**

- Présentation du téléservice DOMINO
  - Objectifs et fonctionnalités :
  - Documentation

## ■ PRÉSENTATION DU TÉLÉSERVICE DOMINO

### □ OBJECTIFS ET FONCTIONNALITÉS :

DOMINO (Déclaration d'octroi de mer interne nouvel outil) permet aux assujettis à l'octroi de mer de déposer leurs déclarations trimestrielles en ligne. L'adhésion n'est pas obligatoire mais présente plusieurs avantages. Tout en simplifiant et modernisant le processus déclaratif, elle permet d'accéder au paiement en ligne par carte bancaire ou au télépaiement.

## ■ DOCUMENTATION

- Convention d'adhésion à DOMINO et au télépaiement [ [Fichier à visualiser](#) ]

Votre convention doit être téléchargée, remplie, envoyée en double exemplaire à votre bureau de douane et validée par ce dernier.

Vous pourrez ensuite vous connecter au moyen des identifiants reçus suite à l'inscription au téléservice en cliquant sur "Me connecter" et en renseignant vos identifiants.

**Me connecter**

**Mes téléservices**

- Demande d'Assistance
- Annuaire des services douaniers
- Le Chiffre du commerce extérieur
- Deb sur Pro.Dou@ne
- DES
- Télépaiement CB
- EORI
- Taric Europa
- RITA Encyclopédie
- Quota Europa
- Taux de change
- TVA Intracom
- InfoAccises
- NSTI
- Plastic
- Téléchargement
- GamRef

**Importateurs de produits depuis la Turquie : attention appelée !**  
Pour les importateurs de produits depuis la Turquie : les documents prouvant l'origine des produits doivent être signés par l'autorité turque compétente, même en cas de cachet électronique, pour bénéficier des avantages tarifaires

**Exportateur Enregistré (REX) : attention appelée !**  
Une information erronée circule quant à la disparition généralisée des certificats d'origine EUR.1 à compter du 1er janvier 2018 suite à la mise en place du système de l'Exportateur Enregistré (REX). Les certificats d'origine EUR.1 continuent de s'appliquer pour les autres accords et relations préférentielles actuellement en vigueur liant l'Union européenne (UE) à des pays partenaires. Consultez la page dédiée à la liste des accords et préférences unilatérales de l'Union européenne."

**Maintenance ProDou@ne**

**PORTAIL**

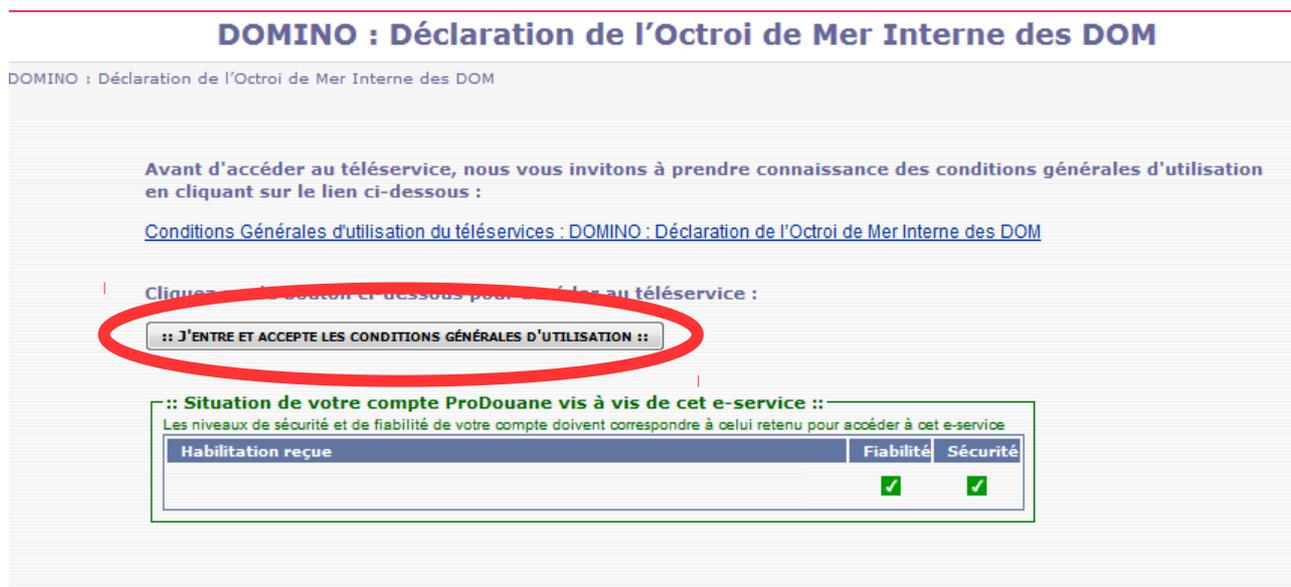
**Nouveau mode d'authentification du portail Prodouane**  
Bonjour, La nouvelle procédure d'authentification au portail Prodouane nécessite de votre part de cliquer sur le bouton "Me connecter" (bouton vert, en haut à gauche, sur le bandeau bleu marine) pour pouvoir vous identifier avec vos identifiant et mot de passe habituels. Les encarts Identifiant et Mot de passe n'existent plus. Cordialement  
Service Assistance  
Utilisateurs Direction Nationale Statistiques du Commerce Extérieur

