PARTNET

GUIDE PRATIQUE | دليل عملي

DEVENIR CLIENT

1 Préparation du dossier

Préparez le dossier incluant l'ensemble des documents requis pour l'accès aux services de PortNet :

1. Copie des statuts et/ou copie du Procès-verbal (P.V);
2. Copie du Registre de Commerce (R.C);
3. Copie de la CIN/Passeport du signataire de la demande;
4. Copie d'un document justifiant la catégorie de l'opérateur;
5. Certificat de l'Identifiant Commun de l'Entreprise (ICE) ;
6. Attestation de domiciliation; Copie de la Taxe professionnelle;
7. Attestation(s) de RIB originale(s) (pour chaque banque domiciliataire) ;

2 Étapes de l'inscription en ligne

- Rendez – vous sur le site institutionnel de PortNet : www.Portnet.ma
- Cliquez sur le bouton « S'inscrire » en haut de la page
- Cliquez sur le bouton « Créer mon espace » si vous ne disposez d'un compte ou « Se connecter à mon espace » si vous disposez d'un compte.
- Vérifiez l'état de souscription auprès du système BADR en renseignant les informations demandées avant d'accéder au formulaire de souscription conjointe PORTNET/ADII
- Renseigner les phases du formulaire jusqu'à finalisation de la procédure.

Après vérification des documents, vous allez recevoir le login et le mot de passe pour accéder à votre compte PortNet au plus tard 24H.

3 Une fois les accès reçu :

- Accéder à votre compte sur le Guichet Unique PortNet;
- Choisir la rubrique "Achat de forfait " > "Consultations des packages';
- Choisir le forfait qui vous convient parmi les forfaits disponibles;
- Cliquer sur le bouton souscrire;
- Accepter les conditions d'utilisation;
- Cliquer sur créer;
- Procéder au paiement selon le canal choisi.

4 En cas de besoin, merci de vous référer au :

- Guide Utilisateur "Enregistrement des opérateurs économiques ";
- Guide Utilisateur "Tarification" ;
- Guide Utilisateur "Paiement multicanal

كيف تصبح زبوناً

1 إعداد الملف

يرجى تحضير الملف المتضمن لجميع الوثائق المطلوبة للولوج إلى خدمات بورتنيت:

1. نسخة من النظام الأساسي و/أو نسخة من محضر الاجتماع (P.V)
2. نسخة من السجل التجاري (R.C) ؛
3. نسخة من بطاقة التعريف الوطنية (CIN) أو جواز سفر الموقع على الطلب؛
4. نسخة من وثيقة تثبت فئة المتعامل؛
5. شهادة التعريف الموحد للمقاولة (ICE) ؛
6. شهادة التوطين؛ نسخة من الضريبة المهنية (Patente) ؛
7. شهادة أو شهادات الأصلية للتعريف البنكي (RIB) لكل بنك موطن؛

2 مراحل التسجيل عبر الإنترنت

- قم بزيارة الموقع المؤسساتي لبورتنيت www.Portnet.ma
- اضغط على زر < S'inscrire > تسجيل في أعلى الصفحة
- اضغط على زر < Créer mon espace > إنشاء فضائي إذا لم يكن لديكم حساب، أو < Se connecter à mon espace > الاتصال بفضائي إذا كنتم تتوفرون على حساب بالفعل.
- تحقق من حالة الاشتراك لدى نظام (BADR) عبر تعبئة المعلومات المطلوبة قبل الولوج إلى استمارة الاشتراك المشترك بين PORTNET و إدارة الجمارك (ADII).

يرجى تعبئة مراحل الاستمارة حتى الانتهاء من الإجراء.

بعد التحقق من الوثائق، ستتلقون اسم المستخدم وكلمة المرور للولوج إلى حسابكم بورتنيت في غضون 24 ساعة كحد أقصى.

3 بعد الحصول على بيانات الولوج

- يرجى الدخول إلى حسابكم في الشباك الوحيد بورتنيت؛
- اختيار قسم «Achat de forfait» شراء باقة «Consultations des packages» < الاطلاع على الباقات
- اختيار الباقة التي تناسبكم من بين الباقات المتاحة
- الضغط على زر «souscrire» اشتراك
- الموافقة على شروط الاستخدام
- الضغط على «créer» (إنشاء
- إتمام عملية الأداء حسب القناة المختارة.

