

FAQ - Frequently asked questions - Questions fréquemment posées

- 1 Généralités
- 2 Problèmes de connexion ou de configuration
- 3 DVD TaresLocal
- 4 FAQ interne à l'administration

1 Généralités

	Questions	Réponses
1.1	Où puis-je trouver des informations détaillées sur le Tares?	Un manuel d'utilisation en ligne est à la disposition des nouveaux utilisateurs sous le point «Aide» de l'en-tête de l'application.
1.2	Où puis-je trouver le programme d'apprentissage?	Vous accédez à la formation électronique au Tares à partir du site de la douane (www.bazq.admin.ch), en allant sous: Infos pour entreprises > Tarif des douanes - Tares > Formation électronique au Tares.
1.3	A quelle fréquence le Tares est-il généralement mis à jour?	Généralement, les données sont mises à jour une fois par mois et les notes explicatives et les décisions de classement des marchandises deux fois par année.
1.4	Les clients externes ont-ils la possibilité d'enregistrer des notes personnelles dans le Tares?	Dans le cadre du projet, nous avons étudié de manière approfondie la possibilité de donner aux utilisateurs externes (Internet) les moyens d'enregistrer des notes personnelles dans le Tares. Pour des raisons de sécurité informatique et de coûts et en raison de l'importance des travaux de maintenance que cela impliquerait, nous avons décidé de renoncer à cette possibilité. Les utilisateurs externes ont cependant différents moyens de consigner des notes personnelles. Ainsi, ils peuvent: 1. ajouter des notes à la liste des positions tarifaires (comprenant notamment la loi sur le tarif des douanes, les notes, les positions et les textes tarifaires) qui est imprimée et publiée depuis que la version papier du tarif des douanes n'est plus valable; 2. créer un document Excel contenant les positions tarifaires et les notes personnelles y relatives; 3. demander à leur fournisseur e-dec d'ajouter un système de gestion des notes dans e-dec.
1.5	Le Tares peut-il être téléchargé?	Non, le Tares ne peut pas être téléchargé depuis Internet. Des raisons techniques nous empêchent malheureusement de proposer une version du Tares qui puisse être téléchargée.

	Questions	Réponses
1.6	Les données du Tares peuvent-elles être téléchargées?	L'Office fédéral de la douane et de la sécurité des frontières (OFDF) met gratuitement à disposition sur l'Internet le tarif douanier électronique (accès direct: www.tares.ch) ainsi que le tarif général en version PDF. Par ailleurs, dans la page "Mise à disposition gratuite de données", vous trouverez sous forme de tableaux Excel les informations suivantes: structure du tarif, numéros de tarif, structure des clés, clés statistiques, droits de douane, assujettissement à autorisation, redevances supplémentaires, actes législatifs autres que douaniers. Vous êtes libre de réutiliser ces données à vos propres fins, dans le respect des dispositions de la licence, en citant la source. Certaines données de base peuvent également être téléchargées pour le dédouanement électronique, lien: données de base - spécifications e-dec.
1.7	Fonction «Recherche à l'aide d'un texte».	Lorsqu'on saisit un mot (p. ex. pain) ou une séquence de mots (p. ex. ouvrages en ciment) et qu'on clique sur le bouton «Recherche» ou appuie sur la touche «Return» / «Enter», tous les textes contenant ce mot ou cette expression exacte s'affichent. Les termes de recherche peuvent être écrits en minuscules et contenir des caractères de remplacement (% ou *). Un caractère de remplacement remplace toutes les lettres qui précèdent ou qui suivent le terme saisi. Exemples: • Terme de recherche: poly% (ou: poly*). Résultat de la recherche: polysulfures, polyamines, etc. • Terme: %sulfates (ou: *sulfates). Résultat: sulfates, thiosulfates, peroxosulfates, etc. • Terme: %dés% (ou: *dés*). Résultat: dés, désodorisants, salmonidés, géodésie, etc. L'utilisateur a le choix entre «Rechercher l'expression exacte», «Rechercher tous les mots suivants» et «Rechercher au moins un des mots suivants».
1.8	Est-il possible de comparer les taux relatifs à plusieurs numéros de tarif?	En haut à gauche de l'écran à partir duquel s'effectuent les recherches, sous le bouton «Recherche tarifaire», se trouve un bouton «Comparer les taux». En cliquant sur ce dernier, vous accédez à la page «Comparer les taux de plusieurs numéros de tarif». Dans le champ «Numéro du tarif» figurant sur cette page, saisissez les numéros de tarif à comparer et cliquez sur le signe > pour les intégrer à la comparaison. En cliquant sur le bouton «Comparer les taux», vous lancez la comparaison.
1.9	Les recherches dans le Tares peuvent-elles être effectuées à partir d'un catalogue de produits ou d'un index?	Non.