**Agenda**

Une fois connecté cliquez sur l'application "DOMINO" qui apparaît dans la colonne de gauche.



Cliquez sur « J'entre et j'accepte les conditions générales d'utilisation ».



Une fenêtre pop-up s'ouvre ensuite avec l'application DOMINO. Il faut donc autoriser les pop-up pour le site Pro-douane via les options du navigateur choisi ou via le bandeau contextuel.

#### POUR FIREFOX

Ouvrez le menu **Outils** en haut à droite de votre navigateur.

1. Cliquez sur **Options**.
2. Cliquez sur l'onglet **Contenu**.
3. À côté de Bloquer les fenêtres pop-up, cliquez sur **Exceptions**.
4. Insérez [www.pro.douane.gouv.fr](http://www.pro.douane.gouv.fr) cliquez sur **Autoriser**.
5. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.
6. Cliquez sur **Ok**.

#### POUR CHROME

Sur votre ordinateur, ouvrez Chrome.

1. Dans l'angle supérieur droit, cliquez sur Plus **⋮**
2. Cliquez sur **Paramètres**.

3. En bas, cliquez sur **Paramètres avancés**.
4. Dans la section "Confidentialité et sécurité", cliquez sur **Paramètres du contenu**.
5. Cliquez sur **Pop-ups et redirections**.
6. Sous "Autoriser", recherchez le site en question.
7. À droite du site, cliquez sur Plus **⋮ Autoriser**.

Si le site n'est pas répertorié, à côté de "Autoriser", cliquez sur **Ajouter**. Saisissez l'adresse Web du site, puis cliquez sur **Ajouter**.

#### POUR INTERNET EXPLORER

Dans **Internet Explorer**, sélectionnez le bouton Outils , puis Options **Internet**.

1. Sous la section Bloqueur de fenêtres publicitaires de l'onglet Confidentialité, décochez la case Activer le bloqueur de fenêtres publicitaires, puis sélectionnez OK.

## GUIDE DÉTAILLÉ

Si vous disposez de plusieurs relations sur le même compte produane vous allez devoir dans un premier temps sélectionner la relation pour laquelle vous souhaitez déclarer votre octroi de mer interne.



## Bienvenue dans l'application Domino

Votre compte est habilité sur plusieurs relations avec la douane.

Merci de choisir celle sur laquelle vous souhaitez vous connecter dans la liste ci-dessous.

Relation	SIRET	Etablissement	Bureau
00000			Fort de france port bureau
00000			Degrad d cannes port bureau
00000			Pointe a pitre port bureau
0000			St pierre bureau

Vous pourrez ensuite choisir l'action que vous souhaitez effectuer en cliquant sur le menu adapté.

Domino **recette** Codes NAF Aide Notes de version

## Bienvenue dans l'application Domino

### Que souhaitez-vous faire?

- Modifier la déclaration pour le 3ième trimestre
- Rechercher une déclaration
- Voir les coordonnées de mon bureau de douane

### Rappel des informations de connexion

**Nom:**

**Courriel:**

**Identifiant activité de production:**

**SIRET:**

**Enseigne:**

**Droit sélectionné:**

Si vous choisissez de déposer ou de modifier la déclaration du trimestre il faudra au préalable renseigner les "données de la déclaration": nom du déclarant, qualité du déclarant (représentant de l'entreprise ou personne disposant d'un mandat), lieu de déclaration et mode de paiement.

### Données de la déclaration

Nom déclarant:  
  
• Le nom du déclarant est obligatoire.

Qualité déclarant:  
  
• La qualité du déclarant est obligatoire.

Lieu déclaration:  
  
• Le lieu de déclaration est obligatoire.

Mode paiement:

Pour ajouter des Ventes internes cliquez sur le +.

