



# Express Import system

Guida per i destinatari



# Express Import system

Express Import system facilita l'organizzazione del ritiro di documenti, merci o pallet in oltre 170 Paesi.

In qualità di destinatario della spedizione dovrai dare il via al processo inoltrando una richiesta di ritiro, unitamente alle informazioni relative le merci e il mittente.

Il sistema invia automaticamente una e-mail al mittente che gli permetterà di accedere al sistema. Dopo aver inserito peso e dimensione della spedizione, il mittente riceverà via e-mail tutta la documentazione necessaria insieme alle istruzioni per preparare la merce per il ritiro. Il sistema organizza quindi il passaggio di un nostro driver per il ritiro.

La tua spedizione è sulla strada di casa. Semplice vero?

Ecco come funziona Express Import system:



Il destinatario inserisce la richiesta



Entra nel sistema con la tua username e password, e clicca su “Crea ordine”. Completa i campi specificando che tipo di merce vuoi spedire e le informazioni relative al mittente, incluso un nominativo di contatto e indirizzo e-mail. È una buona idea includere un secondo nominativo e relativo indirizzo e-mail, nel caso il primo non fosse reperibile.

The image shows two overlapping screenshots of the TNT Express Import web application. The top screenshot displays the 'Sender Details' form, which includes fields for 'Company Name' (iGate Global Solutions), 'Sender Contact Name' (Mr. Suijth), 'Sender Telephone no.' (123456790), 'Email Address' (suijth@igateglobal.com), and 'Sender's Language' (English). The 'Sender's Address' section includes a 'Select from Address Book' button, 'Short Reference' (Powertools), 'House number' (41-83), 'Flat number', and address lines (Neptunusstraat). The bottom screenshot shows the 'Shipment Details' form, featuring 'Shipment Reference' (Powertools), 'Currency' (Euro), and a 'Shipment Contains Dangerous Goods?' dropdown set to 'No'. It also includes a 'Message to Sender' field and a 'Specify per Item' checkbox.



I tuoi dati verranno salvati in modo da ripeterli velocemente negli ordini successivi, cliccando sul pulsante “Ripeti” nella videata “Visualizza ordini” e cambiando i dettagli dell’ordine precedente.

## 2.

Il destinatario riceve la quotazione

£\$€...

Express Import è disponibile su una larga gamma di servizi TNT - dai time definite all'Economy Express - e il destinatario ha il pieno controllo sui tempi di consegna e sui costi della spedizione. Hai la possibilità inoltre, di conoscere il prezzo della spedizione, prima di inviarla.

Express Import

Terms & Conditions Receiver Details Sender Details Shipment Details Service Selection

Approve quote

Would you like to approve a quote after the sender has completed entering the details of the shipment? The quote will show the available services and the charges applicable for you to select.

Yes, provide quote first  No thanks

Chi spedisce abitualmente e conosce i costi può saltare questo passaggio e risparmiare tempo.



Quando scegli di richiedere una quotazione, riceverai una e-mail con il costo di ogni servizio disponibile in base alle dimensioni e al peso delle merci (come indicato dal mittente). Dopo aver scelto il servizio, il sistema invia al mittente tutta la documentazione necessaria alla spedizione.

Se non desideri conoscere il prezzo della spedizione, seleziona il servizio che preferisci. In questo caso, una volta inseriti i dettagli della spedizione, il sistema invia immediatamente la documentazione al mittente. Se la dimensione o il peso delle merci non rientrano nel servizio prescelto, riceverai una e-mail con i servizi disponibili tra i quali scegliere.

Select the Desired Service valid until 02-May-10 10:00

1. Select Service

|                                  | Service               | Delivery Estimated by | Rate in EURO |
|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------|
| <input type="radio"/>            | 9:00 Express          | 02 March-2010 - 09:00 | 200.89       |
| <input checked="" type="radio"/> | 10:00 Express         | 02 March-2010 - 10:00 | 180.91       |
| <input type="radio"/>            | 12:00 Express         | 02 March-2010 - 12:00 | 141.89       |
| <input type="radio"/>            | 12:00 Economy Express | 04 March-2010         | 120.91       |

The estimated prices shown above are based upon the shipment details you have entered

Please note that:

- all prices refer to services whereby the receiver pays
- all prices are exclusive of Value Added Tax (VAT) and any customs duties
- all prices are subject to change without prior notice
- TNTs standard terms and conditions apply to the delivery of all goods