	Questions	Réponses
1.10	Peut-on ouvrir plus d'une session du Tares?	Tant dans l'Internet (xtares) que dans l'Intranet (ptares), on peut ouvrir plusieurs sessions du Tares. Le plus simple consiste à ouvrir plusieurs fenêtres Tares au moyen de la combinaison de touches «Ctrl» + «n».
1.11	Quelle est la différence entre les liens «Décisions», «Notes explicatives», «Notes» et «Remarques» situés sur la gauche de l'écran de recherche tarifaire et les liens équivalents affichés en haut de la page «Résultat de recherche»?	Les liens à gauche de l'écran donnent accès à une page HTML contenant une table des matières qui elle-même donne accès à des documents PDF prêts à l'impression. L'ouverture de ces documents nécessite l'application Acrobat Reader. Ce programme met relativement longtemps à s'ouvrir. Les liens affichés en haut de la page «Résultat de recherche» permettent d'accéder aux versions HTML des documents concernés. Ces pages s'ouvrent beaucoup plus vite et montrent directement les informations relatives aux positions tarifaires sélectionnées. Elles ne se prêtent cependant pas à l'impression.
1.12	Pourquoi ne se passe-t-il rien quand je clique sur l'un des liens situés sur la gauche de l'écran de recherche tarifaire («Décisions», «Notes explicatives», etc.)?	Cela est dû au fait que vous avez déjà ouvert une table des matières au format HTML (table des matières des documents: Décisions, Notes explicatives, Notes ou Remarques), dans une fenêtre qui est visible dans la barre des tâches. Lorsque vous cliquez sur un autre lien, la table des matières affichée change, mais la fenêtre reste en arrière-plan.
1.13	A quelles conditions peut-on imprimer le contenu de la fenêtre «Afficher les détails» en cliquant sur le bouton «PDF»?	L'impression de documents PDF requiert l'application Adobe Acrobat Reader.
1.14	Pourquoi est-il parfois impossible d'ouvrir les documents PDF («Décisions», «Notes explicatives», etc.) auxquels donnent accès les liens situés sur la gauche de l'écran de recherche tarifaire?	Ce problème est le plus souvent dû au fait que l'utilisateur n'a pas le logiciel Acrobat Reader ou que la version dont il dispose est ancienne.
1.15	Où puis-je trouver le tarif général (annexe à la loi sur le tarif des douanes) au format PDF?	Tarif général Lien direct: www.bazg.admin.ch / Documentation / Formulaires, notices et publications / Tarif des douanes - Tares
1.16	Comment puis-je revenir au Tares après m'être connecté à un autre site dans la même fenêtre Internet Explorer?	Le Tares est une application Internet. Cela signifie que si vous vous connectez à une autre adresse dans Internet Explorer, le Tares disparaît. Si vous voulez accéder à un autre site Internet que celui du Tares, le mieux est d'ouvrir une deuxième fenêtre dans Internet Explorer. Si toutefois vous vous êtes connecté à un autre site à partir de la fenêtre dans laquelle était affiché le Tares, vous pouvez retourner à ce dernier en cliquant (une ou plusieurs fois selon les cas) sur «Précédente» (bouton de la barre d'outils d'Internet Explorer). Cela n'est cependant possible que si vous utilisez la version Internet du Tares (xtares). Si vous utilisez la version Intranet (ptares), cela ne fonctionne pas (motif: chaque fois qu'on ouvre une session dans ptares, il faut indiquer son nom d'utilisateur et son mot de passe).
1.17	Le Tares comprend-il une fonction permettant de convertir les monnaies étrangères en francs suisses?	Non.

