



Collaborer  
avec **TNT**

---

**Un guide pratique qui rend  
l'expédition encore plus facile**

04

...

**BIENVENUE  
CHEZ TNT**

INTRODUCTION  
PRISE EN MAIN

COUVERTURE  
EN EUROPE

DANS LE  
MONDE ENTIER

12

...

**CHOISISSEZ  
VOTRE  
SERVICE**

SERVICES À  
DÉLAIS GARANTIS

SERVICES  
EXPRESS

SERVICES FRET

24

...

**EXPÉDIER  
UN COLIS**

OUTILS  
D'EXPÉDITION  
EN LIGNE

SERVICE  
CLIENTÈLE

DOCUMENTS  
D'ENVOI

34

...

**EMBALLER  
VOS COLIS**

BOUTIQUE EN LIGNE  
EMBALLAGES

CONSEILS  
D'EMBALLAGE

CALCULER LA MASSE  
VOLUMIQUE

MESURES MAXIMUM  
ET LIMITES DE POIDS

42

...

**SUIVRE  
VOS  
ENVOIS**

50

...

**SERVICES  
SUPPLÉ-  
MENTAIRES**

TRAITEMENT SPÉCIAL

ASSURANCE

SERVICES D'IMPORT

MARCHANDISES  
DANGEREUSES

EXPERTISE DOUANIÈRE

SERVICES CO<sub>2</sub>

46

...

**FACTURA-  
TION EN  
LIGNE**

64

...

**SERVICES  
À VALEUR  
AJOUTÉE**

66

...

**SPEED-  
POINTS**

68

...

**CON-  
TACTEZ-  
NOUS**

  
**THE PEOPLE NETWORK**



## MERCI D'AVOIR CHOISI TNT

**Ce guide va vous aider à faire les bons choix. Des choix qui vous relient d'une façon efficace avec vos clients.**

Ce guide contient une vue complète de tous les services grâce auxquels vous épargnez du temps et de l'argent et qui vous permettent de vous reconcentrer immédiatement sur votre cœur de métier.

Quels que soit la destination ou le contenu de votre envoi, nos collaborateurs très bien formés vous aideront à sélectionner la meilleure solution pour votre entreprise. Un coup de téléphone au [357 395 220](tel:357395220) suffit.

Choisir TNT, c'est choisir plus qu'un fournisseur. C'est le choix d'un véritable partenaire. Nos 56.000 experts sont prêts à relever votre défi et à vous assurer un business tournant sans heurts.

Notre mission est en effet de vous relier à vos clients. Partout dans le monde, à chaque moment de la journée. Livrer vos envois parfaitement et à temps chez vos clients, c'est notre motivation.



# PRISE EN MAIN

## NOUS VOUS AIDONS À RESPECTER VOS PROMESSES

Suivez les étapes ci-dessous pour expédier des colis.

ÉTAPE

01

...



### CHOISISSEZ VOTRE SERVICE >

Quels que soient la destination et le contenu de votre envoi, vous déterminez vous-même la vitesse de livraison.

**Plus d'infos sur la page 12.**

ÉTAPE

02

...



### EXPÉDIER VOTRE COLIS >

Nos outils d'expédition rendent la réservation et la gestion de vos envois simples. De plus, vous pouvez y établir tous les documents de transport nécessaires.

**Plus d'infos sur la page 24.**

ÉTAPE

03

...



### EMBALLER VOTRE COLIS >

Grand ou petit. Lourd ou léger. Vous pouvez compter sur TNT. Nous livrons vos envois en parfait état. Pour rendre vos envois "travel proof", nous vous donnons quelques directives pratiques d'emballage.

**Plus d'infos sur la page 34.**

ÉTAPE

04

...



### SUIVEZ VOTRE ENVOI >

Suivez votre envoi pendant l'entièreté du trajet. Vous gardez ainsi le contrôle et vous pouvez travailler en toute tranquillité d'esprit.

**Plus d'infos sur la page 42.**

ÉTAPE

05

...



### FACTURATION EN LIGNE >

Nos options de paiement vous épargnent du temps et de l'argent. Vous pouvez ainsi vous concentrer sur votre propre business.

**Plus d'infos sur la page 46.**

ÉTAPE

06

...



### SERVICES SUPPLÉMENTAIRES >

De marchandises dangereuses au traitement spécial de votre colis. Pour chaque demande particulière, nous avons une solution.

**Plus d'infos sur la page 50.**

# AUGMENTEZ VOTRE PORTÉE EN EUROPE

## FIABILITÉ TOUJOURS ET PARTOUT

Par le biais de notre vaste réseau routier rapide en Europe nous vous offrons une large gamme de services pour la livraison de vos envois à la mesure des attentes de vos clients. De cette façon, vous augmentez la portée de votre entreprise. Nous vous relierons à vos clients avec plus de 55 000 trajets routiers et plus de 700 liaisons aériennes par semaine.

Votre envoi doit-il seulement être livré dans une ville des environs ? Ou rapidement dans un petit village de Pologne ? Nous nous chargeons d'un transport parfait de porte à porte, quelle que soit la destination. Nos camions parcourent des centaines de milliers de kilomètres entre les 72 hubs routiers en Europe et nos avions sont présents dans 72 aéroports dans 48 pays européens.



PLUS DE

**700**

LIAISONS AÉRIENNES  
PAR SEMAINE ENTRE  
72 AÉROPORTS



**72** DANS **48**  
AÉROPORTS PAYS  
EUROPÉENS



**55.000**

TRAJETS PAR SEMAINE  
ENTRE 72 HUBS ROUTIERS



## AMÉRIQUE DU NORD

- Un Boeing 777 relie les États-Unis et l'Europe cinq fois par semaine.
- Les services Express et Economy Express disponibles partout grâce à quatre portails (New York, Chicago, Los Angeles, Miami) et notre réseau de dépôts pour la livraison.
- Accès total à l'économie la plus importante du monde.

## AMÉRIQUE DU SUD

- Des liaisons aériennes directes depuis l'Europe, l'Amérique du Nord et l'Asie vers toutes les grandes villes de l'Amérique du Sud.
- Leader du marché au Brésil, Chili et Argentine avec l'offre intégrale de services TNT.
- Des services Express et Economy Express fiables en Amérique du Sud via notre réseau de livraison mondial.

## MOYEN ORIENT

- Un Boeing 777 relie l'Europe et Dubaï six fois par semaine.
- Liaisons entre les plus importants centres d'affaires au Moyen Orient, en ce compris un large réseau routier pour les colis et le fret réparti dans sept pays.
- Service à heure et jour garantis avec visibilité complète pour plus de contrôle et de sécurité.

## CHINE

- Nous offrons une liaison aérienne entre l'Europe et la Chine cinq fois par semaine.
- Vols réguliers vers et depuis l'Europe vers les plus importantes régions commerciales et de production comme Pékin, Chongqing, Guangzhou, Hong Kong et Shanghai.

