



Services et solutions Express



express

sure we can



SERVICE CLIENTÈLE

Tél. : 357 395 220

www.tnt.lu

Flexibilité avec TNT Express

Dans le monde entier. 7 jours sur 7. 24 heures sur 24. Chaque jour, TNT Express délivre des millions de colis, documents et fret à ses clients établis dans plus de 200 pays. Partout dans le monde, les entreprises, quelle que soit leur envergure, font appel à nos services porte-à-porte extrêmement rapides et fiables, aussi bien pour l'export que l'import.

Vous souhaitez l'enlèvement et la livraison le même jour ? Dans le courant du jour ouvrable suivant ? Avant une heure déterminée ? Ou en dehors des heures de bureau ? Jouez l'atout **flexibilité** avec TNT Express. Nous recherchons tous les jours des **solutions sur mesure** pour relever chaque défi. Notre équipe de collaborateurs motivés se tient toujours prête à dépasser vos attentes. Nous faisons ainsi honneur à notre réputation de partenaire le plus fiable pour vos envois express.

TNT Express poursuit une amélioration continue de ses prestations de services. C'est pourquoi nous nous focalisons sans cesse sur le **développement** ainsi que la **consolidation simultanés** de nos réseaux. Une stratégie qui implique des investissements considérables. Les acquisitions effectuées en Extrême-Orient et en Amérique du Sud et la mise en service de deux Boeing 747 en sont la preuve éclatante. Comme vous pouvez le constater, nos réseaux denses et notre gamme étendue de services apportent une véritable valeur ajoutée en vous permettant de réaliser vos activités où et quand vous le souhaitez.



Une réponse rapide

à chaque demande

S'appuyant sur un réseau mondial d'enlèvements et de livraisons, TNT Express vous propose un éventail sans cesse croissant de services express. Choisissez l'une de ces formules pour assurer l'exportation ou l'importation globale de vos documents, colis et fret. Grâce à une livraison effectuée dans les délais convenus et en parfait état, nous contribuons à ce que vos activités se déroulent comme sur des roulettes.

TNT exploite toutes les possibilités de votre journée

TNT Express vous permet de bénéficier de livraisons en porte-à-porte, à tout moment de la journée, aux quatre coins du globe. Grâce à notre système de traçage en temps réel, vous pouvez obtenir en un clin d'œil la localisation précise de votre envoi. Et avec l'aide de notre équipe d'experts enthousiastes, vous acquérez la certitude que vos envois sont entre de bonnes mains.

- Choisissez TNT Express pour une livraison garantie avant une heure spécifique : avant 9 heures, 10 heures ou 12 heures le jour ouvrable suivant ou le premier jour ouvrable possible ou un jour déterminé.
- Choisissez TNT Express pour une livraison garantie dans le courant de la journée : le jour ouvrable suivant ou le premier jour ouvrable possible ou un jour déterminé.
- Choisissez TNT Express pour l'assistance d'experts (emballage, préparation du bordereau et sélection du service correspondant le mieux à vos besoins).
- Choisissez TNT Express pour un règlement efficace de toutes les formalités douanières.

- Choisissez TNT Express pour obtenir des solutions personnalisées pour vos demandes exceptionnelles. Pour l'enlèvement et la livraison le même jour (quand vous le souhaitez), le transport de colis particulièrement lourds, dangereux ou sensibles aux variations de température, la gestion des stocks ou l'assistance technique à la livraison.





de livraison express

Bénéficiez d'une gamme toujours croissante de services express

TNT Express propose une vaste gamme de services express. Livraison avant une heure spécifique ou un jour déterminé. En Belgique et à l'étranger. Pour vos documents, colis ou fret. À l'export qu'à l'import. Vous avez ainsi la certitude de trouver une solution adaptée à vos besoins spécifiques.

Livraison avant une heure spécifique - Page 6

Choisissez nos services express à heure fixe pour le transport en porte-à-porte de vos envois nationaux et internationaux et la livraison avant une heure spécifique.