	Questions	Réponses
1.18	Que signifient les abréviations «R», «V» et «A» figurant en regard des positions tarifaires à 8 chiffres dans la colonne «CGA» de la structure tarifaire?	Les lettres figurant dans la colonne «CGA» sont ce qu'on appelle des codes du genre d'allégement douanier. Leur signification est indiquée dans la partie «Allégements douaniers» des « Remarques » du Tares.
1.19	Qu'est-ce que la tare additionnelle?	Nous vous renvoyons à l'ordonnance sur la tare (RS 632.13) ainsi qu'aux « Remarques » du Tares, «Tare additionnelle».
1.20	Sur quel montant la TVA est-elle calculée? Le taux de la taxe sur la valeur ajoutée est indiqué à l'importation par un clic sur l'icône «Affiche les détails».	La TVA est calculée sur la valeur de la marchandise au premier lieu de destination en Suisse, augmentée des droits de douane. Pour plus de renseignements, cliquez sur « Remarques », puis sur «Taxe sur la valeur ajoutée (TVA)».
1.21	Pourquoi voit-on s'afficher le message «La session a expiré. Veuillez vous reconnecter» lorsqu'on n'a pas utilisé le Tares pendant un certain temps?	Afin d'économiser des ressources, la connexion au serveur est automatiquement interrompue après 4 heures. L'utilisateur doit donc ouvrir une nouvelle session.
1.22	Pourquoi est-ce que le message «La session a expiré. Veuillez vous reconnecter» s'affiche chaque fois que je veux utiliser le Tares?	C'est le signe que les cookies du Tares ne sont pas acceptés (voir annexe).
1.23	Lors de l'interrogation, le message d'erreur suivant s'affiche: «L'application a constaté un problème de cohérence...»	Les critères de recherche indiqués (p. ex. le pays et la date sélectionnés) sont incompatibles.

2 Problèmes de connexion ou de configuration

	Questions	Réponses
2.1	Pourquoi ne puis-je pas ouvrir le Tares (version Internet)?	Vous devez configurer le serveur ou le PC de la manière suivante: • autorisez le Tares à utiliser des cookies (motif: les réglages personnels, tels que la direction du trafic ou la langue, doivent pouvoir être enregistrés dans le Tares); • désactivez l'antivirus soit complètement, soit seulement pour le Tares; • désactivez le pare-feu soit complètement, soit seulement pour le Tares.
2.2	L'antivirus perturbe l'accès au Tares. Que faire?	Désactivez temporairement l'antivirus afin de vérifier si c'est bien lui qui est à l'origine du problème. Si tel est le cas, autorisez l'accès à l'adresse URL du Tares (prenez éventuellement contact avec le fournisseur du logiciel antivirus).
2.3	Que faire lorsque la résolution des noms de domaine pose problème sur le réseau du client?	Essayez d'accéder au Tares en utilisant les adresses suivantes dans l'ordre dans lequel elles sont indiquées: https://www.tares.ch/ https://xtares.admin.ch/tares https://162.23.39.83/tares .

	Questions	Réponses
2.4	Le serveur proxy et le pare-feu perturbent l'accès au Tares. Que faire?	Dans ce cas, il faut exclure (<i>exclude</i>) le Tares du proxy et, au niveau du pare-feu, autoriser l'accès à l'adresse URL du Tares.
2.5	Les messages d'erreur ICMP sont bloqués.	Différentes MTU (Maximum Transfer Unit) sont utilisées dans les transferts électroniques. Afin de les adapter, on utilise la méthode «Path MTU Discovery», qui est fondée sur le protocole ICMP (Internet Control Message Protocol). L'adaptation des MTU ne fonctionne que si le pare-feu du client ne bloque pas les messages d'erreur ICMP.
2.6	En raison de la fragmentation excessive des données transmises, le client (pare-feu) rencontre des problèmes. Que faire?	Modifiez la configuration du pare-feu en matière de MSS (Maximum Segment Size) et de MTU (Maximum Transfer Unit) de sorte qu'une communication «normale» avec le Tares soit possible.