Annexe A - Ventes Internes										
Nomenclature	Prix HT	CANA	Taux OM	Taux OMR	Date de vente	Montant OM	Montant OMR	Code NAF	Avitaillement	

Les ventes, que celles-ci soient taxables ou non, réalisées dans le DOM ou au sein du marché unique antillais ou entre le marché unique antillais et la Guyane (à l'exception, dans ce dernier cas, des biens repris au I de l'article 5 de la loi n° 2004-639 modifiée) au cours du trimestre civil sont retracées pour chaque bien en indiquant sa nomenclature combinée ou son code TARIC dans certains cas.

Indiquez la nomenclature combinée du bien vendu c'est à dire la nomenclature à huit chiffres, ou le code TARIC à 10 chiffres lorsque le bien est ainsi désigné sur les listes A, B ou C annexées à la décision n°940/2014/UE du 17 décembre 2014 du Conseil de l'Union européenne.

L'application RITA d'aide au classement tarifaire peut être utilisée pour rechercher la nomenclature. Vous pourrez vous y connecter via Pro-douane en cliquant sur RITA Encyclopédie puis sur Nomenclature pour accéder à une aide au classement tarifaire par mots clés. ou en cliquant sur ce lien: <https://pro.douane.gouv.fr/rita-encyclopedie/public/nomenclatures/init.action>  
En cas de difficulté réglementaire le bureau de douane est votre interlocuteur privilégié.

Lorsqu'au cours du trimestre, un changement de taux d'octroi de mer et/ou d'octroi de mer régional est intervenu, il convient d'ajouter les ventes du produit en deux fois. Une pour les ventes internes réalisées avant le changement et une pour les ventes internes réalisées après le changement afin que soient correctement taxées les ventes.

Dans ce cas, la « date d'application » doit être modifiée pour les ventes intervenues après le changement de taux. Il s'agit de :

- la date de publication ou d'affichage de la délibération instaurant le(s) nouveau(x) taux ;
- ou, le cas échéant, la date d'entrée en vigueur expressément mentionnée dans la délibération lorsque celle-ci est postérieure à la date de publication ou d'affichage.

Si les taux n'ont pas été modifiés au cours du trimestre, le champ « date d'applicabilité des taux » ne doit pas être modifié.

Ensuite vous cliquerez sur "Ajouter ce produit".

## Ajouter un produit

Données relatives au produit

Nomenclature:

Date d'application:

Indiquez, le cas échéant, le code additionnel national (CANA de série Z) portant une mesure tarifaire spécifique prévue par le tarif général d'octroi de mer adopté par le conseil régional, l'assemblée ou le conseil départemental selon les cas. En sélectionnant le menu déroulant (en 1)

Le Code NAF doit être renseigné (en 2) si l'activité de production à laquelle la livraison se rapporte est différente de celle du code de l'activité principale exercée (APE). Pour trouver votre code NAF vous pouvez cliquer en haut sur "Codes NAF" (cerclé de rouge) pour accéder au site de l'INSEE qui vous propose un moteur de recherche par mot clé.

Indiquez le prix total des ventes de produits de cette nomenclature hors TVA et hors accises (en 3).

Cliquez ensuite sur "Ajouter ce produit" pour renseigner cette vente interne.

Domino **recette** Codes NAF Aide Notes de version

## Ajouter une vente interne

Produit sélectionné

**Nomenclature:**

**Date d'applicabilité des taux:**

**Libellé de la nomenclature:**

Données relatives au produit

CANA:  
 1

Code NAF de production  
 2

Prix hors TVA et hors accises:  
 3

Retour à la sélection du produit Annuler la saisie Ajouter ce produit

Taux appliqués avec ces critères

<b>Octroi de mer:</b>	0 %
<b>Octroi de mer régional:</b>	0 %

Pour ajouter des Exportations cliquez sur le +.

Annexe B - Exportations				
Nomenclature	Prix HT	Code NAF	Placement sous RFS	

Pour remplir l'Annexe B reportez vous au guide de l'annexe A. La seule différence étant la case "Placement sous RFS": lorsque les biens sont placés sous un régime fiscal suspensif avant exportation vous devez la cocher.

Données relatives à l'exportation

Placement sous RFS

Code NAF de production

Prix hors TVA et hors accises:

[Retour à la sélection du produit](#) [Annuler la saisie](#) [Ajouter ce produit](#)

Pour poursuivre votre déclaration à chaque page cliquez sur le bouton "Suivant".

