

Orchestrez vos expéditions

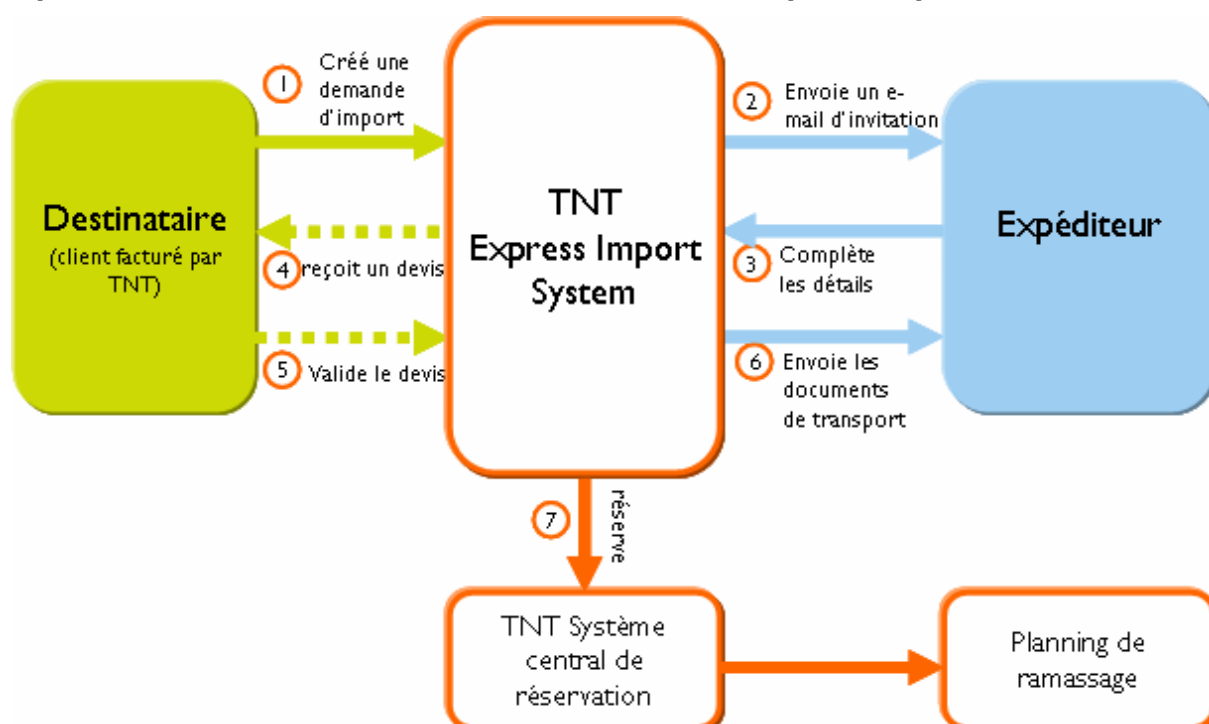
Express Import

Mode d'emploi de l'importateur

Qu'est-ce que le service Express Import ?

Express Import est un service de réservation sur Internet qui permet aux clients de TNT de demander que des marchandises soient ramassées à l'étranger pour les importer. Ce service est payé par le destinataire (client de TNT). L'expéditeur de la marchandise est invité, par l'intermédiaire d'un e-mail automatique, à prendre part à l'organisation de l'expédition. L'e-mail contient un lien url qui permet à l'expéditeur de se connecter à Express Import. L'expéditeur n'a besoin d'aucun code personnel d'identification, ni même d'un compte TNT pour accéder à ce service.

Aperçu du schéma de fonctionnement du service Express Import



I Saisir une demande

Utilisez l'assistant dans Express Import pour indiquer le nom de l'expéditeur et la marchandise que vous souhaitez recevoir. Complétez les champs obligatoires : mentionnez l'adresse de l'expéditeur ainsi que le(s) article(s) que vous voulez recevoir. Vous pouvez également choisir de renouveler une commande en cliquant sur « Renouveler la demande d'import » dans l'écran de Gestion des imports. Il vous suffira de modifier les données de la commande précédente avant de la renvoyer.

Si vous souhaitez maîtriser les coûts de transport ou le délai de livraison de votre envoi, vous aurez la possibilité de choisir l'option qui vous permettra de recevoir un devis. Le devis est établi sur la base du poids et des dimensions saisis par l'expéditeur. Il vous est donc adressé par e-mail après que ces informations ont été complétées par l'expéditeur. Dans ce cas, vous aurez la possibilité de sélectionner le service que vous souhaitez.

Si vous ne souhaitez pas valider de devis, l'expéditeur reçoit les documents d'expédition immédiatement après avoir envoyé les informations relatives à la marchandise. Cela permet de gagner du temps, surtout si l'expéditeur est basé très loin de chez vous, dans un fuseau horaire différent. Si vous ne souhaitez pas recevoir de devis, vous devrez choisir le service dont vous souhaitez bénéficier avant de soumettre la commande. Si l'expéditeur saisit des poids et dimensions

de colis qui dépassent ceux autorisés dans le cadre du service que vous avez sélectionné, vous recevrez un e-mail qui vous demandera de choisir un autre service avant de terminer la commande.