Livraison dans le courant de la journée - Page 8

Choisissez nos services express à jour fixe pour le transport en porte-à-porte de vos envois nationaux et internationaux et la livraison partout dans le monde un jour spécifique.

Options - Page 10

TNT Express dispose également d'un large éventail de services facultatifs : enlèvement et livraison en dehors des heures de bureau normales, traitement

prioritaire, livraison le samedi et assurance complémentaire. TNT Express propose en outre une gamme variée d'emballages.

Electronic Services - Page 11

Pour la gestion en ligne de vos envois, quand vous voulez. De la consultation des tarifs aux commandes en ligne en passant par le suivi des envois. Aisément accessibles par ordinateur, système mobile ou Internet.

Value Added Services - Page 12

Pour vos envois nécessitant une attention particulière, nous développons des solutions sur mesure.



Livraison avant

Vous ou votre client avez besoin d'une livraison encore avant midi ? Ou alors l'envoi doit arriver à destination au petit matin ? Pour vos envois attendus avant 9 heures, 10 heures, 12 heures ou à l'heure que vous souhaitez, vous pouvez compter sur nous. TNT Express vous propose 5 formules de livraison avant une heure spécifique. En porte-à-porte et avec la possibilité de suivre vos envois en ligne.

Sameday

Enlèvement et livraison le même jour, à l'heure qui vous convient

Pour vos envois super urgents, notre service Sameday vous garantit l'enlèvement et la livraison le même jour.

- Enlèvement dans les 60 minutes de la commande
- Livraison le même jour à l'heure que vous souhaitez
- À destination des principales métropoles et principaux centres d'affaires à travers le monde
- Pas de limite de taille ou de poids
- Dédouanement par TNT Express
- Confirmation de livraison
- Assurance complémentaire possible

9:00 Express

Livraison avant 9 heures

Notre service 9:00 Express garantit la livraison de vos envois en début de journée, chez vous ou chez votre client.

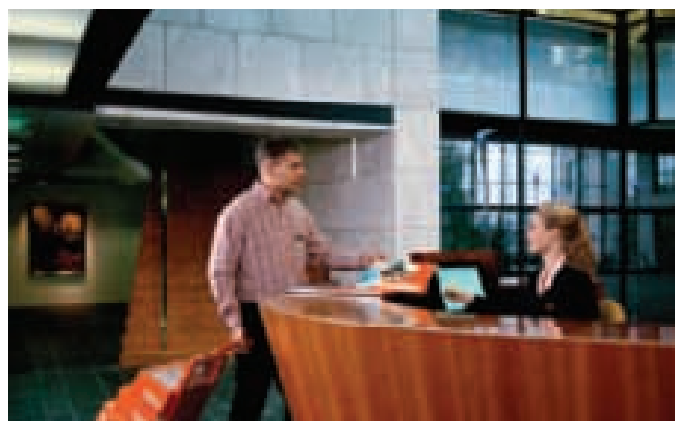
- Enlèvement pendant les heures de bureau
- Livraison avant 9 heures le jour ouvrable suivant ou le premier jour ouvrable possible*
- Au départ de plus de 180 pays à destination des principales villes et principaux centres d'affaires dans plus de 44 pays
- Poids maximal : colis jusque 30 kg, envois jusque 210 kg
- Dimensions maximales (3 m³) : 2,4 x 1,2 x 1,5 m (Europe) ; 1,0 x 0,6 x 0,7 m (hors Europe)
- Assurance complémentaire possible
- Suivi proactif de vos envois par notre Service Clientèle, y compris notification de livraison.

10:00 Express

Livraison avant 10 heures

Notre service 10:00 Express garantit la livraison de vos envois avant 10 heures, chez vous ou chez votre client.