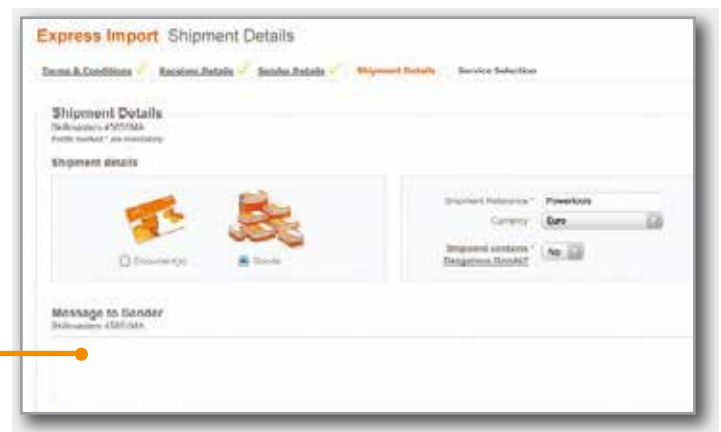
3.

Ricevi una e-mail di richiesta



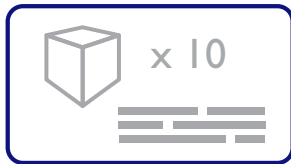
Dopo aver cliccato “Inoltra” nella videata “Overview”, Express Import system genera una e-mail con la richiesta al mittente di cliccare su un hyperlink e digitare i dettagli della spedizione. Il mittente non ha bisogno di password, codice PIN o codice cliente. Anche se possiede un account TNT l’accesso al sistema è possibile solo tramite la e-mail di invito.

Il sistema consente di scegliere la lingua del messaggio del mittente. Tutti i messaggi sono inviati nella lingua selezionata e in inglese. Ricorda: il testo nel campo “Messaggio al mittente” non sarà tradotto nella lingua selezionata, ma apparirà come viene digitato.



# 4.

Il mittente inserisce i dettagli della spedizione



Una volta che il mittente clicca sul link nella e-mail di richiesta, visualizzerà le informazioni sulle merci per le quali hai richiesto un ritiro. Per accettare l'invito, sarà sufficiente inserire peso e dimensioni delle merci.



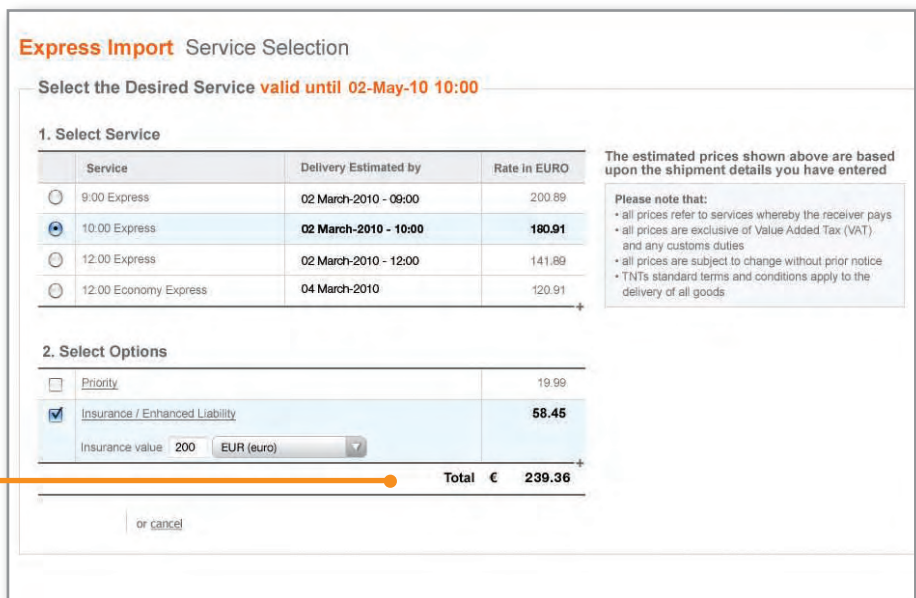
Il mittente può anche declinare l'invito del sistema, o può scegliere di rifiutare la richiesta se, ad esempio, il destinatario ha esaurito le merci. Quando il mittente rifiuta una richiesta, verrai avisato tempestivamente via e-mail.

# 5.

Il destinatario approva la tariffa



Se hai richiesto una quotazione, riceverai una e-mail contenente un link alle tariffe calcolate in base a dimensione e peso delle merci inserite dal mittente. Se la dimensione o il peso delle merci non fossero coperte dai servizi che hai selezionato, riceverai una e-mail contenente i servizi disponibili e dovrai sceglierne uno.