3 DVD TaresLocal

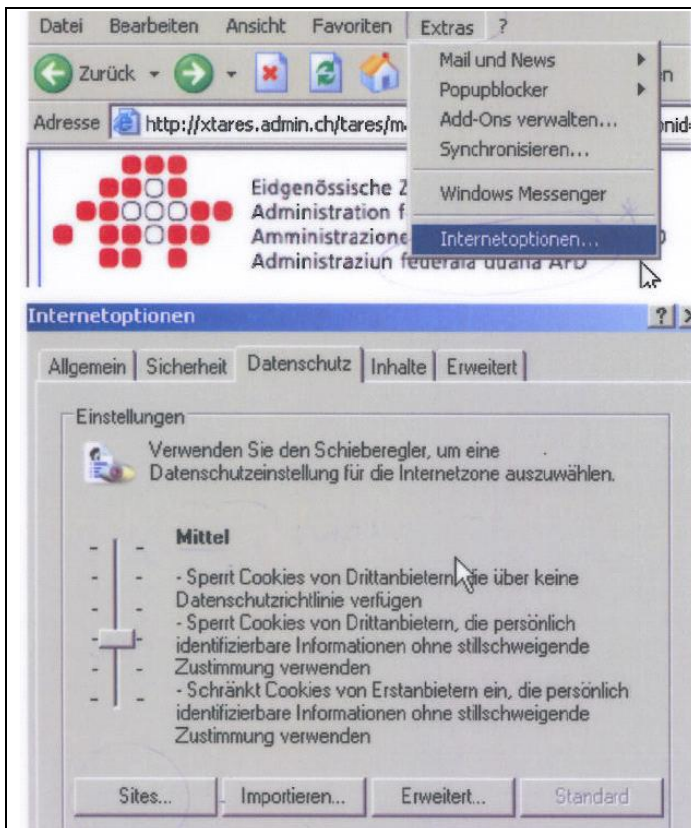
	Questions	Réponses
3.1	A partir de quelle adresse Internet puis-je télécharger le formulaire de commande du DVD contenant le TaresLocal?	La production du DVD Tares a été arrêtée au 01.01.2022.

4 FAQ interne à l'administration

	Questions	Réponses
4.1	Quels paramètres puis-je définir moi-même dans le Tares?	- Les paramètres simples tels que la langue, la direction du trafic, le mode d'affichage et le mot de passe peuvent être modifiés directement par l'utilisateur. - La modification de l'office ou la restauration du mot de passe initial peuvent être effectuées par l'assistant utilisateurs (superutilisateur) et ne doivent pas être communiquées à la permanence Tares. - L'enregistrement de nouveaux utilisateurs, la modification du statut des utilisateurs (utilisateur simple, superutilisateur) et l'effacement d'utilisateurs doivent être demandés à la permanence bureautique.
4.2	Le mot de passe utilisé pour se connecter au Tares peut-il être enregistré?	Au dire des techniciens, l'enregistrement des mots de passe est exclu pour des raisons de sécurité. Selon l'état du serveur (mises à jour), la fenêtre contextuelle relative à l'enregistrement du mot de passe est activée ou non. Lorsque vous vous connectez, seul le nom de l'utilisateur devrait être actif.

Message d'erreur «La session a expiré. Veuillez vous reconnecter»

Ce message est le signe que les cookies du Tares ne sont pas acceptés. En général, ce «blocage» se produit sur le serveur. Sur les postes de travail individuels, on peut ajouter l'adresse du site Tares à la liste des sites autorisés à utiliser des cookies.



Dans Internet Explorer, allez sous:

- Outils
- Options Internet
- Confidentialité

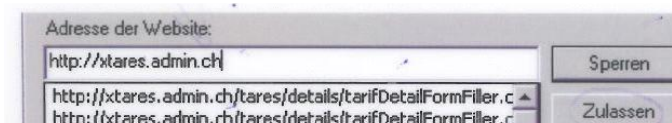
Pour pouvoir ajouter Tares à la liste des sites autorisés à utiliser des cookies, vous devez placer le curseur sur le niveau de confidentialité «Basse» ou «Moyenne».

Cliquez ensuite sur «Sites...» ou «Sites Web...».

Dans le champ vide, saisissez l'adresse du site Tares, puis cliquez sur «Autoriser». L'URL du Tares est ainsi ajoutée à la liste des sites autorisés et ne sera donc plus bloquée.

Cliquez deux fois sur «OK» et relancez le Tares.

Adresse du Tares: <http://xtares.admin.ch>



En suivant la même procédure, on peut bloquer des pages Internet indésirables qui s'ouvrent régulièrement de manière automatique.