- Enlèvement pendant les heures de bureau
- Livraison avant 10 heures le jour ouvrable suivant ou le premier jour ouvrable possible*
- Au départ de plus de 180 pays à destination des principales villes et principaux centres d'affaires dans plus de 46 pays
- Poids maximal : colis jusque 30 kg, envois jusque 210 kg
- Dimensions maximales (3 m³) : 2,4 x 1,2 x 1,5 m (Europe) ; 1,0 x 0,6 x 0,7 m (hors Europe)
- Assurance complémentaire possible
- Suivi proactif de vos envois par notre Service Clientèle, y compris notification de livraison.



une heure spécifique

12:00 Express

Livraison avant 12 heures

Choisissez la formule 12:00 Express pour vos envois attendus à destination avant midi.

- Enlèvement pendant les heures de bureau
- Livraison avant midi le jour ouvrable suivant ou le premier jour ouvrable possible*
- Au départ de plus de 180 pays à destination des principales villes et principaux centres d'affaires dans plus de 82 pays
- Poids maximal : colis jusque 70 kg (Europe) ou 30 kg (hors Europe), envois jusque 500 kg
- Dimensions maximales (3 m³) : 2,4 x 1,2 x 1,5 m (Europe) ou 1,0 x 0,6 x 0,7 m (hors Europe)
- Dédouanement par TNT Express
- Assurance complémentaire possible
- Suivi proactif de vos envois par notre Service Clientèle, y compris notification de livraison.

12:00 Economy Express

Service économique de livraison avant 12 heures

Formule idéale pour vos envois moins urgents mais qui doivent être livrés un jour déterminé avant midi. Le service 12:00 Economy Express représente une formule alternative un peu plus lente, mais moins coûteuse, au service 12:00 Express.

- Enlèvement pendant les heures de bureau
- Livraison avant midi un jour déterminé*
- Au départ de plus de 90 pays à destination des principales villes et principaux centres d'affaires dans 25 pays européens*
- Poids maximal : colis jusque 70 kg, envois jusque 500 kg
- Dimensions maximales (3 m³) : 2,4 x 1,2 x 1,5 m
- Assurance complémentaire possible
- Suivi proactif de vos envois par notre Service Clientèle, y compris notification de livraison.

Tous ces services sont disponibles pour vos envois d'exportation et d'importation. Vous trouverez plus d'infos à ce sujet à la page 8.

* Si vous souhaitez recourir à l'un de ces services, nous vous invitons à prendre contact avec notre Service Clientèle (357 395 220) ou consultez le site www.tnt.lu. Ils vous indiqueront immédiatement si ce service est disponible pour votre destination.





Livraison dans le courant de la journée

Choisissez l'un de nos services express pour la livraison de vos imports et exports un jour spécifique. Le service Express pour la livraison le jour ouvrable suivant ou le premier jour ouvrable possible et la solution économique Economy Express pour vos envois moins urgents.

Express

Livraison rapide à travers le monde dans le courant de la journée

Pour une livraison rapide de vos envois. Dans le monde entier et en express.

- Enlèvement pendant les heures de bureau
- Livraison dans le courant du jour ouvrable suivant ou du premier jour ouvrable possible
- Au départ de plus de 180 pays à destination de chaque pays dans le monde
- Poids maximal : colis jusque 70 kg (Europe) ou 30 kg (hors Europe), envois jusque 500 kg
- Dimensions maximales (3 m³) : 2,4 x 1,2 x 1,5 m (Europe) ou 1,0 x 0,6 x 0,7 m (hors Europe).
- Assurance complémentaire possible

Express import

Tous nos services sont disponibles tant pour l'export que l'import. Nous nous occupons pour vous de l'enlèvement de vos envois dans plus de 170 pays*** et assurons leur livraison chez vous quand vous le souhaitez. Nous nous chargeons du dédouanement et vous offrons la possibilité de suivre vos envois de manière continue. Vos envois vous parviennent à des prix communiqués au préalable et vous sont facturés dans votre monnaie nationale.