4 للمساعدة، يرجى مراجعة:

- دليل المستخدم: «Enregistrement des opérateurs économiques» تسجيل المتعاملين الاقتصاديين؛
- دليل المستخدم: «Tarification» التعريفة؛
- دليل المستخدم: «Paiement multicanal» الأداء متعدد القنوات.

Paiement des factures & achat des forfaits

Acheter un forfait, régler votre paiement, récupérer votre facture et suivre votre solde.

1 Acheter un forfait PORTNET

1. Connectez-vous à votre espace privé PORTNET.
2. Ouvrez « Achat de Forfait » puis « Packages ».
3. Sélectionnez l'offre souhaitée et choisissez votre mode de paiement.

2 Récupérer votre facture

Avant paiement : une facture pro-forma peut être générée lors de la commande.
Après paiement : la facture définitive est éditée après réception effective du règlement par PORTNET.
Téléchargez-la depuis le menu « Facture ». Une copie est également envoyée par email.

3 Quand mon accès sera-t-il réactivé ?

Paiement électronique (carte bancaire ou code de paiement) : activation immédiate.
Virement bancaire : réactivation sous 24 à 48 h, selon le délai de réception interbancaire.

4 Compte débité mais service non activé

- Vérifiez vos notifications par email.
- Consultez l'état de la transaction dans votre espace privé.
- Patientez quelques instants : un délai de synchronisation peut survenir.
- Si la situation n'évolue pas : contactez l'assistance via assistance.portnet.ma.

5 Consulter votre solde & vos échéances

- Solde et transactions : « Achat de forfait » « Transaction ».
- Le reliquat d'un forfait est cumulé avec un nouvel achat durant la même année.
- Les transactions non consommées expirent au 31 décembre de chaque année.
- Si votre accès est suspendu, la facture à régler est disponible dans le menu « Facture » et peut être payée en ligne.

دفع الفواتير وشراء الباقات

دليل مبسط لشراء الباقة، وأداء المبلغ، والحصول على الفاتورة، ومتابعة الرصيد.

1 شراء باقة PORTNET

1. سجّل الدخول إلى فضائك الخاص على PORTNET.
2. افتح قائمة « Achat de Forfait » ثم « Packages ».
3. اختر العرض المناسب وحدد وسيلة الأداء.

2 الحصول على الفاتورة

قبل الأداء: يمكن إنشاء فاتورة أولية (Pro-forma) عند طلب الباقة.
بعد الأداء: يتم إصدار الفاتورة النهائية بعد توصل PORTNET فعليًا بالمبلغ.
يمكن تحميل الفاتورة من قائمة « Facture »، كما يتم إرسال نسخة منها عبر البريد الإلكتروني.

3 متى تتم إعادة تفعيل الولوج؟

الأداء الإلكتروني (بطاقة بنكية أو رمز الأداء): تفعيل فوري.
التحويل البنكي: إعادة التفعيل خلال 24 إلى 48 ساعة حسب آجال التحويل بين البنوك.

4 تم خصم المبلغ ولم تتفعّل الخدمة

- تحقق من الإشعارات المرسلة إلى بريدك الإلكتروني.
- راجع حالة العملية في فضائك الخاص.
- انتظر بضع دقائق، فقد يحدث تأخر في مزامنة عملية الأداء.
- إذا لم تتغير الحالة: تواصل مع المساعدة عبر assistance.portnet.ma.

5 الاطلاع على الرصيد وتاريخ الصلاحية

- الرصيد والعمليات : « Transaction » « Achat de forfait ».
- يتم جمع الرصيد المتبقي مع الباقة الجديدة إذا تم الشراء خلال نفس السنة.
- تنتهي صلاحية العمليات غير المستهلكة في 31 دجنبر من كل سنة.
- إذا تم تعليق الولوج، ستجد الفاتورة المستحقة في قائمة « Facture » ويمكنك أداءها عبر الإنترنت.

