



Noodprocedure INF-systeem

De noodprocedure wordt alleen ingezet als computersystemen niet werken
of als communicatie tussen computersystemen niet mogelijk is.

U mag de noodprocedure alleen gebruiken:

- als de Douane een storing in het INF-systeem meedeelt op de [website van de Nationale Helpdesk Douane](#)
- na toestemming van de Douane in andere gevallen

Storing aan de kant van de Douane

Is er een storing in het INF-systeem? Dan maakt de Douane dat bekend via de [website van de Nationale Helpdesk Douane](#).

Storing *niet* aan de kant van de Douane

Is er een storing in uw eigen applicatie? Dan moet u aan de Douane vragen of u de noodprocedure mag gebruiken. U krijgt deze toestemming als de Douane de schriftelijke formulieren aanvaardt.

Hoe bereikt u de Douane?

- Nationale Helpdesk Douane:
Telefoonnummer: 088 - 156 66 55
E-mail: nhd.apeldoorn@douane.nl
- DouaneTelefoon:
Telefoonnummer: 0800 - 0143
U kunt bellen met de DouaneTelefoon op maandag tot en met vrijdag van 07.00 uur tot 23.00 uur en op zaterdag en zondag van 08.00 uur tot 16.30 uur. Buiten deze tijden kunt u ons bereiken op 088 - 158 27 17.

Werking van de noodprocedure bij digitale INF-formulieren

Storing vindt plaats voordat de digitaal ingediende INF is aanvaard

Wanneer het digitaal indienen en/of aanvaarden van INF-formulieren vanwege een verstoring niet mogelijk is, gebruikt u de papieren procedure. Die bestaat uit het opmaken van een papieren INF1, INF2, INF5 of INF9. Dit formulier overlegt u bij de aangifte. Als u in het bezit bent van een doorlopende vergunning meldt u zich bij uw klantcontact. Voor vergunning op aangifte meldt u zich bij aangiftebehandeling.

Storing vindt plaats nadat de digitaal ingediende INF is aanvaard

Een voor de verstoring digitaal ingediende en al geaccepteerde INF behandelen we op het moment dat het INF-systeem weer beschikbaar is. Het is in dit geval voldoende om in de aangifte het nummer van het INF te vermelden.

Na de storing

Had u vóór de storing al digitaal een INF ingediend? Gebruik dan géén INF op papier. U kunt uw INF digitaal afronden, zodra de storing voorbij is.

Hebt u een INF op papier ingediend? Rond deze dan ook af op papier, u hoeft achteraf geen digitale INF op te maken.