Economy Express

Service économique pour vos livraisons dans le courant de la journée

Pour une livraison de vos envois moins urgents à des tarifs attractifs.

- Enlèvement pendant les heures de bureau
- Livraison dans le courant de la journée à une date spécifique dans un délai de 1 à 5 jours ouvrables*
- En règle générale, 1 à 3 jours de plus que le service Express*, mais à des prix plus intéressants
- Au départ de plus de 90 pays à destination de plus de 220 pays dans le monde entier
- Poids maximal : colis jusque 70 kg (Europe) ou 30 kg (hors Europe), palettes jusque 1000 kg (Europe) ou 500 kg (hors Europe), envois jusque 7000 kg (Europe) ou 500 kg (hors Europe)
- Dimensions maximales** : 2,4 x 1,2 x 1,8 m ou 30 m³ (Europe) ou 1,8 x 1,2 x 1,5 of 3 m³ (hors Europe)
- Assurance complémentaire possible

Pour connaître les délais de livraison exacts, veuillez contacter le Service Clientèle (357 395 220) ou consultez le site www.tnt.lu.

Possibilités de TNT Express

Poids et dimensions par service en fonction du délai de livraison

National	9:00 Express	10:00 Express	12:00 Express	Express	12:00 Economy Express	Economy Express
Poids						
- Colis (non palettisé)	30 kg	30 kg	30 kg	30 kg	/	/
- Colis (palettisé)	/	/	500 kg	1000 kg	/	/
- Envoi	210 kg	210 kg	500 kg	7000 kg	/	/
Dimensions						
- L x l x H (m)	2,4 x 1,2 x 1,5	2,4 x 1,2 x 1,5	2,4 x 1,2 x 1,5	2,4 x 1,2 x 1,8	/	/
- Volume (m ³)	3	3	3	30	/	/
Europe	9:00 Express	10:00 Express	12:00 Express	Express	12:00 Economy Express	Economy Express
Poids						
- Colis (non palettisé)	30 kg	30 kg	30 kg	30 kg	30 kg	30 kg
- Colis (palettisé)	/	/	500 kg	500 kg	500 kg	1000 kg
- Envoi	210 kg	210 kg	500 kg	500 kg	500 kg	7000 kg
Dimensions						
- L x l x H (m)	2,4 x 1,2 x 1,5	2,4 x 1,2 x 1,5	2,4 x 1,2 x 1,5	2,4 x 1,2 x 1,5	2,4 x 1,2 x 1,5	2,4 x 1,2 x 1,8
- Volume (m ³)	3	3	3	3	3	30
Hors Europe	9:00 Express	10:00 Express	12:00 Express	Express	12:00 Economy Express	Economy Express
Poids						
- Colis (non palettisé)	30 kg	30 kg	30 kg	30 kg	/	30 kg
- Colis (palettisé)	/	/	/	/	/	500 kg
- Envoi	210 kg	210 kg	500 kg	500 kg	/	500 kg
Dimensions						
- L x l x H (m)	1,0 x 0,6 x 0,7	1,0 x 0,6 x 0,7	1,0 x 0,6 x 0,7	1,0 x 0,6 x 0,7	/	1,8 x 1,2 x 1,5
- Volume (m ³)	3	3	3	3	/	3

* Si vous voulez faire appel à un de ces services, veuillez contacter le Service Clientèle (357 395 220) ou consultez le site www.tnt.lu. Nos collaborateurs vérifieront si le service est disponible pour la destination choisie.

** En ce qui concerne les envois au départ de l'Europe, 145 destinations appliquent une limitation de poids de 30 kg par colis et de 500 kg par envoi pour des dimensions maximales

de 1,0 x 0,6 x 0,7 m. Contactez le Service Clientèle pour connaître les limitations exactes en fonction de votre destination.

*** Pour obtenir une liste des pays à partir desquels l'importation est possible, contactez le Service Clientèle (357 395 220) ou consultez le site www.tnt.lu.

