

III. DISPONIBILITÉ TECHNIQUE DE LA LIAISON AVEC I-CITES

3.1 Disponibilité des systèmes d'information

La liaison est disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. En cas d'indisponibilité de la liaison avec le Portail iCITES ou en cas d'opération technique programmée, les importateurs et les déclarants sont informés via la météo des services en ligne du site douane.gouv.fr.

3.2 Modalités de dédouanement en cas d'indisponibilité technique

3.2.1 Lors d'une indisponibilité de DELTA IE

L'importateur peut décider de différer son opération de dédouanement ou de déposer une déclaration en douane dans le cadre de la procédure de secours DELTA. Avant que la déclaration obtienne le BAE, les **originaux de chaque permis CITES** doivent être présentés au bureau de douane pour vérification et visa manuel. Les photocopies de documents CITES ne peuvent pas être présentées pour le dédouanement.

Lorsque DELTA est à nouveau disponible, le déclarant dépose dans DELTA une déclaration de régularisation mentionnant les documents CITES utilisés. Si cette déclaration de régularisation est correcte, elle imputera automatiquement iCITES.

3.2.2 Lors d'une indisponibilité de GUN ou du portail i-CITES

Dans un tel cas, le contrôle automatisé des documents CITES n'est plus assuré et la déclaration rencontre des erreurs techniques (code erreur T001). L'importateur peut décider de différer son opération de dédouanement ou il peut déposer sa déclaration malgré l'erreur technique T001 en ajoutant la mention spéciale **H7300** dans DELTA-I, sous réserve de renseigner correctement l'ensemble des codes documents et données d'imputation requis.

Avant que la déclaration obtienne le BAE, les **originaux de chaque permis CITES** doivent alors être présentés au bureau de douane pour vérification et visa manuel. Les photocopies de documents CITES ne peuvent pas être présentées pour le dédouanement.

3.3 Assistance aux utilisateurs

En cas de difficultés techniques rencontrées lors du dédouanement en lien avec le contrôle des documents CITES, des demandes d'assistance peuvent être adressées au moyen de l'**Outil d'Assistance en Ligne (OLGA)** (<https://www.douane.gouv.fr/olga/prodouane/pages/accueil>) en précisant :

- la classe de la demande : **assistance**
- la catégorie d'incident : **services en ligne**
- le composant d'incident : **DELT@-GUN**

Ces difficultés peuvent également être signalées par mél à la DGDDI via l'adresse fonctionnelle suivante : dg-comint2-gun@douane.finances.gouv.fr