## ASIE-PACIFIQUE

- Liaisons entre l'Europe et tous les centres commerciaux importants comme Tokyo, Bangkok, Kuala Lumpur, Singapour, Sydney et Melbourne.
- Plus de certitude grâce à des temps de transit fiables en Asie de l'est, entre l'Europe et l'Asie de l'est et la Chine.
- Réseau routier pan asiatique pour les livraisons à jour garanti de porte à porte et les livraisons d'import et d'export dans plus de 125 villes au Vietnam, en Thaïlande, à Singapour, en Malaisie et au Laos. Ce réseau permet via Hong Kong une liaison avec la Chine.

LE MONDE  
À PORTÉE DE  
MAINCHOISIR TNT, C'EST  
CHOISIR UN PARTENAIRE  
QUI VOUS RELIE AVEC LE  
MONDE ENTIER

Grâce à notre réseau de livraison mondial, vous pouvez répondre de façon plus flexible et économique aux demandes de vos clients. TNT règle chaque étape du processus de transport. De l'enlèvement au dédouanement jusqu'à la confirmation de livraison. Notre couverture internationale assure une liaison sans faille avec vos clients aux quatre coins du monde.

Sur base de notre réseau intégré dans 200 pays, nous vous garantissons une livraison précise et rapide de vos envois. Nos experts locaux savent en effet, quelles formalités douanières doivent être effectuées et grâce à notre statut d'Opérateur Économique Autorisé, vos envois passent la douane plus facilement.

ÉTAPE

01

# CHOISISSEZ VOTRE SERVICE

Quelle que soit la destination de votre envoi, et quel qu'en soit le contenu, vous déterminez vous-même la vitesse.



# CHOISISSEZ VOTRE SERVICE

## CHOISISSEZ LA VITESSE DE VOTRE CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

Faites transporter vos envois de porte à porte dans les délais et selon les coûts répondant le mieux aux besoins de votre entreprise.

Nous utilisons notre réseau de livraison mondial à tout moment pour livrer des envois. Au coin de la rue ou à l'autre bout du monde, nous avons toujours une solution prête à la mesure de votre entreprise. Une vue de nos possibilités est reprise dans le tableau ci-dessous. Choisissez un service sur base de votre budget et du délai de livraison souhaité et à partir de là nous prenons le relais.

<i>Pour vos envois les plus urgents</i>	<b>SERVICES À DÉLAIS GARANTIS</b>	SAMEDAY DEDICATED VEHICLE AIR CHARTER ON BOARD COURIER NEXT FLIGHT OUT
<i>Pour vos envois internationaux pour lesquels la rapidité et la certitude sont importantes</i>	<b>SERVICES À HEURE ET JOUR GARANTIS</b>	<b>EXPRESS</b> SPECIAL EXPRESS 9:00 EXPRESS 10:00 EXPRESS 12:00 EXPRESS EXPRESS
		<b>ECONOMY</b> 12:00 ECONOMY EXPRESS ECONOMY EXPRESS
<i>Pour vos envois de fret plus lourds</i>	<b>SERVICES FRÊT</b>	FRET AÉRIEN FRET ROUTIER

# SERVICES À DÉLAIS GARANTIS

## OUR TIME-SPECIFIC, SORT-TERM GUARANTEED DELIVERIES GIVE YOU PEACE OF MIND FOR YOUR MOST URGENT SHIPMENTS

so you have the confidence to promise a delivery time to your customers. We ensure that we live up to this.



### SAMEDAY

Vos envois nationaux sont livrés le jour même de l'enlèvement, au moment où vous le souhaitez.

- Enlèvement ultra rapide et livraison par la route.
- Après enlèvement, livraison directe au destinataire indiqué.
- Service précis et très flexible.
- Dédouanement complet et confirmation de livraison.
- Assurance possible.



### DEDICATED VEHICLE

Avec le service Véhicule Dédié, vous gardez parfaitement sous contrôle vos livraisons par la route en Europe.

- Choisissez vous-même le véhicule pour votre envoi : véhicule utilitaire, camion, température contrôlée, extra sécurisé, etc...
- Solutions personnalisées et trajets optimisés.
- Sûr, convivial, service porte à porte. 24 heures par jour, 7 jours par semaine.
- Dédouanement complet et confirmation de livraison.
- Assurance possible.



### AIR CHARTER

Avion spécialement affrété pour vous pour les envois volumineux et urgent.

- Pour les biens particulièrement lourds ou volumineux.
- De porte à porte ou de porte à aéroport. De l'enlèvement au dédouanement jusqu'à la livraison.
- Suivi du trajet complet, dans le monde entier.
- Assurance possible.
- Livraison possible le même jour en Europe.



### ON BOARD COURIER

Un coursier prend vos documents et vos colis en charge sur un vol commercial.

- Livraison personnelle chez le destinataire.
- Service sûr, convivial de porte à porte 24 heures par jour, 7 jours par semaine.
- Pour documents et colis.
- Départ sur le premier vol disponible.
- Assurance possible.



### NEXT FLIGHT OUT

Pour le transport urgent de documents et de colis par air, nous proposons un service de coursier porte-à-porte via le prochain vol commercial disponible.

- Service de coursier porte-à-porte ou porte-à-aéroport sécurisé.
- Livraison le même jour ou le lendemain dans la plupart des destinations dans le monde.
- Solution sur mesure pour chaque livraison.
- Documents et dédouanement rapide inclus.
- Les meilleurs délais de livraison de notre réseau.



Choisissez la vitesse dont vous avez besoin

# SERVICES À HEURE ET JOUR GARANTIS

## NOUS OFFRONS LE PLUS LARGE CHOIX DE SERVICES À HEURE ET JOUR GARANTIS DU MARCHÉ

Tous nos services Express et Economy comprennent la livraison de porte à porte, le dédouanement et le suivi en ligne. Il vous suffit de choisir la solution correspondant le mieux à vos besoins.

### SERVICES EXPRESS

Souhaitez-vous que vos envois soient livrés de façon garantie avant une certaine heure ? Choisissez nos services Express.



#### SPECIAL EXPRESS

Votre envoi livré entièrement selon vos souhaits.

- Combinaison de notre service standard international Express et du service Economy Express avec des solutions spécifiques pour l'enlèvement et / ou la livraison de votre envoi dans le monde entier.
- Transport par la route via le chemin le plus rapide possible.
- Nos spécialistes gèrent le processus de transport de l'enlèvement à la livraison.
- Pour documents, colis et fret.
- Assurance possible.



#### 9:00 EXPRESS

Votre envoi livré au début de la journée de travail de votre client.

- Livraison garantie avant 9 heures le premier jour ouvrable possible.
- Pour documents et colis.
- Livraison dans les villes les plus importantes et les centres d'affaires dans plus de 40 pays.
- Pour les envois jusqu'à 210 kg.
- Assurance possible.



#### 10:00 EXPRESS

Votre envoi livré le matin afin que le client puisse s'en occuper avant midi.

- Livraison garantie avant 10 heures le premier jour ouvrable possible.
- Pour documents ou colis.
- Livraison dans les villes les plus importantes et centres d'affaires dans plus de 45 pays.
- Pour les envois jusqu'à 210 kg.
- Assurance possible.



#### 12:00 EXPRESS

Livraison avant midi. Rapide mais économique.