Options

Adaptées aux besoins de votre entreprise

Chez TNT, nous nous plions en quatre pour répondre aux besoins de votre entreprise. C'est la raison pour laquelle nous proposons un large éventail de services facultatifs.

Assurance

Couvrant l'ensemble des services express

TNT Express respecte les accords internationaux, à savoir la Convention CMR et la Convention de Montréal, dans le cadre de l'exécution de l'ensemble des transports conformément aux règles en matière de responsabilité prévues par les deux conventions. Pour vous rassurer lors du transport de vos colis et documents de valeur, nous proposons une assurance complémentaire pour dommages ou perte. Cette assurance couvre la reproduction des documents jusqu'à une valeur maximale de € 500 et la réparation et/ou remplacement des marchandises jusqu'à la valeur dénoncée, avec un maximum de € 25.000. Il suffit de cocher la case 'Insurance' sur le bordereau et de compléter le champ 'valeur à assurer' pour assurer vos marchandises.

Demandez la brochure reprenant les possibilités d'assurance à votre représentant TNT ou consultez le site www.tnt.lu.

Priority

Nos services Express et Economy Express prévoient, moyennant un petit supplément, la possibilité d'un traitement prioritaire. Le label Priority procure, à vous et à votre client, une garantie supplémentaire que votre envoi bénéficiera d'un traitement prioritaire à travers l'ensemble de notre réseau. Une option pratique pour les destinations où les services 9:00, 10:00 et 12:00 Express ne sont pas proposés. Suivi proactif de vos envois par notre Service Clientèle, y compris notification de livraison.

Horaire spécial pour l'enlèvement et la livraison

TNT reste opérationnelle en dehors des heures de bureau normales. Nous sommes ainsi en mesure de garantir un service optimal à votre entreprise, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Nous pouvons assurer l'enlèvement et la livraison de vos envois après la fermeture des bureaux et effectuer des livraisons pendant le week-end si le cas se présente. En bref, la flexibilité quand vous en avez besoin.

Pour plus d'infos sur notre horaire spécial pour l'enlèvement et la livraison, contactez le Service Clientèle au 357 395 220 ou consultez le site www.tnt.lu.

Emballages

Pour vos marchandises envoyées avec TNT Express, vous pouvez utiliser sans crainte vos propres emballages. Toutefois, vous pouvez également faire votre choix parmi notre gamme étendue de matériaux d'emballage : des enveloppes en carton et des sachets en plastique pour l'ensemble de vos documents (gratuits) ; des boîtes pour vos envois de 2, 5, 8 et 12 kg; des emballages en carton pour le transport des bouteilles en toute sécurité ; des Tubes pour posters, plans, etc. ; et une série d'emballages MedPak agréés IATA 650 pour le transport de médicaments, d'instruments scientifiques, d'organes ou d'échantillons sensibles aux variations de température. Les emballages peuvent être commandés auprès du Service Clientèle, au 357 395 220.

Pour plus d'infos sur nos emballages, demandez la brochure 'emballages' à votre représentant TNT ou consultez le site www.tnt.lu.

Electronic Services

Toujours en ligne

Afin d'assurer une flexibilité maximale, TNT propose un vaste choix d'Electronic Services. Aisément accessibles et à tout moment par ordinateur, système mobile ou Internet. Vous êtes libre de faire des affaires où vous voulez, partout dans le monde.



ExpressInternet en myTNT

Contrôlez les prix, arrangez l'enlèvement de vos envois, suivez et gérez vos envois via notre site web (www.tnt.com/be). Ou enregistrez-vous pour le service myTNT plus avancé, répertoriant des informations au sujet de vos envois à l'exportation et à l'importation. myTNT est compatible avec le système Express Import qui permet de régler vos importations en toute simplicité. Vous décidez vous-même où et quand votre envoi doit être enlevé. Vous bénéficiez en outre d'une maîtrise totale des frais d'envoi puisque vous choisissez vous-même le service express et recevez des factures dans votre devise.

