



Система Express Import

Наръчник на получателя



sure *we can*

Системата Express Import на TNT

Системата Express Import на TNT прави лесно получаването на документи, колетни или палети взети от Ваше име от над 168 страни по света, на базата на услугата “Заплащане от получателя”.

Вие, като получател на стоките, започвате процеса като подавате заявка за вземане на пратка, заедно с информацията за стоките и изпращача.

След това, системата автоматично изпраща e-mail с хиперлинк, който веднага дава достъп на изпращача до системата. След въвеждане на размерите и теглото на стоките, които ще бъдат транспортирани, изпращачът получава по e-mail цялата необходима транспортна документация, заедно с инструкции за подготовката на пратките за вземане.

Системата дори уведомява и изпраща куриер на TNT да вземе пратката с Вашите стоки и те да тръгнат по своя път към Вас. Толкова е просто.

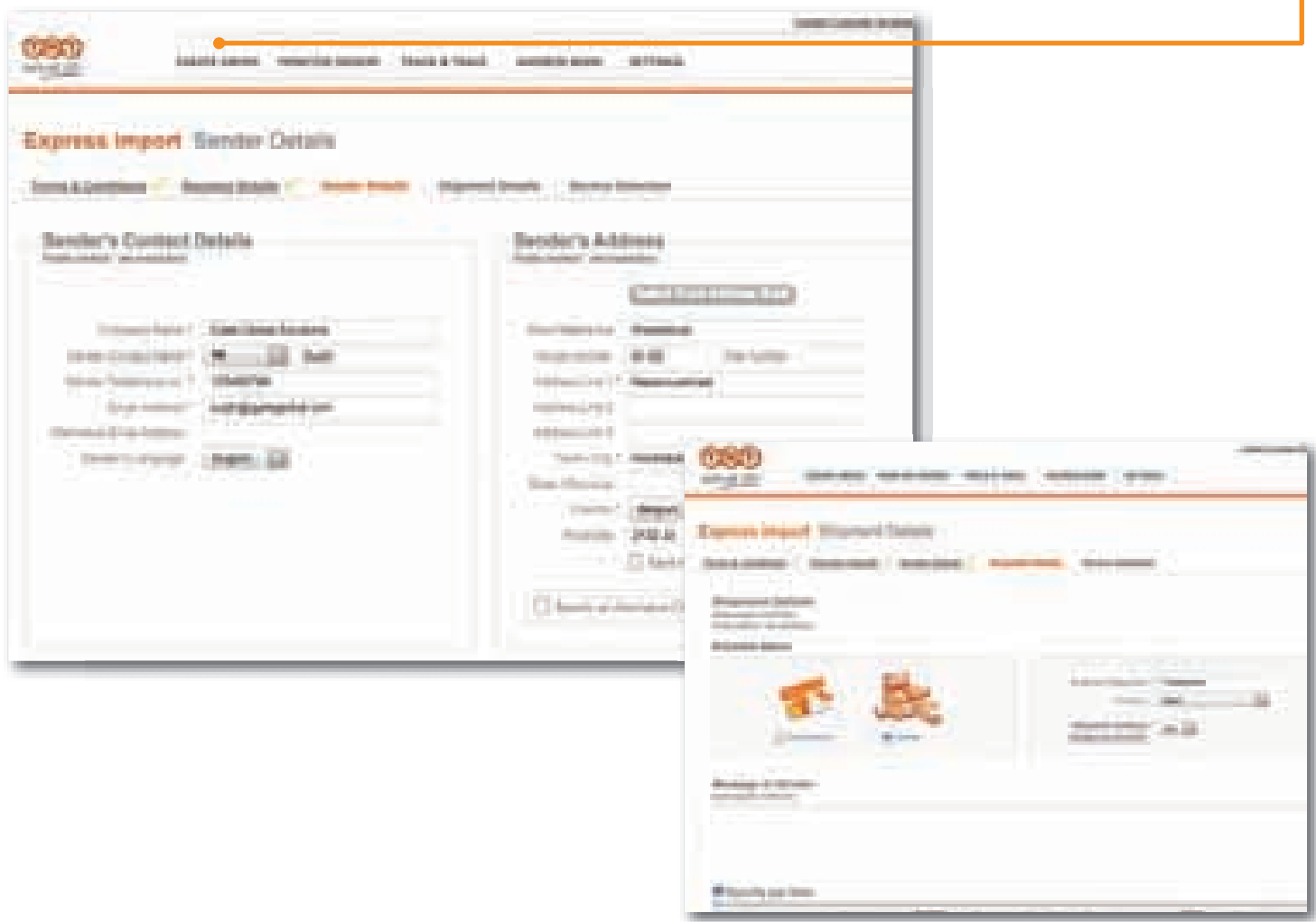
Ето как работи системата Express Import:



Получателят
подава заявка
за вземане



Влезте в системата Express Import с Вашето потребителско име и парола за програмата myTNT и последвайте линка “Създай поръчка”. Попълнете полетата с описание на стоките, които искате да бъдат взети, както и информация относно изпращача, включително лице за контакт и e-mail адрес. Добре е да посочите още едно лице за контакт и алтернативен e-mail адрес в случай, че основното лице отсъства.



Въведените от Вас данни ще бъдат запаметени, така че в бъдеще да можете бързо да повтаряте поръчки като натиснете бутона “Повтори” в екрана “Контрол на поръчките”, както и да променяте данни от Ваши предишни поръчки.

2.

Получателят
поиска ценова
оферта

£\$€...

Тъй като Express Import се предлага за голяма част от гамата експресни услуги на TNT - от такива с гарантиран час на доставка, до икономичната Economy Express, получателят може едновременно да управлява скоростта на доставката и разходите за нея. Ето защо, Вие имате възможността да получите оферта за цените и услугите, преди стоките да бъдат транспортирани.



Вносителите и износителите, които често транспортират стоки и са запознати с цените, могат да предпочетат да пропуснат процеса на офертиране, за да спестят време.



Когато изберете опцията с ценова оферта, ще получите входящ e-mail с цената за всяка налична услуга, определена въз основа на въведените от изпращача размери и тегло на Вашите стоки. Просто изберете желаната от Вас услуга. След като сте направили своя избор, системата ще изпрати e-mail до изпращача с всички необходими транспортни документи.

Ако не желаете да получите ценова оферта, просто изберете услугата, която искате, при подаване на заявката за вземане. В този случай, системата изпраща документацията на изпращача веднага, след като той въведе данните за пратката. (Ако размерите или теглото на Вашите стоки не се включват в избраната услуга, която сте избрали, ще получите входящ e-mail с възможните налични варианти на услуги и ще бъдете помолени да изберете друга услуга.)



3.

Изпращачът получава покана по e-mail



x10

item 206787

След като натиснете "Подаване", на екрана "Преглед", системата Express Import генерира e-mail, който подканва изпращача да последва хиперлинк и да въведе данни за пратката. Изпращачът няма нужда от парола, PIN код или клиентски номер в TNT, за да влезе в системата. Дори и да има клиентски номер в TNT, достъпът на изпращача до системата е възможен само чрез e-mail поканата.

Системата Ви дава възможност да изберете езика на съобщението до изпращача. Всички съобщения се изпращат на езика, който сте избрали и на английски език. Моля, все пак отбележете, че текстът в полето "Съобщение до Изпращача" няма да бъде преведен на избрания език в програмата, а ще се появи на езика, на който сте го написали.



4.

Изпращачът въвежда данните за пратката



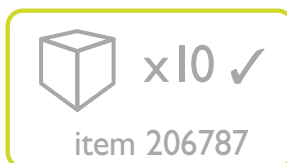
След като изпращачът последва линка в e-mail поканата, той вижда, че Вие сте подали заявка за вземане на пратка и какви стоки искате да Ви бъдат изпратени. За да приеме поканата, изпращачът просто трябва да въведе размерите и теглото на стоките.



Изпращачът има възможност и да откаже e-mail поканата. Това, например може да стане, ако стоките, които сте заявили не са налични на склад в момента. Когато изпращачът откаже покана в системата, Вие незабавно ще бъдете уведомен по e-mail и ще Ви бъде съобщена причината за отказа.