- Livraison garantie avant midi le premier jour ouvrable possible.
- Pour documents, colis et fret.
- Livraison dans les villes les plus importantes et les centres d'affaires dans plus de 65 pays.
- Pour les envois jusqu'à 500 kg.
- Assurance possible.



#### EXPRESS

Livraison avant la fin de la journée de travail afin que vous puissiez toujours répondre aux demandes de vos clients.

- Livraison le premier jour ouvrable possible.
- Pour documents, colis et fret.
- Livraison dans le monde entier.
- Envois internationaux jusqu'à 500 kg, envois nationaux jusqu'à 7000 kg.
- Assurance et service Priorité possibles.

*Nous  
respectons  
vos délais*



# SERVICES À HEURE ET JOUR GARANTIS

## SERVICES ECONOMY

Gardez les coûts de vos envois moins urgents sous contrôle.



### 12:00 ECONOMY EXPRESS

Solution la plus économique, livraison garantie avant midi. Par le biais du réseau le plus rapide d'Europe.

- Livraison garantie avant midi un jour prédéterminé.
- Pour colis et fret.
- Livraison dans les villes les plus importantes et les centres d'affaires dans plus de 25 pays européens.
- Envois jusqu'à 500 kg.
- Assurance possible.



### ECONOMY EXPRESS

Économique, livraison à jour garanti de vos colis et votre fret moins urgents.

- Livraison dans le courant d'un jour prédéterminé.
- Pour colis et fret.
- Livraison dans le monde entier.
- Envois jusqu'à 7.000 kg en Europe et 500 kg dans le monde entier.
- Assurance et service priorité possibles.

---

### EXPRESS IMPORT

Grâce au service Express Import, les envois sont enlevés dans plus de 175 pays, là où les services Express et Economy sont proposés. Nous prenons en charge toutes les formalités douanières, vous donnons en temps réel une vue sur le statut de vos envois et facturons dans votre devise. Réservez votre envoi d'import par le biais du Service clients ou en ligne avec l'outil Express Import (voir page 56).

---

*Gardez vos  
coûts sous  
contrôle*

## SERVICES DE FRET

*Idéal pour des  
envois lourds  
et volumineux*

### VOS ENVOIS AUX QUATRE COINS DU MONDE SANS LIMITES DE POIDS OU DE MESURES

TNT est un partenaire de transport reconnu avec un statut OEA (Opérateur Économique Autorisé). Ceci signifie que nous disposons de l'expertise pour le traitement de toutes sortes d'envois, que nous pouvons assurer le dédouanement et vous conseiller sur les documents qui doivent être joints.

Nos services économiques de fret sont la solution idéale pour vos envois lourds un peu moins urgents. Puisque nous travaillons avec des partenaires expérimentés dans plus de 200 pays, nous sommes capables de livrer n'importe quel envoi, quels que soient son poids, ses mesures ou sa forme.



#### FRET AÉRIEN

Pour les envois volumineux, pas assez importants pour affréter un avion ou utiliser un service Express of Economy.

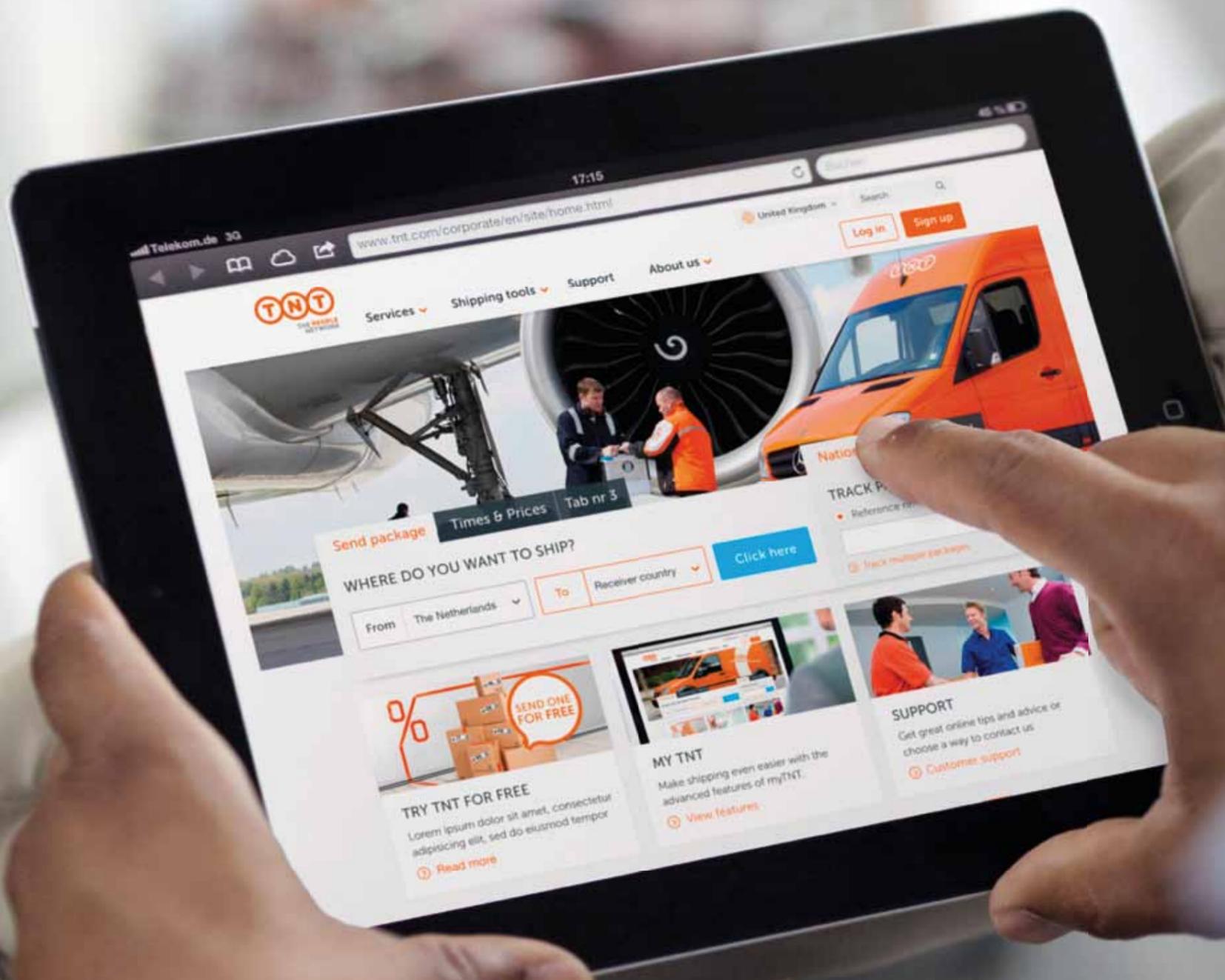
- Processus de transport entièrement réglé par TNT de porte à porte.
- Aussi de porte à aéroport.
- Idéal pour les envois supérieurs à 100 kg ou ayant une forme irrégulière.



#### FRET ROUTIER

Transport par la route économique d'envois volumineux.

- Véhicule spécialement mis à disposition pour votre envoi.
- Disponible au Moyen Orient et en Asie. En Europe, le réseau de groupage TNT offre aussi des solutions.
- Direct, sûr et fiable.