Expédier un Colis

"Expédier un Colis" est une manière simple d'enregistrer des envois en ligne. Cet outil s'adresse plus particulièrement aux clients faisant occasionnellement appel à TNT Express pour leurs envois. L'enregistrement n'est pas obligatoire, mais il vous donne accès, entre autres, à vos tarifs personnels et au carnet d'adresses. A chaque nouvel envoi, les données de l'expéditeur sont en outre remplies automatiquement.

ExpressShipper

La solution informatique par excellence pour les clients de petite et moyenne envergure. Avec le logiciel ExpressShipper conçu sur mesure, l'utilisation du téléphone et la rédaction de documents d'expédition à la main deviennent inutiles. L'organisation de l'enlèvement des envois, les informations relatives aux envois et à leur suivi sont accessibles via une connexion sécurisée avec le réseau IT de TNT.

ExpressManager

ExpressManager désigne une application informatique mise au point à l'intention des clients TNT Express réguliers de grande envergure, qui propose tous les aspects nécessaires à la gestion de vos envois TNT. ExpressManager permet l'introduction, manuelle ou via une interface, de données de bordereau dans votre propre système. Ce progiciel génère l'ensemble des documents d'expédition requis.

ExpressConnect

ExpressConnect vous permet d'intégrer sans peine le processus de distribution de TNT à votre site web, à votre réseau Intranet, Extranet ou à n'importe quel autre système. Vous avez la possibilité de consulter les tarifs, de commander des envois ainsi que de contrôler le statut de vos marchandises. ExpressConnect utilise le protocole XML, la norme mondiale en matière de communication électronique par Internet.

ExpressMobile

Avec ExpressMobile, vous pouvez suivre votre envoi de près via votre système mobile ou votre téléphone. Où que vous soyez, ExpressMobile applique les toutes dernières technologies afin de vous tenir informé(e) des frais et du statut d'expédition, et vous permet d'organiser l'enlèvement de vos envois à l'échelon mondial.

Facturation électronique

Les factures et notes de crédit engendrent beaucoup de paperasse. Grâce à son service e-Invoicing TNT Express vous permet cependant de recevoir des factures électroniques. Les informations financières sont ainsi plus rapidement disponibles. Cette facturation électronique (avec une signature légalement certifiée) vous offre de nombreux avantages.

Surfez sur www.tnt.lu

Value Added Services

Des solutions personnalisées pour vos demandes exceptionnelles

Choisissez TNT Express pour tous vos envois nécessitant une attention particulière.

Pour le transport de colis particulièrement lourds, dangereux ou sensibles aux variations de température, la gestion des stocks ou l'assistance technique à la livraison.

Freight Services

Air Freight

Idéal pour les envois plus volumineux. TNT Express collabore avec les meilleures compagnies aériennes au monde afin de vous assurer une livraison rapide et sûre. Ce service comprend la visibilité 'full tracking', le dédouanement et le traitement de la paperasserie par nos experts.

Road Freight

Le service Road Freight est recommandé pour le transport économique de vos envois volumineux. Que vous commandiez tout un véhicule pour le transport de votre envoi, ou que vous ne payiez que le volume du véhicule dont vous avez besoin, nous vous garantissons le transport direct, rapide et sécurisé de l'ensemble de vos envois.

Sea Freight

Pour vos envois non urgents, nous vous conseillons de recourir au réseau Sea Freight. Notre équipe de spécialistes dans le transport maritime recherche pour vous la solution la plus avantageuse, par le biais de liaisons vers les principaux ports maritimes du monde. Tous les types de marchandises sont acceptés, y compris les marchandises dangereuses. De plus, nous nous chargeons des formalités d'importation et d'exportation afin de vous permettre de vous consacrer à vos activités.

Freight Combination

Plus rapide que le Sea Freight et moins coûteux que l'Air Freight, ce service combine les avantages de nos options Freight : adapté au délai de livraison souhaité et à votre budget.

