



# Express Import system

Handbuch für Empfänger



# TNT Express Import System

Mit dem TNT Express Import System können Sie Dokumente, Pakete oder Paletten in Ihrem Auftrag aus 168 Ländern auf einer «Empfänger bezahlt»-Basis abholen lassen.

Sie – als Empfänger der Waren – starten den Prozess, indem Sie einen Abholungsauftrag eingeben, zusammen mit den Informationen über die Waren und den Sender.

Das System schickt automatisch eine E-Mail mit einem Link der dem Sender sofort Zugang zum System gibt. Sobald er Grösse und Gewicht der zu versendenden Waren eingegeben hat, erhält der Sender per E-Mail alle erforderlichen Versanddokumente, zusammen mit den Anweisungen zur Vorbereitung der Sendung(en) für die Abholung. Das System terminiert sogar einen TNT Fahrer, der das Paket abholt und auf den Weg zu Ihnen bringt. So einfach ist das.

Und so funktioniert das Express Import System:



Empfänger gibt  
Anfrage ein



Loggen Sie sich mit Benutzernamen und Passwort ins System ein und klicken Sie auf «Auftrag erstellen». Füllen Sie die Felder aus, beschreiben Sie die Waren, die abgeholt werden müssen, und geben Sie einige Informationen über den Sender, einschliesslich Kontaktperson und E-Mail-Adresse, ein. Es empfiehlt sich, eine zweite Kontaktperson und E-Mail-Adresse anzugeben, für den Fall, dass die erste Kontaktperson abwesend ist

The image shows two overlapping screenshots of the TNT Express Import web application. The top screenshot displays the 'Sender Details' form, which is divided into two main sections: 'Sender's Contact Details' and 'Sender's Address'. The 'Sender's Contact Details' section includes fields for Company Name (iGate Global Solutions), Sender Contact Name (Mr. Suith), Sender Telephone no. (123456798), Email Address (suith@igateglobal.com), Alternative Email Address, and Sender's Language (English). The 'Sender's Address' section includes a 'Select From Address Book' button, Short Reference (Powertools), House number (41-63), Flat number, Address Line 1 (Neptunstraat), Address Line 2, Address Line 3, Town / City (Hoofddorp), State / Province, Country (Belgium), and Postcode (2132 JA). The bottom screenshot displays the 'Shipment Details' form, which includes a 'Shipment Details' section with 'Shipment Reference' (Powertools), 'Currency' (EUR), and 'Shipment contents' (No.). It also features a 'Message to Sender' field and a 'Specify per Item' checkbox.



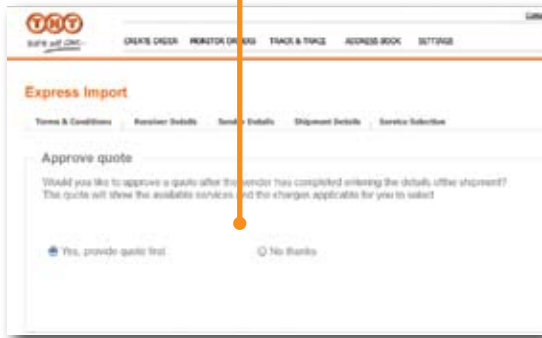
Ihre Angaben werden gespeichert, sodass Sie in Zukunft über die Taste «Wiederholen» auf dem Bildschirm «Aufträge überwachen» weitere Aufträge eingeben können, indem Sie die Details des vorherigen Auftrags ändern.

## 2.

Empfänger  
verlangt Offerte

£\$€...

Da Express Import bei vielen TNT Services verfügbar ist – von zeitgenauen Services bis Economy Express –, hat der Empfänger die Kontrolle über die Liefergeschwindigkeit und die Kosten. Deshalb haben Sie die Möglichkeit, vor dem Versand eine Offerte einzuholen.



Häufige Versender, die die Kosten kennen, können den Offertprozess überspringen, um Zeit zu sparen.