Je n’arrive pas à accéder à mon compte PORTNET

Avant de contacter l’assistance, identifiez votre situation et suivez les vérifications ci-dessous.

1 J’ai oublié mon mot de passe

• Cliquez sur « Mot de passe oublié ? » sur la page de connexion.
• Saisissez votre identifiant PORTNET et votre adresse email.
• Ouvrez le lien reçu par email puis définissez un nouveau mot de passe.

À savoir : le lien de réinitialisation est temporaire. Pensez aussi à vérifier le dossier Spam / Courrier indésirable.

2 Je n’arrive pas à me connecter

Vérifiez successivement :
• Votre identifiant PORTNET
• Votre mot de passe
• Votre code d’authentification MFA
• Que votre compte n’est pas bloqué
Si vous n’avez plus accès à votre appareil MFA, consultez la fiche dédiée « PORTNET ID & MFA ».

3 Mon compte est bloqué

Vérifiez :
• la validité de votre forfait en cours ;
• l’existence d’une facture PORTNET impayée.

Bon réflexe : lisez le message affiché lors de la tentative de connexion : il précise le motif du blocage.

4 Je ne reçois pas l’email de réinitialisation

• Vérifiez Spam / Courrier indésirable
• Vérifiez que l’adresse email saisie est correcte
• Vérifiez que votre boîte de réception n’est pas saturée
• Si votre adresse n’est plus valide, demandez sa modification depuis votre espace privé

لا أستطيع الولوج إلى حسابي

قبل التواصل مع خدمة الدعم، يُرجى تحديد المشكلة الموصلة واتباع تعليمات التحقق المبينة أدناه

1 نسيت كلمة المرور

• انقر على «Mot de passe oublié ?» في صفحة تسجيل الدخول.
• أدخل اسم المستخدم PORTNET وعنوان بريدك الإلكتروني.
• افتح الرابط الذي توصلت به عبر البريد الإلكتروني، ثم حدّد كلمة مرور جديدة.

معلومة مهمة : رابط إعادة تعيين كلمة المرور مؤقت. تحقق أيضًا من مجلد الرسائل غير المرغوب فيها (Spam).

2 لا أستطيع تسجيل الدخول

تحقق بالترتيب من :
• اسم المستخدم PORTNET
• كلمة المرور
• رمز المصادقة متعددة العوامل MFA
• أن حسابك غير محظور
إذا لم يعد بإمكانك الوصول إلى الجهاز المستخدم للمصادقة MFA، راجع الدليل المخصص « PORTNET ID و MFA ».

3 حسابي محظور

تحقق من :
• صلاحية الباقة الحالية؛
• وجود فاتورة PORTNET غير مؤداة.
تنبيه هام : يُرجى الاطلاع على نص الرسالة الظاهرة أثناء محاولة الدخول لمعرفة السبب المباشر لتعليق الحساب.

4 لم أتوصل برسالة إعادة تعيين كلمة المرور

• تحقق من مجلد الرسائل غير المرغوب فيها (Spam).
• تحقق من صحة عنوان البريد الإلكتروني المُدخل.
• تأكد من أن صندوق بريدك الإلكتروني غير ممتلئ.
• إذا لم يعد عنوان بريدك الإلكتروني صالحًا، اطلب تعديله من فضائك الخاص.

Gestion des utilisateurs

Ajoutez, modifiez ou désactivez les comptes utilisateurs PORTNET directement depuis votre espace privé de souscription.

1 Accéder à la gestion des utilisateurs

- Connectez-vous à souscription.portnet.ma avec l'adresse email du mandataire renseignée lors de la souscription.
- Gestion des souscriptions > Mes demandes
- Dans « Votre dossier de souscription au système Portnet », choisissez :
- AJOUTER DES COMPTES ou MODIFIER DES COMPTES

2 Ajouter un utilisateur

Cliquez sur AJOUTER DES COMPTES puis renseignez :

• Nom et prénom • Email professionnel • CIN
• Ville de domiciliation de la CIN • Date d'expiration de la CIN

Cliquez sur AJOUTER, puis sur PROCÉDER À LA CRÉATION DES COMPTES GU.
Vous pouvez ajouter plusieurs utilisateurs avant de valider la création.