Storapart & Distribution Services

Nos Storapart & Distribution Services vous proposent des solutions adaptées à la gestion de vos stocks. Nos compétences et nos points de distribution vous confèrent une avance sur le marché et vous permettent, en outre, d'économiser le temps et les ressources.

Forward Stock Locations

Avec plus de 1000 sites à travers le monde, TNT Express vous propose la solution optimale pour le stockage de vos marchandises. Sur vos marchés-clés, à proximité de vos clients et au sein d'un environnement sécurisé, ce qui vous permet de réagir à tout moment de manière appropriée aux demandes émanant du marché. Nos services à heure fixe assurent une livraison ponctuelle de vos marchandises. Vous pouvez en outre consulter à tout moment l'aperçu de votre stock en ligne.

Technical Courier

Récupérer les pièces défectueuses, en fournir de nouvelles et les installer directement sur place. Grâce à notre service d'assistance technique, vous ne devez pas vous préoccuper du moment de la livraison. Nos experts remplacent les pièces défectueuses et remettent vos appareils en état.

Pour plus d'infos, demandez les brochures Special Services et Clinical Express à votre représentant TNT, ou consultez le site www.tnt.lu.



Special Handling

Dangerous Goods

TNT dispose des licences requises en vue de l'expédition de marchandises dangereuses, à condition qu'elles soient correctement étiquetées et ne dépassent pas les volumes fixés. Contactez notre Service Clientèle (357 395 220) pour envoyer des marchandises dangereuses ou pour obtenir une liste complète des marchandises dangereuses autorisées.

Clinical Express

La solution pour le transport sécurisé et rapide de médicaments, d'instruments scientifiques, d'organes ou d'échantillons sensibles aux variations de température. Cette solution novatrice pour la recherche clinique et pour l'industrie pharmaceutique permet une livraison ponctuelle de vos envois urgents par le biais d'un réseau fiable et sécurisé.

Pour plus d'infos, demandez les brochures Special Services et Clinical Express à votre représentant TNT, ou consultez le site www.tnt.lu.



'Value Added Services'

Freight Services
Air Freight
Road Freight
Sea Freight

Storapart & Distribution Services
Forward Stock Locations
Technical Courier

Special Handling Services
Dangerous Goods
Clinical Express



Généralités

Profitez de l'avantage TNT Express, à tout moment de la journée, partout dans le monde

En optant pour TNT Express, vous bénéficiez de notre vaste réseau routier et aérien intégré. Une livraison en porte-à-porte signifie que nous nous chargeons de votre envoi depuis le moment où vous nous le confiez jusqu'au moment où il est remis à votre client. Nous nous occupons de toute la paperasserie et des formalités de douane.

Les mesures de sécurité renforcées contribuent en outre à vous mettre en confiance. Et nos activités universelles sont conformes aux mêmes normes rigoureuses en matière de services dans chaque pays où vous et vos clients êtes actifs. À tout moment de la journée. Aux quatre coins du globe.

À tout moment de la journée, partout dans le monde, TNT propose des services professionnels et fiables à des entreprises de différentes envergures.

Caractéristiques communes des services TNT

- transport en porte-à-porte
- enlèvement sur demande, pendant les heures de bureau
- date de livraison fixée
- dédouanement (le cas échéant)
- 2 tentatives de livraison
- disponibles à l'exportation et à l'importation
- commande en ligne (via PC et Internet)
- suivi en ligne du statut de l'envoi
- sachets en plastique et enveloppes en carton gratuits
- support client international 24h/24 et 7j/7
- garantie 'remboursement'*

Conseils pratiques

- Comment dois-je préparer un envoi ?
- Comment dois-je lire une facture TNT Express ?
- Comment enregistrer un envoi en ligne ?
- Quand et comment dois-je rédiger une facture commerciale ?