Wenn Sie sich für eine Offertanfrage entscheiden, erhalten Sie eine E-Mail mit dem Preis jeder verfügbaren Dienstleistung basierend auf Grösse und Gewicht Ihrer Waren (wie vom Sender eingegeben). Wählen Sie nun den gewünschten Service. Sobald Sie sich entschieden haben, schickt das System dem Sender alle erforderlichen Versanddokumente.

Wenn Sie keine Offerte möchten, wählen Sie bei Ihrer Anfrage einfach den gewünschten Service. In diesem Fall schickt das System dem Sender die Unterlagen, sobald dieser die Versanddetails eingegeben hat. (Sind Grösse oder Gewicht beim gewählten Service nicht gedeckt, erhalten Sie eine E-Mail mit den verfügbaren Serviceoptionen und der Aufforderung, einen anderen Service zu wählen.)

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.

Sender erhält  
E-Mail-Einladung



x10

item 206787

Nachdem Sie «Senden» auf dem Bildschirm «Übersicht» gedrückt haben, erstellt das Express Importsystem eine E-Mail, mit der der Sender aufgefordert wird, einen Link anzuklicken und die Versanddetails einzugeben. Der Sender braucht dazu weder Password, PIN-Code noch Kontonummer. Selbst wenn er ein TNT Konto hat, kann der Sender nur über die E-Mail-Einladung auf das System zugreifen.

Das System lässt Sie die Sprache der Sender-Mitteilung wählen. Alle Mitteilungen werden in der von Ihnen gewählten Sprache und in Englisch verschickt. Der Text im Feld «Mitteilung an Sender» wird jedoch nicht in die gewählte Sprache übersetzt, sondern erscheint so, wie Sie ihn eingeben.

Express Import Shipment Details

Terms & Conditions ✓ Receiver Details ✓ Sender Details ✓ Shipment Details Service Selection

Shipment Details  
Shipment Reference: 45021247  
Status: Notified

Shipment details

Documents Goods

Shipment Reference: 45021247  
Country: Den  
Shipment contents: Documents, Goods

Message to Sender  
Shipment Reference: 45021247



4.

Sender gibt  
Versanddetails ein



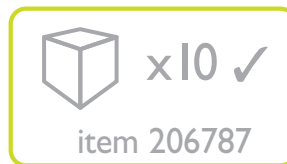
Wenn der Sender auf den Link in der Einladungs-E-Mail klickt, sieht er, dass Sie eine Sendung bestellt haben und welche Waren verschickt werden müssen. Um die Bestellung zu akzeptieren, gibt der Sender einfach Grösse und Gewicht der Waren an.

Description	Packaging type	Number of items	Package weight	Package Dimensions	Value per item	Total value
501 Washes   4385 MA	Select	1	5 kg	32 x 20 x 35 cm	100.45	100.45

Der Sender kann die Einladung auch ablehnen. Dies kann zum Beispiel der Fall sein, wenn die von Ihnen bestellten Waren nicht mehr an Lager sind. Lehnt ein Sender die Einladung im System ab, werden Sie umgehend per E-Mail benachrichtigt.

5.

Empfänger  
genehmigt Offerte



Wenn Sie eine Offerte verlangt haben, erhalten Sie eine E-Mail mit einem Link zur Offerte basierend auf den Grössen- und Gewichtsangaben des Senders. Sind Grösse oder Gewicht der Waren nicht von dem von Ihnen gewählten Service gedeckt, erhalten Sie eine E-Mail mit den verfügbaren Service-Optionen und der Aufforderung, einen anderen Service zu wählen.