2 Invitation par e-mail

Une fois que vous avez cliqué sur « Soumettre » dans l'écran d'« Aperçu de la commande », Express Import génère un e-mail automatique qui invite l'expéditeur à compléter les informations relatives à la marchandise. L'expéditeur accède au système en suivant un lien inclus dans l'e-mail. Il n'a pas besoin d'avoir de mot de passe, de code d'identification ou de numéro de compte. Même si l'expéditeur dispose d'un numéro de compte TNT, son accès au système ne peut se faire que par l'intermédiaire de l'e-mail d'invitation. Vous pouvez sélectionner la langue de l'expéditeur dans l'assistant. L'e-mail automatique sera alors envoyé en anglais et dans la langue que vous aurez sélectionnée. Le message que vous écrirez dans le champ prévu à cet effet ne sera pas traduit dans la langue sélectionnée pour l'expéditeur.

3 L'expéditeur saisit les informations d'expédition

Lorsque l'expéditeur a cliqué sur le lien dans l'e-mail, les premiers écrans affichés par l'assistant indiquent de qui provient la demande ainsi que le détail des marchandises souhaitées. L'expéditeur saisit le poids et les dimensions de la marchandise demandée.

L'expéditeur a aussi la possibilité de refuser l'invitation, lorsqu'un article n'est pas en stock par exemple, ou pour tout autre raison. Lorsqu'un expéditeur refuse une invitation, le destinataire en est immédiatement informé par un e-mail automatique.

4 et 5 Réception et validation du devis

Si vous avez choisi de recevoir un devis lorsque vous passez une commande, vous recevrez un e-mail contenant un lien qui vous dirigera vers le devis. Le devis est établi sur la base des éléments (poids et dimensions du colis) saisis par l'expéditeur.

Si vous n'avez pas souhaité valider de devis, l'expéditeur reçoit les documents d'expédition immédiatement après avoir soumis les informations relatives à la marchandise.

6 Documents d'expédition

Lorsque la réservation est terminée, l'expéditeur reçoit un e-mail comportant des instructions qui l'aideront à préparer la marchandise en vue de son transport. Le bordereau d'expédition ainsi que les conditions générales de vente sont joints à cet e-mail. Si l'expéditeur a utilisé l'assistant du système pour créer une facture commerciale, celle-ci est également jointe à l'e-mail d'envoi des documents d'expédition.

L'expéditeur est prié de lire les conditions générales de vente, d'imprimer le bordereau d'expédition (4 pages) et éventuellement la facture commerciale, puis de joindre l'ensemble de ces documents au colis. Le colis doit rester ouvert pour permettre au chauffeur de TNT de l'inspecter.

7 Enlèvement et livraison

Au moment où les documents sont générés, la commande est envoyée au système de réservation de TNT qui planifie l'enlèvement et la livraison. Sur l'écran de Gestion des imports, un numéro d'expédition s'affiche pour chaque réservation confirmée. Copiez et collez ce numéro dans l'outil de « Suivi des colis » pour suivre l'avancement de l'expédition.

Questions-réponses

Comment saurais-je que l'expéditeur a accepté mon invitation ?

Il existe deux moyens de savoir si l'expéditeur a répondu à votre invitation :

- a) Vous recevez un e-mail de notification dans votre messagerie habituelle. Vous pouvez sélectionner cette option dans le menu « Réglages » d'Express Import.
- b) Vous pouvez vérifier l'état de votre réservation sur l'écran de Gestion des imports Express Import.

Que se passe-t-il si je n'obtiens pas de réponse de la part de l'expéditeur ?

Il existe plusieurs raisons pour lesquelles votre expéditeur ne répond pas à un e-mail d'invitation :

- a) L'expéditeur n'a pas ouvert l'e-mail d'invitation. Un e-mail de relance lui est adressé automatiquement 8 heures après l'envoi de la première invitation. La première invitation expire au bout de 24 heures.
- b) La société pour laquelle l'expéditeur travaille est peut-être fermée à ce moment-là. Veuillez vérifier l'« Heure de l'expéditeur » sur l'écran de Gestion des imports. L'heure locale de l'expéditeur est affichée.
- c) Il est possible que l'interlocuteur de l'expéditeur à qui l'invitation a été envoyée ne soit pas au bureau. Il a pu prendre une journée de congé ou il est peut-être en déplacement. Lorsque vous créez une commande, veillez à toujours ajouter un deuxième interlocuteur avec une adresse e-mail de remplacement.
- d) L'adresse e-mail de l'expéditeur est incorrecte. Vous pouvez la vérifier en sélectionnant la commande correspondante dans l'écran de Gestion des imports et en cliquant sur «Afficher commande ». Pour des raisons techniques, le système Express Import n'envoie pas de message indiquant que l'e-mail n'a pu être distribué lorsque l'adresse e-mail de l'expéditeur n'a pas été trouvée. Si vous devez modifier l'adresse e-mail, sélectionnez l'option « Renouveler commande » sur l'écran de Gestion des imports pour réutiliser les informations de la commande. Corrigez l'adresse e-mail avant de renvoyer l'invitation.
- e) L'expéditeur a ses propres raisons de ne pas répondre. Dans ce cas, veuillez le contacter directement par téléphone.