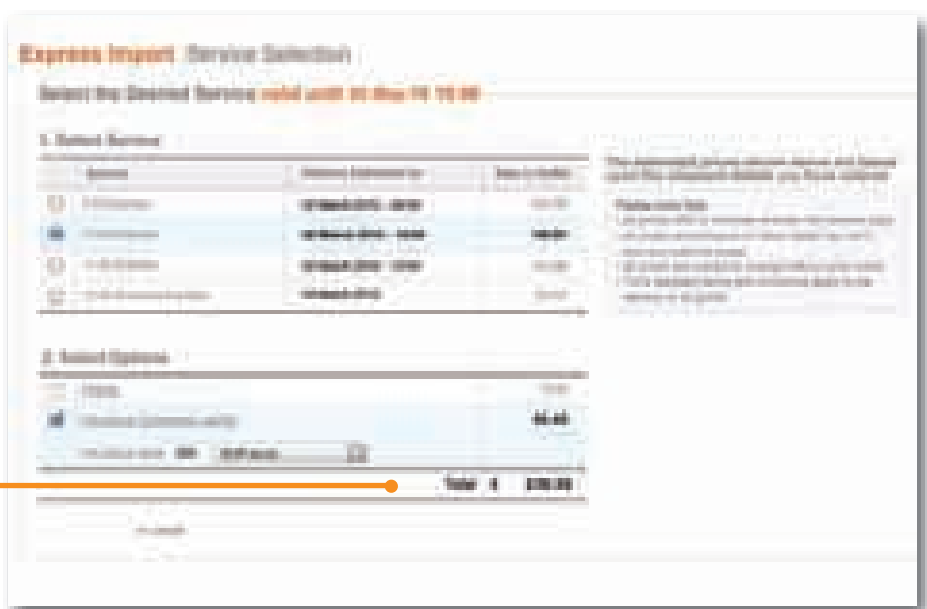
5.

Получателят одобрява крайната ценова оферта



Ако сте поискали ценова оферта ще получите e-mail, съдържащ линк към оферта, базирана на въведените от изпращача размери и тегло на стоките.

Ако размерите или теглото на стоките не са включени в услугата, която сте избрали, ще получите e-mail с възможните налични варианти на услуги и ще бъдете помолен да изберете друга услуга.



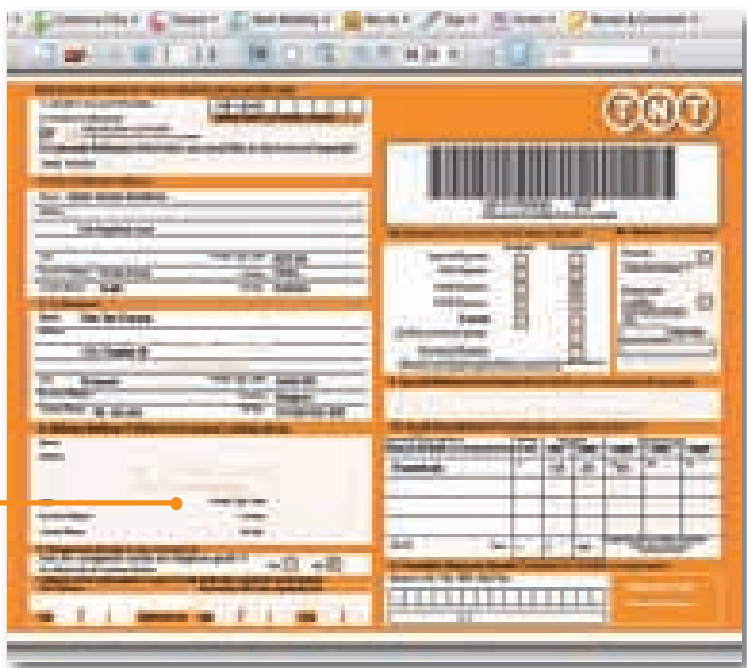
6.

Изпращачът получава документите за транспортиране



Когато процесът по заявка приключи (Вие сте избрали услугата, която желаете, независимо с или без ценова оферта), изпращачът получава e-mail с инструкции за подготовка на пратката. В него са приложени следните документи:

- Общи условия на TNT за транспорт
- Товарителница (4 копия)
- Търговска фактура (ако е приложима)



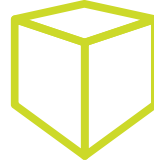
Изпращачът ще бъде подканен да прочете Общите условия на TNT за транспорт, да разпечата копията на товарителницата и фактурата (ако е приложима) и да ги прикрепи към пратката.