ÉTAPE

02

# EXPÉDIER VOTRE COLIS

Nos outils d'expédition rendent la réservation et la gestion de vos envois simples. De plus vous pouvez y établir tous les documents de transport nécessaire.

# EXPÉDIER VOTRE COLIS

## NOUS VOUS SIMPLIFIONS L'EXPÉDITION

Réservez, gérez et suivez vos envois via votre pc ou en ligne. TNT vous offre différentes possibilités. Vous choisissez ce qui est le plus pratique pour vous, avec éventuellement le support du Service clients.

Il y a toujours un chauffeur près de chez vous pour enlever votre envoi. Pour ce faire il suffit de quelques clics de souris ou d'un coup de téléphone.

*Réserver  
rapide-  
ment et  
simple-  
ment*

### EXPÉDIER VOTRE COLIS

Expédier un colis est une manière simple de réserver vos envois en ligne. Certainement si vous expédiez de temps en temps des envois via TNT, c'est une solution idéale. Sur [www.tnt.lu](http://www.tnt.lu) vous calculez vos tarifs, vous réservez en ligne et vous suivez les statuts de vos envois. La navigation claire et le système de réservation simple vous simplifie vraiment la vie.

- Une inscription n'est pas nécessaire, vous pouvez immédiatement expédier votre envoi.
- Des tarifs en ligne compétitifs.
- Vous avez une vue claire de tous les services disponibles avec tarif et délai de livraison.
- Suivi en temps réel pendant le transport.

### myTNT

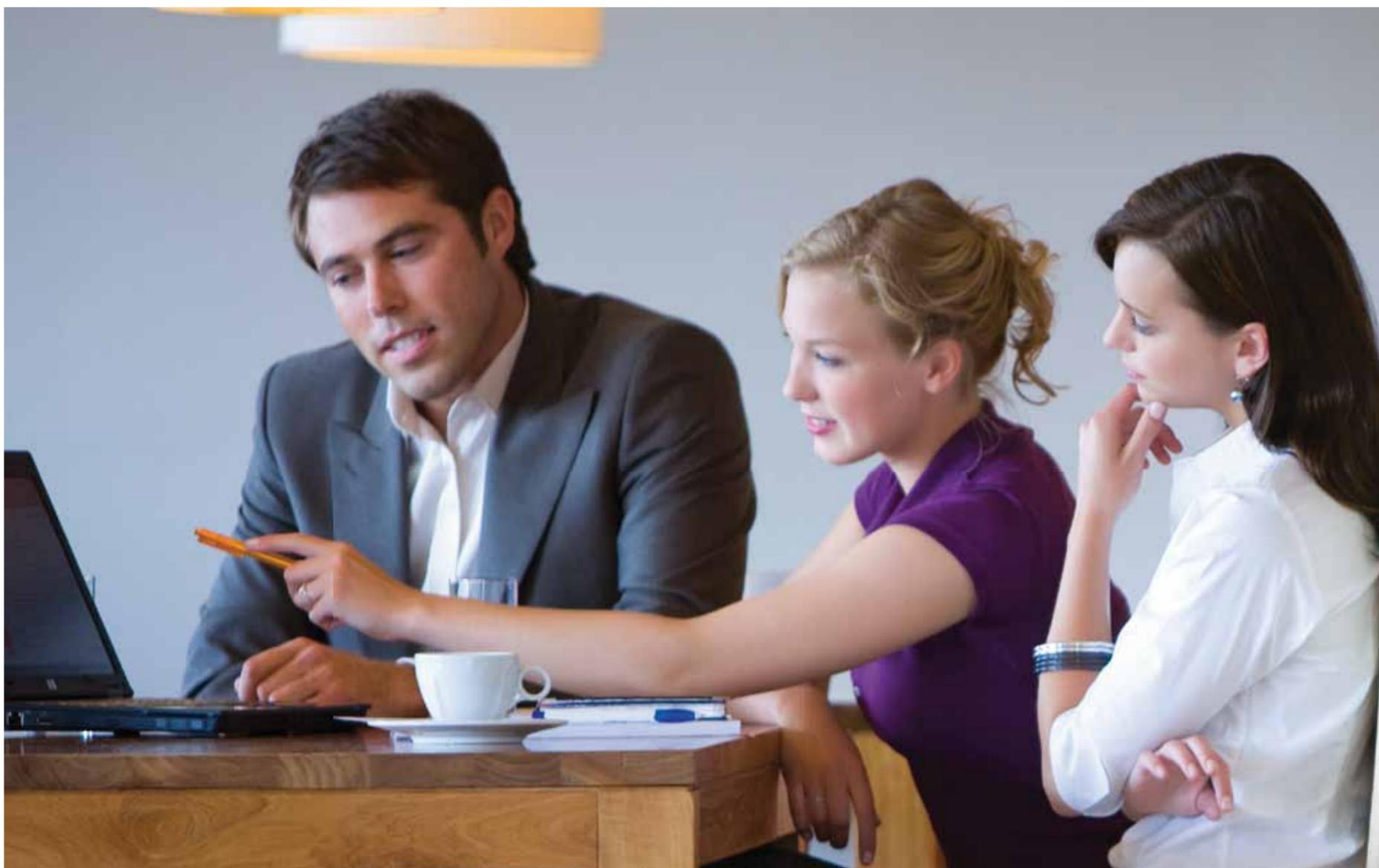
Vous expédiez régulièrement des envois ? MyTNT est la solution la plus rapide et la plus simple. Dans votre propre environnement sécurisé d'expédition sur notre site web vous pouvez tout régler depuis le même endroit. Idéal pour les expéditeurs avec de petits volumes.

- Tarifs personnalisés pour tous les envois.
- Répertoire en ligne pour les adresses revenant régulièrement.
- Documentation administrative envoyée directement par email vers les clients.
- Suivi en temps réel pendant le transport, en ce compris la preuve de livraison.
- Réservation directe et préparation de tous les documents de transport.
- Pour plusieurs utilisateurs et avec rapports détaillés.

### EXPRESSMANAGER

ExpressManager est intégré dans vos propres systèmes et vous aide à rationaliser vos processus par le biais d'une interface conviviale et simple. Idéal pour les expéditeurs de gros volumes.

- Tout à fait évolutif : de départements individuels jusqu'à une utilisation par plusieurs sites.
- Création et impression automatique d'étiquettes à codes-barres.
- Création et sauvegarde de gabarits pour envois récurrents.
- Génération de séries d'étiquettes pour envois identiques.
- Rapports, standards ou sur mesure.



#### EXPRESSCONNECT

ExpressConnect de TNT intègre les solutions d'expédition à votre site web ou vos applications internes. Idéal pour qui vend des produits en ligne.

- Information en temps réel sur le statut des envois pour vous et vos clients.
- Calcul en ligne des tarifs pour vous et vos clients.
- Génération de factures et de bordereaux.
- Génération rapide d'étiquettes avec codes-barres.
- Personnalisation dans votre look & feel.

#### EXPRESSSHIPPER

Cette application conviviale vous donne une vue en temps réel du statut de vos envois. Vous restez ainsi toujours informé. Idéal pour les expéditeurs réguliers voulant donner à plusieurs utilisateurs accès aux informations d'expédition.