**Express Import Service Selection**

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

1. Select Service

Service	Delivery Estimated by	Rate in EURO
9:00 Express	02 March 2019 - 08:00	200.00
10:00 Express	02 March 2019 - 10:00	180.01
12:00 Express	02 March 2019 - 12:00	141.00
12:00 Economy Express	04 March 2019	120.01

2. Select Options

<input type="checkbox"/> Drops	19.99
<input checked="" type="checkbox"/> Insurance / Enhanced Liability	58.45

Insurance value: 200 EUR (euro)

**Total € 236.36**

or cancel

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
- TNT's standard terms and conditions apply to the delivery of all goods

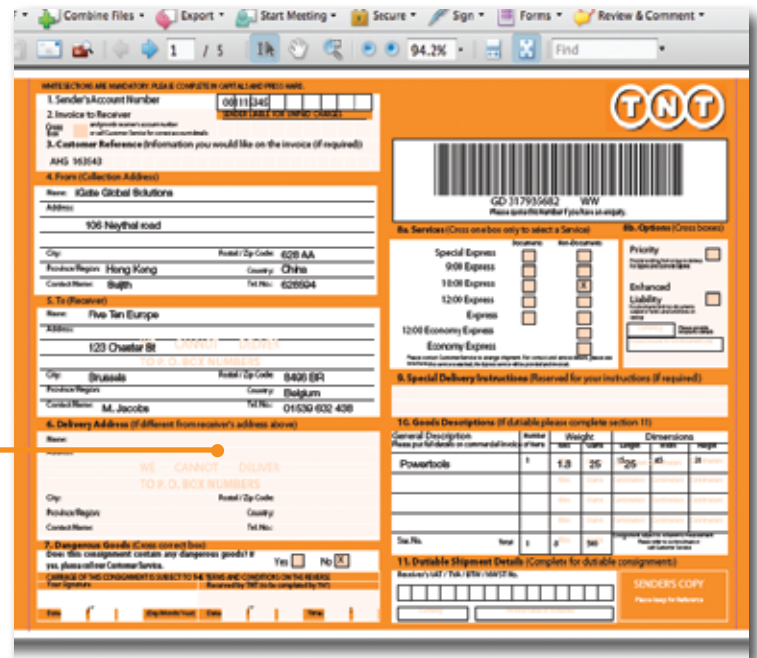
# 6.

## Sender gibt Versanddetails ein



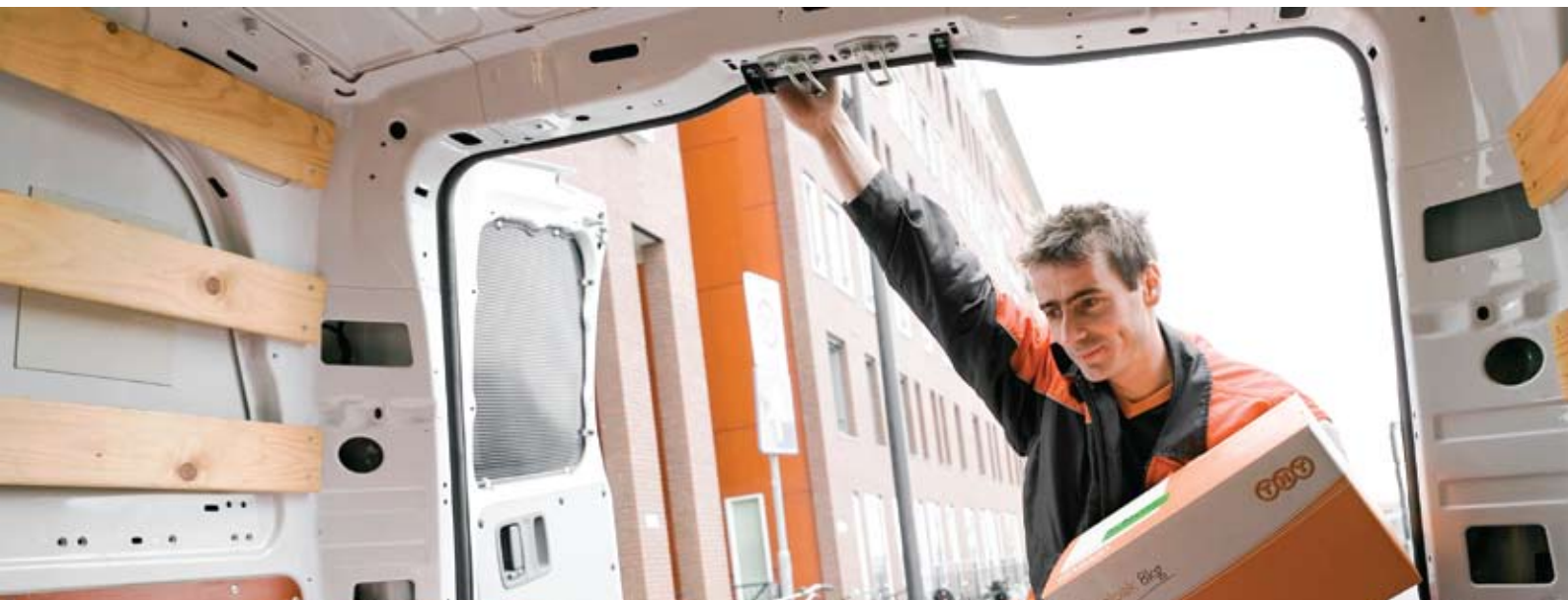
Wenn die Buchung abgeschlossen ist bzw. wenn Sie den gewünschten Service entweder mit oder ohne Genehmigung einer Offerte gewählt haben, erhält der Sender eine E-Mail mit den Anweisungen zur Vorbereitung der Sendung. Im Anhang zu diesem E-Mail befinden sich:

- Allgemeine Geschäftsbedingungen der TNT
- Lieferschein (4 Seiten)
- ggf. Handelsrechnung



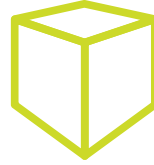
Die Anweisungen fordern den Sender auf, die Allg. Geschäftsbedingungen zu lesen. Der Sender muss den Lieferschein und ggf. die Rechnung ausdrucken und diese der Sendung beilegen.

Der Sender muss das Paket offen lassen, damit der TNT Fahrer die Waren prüfen kann.



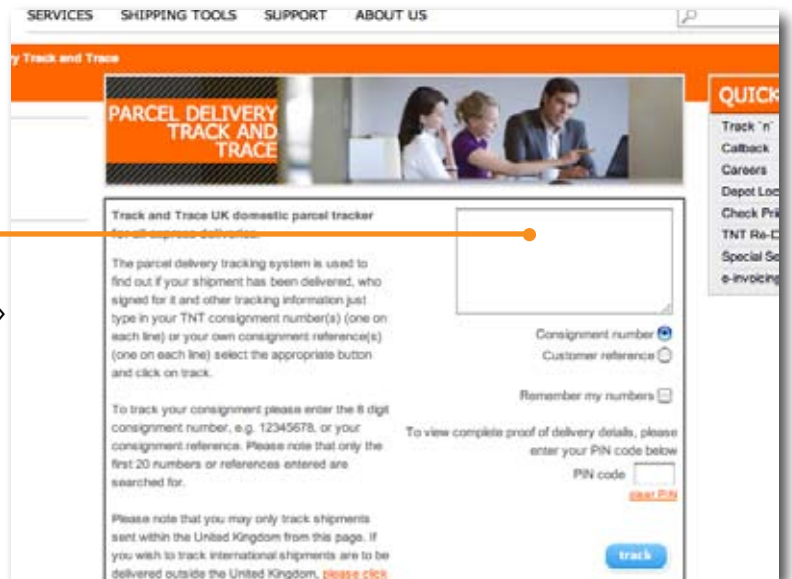
# 7.

Sendung wird an den Empfänger ausgeliefert



Wenn die Dokumentation erstellt wird, ist dies ein Indiz dafür, dass die Sendung in das Buchungssystem von TNT eingegeben und für die Abholung terminiert wird.

Der Bildschirm «Aufträge überwachen» gibt für jede bestätigte Buchung eine Versandnummer an. Sie können den Status Ihrer Sendung jederzeit überprüfen, indem Sie diese Nummer auf der Website von TNT in die Funktion «Sendung verfolgen» eingeben.



