

Bonjour,

Les téléprocédures accessibles sur prodouane s'ouvrent dans de nouvelles fenêtres (à l'exception de DELTA G) aussi si, lorsque vous cliquez sur « entrer » ou sur « j'entre et j'accepte les conditions d'utilisations » il ne se passe rien alors c'est que votre navigateur internet a bloqué l'ouverture de votre téléservice, l'interprétant à tort comme une fenêtre publicitaire intempestive.

Vous devez donc autoriser l'ouverture des fenêtres publicitaires (appelée aussi pop up ou fenêtres contextuelles)

Nous vous rappelons à cette occasion que prodouane est optimisé pour Firefox ou Internet Explorer avec tout autre navigateur vous risquez de rencontrer des dysfonctionnements.

Pour Firefox sous Mac : décocher « bloquer les fenêtres popups » (Firefox/Préférences/Contenu )

Pour Mozilla Firefox sous Windows :

1. Cliquez sur les trois barres horizontales en haut à droite
2. Cliquez sur "Options"
3. Puis sur "Contenu" dans le volet de gauche
4. Au niveau des Popups, laissez coché "Bloquer les fenêtres Popups", mais cliquez sur "exceptions."
5. Inscrivez l'adresse <https://pro.douane.gouv.fr> dans le champ "adresse du site web : " puis cliquez sur "autoriser".
6. Enfin cliquez sur "enregistrer les modifications". Fermez ensuite l'onglet "Options"

Pour Internet Explorer :

- 1 Cliquez sur le symbole de la roue crantée en haut à droite d'une page Internet Explorer
- 2 Cliquez sur « Options Internet »
- 3 Cliquez sur l'onglet Confidentialité
- 4 Au niveau de la section « Emplacement » repérez « Bloqueur de fenêtres contextuelles »
- 5 Cliquez sur « Paramètres »
- 6 Inscrivez <https://pro.douane.gouv.fr> dans le champ « Adresse du site Web à autoriser » puis cliquez sur « ajouter »
- 7 Cliquez sur « fermer »
- 8 Cliquez sur « Appliquer » puis « OK »

Pour Google Chrome :

Cliquez sur le menu Chrome (3 barres) dans la barre d'outils du navigateur.

1. Sélectionnez Paramètres.
2. Cliquez sur Afficher les paramètres avancés.
3. Dans la section "Confidentialité", cliquez sur le bouton Paramètres de contenu.
4. Dans la section « Fenêtres popup », cliquez sur "gérer les exceptions » et ajouter l'url du site Prodou@ne <https://pro.douane.gouv.fr>

Si toutefois le problème persistait nous vous invitons à refaire une demande d'assistance reprenant les références de celle-ci et la plus précise possible : message d'erreur, copie écran etc...

Cordialement