- Consultation des tarifs et réservation d'un enlèvement simples.
- Export des données d'expédition à des fins de rapports pour votre propre compte.
- Impression d'étiquettes d'expédition.
- Suivi des envois en temps réel.
- Information des clients préalable par mail concernant leurs envois.

#### EXPRESS IMPORT

Avec ce système en ligne vous réglez sans problème vos envois d'import et vous gardez le contrôle sur vos enlèvements à l'étranger. Disponible via myTNT et support dans plus de 30 langues différentes.

- Coûts d'expédition sous contrôle grâce à un tarif connu à l'avance.
- Tarifs en facturation dans votre propre devise et votre langue.
- Envois récurrents et réguliers rapidement et simplement réglés.
- Support pour le dédouanement.
- Regardez la démonstration sur [www.tnt.lu](http://www.tnt.lu).

---

#### BORDEREAUX PAPIER

Vous préférez ne pas utiliser nos outils en ligne ? Vous pouvez aussi remplir à la main le bordereau d'expédition de vos envois.

---



#### SERVICE CLIENTS

**Nous sommes là pour vous aider.  
Notre ambition ? Que votre business  
tourne bien et respecter les promesses  
que vous faites à vos clients.**

**Nos collaborateurs extrêmement bien  
formés et orientés solution du Service  
clients sont prêts à vous aider afin que  
vous puissiez satisfaire vos clients.**

**Avez-vous des questions ou pouvons-  
nous vous aider pour un envoi ?  
Appelez-nous au 357 395 220.**



# ÉTABLIR LES DOCUMENTS D'EXPÉDITION

## LE BORDEREAU

Le bordereau permet à l'envoi d'être livré à la vitesse souhaitée et au bon endroit.

Pour chaque envoi que vous voulez expédier, un bordereau doit être établi. Il contient toutes les informations concernant votre envoi et voyage avec lui de l'enlèvement à la livraison. La manière la plus simple d'établir un bordereau est de passer par l'un de nos outils d'expédition en ligne. Une fois toutes les données remplies, nous générons automatiquement le bordereau que vous pouvez ensuite imprimer. Vous préférez ne pas utiliser nos applications d'expédition ? Vous pouvez aussi remplir manuellement le bordereau de votre envoi. L'exemple de bordereau ci-dessous vous indique quelles données doivent absolument être remplies.

### LE NUMÉRO DE BORDEREAU

Chaque envoi TNT reçoit un numéro de bordereau unique. Vous le trouverez en-dessous du code-barres du bordereau. Avec ces chiffres vous suivez le statut de votre envoi par le biais de nos outils de suivi.

## REmplir ENTièrement ET SOIGNEusement LE BORDEREAU

### 1. LE NUMÉRO DE CLIENT DE L'EXPÉDITEUR

Indiquez votre numéro de client TNT. Les frais d'expédition seront facturés sur ce numéro de client, à moins que l'option 'facturer au destinataire' ne soit cochée. Dans ce cas, c'est le destinataire qui paie.

### 2. FACTURER LE DESTINATAIRE

Souhaitez-vous que les frais d'expédition soient facturés au destinataire ? Cochez alors la case prévue et remplissez le numéro de client TNT du destinataire. Ce numéro vous est inconnu ? Prenez alors contact avec le Service clients. Attention : l'expéditeur est responsable de tous les montants impayés.

### 3. LA RÉFÉRENCE CLIENT

Vous pouvez donner à votre envoi un numéro de référence interne (maximum 24 positions). Celui-ci est mentionné sur la facture. Avec cette référence, vous pouvez aussi suivre le statut de votre envoi sur [www.tnt.com/be](http://www.tnt.com/be).

### 4. ADRESSE D'ENLÈVEMENT

Indiquez le nom de la société, l'adresse d'enlèvement, la personne de contact, et le numéro de téléphone de l'endroit où TNT peut enlever l'envoi.

### 5. DESTINATAIRE

Indiquez le nom de la société, l'adresse, la personne de contact et le numéro de téléphone du destinataire.

Attention : l'adresse du destinataire ne peut être une boîte postale.

Avez-vous coché l'option 'facturer au destinataire', alors seule une adresse fixe de société est valable.

### 6. ADRESSE DE LIVRAISON

Si l'adresse de livraison diffère de celle du destinataire, indiquez alors le nom de la société, l'adresse, la personne de contact et le numéro de téléphone.

Attention : l'adresse de livraison ne peut être une boîte postale.

### 7. MARCHANDISES DANGEREUSES

Indiquez si le contenu de l'envoi est dangereux ou pas. Si vous voulez expédier des produits dangereux, demandez d'abord l'avis de notre Service clients.

### 8a. SERVICES

Sélectionnez le service de votre choix. Si vous ne le faites pas, votre envoi sera traité en standard via notre service Express. Appelez notre Service clientèle dans le cadre d'un envoi Special Express. Vous n'êtes pas sûr que votre envoi doit comporter un document ou pas ? Prenez alors contact avec notre Service clients. Ils vous aideront pour l'établissement du bon document d'expédition.

### 8b. OPTIONS

Cochez l'(es) option(s) souhaitée(s).  
Priorité – traitement prioritaire de votre envoi de l'enlèvement à la livraison (pour Express et Economy Express).

Assurance – assurance pour la valeur totale de l'envoi.

Ne donner que pour les envois non documentaires la valeur assurée et la devise.

### 9. INSTRUCTIONS SPÉCIALES DE LIVRAISON

Indiquez ici toutes les directives pour la livraison.

### 10. DESCRIPTION DES BIENS

Faites une description complète des biens, le nombre de colis, le poids brut et les mesures de l'envoi.

### 11. INFORMATION DOUANIÈRE

Complétez pour les envois qui doivent être déclarés à la douane, le numéro de TVA du destinataire, ainsi que la valeur de l'envoi (comme sur la facture commerciale).

#### Directives supplémentaires:

- Écrivez en MAJUSCULES.
- Poussez assez fort sur le stylo en cas d'établissement manuel du bordereau afin que les données soient lisibles sur toutes les copies.
- Indiquez la date et le lieu et signez en bas du bordereau.

## LA FACTURE COMMERCIALE

### Une nécessité pour les autorités douanières pour tous les envois internationaux.

Une facture commerciale est nécessaire lorsque les biens font partie d'une transaction commerciale ou sont destinés à la vente.

Une facture Pro-forma est établie pour les biens sans valeur commerciale. Nous conseillons à nos clients d'utiliser leurs propres factures, sous condition que toutes les informations comme l'exemple ci-dessous, soient reprises. Nos outils d'expédition en ligne vous simplifient encore le travail. Allez sur [www.tnt.lu](http://www.tnt.lu) ou lisez plus d'information sur la page 26.