# Fragen und Antworten

## Einstieg

### **Wie kann ich mich für das Express Import System registrieren?**

Wenn Sie bereits Kunde von TNT sind, loggen Sie sich auf [www.tntswisspost.com](http://www.tntswisspost.com) einfach in Ihr myTNT Konto ein. Wenn Sie noch kein myTNT Konto haben, können Sie sich auf [www.tntswisspost.com](http://www.tntswisspost.com) anmelden. Das System zeigt Ihnen, welche Informationen Sie für die Registrierung eingeben müssen. Sie können sich aber auch an den Kundendienst der TNT Swiss Post wenden.

### **Ich habe mein Passwort vergessen oder Mühe, mich einzuloggen. Was muss ich tun?**

Klicken Sie auf dem «Login» Bildschirm auf den Link «Passwort vergessen». Sie werden durch eine Reihe von sicheren Schritten geführt, die Sie beim Einloggen in Ihr Konto unterstützen.



## Aufträge erstellen und verwalten

### Welche Informationen brauche ich, um einen Auftrag zu erstellen?

Sie brauchen die Firmenadresse des Senders und den Namen und die E-Mail-Adresse einer Kontaktperson. Es empfiehlt sich, für den Fall, dass Ihre erste Kontaktperson abwesend ist, eine zweite Kontaktperson und E-Mail-Adresse anzugeben.

### Wie erstelle ich einen neuen Auftrag?

Wählen Sie «Auftrag erstellen» im ersten Bildschirm, den Sie nach dem Einloggen sehen, und folgen Sie den Anweisungen.

### Aus welchen Ländern können Waren abgeholt werden?

Sie können Sendungen aus jedem der 168 Länder abholen lassen, in denen Express Import verfügbar ist. Eine Liste dieser Länder finden Sie in der Rubrik «Services» auf [tntswisspost.com](http://tntswisspost.com). Es empfiehlt sich, die Liste regelmässig zu überprüfen, da der Express Import Service laufend mit neuen Ländern verbessert und ergänzt wird.

### Mein Sender spricht eine andere Sprache als ich. Was muss ich tun?

Kein Problem. Das System bietet verschiedene Sprachen, darunter Englisch, Französisch, Deutsch, Italienisch, Spanisch und vereinfachtes Chinesisch. Wählen Sie im Pull-Down-Menü in der Rubrik «Senderdetails» im Bildschirm «Übersicht» die bevorzugte Sprache des Senders. Die E-Mail wird in der gewählten Sprache und in Englisch übermittelt.

Spricht Ihr Sender eine Sprache, die das System nicht abdeckt, wenden Sie sich mit Ihrem Express Import Auftrag bitte an den Kundendienst der TNT Swiss Post.

### Kann ich eine Offerte einholen, bevor ich den Auftrag übermittle?

Ja. Wählen Sie «Ja», wenn Ihnen bei der Erstellung Ihres Auftrags im Bildschirm «Service-Wahl» eine Offerte angeboten wird. Wenn Sie eine Offerte verlangen, erhält der Sender eine Einladung. Sobald er Grösse und Gewicht der Sendung eingibt, erhalten Sie eine E-Mail mit Ihren Service-Optionen und dem entsprechenden Preis basierend auf den gewählten Angaben. Erst wenn Sie die Offerte durch die Wahl des gewünschten Services genehmigt haben, wird der Auftrag weiterverarbeitet.

### Wie erfahre ich, ob der Sender meine Einladung angenommen hat?

Es gibt zwei Möglichkeiten, zu erfahren, ob der Sender geantwortet hat:

- Sie erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung. Diese Option können Sie im Menü «Einstellungen» des Express Import Systems wählen.
- Sie können den Status Ihrer Buchung in der Rubrik «Aufträge überwachen» überprüfen.