3 Modifier ou désactiver un utilisateur

Mes demandes > MODIFIER DES COMPTES

Sélectionnez l'utilisateur concerné pour modifier ses informations, mettre à jour son email ou sa CIN, ou désactiver son compte.
Pensez à désactiver le compte d'un collaborateur dès qu'il quitte votre société.

- Bon à savoir

• Utilisez une adresse email individuelle par utilisateur.
• Vérifiez soigneusement les informations de la CIN.
• Chaque nouvel utilisateur reçoit ses accès par email.
• En cas de non-réception, vérifiez d'abord le dossier Spam / Courrier indésirable.

- Un problème ?

« AJOUTER DES COMPTES » n'apparaît pas ? Vérifiez que vous êtes connecté avec l'adresse email du mandataire.
Le bouton de création reste grisé ? Vérifiez les champs obligatoires et assurez-vous qu'au moins un utilisateur a bien été ajouté à la liste.

- Vous n'avez pas encore d'espace privé ?

Si votre société ne dispose pas encore d'un espace privé, rendez-vous sur souscription.portnet.ma et créez votre espace avant de poursuivre.

إدارة المستخدمين

أضف أو عدّل أو عطّل حسابات مستخدمي PORTNET مباشرة من فضائك الخاص للاشتراك.

1 الولوج إلى إدارة المستخدمين

سجّل الدخول إلى souscription.portnet.ma باستعمال البريد الإلكتروني للوكيل (المسير) المصرح به أثناء الاشتراك.
Gestion des souscriptions < Mes demandes
ضمن « Votre dossier de souscription au système Portnet »، اختر:
AJOUTER DES COMPTES أو MODIFIER DES COMPTES

2 إضافة مستخدم

انقر على AJOUTER DES COMPTES ثم أدخل المعلومات التالية :

• الاسم والنسب • البريد الإلكتروني المهني • رقم البطاقة الوطنية • مدينة توطين البطاقة الوطنية • تاريخ انتهاء صلاحيتها
انقر على AJOUTER، ثم على PROCÉDER À LA CRÉATION DES COMPTES GU.
يمكنك إضافة عدة مستخدمين قبل تأكيد إنشاء الحسابات.

3 تعديل مستخدم أو تعطيل حسابه

Mes demandes < MODIFIER DES COMPTES
اختر المستخدم المعني لتعديل معلوماته أو تحديث بريده الإلكتروني أو بيانات بطاقته الوطنية، أو لتعطيل حسابه.
احرص على تعطيل حساب أي مستخدم فور مغادرته لشركتك.

- معلومات مهمة

• استخدم بريداً إلكترونياً فردياً لكل مستخدم.
• تحقق جيداً من معلومات البطاقة الوطنية.
• يتوصل كل مستخدم جديد ببيانات الولوج عبر البريد الإلكتروني.
• عند عدم التوصل، تحقق أولاً من مجلد الرسائل غير المرغوب فيها (Spam).

- هل تواجه مشكلة؟

لا يظهر زر « AJOUTER DES COMPTES »؟ تحقق من أنك متصل باستعمال البريد الإلكتروني للوكيل (المسير).
زر إنشاء الحسابات غير مفعّل؟ تحقق من استكمال جميع الحقول الإلزامية ومن إضافة مستخدم واحد على الأقل إلى القائمة.

- ليس لديكم فضاء خاص بعد؟

إذا لم يكن لشركتكم فضاء خاص بعد، توجهوا إلى souscription.portnet.ma وأنشئوا فضاءكم قبل المتابعة.

Configurer PORTNET ID et l’authentification MFA

Installation, première configuration et résolution des problèmes les plus fréquents.
À retenir : le code TOTP comporte 6 chiffres et se renouvelle toutes les 30 secondes.
L’authentification MFA via PORTNET ID est obligatoire.

1 Installer PORTNET ID

• Ouvrez Google Play Store (Android) ou App Store (iPhone).
• Recherchez « PortnetID » (sans espace), puis installez l’application.