**1 INVOICE**

From \_\_\_\_\_ To \_\_\_\_\_

**2** \_\_\_\_\_ **3** \_\_\_\_\_

**4** Date of Invoice: \_\_\_\_\_ Reference No: \_\_\_\_\_

Sender VAT No: \_\_\_\_\_

**5** Invoice No: \_\_\_\_\_ **8** \_\_\_\_\_

Item No.	Product Description	Product Code or Serial No.	Origin	Tariff No.	Number of Items	Currency	Unit Price	Total Item Value
	<b>6</b>		<b>7</b>		<b>9</b>	<b>10</b>		<b>11</b>

**12** INCO Terms \_\_\_\_\_ Gross weight: **13** \_\_\_\_\_ (kg)

Shipping mark or nos.: \_\_\_\_\_ Net weight of goods: \_\_\_\_\_ (kg)

Number and type of packages: \_\_\_\_\_

Package dimensions: \_\_\_\_\_

**14** I declare all of the information to be true to the best of my knowledge. Signature **15** \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_

## INFORMATION DEVANT SE TROUVER SUR LA FACTURE COMMERCIALE

1. Le terme "facture" (les factures "Pro-forma" ne sont acceptées que dans un certain nombre de circonstances).
2. Le nom de la société et l'adresse postale de l'expéditeur.
3. Le nom de la société et l'adresse postale du destinataire.
4. La date de facture.
5. Le numéro de facture.
6. La description complète et détaillée de chaque objet constituant l'envoi (numéro de catalogue et de série ne sont pas suffisants). Ceci est important pour obtenir le tarif douanier correct.
7. Le pays d'origine (de production) de chaque envoi expédié.
8. A remplir si connu (aussi appelé 'commodity code' ou 'code douanier des marchandises'). Si ce champ est vide, il est obligatoire de joindre une description complète et correcte des biens.
9. Nombre de pièces / quantité de chacun des biens expédiés.
10. La devise de la valeur des biens.
11. La valeur totale de tous les biens sur la facture.
12. Les incoterms ou conditions de livraison indiquent les accords entre l'acheteur et le vendeur, et aussi pour le paiement en tant que transfert officiel de la responsabilité.
13. Le poids brut (emballage compris), le poids net (sans emballage) et le nombre de pièces.
14. La déclaration " je déclare que l'information sur ce document est vraie et correcte".
15. Signature et date.

Une facture commerciale signée est essentielle pour le dédouanement. Les exigences douanières peuvent différer d'un pays à l'autre et être modifiées sans information préalable. Prenez contact avec notre Service clients en cas de doute. Pour plus d'information sur notre support douanier, rendez-vous à la page 60.



ÉTAPE

03

# EMBALLER VOTRE ENVOI

Suivez nos directives d'emballage  
pour une livraison en parfait état de  
vos envois.

# EMBALLER VOS ENVOIS

## NOTRE ENVOI LIVRÉ EN PARFAIT ÉTAT GRÂCE À UN EMBALLAGE ADAPTÉ

### Boutique en ligne TNT

La boutique en ligne de TNT est l'endroit pour toutes les fournitures nécessaires à un transport rapide et sûr. L'assortiment est constitué d'emballages de très haute qualité provenant de notre propre ligne d'emballage. Vous pouvez faire votre choix parmi un large assortiment, respectueux de l'environnement et professionnel, qui pour partie, est même disponible gratuitement !

### Offre emballage TNT

Notre assortiment emballage comprend des sachets plastiques autocollants, des enveloppes en carton et différentes boîtes, des emballages bouteille antichocs et des emballages certifiés pour les envois cliniques à température contrôlée. Avec ces emballages adaptés, votre envoi est emballé de la meilleure façon possible.

Choisissez l'emballage souhaité via la boutique en ligne de TNT [www.tnt-onlinestore.com](http://www.tnt-onlinestore.com) et commandez en ligne.



## ASSUREZ-VOUS QUE VOTRE ENVOI EST 'TRAVEL PROOF'

Nous demandons à nos clients d'emballer correctement leurs envois. Nous nous assurons ensuite de la livraison en parfait état.

Respectez ces conseils très simples pour vous assurer d'une livraison de votre envoi auprès de votre client selon vos desiderata.



### PRÉPAREZ VOTRE ENVOI EN 5 ÉTAPES SIMPLES

## CARTONS

#### OPTEZ POUR LA QUALITÉ

Les cartons usagés sont moins résistants. Veillez à utiliser un carton rigide et en bon état.

#### ÉVITEZ LES ESPACES VIDES

Un rembourrage trop important réduit la résistance à l'empilement. Évitez les cartons qui sont disproportionnellement grands par rapport à leur contenu et nécessitent un rembourrage trop important. Ils risquent d'être écrasés.

#### CARTONS LOURDS

Nous acceptons les cartons sans palette pesant jusqu'à 70 kg maximum, mais veuillez apposer une étiquette « HEAVY » sur les cartons de plus de 23 kg. Nous vous prions d'aider notre chauffeur à mettre les colis lourds dans sa camionnette.

#### FORMEZ UN H AVEC LE RUBAN

Utilisez un ruban à sceller approprié

en formant un H sur le dessus et le dessous du carton. Pour les cartons plus lourds, vous pouvez envisager de les cercler.

#### ÉTIQUETEZ CLAIREMENT

Retirez les anciennes étiquettes. Apposez les étiquettes sur le dessus du carton de sorte que le code-barres apparaisse à plat (et non pas à cheval sur un bord).

#### EMPILEZ EN FORMANT DES COLONNES

Les colonnes garantissent une résistance maximale à l'empilement. Si le contenu est rigide, empilez les éléments telles des briques pour une plus grande stabilité.

#### NE LAISSEZ PAS DÉPASSER

Les éléments doivent bien être placés sur la palette sans dépasser. Nous ne pouvons pas accepter les palettes dont le contenu dépasse.

#### GARDEZ LE DESSUS PLAT

Une palette au dessus plat est résistante, compacte et empilable. Les palettes non-empilables seront soumises à un supplément.

#### CERCLEZ OU FILMEZ LA PALETTE

Les colonnes garantissent une résistance maximale à l'empilement. Si le contenu est rigide, empilez les éléments telles des briques pour une plus grande stabilité.

#### ÉTIQUETEZ CLAIREMENT

Les palettes étant empilées avant leur transport, les étiquettes doivent être apposées sur le côté, et non pas le dessus.

Pour des conseils d'emballage détaillés, surfez sur [www.tnt.lu](http://www.tnt.lu).

# Contribuez à une livraison en parfait état

### ÉVITEZ CES PIÈGES D'EMBALLAGE

Les emballages non adaptés à vos envois peuvent endommager vos marchandises ainsi que d'autres envois, ou encore blesser les collègues TNT. Notre chauffeur contrôlera la qualité de l'emballage de chaque envoi avant de l'accepter.



## CARTONS

#### EMBALLAGE INAPPROPRIÉ

Ne pas placer des objets lourds dans des cartons peu résistants. Les cartons doivent être suffisamment robustes, de bonne qualité et de la bonne taille. Si nécessaire, cercler davantage votre carton afin de le renforcer.

#### CARTONS ENDOMMAGÉS

Pas de cartons troués, écrasés ou détériorés.

#### CARTONS HUMIDES

Pas de cartons humides, présentant une fuite ou détériorés par l'eau.

#### AU DESSUS DE 70 KG

Les cartons de plus de 70 kg doivent être palettisés.