## Was, wenn ich vom Sender keine Antwort erhalte?

Es gibt verschiedene Gründe, weshalb ein Sender nicht antwortet:

- Der Sender hat die Einladungs-E-Mail noch nicht geöffnet. Acht Stunden nach der ersten Einladung wird automatisch eine Erinnerungs-E-Mail geschickt. Die Einladung läuft nach 24 Stunden ab. Läuft Ihre Einladung ab, werden Sie benachrichtigt und müssen eine neue Einladung erstellen.
- Die Firma des Senders hat noch nicht geöffnet. Unter «Sender-Zeit» im Bildschirm «Aufträge überwachen» erfahren Sie die lokale Uhrzeit am Standort Ihres Senders.
- Der Sender ist nicht im Büro. Vielleicht hat Ihre Kontaktperson frei. Um diese Situation zu vermeiden, empfiehlt es sich, beim Erstellen des Auftrags eine zweite Kontaktperson und E-Mail-Adresse anzugeben.
- Die E-Mail-Adresse des Senders war falsch. Überprüfen Sie die Adresse im Bildschirm «Aufträge überwachen» und wählen Sie «Auftrag anzeigen». Das Express Importsystem schickt Ihnen keine Nachricht «unzustellbar», wenn die E-Mail-Adresse des Senders nicht gefunden wird. Um die Adresse zu ändern, wählen Sie «Auftrag wiederholen». Korrigieren Sie die E-Mail-Adresse und senden Sie die Einladung erneut.
- Beantwortet der Sender die E-Mail-Einladung immer noch nicht, sollten Sie ihn direkt kontaktieren.

## Was, wenn ich meine Meinung über meine Anfrage ändere?

Wenn Sie Ihren Auftrag ändern wollen, müssen Sie im Express Import System einen neuen Auftrag erstellen. Gehen Sie zum Bildschirm «Aufträge überwachen» und drücken Sie die Taste «Annullieren». Nun können Sie eine andere Einladung mit Ihrer geänderten Anfrage schicken, indem Sie den Auftrag im Bildschirm «Aufträge überwachen» suchen, die Details Ihrer Anfrage ändern und «Auftrag wiederholen» drücken. Wenn Sie einen Auftrag annullieren, benachrichtigt das System den Sender über die Stornierung und den Grund dafür. Gleichzeitig informiert ihn das System, dass evtl. eine neue Einladung geschickt wird.

## Kann ich einen Auftrag stornieren?

Ja. Sie können einen Auftrag im System bis eine Stunde vor Abholung stornieren. Danach ist eine Online-Stornierung nicht mehr möglich, Sie können aber den Kundendienst der TNT Swiss Post telefonisch um Unterstützung bitten.

Stornieren eines Auftrags im System:

- Wählen Sie den Auftrag im Bildschirm «Aufträge überwachen».
- Geben Sie den Grund für die Stornierung an. Der Sender wird per E-Mail informiert.

## Kann der Sender den von mir gewählten Service ändern?

Nein. Nur Sie als Empfänger können den Service wählen.

## Kann ich meinen Auftrag nachverfolgen?

Ja. Suchen Sie im Bildschirm «Aufträge überwachen» die Versandnummer Ihrer Sendung und geben Sie sie in der Funktion «Sendung verfolgen» auf [tntswisspost.com](http://tntswisspost.com) ein.

## Systemsicherheit

### Sind die Daten in meinem myTNT-Konto sicher?

Ja. Das Express Import System ist sicher und Ihr Passwort ist verschlüsselt. Als zusätzliche Sicherheitsmassnahme schaltet das System zum Schutz vor unbefugter Nutzung nach 15 Minuten aus. In den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und im Gewährleistungsausschluss finden Sie weitere Informationen über Ihre Online-Sicherheit.

### Muss ich dem Sender Zugang zu meinem myTNT-Konto gewähren?

Nein. Die Sender brauchen nur eine E-Mail-Einladung, um eine Sendung zu verarbeiten. Ihre Konto-Nummer und Login-Daten sind nur für Ihren Gebrauch.

# Brauchen Sie weitere Unterstützung?

Die Kontaktdetails Ihres lokalen Kundendienst finden Sie auf [www.tntswisspost.com](http://www.tntswisspost.com).

Dort können Sie auch eine Kopie des «Handbuchs für Sender» herunterladen.