Champs calculés

**1. Ventes Internes:**

**2. Exportations:**

[Retour](#) [Suivant: octroi de mer](#)

S'il s'agit de la déclaration du quatrième trimestre civile renseignez dans le champ 3 le montant total (hors TVA et hors accises) du chiffre d'affaires de production réalisé au cours de l'année civile.

Au point 5: mentionnez la taxe antérieurement déduite et relative à des marchandises ayant disparu (sauf si la destruction ou le vol sont justifiés) ou correspondant à des opérations qui n'ont pas effectivement été soumises à la taxe (ex : cessions de biens à titre gratuit) ou à des acquisitions de biens finalement annulées.

Aux points 7 et 8 ventilez selon la nature des biens (immobilisations, y compris celles visées à l'article 19-1 de la loi, ou autres biens), l'octroi de mer ayant grevé les éléments du prix de revient des opérations soumises à cette taxe.

Aux points 9 et 9bis Indiquez, en ventilant selon la nature des biens (immobilisations, y compris celles visées à l'article 19-1 de la loi, ou autres biens) :

– la taxe dont la déduction a été omise sur les déclarations déposées depuis le 1er janvier de la deuxième année précédant celle du dépôt de la présente déclaration ou

– la taxe acquittée à l'occasion de ventes définitivement impayées, résiliées ou annulées. Attention : la déduction est subordonnée à la rectification préalable de la facture initiale.

Utilisez également ces champs pour reporter à votre crédit les montants de taxe dont le remboursement sollicité sur une déclaration trimestrielle précédente a été refusé totalement ou partiellement par l'administration. Faites figurer au champ 9 le crédit de taxe dont le remboursement avait été sollicité au titre des immobilisations et au champ 9 bis le crédit de taxe dont le remboursement avait été sollicité au titre des exportations.

## Détermination de l'octroi de mer

Octroi de mer brut	
4. Octroi de mer :	
5. Taxe antérieurement déduite à reverser:	<input type="text" value="0"/>
6. TOTAL TAXE BRUTE:	

Octroi de mer déductible	
7. Biens constituant des immobilisations:	<input type="text" value="0"/>
<input type="checkbox"/> au sens de l'article 19-1 de la loi n°2004-639	
8. Autres biens:	<input type="text" value="0"/>

Complément d'octroi de mer à déduire	
9. Biens constituant des immobilisations:	<input type="text" value="0"/>
<input type="checkbox"/> au sens de l'article 19-1 de la loi n°2004-639	
9 bis. Autres biens:	<input type="text" value="0"/>

Aux points 13 et 13 bis sous certaines conditions, une partie du crédit de taxe déterminé au champ 12 et reporté au champ 28 peut faire l'objet d'une demande de remboursement.

Les montants de taxe ouvrant droit à remboursement sont uniquement ceux ayant grevé, d'une part, l'acquisition de biens d'investissements (immobilisations) ou, d'autre part, les éléments du prix des biens exportés. Ces deux cas doivent être ventilés distinctement dans les champs 13 et 13 bis. Le remboursement relatif aux opérations visées par le second cas est calculé au prorata des exportations dans le total des livraisons, telles qu'elles figurent en annexe B de la déclaration.

La demande de remboursement doit être adressée au bureau de douane auprès duquel la déclaration créditrice a été déposée au cours du mois de janvier de chaque année civile, lorsque le total du crédit au champ 31 est supérieur ou égal à 150 € ou au cours du mois suivant un trimestre civil lorsque le total du crédit ligne 31 est supérieur ou égal à 760 €.

À la demande de remboursement présentée sur papier libre, il convient de joindre une copie de la déclaration faisant apparaître le crédit dont le remboursement est demandé.

10. Report du crédit de la précédente déclaration:	0 €
11. TOTAL DEDUCTIONS:	0 €

Crédit de taxe	
12. Crédit de taxe:	0 €
13. Remboursement demandé (immobilisations):	<input type="text" value="0"/>
13 bis. Remboursement demandé (exportations):	<input type="text" value="0"/>
14. Crédit à reporter sur la prochaine déclaration:	0

Taxe nette due
15. Taxe nette due:

[Retour](#) [Suivant: octroi de mer régional](#)

Déterminez le crédit de taxe ou la taxe due au titre de l'octroi de mer régional de la même manière que pour l'octroi de mer.