# 6.

Il mittente riceve la documentazione della spedizione



Quando la registrazione è completata (ciò significa che hai selezionato il servizio che preferisci con o senza approvazione della tariffa) il mittente riceve una e-mail con le istruzioni per preparare la spedizione.

Allegate alla e-mail troverà:

- le condizioni generali di trasporto
- una consignment note (4 pagine)
- una fattura commerciale (se applicabile)

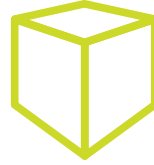


Al mittente viene richiesto di leggere le condizioni generali di trasporto, di stampare la consignment note e la fattura (ove necessaria) e di attaccare questi documenti al pacco.



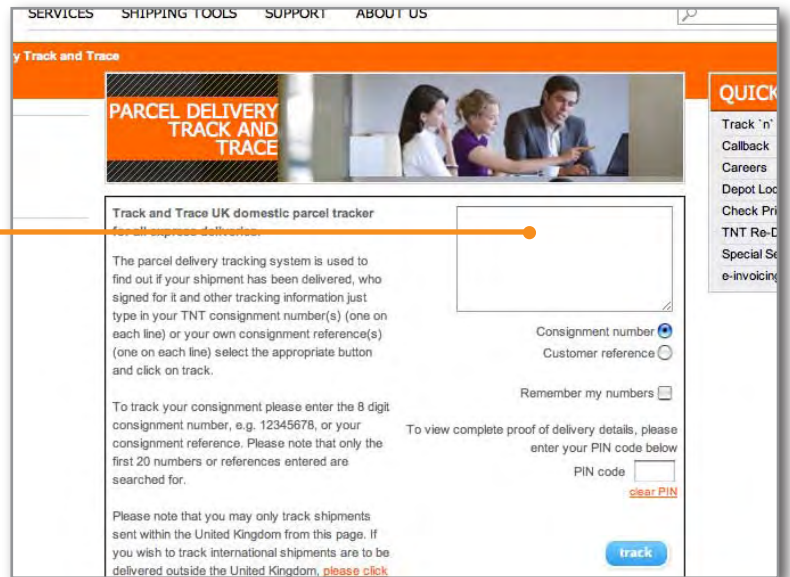
# 7.

La spedizione viene consegnata al destinatario



Una volta generata la documentazione, la spedizione è automaticamente inserita nel sistema di prenotazione TNT e schedulata per la presa.

La videata “Visualizza ordini” mostra un numero di consegna per ogni registrazione confermata. Puoi controllare lo status della tua spedizione in qualsiasi momento digitando questo numero nella funzione “Tracking” del sito TNT.





# Domande e risposte

## Attivazione

### **Come posso registrarmi per utilizzare Express Import system?**

Se sei un cliente TNT e possiedi un account a myTNT collegati e accedi al servizio registrandoti. Anche se non possiedi ancora un account myTNT, puoi registrarti collegandoti a [www.tnt.it](http://www.tnt.it). Il sistema ti invierà prontamente le informazioni necessarie alla registrazione. Altrimenti, contatta il tuo commerciale TNT di riferimento.

### **Ho dimenticato la mia password oppure ho problemi a registrarmi. Cosa devo fare?**

Nella videata di registrazione, clicca sul link "[Password dimenticata](#)". Sarai guidato in modo sicuro verso una nuova registrazione del tuo account.



## Creare e gestire gli ordini

### Di quali informazioni ho bisogno per creare un ordine?

Hai bisogno dell'indirizzo dell'azienda del mittente, un nominativo di contatto e l'indirizzo e-mail. Risulta sempre utile indicare un secondo nominativo e indirizzo e-mail, nel caso in cui il primo fosse assente.

### Come si crea un ordine?

Seleziona **"Crea ordine"** dalla prima videata che vedi dopo la registrazione.

### In quali Paesi posso far ritirare le merci?

Puoi effettuare il ritiro di una spedizione **in oltre** 170 Paesi nei quali è disponibile Express Import. Per visionare la lista dei Paesi vai nella sezione **"Express Import"** su [www.tnt.it](http://www.tnt.it). È consigliabile controllare la lista regolarmente, in quanto soggetta a frequenti aggiornamenti.