Les réponses à ces questions et à d'autres encore sont reproduites sur notre site web www.tnt.lu ou auprès de notre Service Clientèle (357 395 220).

Poids volumétrique

Si le poids volumétrique est plus élevé que le poids réel, le poids volumétrique est utilisé pour calculer le prix du transport. Ce prix est calculé en fonction du rapport poids/volume. Calculez le volume de l'envoi en mètres cubes, en multipliant la longueur par la profondeur et la hauteur:

Par exemple : longueur 0,9 m x profondeur 0,4 m x hauteur 0,3 m = 0,108 m³ et le poids est de 5 kg. Multipliez ce résultat par le facteur de conversion correspondant issu de la liste reproduite ci-dessous. Si vous souhaitez utiliser le service Express pour envoyer le colis, vous obtenez le résultat suivant : 0,9 x 0,4 x 0,3 = 0,108 x 200 = 21,6 kg. Dans cet exemple, vous paierez donc le poids volumétrique, étant donné que celui-ci est plus élevé que le poids réel.

9:00 Express, 10:00 Express, 12:00 Express, Express, Economy Express
ROW = 200 kg/m³

12:00 Economy Express, Economy Express, Express Domestic = 250 kg/m³

Remarque : Le poids volumétrique d'un colis est calculé sur base des dimensions de la plus petite forme rectangulaire ou du plus petit cube pouvant contenir le colis (ou pouvant être formé(e) autour des marchandises). Chaque 'saillie' peut être mesurée pour le calcul du poids volumétrique.



Conditions Générales

L'ensemble des opérations et des services de TNT Express sont uniquement entrepris sur base des Conditions Générales reproduites au verso du bordereau. Si vous souhaitez obtenir un exemplaire complémentaire de ces conditions, il vous suffit de téléphoner au Service Clientèle. En cas de contestation, seuls les tribunaux d'Anvers et le juge de paix du 7ème canton d'Anvers seront compétents. Le contractant reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Générales de TNT Express et les accepter.

Modalités de paiement

Les droits d'importation, les accises et les frais y afférents doivent être payés au moment de la livraison. Tous les autres frais doivent être acquittés dans les 7 jours de la date de la facture. Si et dans la mesure où TNT Express a effectué des paiements (anticipés) dans le cadre du dédouanement, des frais administratifs de 6% de la somme avancée seront facturés à l'importateur. Une facture globale ne peut pas être bloquée en raison d'un envoi contesté. Dans un tel cas, seul le montant correspondant à l'envoi contesté peut être bloqué. Les réclamations doivent également être introduites par écrit dans les 30 jours de la date de la facture.

* TNT Express remboursera la différence entre les frais de transport relatifs au service demandé et les frais de transport relatifs au service effectivement presté. Cette garantie s'applique uniquement à nos produits 9:00 Express, 10:00 Express, 12:00 Express et 12:00 Economy Express, pour autant que le retard ait été occasionné par TNT Express et que la demande soit remise par le client même. Toutes les autres dispositions contenues dans nos Conditions Générales demeurent applicables.

Contact

Pour toute question relative à nos prestations de services, contactez notre **Service Clientèle** :

Téléphone : 357 395 220

www.tnt.lu

E-mail : customer.service.lux@tnt.com

Pour toutes les solutions relatives à vos missions exceptionnelles, contactez le département **Special Services Luxembourg** :

Téléphone : 357 395 640

Fax : 357 395 225

E-mail : special.services.lu@tnt.com

Pour toute question concernant vos factures, contactez le département

Facturation :

Téléphone : 800 24 041

Fax : 00 32 2 754 42 30

E-mail : credit.control.be@tnt.com

Siège Luxembourg

Z.A.E. Krakelshaff, L-3290 Bettembourg
Luxembourg

Siège Central

Brucargo, Building 711, B-1931 Machelen
Belgique



Pour plus d'infos, contactez le Service Clientèle au 357 395 220
ou consultez le site
www.tnt.lu