Que faire si je veux modifier la commande que j'ai envoyée à l'expéditeur ?

- a) Annulez la commande en la sélectionnant sur l'écran de Gestion des imports.
- b) Indiquez la raison pour laquelle vous annulez la commande. L'expéditeur recevra un e-mail l'informant que la commande a été annulée et précisant la raison de cette annulation. Cet e-mail l'informe également qu'il recevra peut-être une nouvelle invitation comportant des modifications.
- c) Renvoyez l'invitation en sélectionnant la commande dans l'écran de Gestion des imports et en cliquant sur « Renouveler commande ». Bien entendu, vous devez modifier les informations avant de soumettre la commande.

Puis-je recevoir un devis avant de m'engager dans une transaction ?

Oui. Veuillez consulter la procédure concernant les devis dans Express Import.

Comment puis-je m'inscrire au service Express Import ?

L'inscription au service Express Import se fait de la même manière que l'inscription à myTNT. Veuillez consulter le site web de TNT et suivre les instructions.

J'ai oublié mon mot de passe et je ne peux pas me connecter. Que dois-je faire ?

Veuillez suivre les indications que vous trouverez sur l'écran de connexion.

Comment créer une nouvelle commande ?

Cliquez simplement sur « Créer commande » et suivez les indications de l'assistant.

Quelles sont les informations nécessaires pour créer une nouvelle commande ?

Vous devez au moins connaître l'adresse de la société expéditrice, le nom de l'interlocuteur dans cette société ainsi que son adresse e-mail. Il est utile d'avoir le nom d'un interlocuteur de remplacement ainsi que son adresse e-mail pour le cas où votre interlocuteur principal serait absent du bureau au moment où vous envoyez une invitation.

Les informations enregistrées sur Express Import sont-elles sécurisées ?

Les normes de sécurité du système Express Import sont élevées. Votre mot de passe est encodé et le site web est sécurisé. Pour éviter toute utilisation non autorisée du service, le système se déconnecte automatiquement au bout de 15 minutes sans activité. Pour plus d'informations à ce sujet, veuillez consulter les conditions générales de vente de TNT ainsi que la clause d'exonération de responsabilité.

Quels pays utilisent le service Express Import ?

Vous pouvez demander l'enlèvement de marchandises dans l'un des 170 pays autorisant le paiement du transport par le destinataire.

Dois-je donner accès à mon compte TNT à l'expéditeur ?

Non, l'expéditeur n'a besoin que de l'e-mail d'invitation pour prendre part à l'expédition. Votre numéro de compte et vos identifiants de connexion ne doivent en aucun cas être communiqués à l'expéditeur ou à des tiers.

L'expéditeur peut-il modifier le service que j'ai sélectionné ?

Non, le service est exclusivement déterminé par le destinataire.

En quelles langues le service Express Import est-il disponible ?

Le service Express Import est disponible dans toutes les langues proposées dans le menu déroulant correspondant.

L'expéditeur ne parle pas la même langue que moi. Que dois-je faire ?

Sur la page « Informations expéditeur » de l'assistant ou sur l'écran d'aperçu, sélectionnez la langue de l'expéditeur dans le menu déroulant. Les e-mails automatiques sont toujours envoyés en anglais et dans la langue que vous avez sélectionnée.

Puis-je annuler ma commande ?

Oui. Vous pouvez annuler la commande dans le système jusqu'à une heure avant l'heure d'enlèvement. Passé ce délai, vous ne pourrez plus annuler la commande vous-même. Dans ce cas, vous devrez appeler le Service client.

Voici la marche à suivre pour annuler une commande dans le système :

- a) Annulez la commande en la sélectionnant sur l'écran de Gestion des imports.
- b) Indiquez la raison pour laquelle vous annulez la commande. L'expéditeur recevra un e-mail l'informant que la commande a été annulée et précisant la raison de cette annulation. Cet e-mail l'informe également qu'il recevra peut-être une nouvelle invitation comportant des modifications.

Puis-je suivre l'avancement de ma commande ?

Sur l'écran de Gestion des imports, un numéro d'expédition est attribué à chaque réservation confirmée. Copiez et collez ce numéro dans l'outil de « Suivi des colis » pour suivre l'avancement de l'expédition.

Si vous êtes en France, qui contacter en cas de question concernant une expédition ?

Le Service client international est à votre disposition :

- du lundi au jeudi de 8h230 à 18h
- et le vendredi de 8h30 à 17h30

au 0825 071 071 (0,15 € TTC/min.).

Des conseils sont également disponibles en consultant notre site internet www.tnt.fr .

Si vous êtes en France, qui contacter en cas de question concernant un problème technique lié à l'utilisation d'Express Import ?

Notre hotline technique est à votre disposition du lundi au vendredi de 08h30 à 19h00 au :

0825 818 626 (0,15€ TTC/min.).