### Il mittente parla una lingua diversa dalla mia. Cosa posso fare?

Nessun problema. Il sistema utilizza diverse lingue incluso inglese, francese, tedesco, italiano, spagnolo e un cinese semplificato. È sufficiente selezionare quella desiderata nel menu **"Dettagli mittente"**

Se il tuo mittente parla una lingua non presente nel sistema, puoi contattare il Servizio Clienti TNT.

### Posso avere una quotazione prima di spedire?

Sì. Basta selezionare **"sì"** nella videata **"Seleziona servizio"** quando crei un ordine. La richiesta della quotazione verrà mandata via e-mail al mittente. Una volta che quest'ultimo inserisce peso/dimensioni della spedizione, riceverai una e-mail che mostra i servizi con i relativi prezzi. Solo dopo che hai approvato la quotazione la transazione può continuare.

### Come faccio a sapere se il mittente ha accettato il mio invito?

Ci sono due modi per sapere se il mittente ha risposto:

- Ricevi una notifica via e-mail. Puoi selezionare questa opzione dal menù di Express Import system.
- Puoi semplicemente controllare lo status della registrazione sulla videata **"Monitora ordini"** del sistema.

## Cosa posso fare se non ho risposta dal mittente?

Ci possono essere varie ragioni per una mancata risposta del mittente:

- Il mittente non ha ancora aperto la tua e-mail di invito. Una e-mail di avviso viene mandata dopo 8 ore dal primo invio. L'invito si disattiva 24 ore dopo. Se ciò accade, verrai avvisato e dovrai creare una nuova richiesta.
- Il mittente non ha ancora aperto la comunicazione perché non è orario di ufficio. Puoi controllare gli "Orari mittente" sulla videata "Monitora ordini" per conoscere l'ora nella località del mittente.
- Il mittente non è in ufficio. Potrebbe essere in vacanza. Per evitare ciò, sarebbe utile avere un secondo nominativo di contatto e il suo indirizzo e-mail.

## Cosa succede se cambio idea dopo aver fatto la richiesta?

Se devi effettuare delle rettifiche, dovrai creare un nuovo ordine su Express Import system. Vai alla videata "Monitora ordini" e clicca su "Cancella". Ti verrà chiesto di darne la motivazione. Potrai quindi inviare una nuova richiesta selezionando l'ordine sulla videata "Monitora ordini", cambiando i dettagli della richiesta, e digitando "Ripeti ordine." Una volta cancellato un ordine, il sistema notifica al mittente la cancellazione e i motivi. La notifica comprende anche la nuova richiesta.

## Posso cancellare un ordine?

Sì. Puoi cancellare un ordine dal sistema fino a un'ora prima del ritiro. A quel punto, non potrai più cancellarlo on-line, ma dovrai chiamare il Servizio Clienti TNT.

Per cancellare un ordine dal sistema:

- Seleziona l'ordine dalla videata "Monitora ordini".
- Spiega il motivo della cancellazione. Il mittente verrà avvisato con una e-mail.

## Il mittente può cambiare il servizio che ho scelto?

No. Solamente tu (destinatario) puoi scegliere il servizio.

## Posso controllare il mio ordine?

Sì. Trova semplicemente il numero di lettere di vettura della tua spedizione sulla videata "Monitora ordini" e digitalo nella funzione "Tracking" su [www.tnt.it](http://www.tnt.it).

## Sicurezza del sistema

### I miei dati sull'account TNT sono sicuri?

Sì. Express Import system è sicuro e la tua password criptata. Come ulteriore precauzione, il sistema si disattiva dopo 15 minuti per prevenire l'utilizzo non autorizzato. Le condizioni generali di trasporto forniscono tutti i dettagli sulla sicurezza online.

### Devo dare accesso al mittente al mio account TNT?

No. I mittenti hanno solo bisogno della e-mail di richiesta per processare la spedizione. Il tuo codice cliente e le informazioni di registrazione servono solo a te.

# Hai bisogno di ulteriore assistenza?

Su [www.tnt.it](http://www.tnt.it) puoi trovare ulteriori informazioni sull'Express Import system oppure puoi contattare il nostro **Servizio Clienti 199 803 868\***.

\* Il costo massimo del servizio è identico in tutta Italia; per chiamate da rete fissa il costo massimo è di 8,26 cent/minuto più IVA, per chiamate da rete mobile il costo massimo è di 40 cent/minuto più IVA con uno scatto alla risposta di 12,91 centesimo più IVA, salvo diverse tariffe applicate dall'operatore.