Изпращачът трябва да остави пратката отворена, за да може куриерът на TNT да прегледа стоките в нея преди транспортиране.

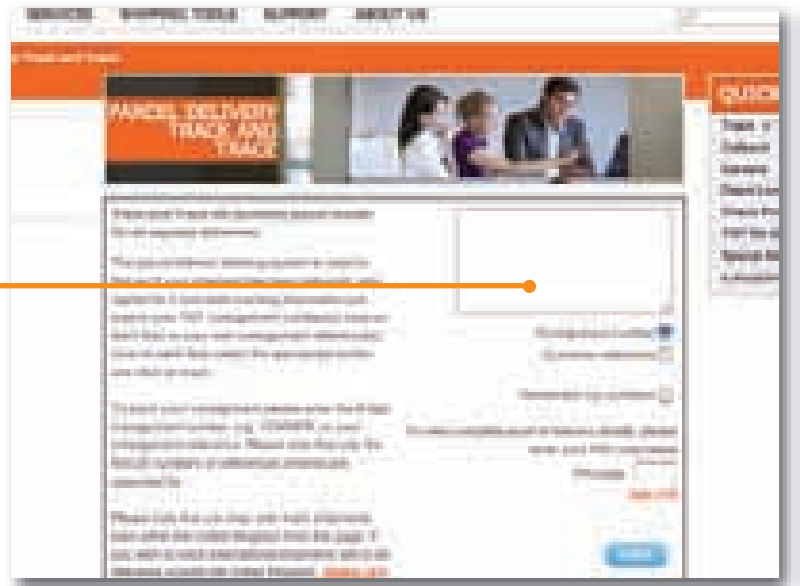


7.

TNT взема пратката и я доставя на получателя



Когато документацията, придружаваща пратката е създадена, това е показател, че пратката е въведена в системата за заявки на TNT и е планирана за вземане.



Екранът “Контрол на поръчките” показва номера на товарителницата на всяка потвърдена поръчка. Можете да проверите статуса на Вашата пратка по всяко време, като въведете този номер в приложението “Проследяване на пратка” на www.tnt.com/bg



Въпроси и отговори

Как да започнем

Как да се регистрирам в системата Express Import?

Ако вече сте настоящ клиент на TNT, просто влезте във Вашия профил в он-лайн програмата за създаване на пратки **myTNT**, която се намира на началната страница на www.tnt.com/bg. Ако още нямате създаден myTNT профил, можете да заявите такъв, като направите регистрация в програмата myTNT на нашия сайт. Системата ще Ви насочи за необходимите данни за регистрацията. При нужда от съдействие, моля, свържете се с Вашия TNT търговски представител.

Забравих си паролата или имам проблеми с влизането в системата. Какво трябва да направя?

В екрана за вход в системата последвайте линка "Забравена парола". Ще преминете през поредица от безопасни стъпки, които ще Ви помогнат да влезете отново във Вашия myTNT профил.



Създаване и управление на поръчки

Каква информация ми е нужна, за да създам една поръчка?

Необходимо Ви е адреса на фирмата - изпращач, лице за контакт и e-mail адрес. Добре е, винаги да осигурявате и алтернативно лице за контакт, заедно с друг e-mail адрес, в случай, че основното лице за контакт отсъства.

Как да създам нова поръчка?

Изберете "Създаване на поръчка" от първия екран, който ще видите след като влезете в системата Express Import и следвайте указанията.

От кои държави могат да бъдат вземани стоки?

Можете да заявите вземане на стоки от над 168 държави, в които се предлага Express Import. Вижте раздела "Услуги" на www.tnt.com/bg за пълния списък на тези държави. Препоръчваме редовно да проверявате този списък, тъй като услугата Express Import непрекъснато се подобрява и в него се включват нови държави.

Изпращачът говори език, различен от моя. Какво трябва да направя?

Няма проблем. Системата е налична на няколко езика, включително английски, френски, немски, италиански и опростен китайски. Просто изберете предпочитания от изпращача език в падащото меню в раздела "Данни за Изпращача" от екрана "Преглед" и ще му бъде изпратен e-mail на избора от Вас език и на английски език. Ако изпращачът говори език, който не се предлага в системата, свържете се с отдел "Обслужване на клиенти" на TNT, за да Ви съдействат да заявите пратка Express Import.