## PALETTES

#### ÉLÉMENTS MOBILES

Tous les éléments doivent être cerclés et/ou filmés sur la palette de façon à former un seul bloc inséparable.

#### PALETTES DE MAUVAISE QUALITÉ

Ne pas utiliser de palettes endommagées ou de mauvaise qualité.

#### NE LAISSEZ RIEN DÉPASSER

Le contenu d'une palette ne peut pas dépasser les dimensions de cette dernière.

#### CERCLER OU ENVELOPPER

Utilisez des feuillards de cerclage et/ou du film rétractable pour maintenir les cartons en place. Enveloppez également la palette de film rétractable.

#### ÉLÉMENTS DE FORME IRRÉGULIÈRE

#### BORDS TRANCHANTS

Aucun élément tranchant ne doit être visible. Un bon rembourrage est nécessaire pour éviter les blessures.

#### ÉLÉMENTS SAILLANTS

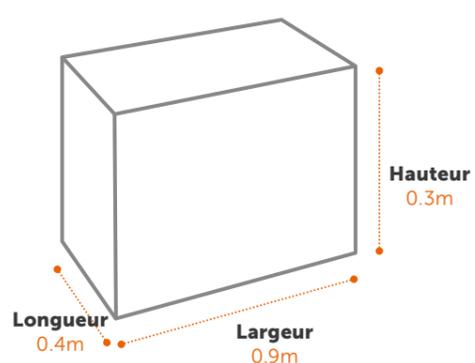
Les éléments qui dépassent peuvent occasionner des blessures ou endommager d'autres colis.

## COMMENT CALCULER LA MASSE VOLUMIQUE ?

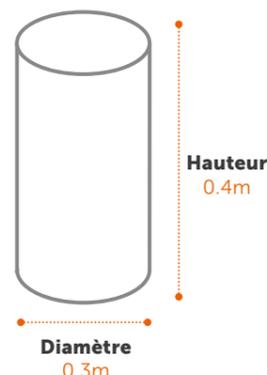
Le tarif pour des envois volumineux mais légers est calculé sur base de la masse volumique. Et donc selon l'espace que l'envoi occupe, au lieu de son poids réel. C'est une méthode de calcul standard IATA.

Pour calculer la masse volumique de votre envoi, vous devez multiplier la longueur de votre envoi avec la largeur et la hauteur et vous multipliez ce résultat avec le facteur de conversion correspondant du tableau ci-dessous. La masse volumique d'une boîte et d'un cylindre est calculée ci-dessous à titre d'exemple.

### EXEMPLE POUR LE SERVICE EXPRESS



Box	
Largeur	0.9m
Longueur	0.4m
<b>X</b> Hauteur	0.3m
facteur de conversion	0.108
<b>X</b> voir ci-dessous	200
Masse volumique	22kg



Cylinder	
Diamètre	0.3m
Hauteur	0.4m
<b>X</b> Diamètre	0.3m
facteur de conversion	0.036
<b>X</b> voir ci-dessous	200
Masse volumique	7.5kg

### SERVICE

### FACTEUR DE CONVERSION

9:00 Express  
10:00 Express  
12:00 Express  
Express  
Economy Express vers destinations non européennes

Multiply by 200  
Length (m) x Width (m) x Height (m) x 200

12:00 Economy Express  
Economy Express  
Envois nationaux

Multiply by 250  
Length (m) x Width (m) x Height (m) x 250

## DIMENSIONS MAXIMALES ET LIMITATIONS DE POIDS

Le poids maximum et les mesures maximales des envois peuvent varier en fonction du pays d'enlèvement et de la destination. Le tableau ci-dessous reprend les mesures, les poids et les volumes standards.

En ce qui concerne les envois au départ de l'Europe, 145 pays de destination limitent le poids à 30 kg par colis et à 500 kg par envoi, pour des dimensions maximales de 1,0 x 0,6 x 0,7 m.

Veuillez contacter notre Service clients pour connaître les limitations exactes en fonction de votre destination.

INTÉRIEUR		9:00 EXPRESS	10:00 EXPRESS	12:00 EXPRESS	EXPRESS	12:00 ECONOMY EXPRESS	ECONOMY EXPRESS
DIMENSIONS MAXIMALES	<b>L x l x H</b> (m)	2.4x 1.2x 1.5	2.4x 1.2x 1.5	2.4x 1.2x 1.5	2.4x 1.2x 1.8	-	-
POIDS MAXIMUM	<b>POIDS COLIS</b> (non palettisé)	30kg	30kg	70kg	70kg	-	-
	<b>POIDS COLIS</b> (palettisé)	-	-	500kg	1000kg	-	-
	<b>POIDS DE L'ENVOI</b>	210kg	210kg	500kg	7000kg	-	-
VOLUME (m <sup>3</sup> )		3	3	3	30	-	-

EN EUROPE		9:00 EXPRESS	10:00 EXPRESS	12:00 EXPRESS	EXPRESS	12:00 ECONOMY EXPRESS	ECONOMY EXPRESS
DIMENSIONS MAXIMALES	<b>L x l x H</b> (m)	2.4x 1.2x 1.5	2.4x 1.2x 1.8				
POIDS MAXIMUM	<b>POIDS COLIS</b> (non palettisé)	30kg	30kg	70kg	70kg	70kg	70kg
	<b>POIDS COLIS</b> (palettisé)	N/A	N/A	500kg	500kg	500kg	1000kg
	<b>POIDS DE L'ENVOI</b>	210kg	210kg	500kg	500kg	500kg	7000kg
VOLUME (m <sup>3</sup> )		3	3	3	30	-	-

INTERCONTINENTAL		9:00 EXPRESS	10:00 EXPRESS	12:00 EXPRESS	EXPRESS	12:00 ECONOMY EXPRESS	ECONOMY EXPRESS
DIMENSIONS MAXIMALES	<b>L x l x H</b> (m)	2.4x 1.2x 1.5	2.4x 1.2x 1.5	2.4x 1.2x 1.5	2.4x 1.2x 1.5	N/A	2.4x 1.2x 1.5
POIDS MAXIMUM	<b>POIDS COLIS</b> (non palettisé)	30kg	30kg	70kg	70kg	N/A	70kg
	<b>POIDS COLIS</b> (palettisé)	N/A	N/A	500kg	500kg	N/A	1000kg
	<b>POIDS DE L'ENVOI</b>	210kg	210kg	500kg	500kg	N/A	1500kg
VOLUME (m <sup>3</sup> )		3	3	3	3	-	10

ÉTAPE

04

# SUIVI DE VOTRE COLIS

Suivez votre envoi pendant tout le trajet. Vous gardez ainsi le contrôle et pouvez continuer à travailler en toute sérénité.



## SUIVI DE VOTRE COLIS

### SUIVEZ VOTRE ENVOI EN UN TOUR DE MAIN ET CONSERVEZ AINSI LE CONTRÔLE

TNT vous donne une transparence complète quant à vos biens. Avec des mises à jour en temps réel et la preuve de livraison dans votre boîte mail.

De l'enlèvement à la livraison vous suivez votre envoi en temps réel. Faites votre choix parmi nos outils de suivi:



#### EN LIGNE

Indiquez le numéro de bordereau ou la référence de votre envoi sur [www.tnt.lu](http://www.tnt.lu) et voyez immédiatement où se trouve votre envoi.