## Détermination de l'octroi de mer régional

Octroi de mer régional brut	
16. Octroi de mer régional:	
17. Taxe antérieurement déduite à reverser:	<input type="text" value="0"/>
18. TOTAL TAXE BRUTE:	

Octroi de mer régional déductible	
19. Biens constituant des immobilisations:	<input type="text" value="0"/>
<input type="checkbox"/> au sens de l'article 19-1 de la loi n°2004-639	
20. Autres biens:	<input type="text" value="0"/>

Complément d'octroi de mer régional à déduire	
21. Biens constituant des immobilisations:	<input type="text" value="0"/>
<input type="checkbox"/> au sens de l'article 19-1 de la loi n°2004-639	
21 bis. Autres biens:	<input type="text" value="0"/>

22. Report du crédit de la précédente déclaration:	0 €
23. TOTAL DEDUCTIONS:	0 €

Crédit de taxe	
24. Crédit de taxe:	0 €
25. Remboursement demandé (immobilisations):	<input type="text" value="0"/>
25 bis. Remboursement demandé (exportations):	<input type="text" value="0"/>
26. Crédit à reporter sur la prochaine déclaration:	0

Taxe nette due
27. Taxe nette due:

[Retour](#) [Aller à l'écran récapitulatif](#)

Pour toute demande réglementaire le bureau de douane reste votre interlocuteur privilégié.  
Pour le contacter vous pouvez utiliser les coordonnées fournies par DOMINO-NG.

## Bienvenue dans l'application Domino

Que souhaitez-vous faire?

- [Modifier la déclaration pour le 3ième trimestre](#)
- [Rechercher une déclaration](#)
- [Voir les coordonnées de mon bureau de douane](#)

### Rappel des informations de connexion

**Nom:**

**Courriel:**

**Identifiant activité  
de production:**

**SIRET:**

**Enseigne:**

**Droit sélectionné:**

Pour tout problème avec l'application l'utilisateur pourra effectuer une requête OLGA afin de joindre l'assistance utilisateurs via Pro-douane en cliquant sur « demande d'assistance ».

The screenshot shows the Douane.gouv.fr website interface. At the top, there are navigation links for 'Me connecter', 'Inscription', and 'Mon compte'. Below this is a horizontal menu with categories like 'ACCUEIL', 'PRÉSENTATION PORTAIL', 'TÉLÉSERVICES DISPONIBLES', 'DOCUMENTATION GUICHET EDI', 'MÉTÉO DES TÉLÉSERVICES', 'RÈGLEMENTATION', and 'ASSISTANCE EN LIGNE'. On the left side, under 'Mes téléservices', a list of services is shown, with 'Demande d'Assistance' circled in red. The main content area features two news items: 'Importateurs de produits depuis la Turquie : attention appelée !' and 'Exportateur Enregistré (REX) : attention appelée !'. Below these is a 'Maintenance ProDou@ne' banner and a 'PORTAIL' section with a notice about a new authentication mode. An 'Agenda' sidebar is visible on the right.

Il faut accepter les conditions générales d'utilisation puis cliquer sur "Nouvelle demande".

This screenshot shows a dropdown menu for 'Demande Assistance'. The menu is open, showing options: 'Nouvelle demande' (highlighted with a red circle), 'Documents', and 'Accueil'. The background shows a 'Bienvenue' message and two 3D orange figures standing on blue puzzle pieces.

Renseigner son identité, ce qui affichera le menu pour sélectionner "Assistance, Prodouane, DOMINO" et cliquer sur Suivant

## Nouvelle demande d'assistance

Demandes > Nouvelle demande

\*champs obligatoires

### Utilisateur

Nom \*

Prénom \*

Courriel \*

Téléphone \*

### Caractéristiques de la demande

Classe de demande \*

Catégorie d'incident \*

Composant d'incident \*

Annuler

Retour

Suivant

Sur cet écran vous pourrez renseigner le problème informatique rencontré en joignant une impression écran si possible avant de créer la demande d'assistance.

## Nouvelle demande d'assistance

Demandes > Nouvelle demande

*\*champs obligatoires*

### Utilisateur

Nom \*

Prénom \*

Courriel \*

Téléphone \*

### Caractéristiques de la demande

Classe de demande \* assistance ▼

Catégorie d'incident \* prodouane ▼

Composant d'incident \* DOMINO ▼

### Demande

Objet de la demande \*

Degré de gravité \* Non bloquant ▼

Description de l'incident \*

Texte de sécurité \* **L6T991**  
Nouveau code

-  Ceci est la lettre "O"
-  Ceci est le chiffre "0"

**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 mél, etc.) dans l'objet ni dans la description de la demande.

### Pièces Jointes

**Joindre le fichier** Aucune pièce jointe

Annuler Retour Créer la demande