Мога ли да получа ценова оферта преди да изпратя заявката за вземане?

Да. Просто изберете "да", когато Ви се предложи оферта в екрана "Избор на услуга" при създаване на Вашата поръчка. Когато поискате оферта, ще бъде изпратена e-mail покана до изпращача. След като той въведе размерите и теглото на пратката, ще получите e-mail, показващ Ви вариантите на услуги и съответните цени за тях, въз основа на тези данни. Само, след като сте одобрили офертата, избирайки желаната от Вас услуга, транзакцията по изпращане на заявка ще бъде осъществена.

Как да разбера дали изпращача е приел моята покана?

Има два начина да разберете дали изпращача е реагирал:

- Ще получите известие по e-mail. Можете да изберете тази опция от "Настройки на менюто" в системата Express Import.
- Можете също да проверите статуса на Вашата заявка и в раздела "Контрол на поръчките" в системата.

Какво ще стане ако не получа отговор от изпращача?

Възможни са редица причини, поради изпращачът не отговоря:

- Изпращачът още не е отворил e-mail поканата си. Напомнящ e-mail се изпраща автоматично, 8 часа след първата покана. E-mail поканата изтича след 24 часа. Ако срокът на Вашата покана изтече, направо ще бъдете уведомен, че е необходимо да създадете нова покана.
- Офисът на фирмата - изпращач още не е отворен за работа. Можете да проверите “Време на Изпращача” в екрана “Контрол на поръчките”, за да разберете астрономическото време в държавата на Вашия изпращач (и съответно да си направите извод за вероятното работно време на фирмата).
- Изпращачът не е в офиса. Вашето лице за контакт например, може да е в отпуск. За да се избегне такава ситуация, добре е да посочите алтернативно лице за контакт и e-mail адрес, когато създавате поръчка.

Какво ще стане ако променя решението си относно заявените от мен стоки?

В този случай ще е необходимо да създадете нова поръчка в системата Express Import. Отидете до екрана “Контрол на поръчките” и натиснете бутона “Анулиране”. Ще бъдете помолен да посочите причина за отмяната на поръчката. След това можете да изпратите друга покана с променената заявка, като изберете поръчката в екрана “Контрол на поръчките”, промените данните на Вашата заявка и натиснете “Повторна поръчка”.

Мога ли да анулирам поръчка?

Да. Можете да отмените поръчка в системата, до един час преди вземане на пратката. След това време, Вие вече не можете да анулирате поръчка он-лайн, но можете да позвъните в отдел “Обслужване на клиенти” за съдействие.

- Изберете поръчката в екрана “Контрол на поръчките”.
- Посочете причината за анулирането. Изпращачът ще бъде уведомен за това по e-mail.

Може ли изпращачът да промени услугата, която аз съм избрал?

Не. Само Вие като получател можете да избирате вида на желаната услуга за транспорт.

Мога ли да проследя движението на поръчката си?

Да. Просто намерете номера на товарителницата на Вашата пратка в екрана “Контрол на поръчките” и го въведете в приложението “Проследяване на пратка” на www.tnt.com/bg.

Сигурност на системата Express Import

Обезопасени ли са данните в моя myTNT профил?

Да. Системата Express Import е сигурна информационна среда и Вашата парола е защитена с код. Като допълнителна предпазна мярка, системата е настроена да се изключва след 15 минути, за да се предотврати използване без разрешение. Повече информация за нашата он-лайн безопасност ще намерите в документите “Общи условия на TNT за транспорт” и “Отказ от права”.

Трябва ли да дам достъп на изпращача до моя профил в програмата myTNT?

Не. На изпращачът е необходима само e-mail покана, за да достъпи и обработи заявката за пратка. Вашият клиентски номер и данни за вход в myTNT са единствено за Ваша лична употреба.

Нуждаете се от допълнително съдействие?

Контактните данни на Вашия местен отдел “Обслужване на клиенти” можете да намерите на www.tnt.com/bg, от където също можете да изтеглите и копие от “Наръчник на изпращача” за системата Express Import на TNT.