2 Configurer votre compte pour la première fois

1. Connectez-vous à portnet.ma avec votre identifiant et votre mot de passe.
2. Un QR code s’affiche à l’écran.
3. Dans PORTNET ID : « Ajouter un compte » / « + »
« Scanner le QR code ».
4. Saisissez sur PORTNET le code à 6 chiffres généré par l’application.
Bon à savoir : après configuration, vous pouvez aussi choisir de recevoir le code TOTP sur l’adresse email enregistrée dans votre compte.

3 « Code invalide » / « OTP invalide »

• Activez « Définir l’heure automatiquement » et « Définir le fuseau horaire automatiquement » sur votre téléphone.
• Si le code arrive à expiration, attendez le code suivant.
• Si le problème persiste, mettez à jour ou réinstallez PORTNET ID et réessayez.

4 Le QR code ne s’affiche pas / ne se scanne pas

• QR code absent : il a probablement déjà été scanné. Demandez sa réinitialisation via assistance.portnet.ma en précisant votre login.
• Scan impossible : autorisez l’accès à la caméra, augmentez la luminosité et placez le téléphone à environ 10–20 cm du QR code.

5 J’ai changé ou perdu mon téléphone

• Changez d’abord le mot de passe de votre compte PORTNET.
• Demandez la réinitialisation du QR code via assistance.portnet.ma.
• Installez PORTNET ID sur le nouveau téléphone puis scannez le nouveau QR code.
Important : les codes TOTP ne peuvent pas être transférés depuis l’ancien téléphone et ne doivent jamais être partagés.

إعداد PORTNET ID والمصادقة متعددة العوامل MFA

دليل مبسط لتثبيت التطبيق، وإعداده لأول مرة، وحل أكثر المشاكل شيوعًا.
مهم: يتكون رمز TOTP من 6 أرقام ويتجدد كل 30 ثانية. المصادقة متعددة العوامل عبر PORTNET ID إلزامية.

1 تثبيت تطبيق PORTNET ID

• افتح Google Play Store على Android أو App Store على iPhone.
• ابحث عن « PortnetID » بدون مسافة، ثم قم بتثبيت التطبيق.

2 إعداد الحساب لأول مرة

1. سجّل الدخول إلى portnet.ma باستعمال اسم المستخدم وكلمة المرور.
2. سيظهر رمز QR على الشاشة.
3. في تطبيق PORTNETID: « إضافة حساب » / « + » ثم « مسح رمز QR ».
4. أدخل في PORTNET الرمز المكوّن من 6 أرقام الذي تم إنشاؤه بواسطة التطبيق.
معلومة مفيدة: بعد الإعداد، يمكنك أيضًا اختيار التوصل برمز TOTP عبر البريد الإلكتروني المسجل في حسابك.

3 ظهور « رمز غير صالح » / « OTP غير صالح »

• فعّل « ضبط الوقت تلقائيًا » و« ضبط المنطقة الزمنية تلقائيًا » على هاتفك.
• إذا أوشك الرمز على الانتهاء، انتظر الرمز الجديد.
• إذا استمرت المشكلة، حدّث تطبيق PORTNET ID أو أعد تثبيته ثم حاول من جديد.

4 رمز QR لا يظهر أو يتعذر مسحه

• إذا لم يظهر رمز QR، فمن المحتمل أنه سبق مسحه. اطلب إعادة تهيئته عبر assistance.portnet.ma مع ذكر اسم المستخدم.
• إذا تعذر المسح، اسمح للتطبيق باستعمال الكاميرا، ارفع سطوع الشاشة وضع الهاتف على بُعد حوالي 10–20 سم من رمز QR.

5 غيّرت هاتفي أو فقدته

• غيّر أولاً كلمة مرور حساب PORTNET.
• اطلب إعادة تهيئة رمز QR عبر assistance.portnet.ma.
• ثبّت PORTNET ID على الهاتف الجديد ثم امسح رمز QR الجديد.
مهم : لا يمكن نقل رموز TOTP من الهاتف القديم، ولا يجب مشاركتها مع أي شخص.

PORTNET

Nous contacter

Enceinte du Port de Casablanca,
Bâtiment de la capitainerie,
2ème étage port de casablanca, 20000,
Casablanca - Maroc

+212 520 473 102
+212 520 473 101

SCANNEZ LE CODE !

www.portnet.ma