#### SMS

Envoyez par SMS le numéro de bordereau ou la référence vers le **+44 7740 767 767** (tarif local) et recevez la mise à jour du statut concernant votre envoi par SMS sur votre téléphone mobile.



#### APP

Vous pouvez suivre vos envois avec notre application smartphone pour iPhone, Android, Blackberry et Windows Mobile. Téléchargez tout simplement l'appli TNT pour suivre dès maintenant vos envois sur [www.expressmobile.tnt.com](http://www.expressmobile.tnt.com).



#### SERVICE CLIENTS

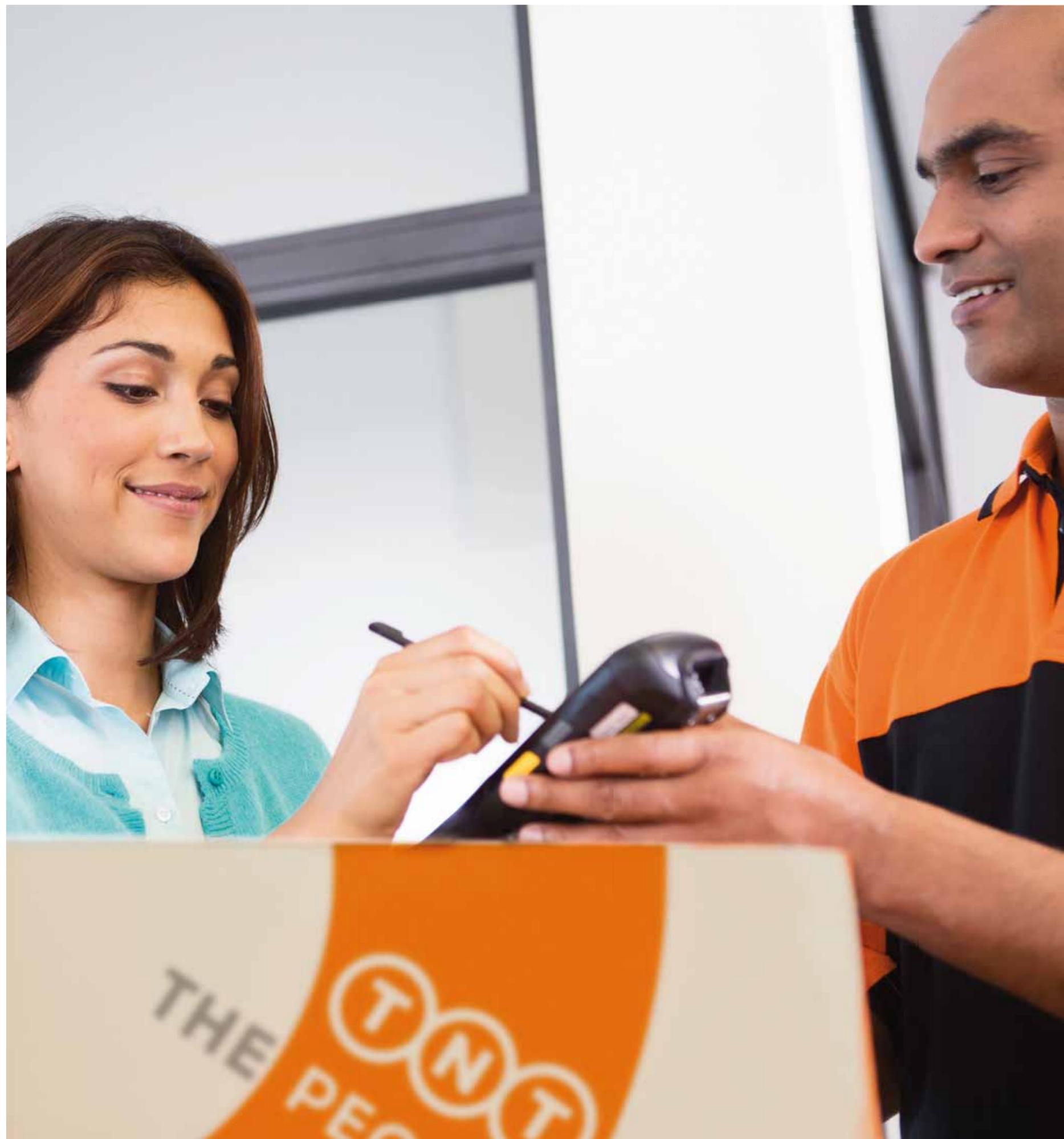
Vous n'avez pas accès aux outils ci-dessus, mais vous voulez tout de même connaître le statut de vos envois, prenez alors contact avec notre Service clients via le **357 395 220**.



#### E-MAIL

Envoyez le numéro de bordereau vers [track@tnt.com](mailto:track@tnt.com) et recevez le statut ou la preuve de livraison directement dans votre boîte mail.

*Contrôle  
à chaque  
étape*



ÉTAPE

05

FACTURATION  
EN LIGNE

Nos outils de facturation vous épargnent du temps et de l'argent. Afin que vous puissiez vous concentrer sur vos propres activités.

# FACTURATION EN LIGNE

## TOUT EST FAIT POUR VOUS SIMPLIFIER LE BUSINESS

Notre système de facturation a été créé pour vous simplifier le business.

Nos systèmes en ligne rendent le papier superflu, excluent les impayés et diminuent le risque d'erreur humaine. Avec ces systèmes, vous utilisez votre temps de façon optimale :

### e-Invoicing

La façon la plus efficace de consulter les factures ouvertes, les notes de crédit et la vue sur vos paiements et d'effectuer des paiements.

- Gestion de toutes les factures TNT dans un environnement sécurisé.
- Téléchargement de factures dans un ou plusieurs formats (pdf, xls, csv, xml, etc.).
- Réduit l'administration papier, meilleur pour l'environnement.

### e-Payment

Service gratuit pour le paiement en ligne rapide, efficace et sûr de vos factures TNT. Cette fonctionnalité simplifie la gestion de votre compte comme jamais auparavant.

- Paiement de factures.
- Consultation d'extraits de compte.
- Etablissement de plaintes et suivi.



*Vos factures  
traitées en un  
tour de mains*

ÉTAPE

06

## SERVICES SUPPLÉMEN- TAIRES

Sur base de notre grande expérience et d'une série de services annexes, nous développons des solutions sur mesure pour tous vos envois.



# SERVICES SUPPLEMENTAIRES

## SERVICES SUR MESURE

Nos services annexes pour l'enlèvement et / ou la livraison de vos envois sont entièrement adaptés à vos besoins.

Le business est parfois imprévisible. Nos services annexes répondent aussi à ces circonstances imprévisibles (moyennant un supplément).

### EN DEHORS DES HEURES DE BUREAU

TNT peut enlever ou livrer vos envois en dehors des heures de bureau, à chaque moment de la journée, lorsque vous le souhaitez.

### ENLÈVEMENT / LIVRAISON LE SAMEDI

Vos activités ne s'arrêtent pas le weekend ? Nous pouvons enlever vos biens le vendredi et livrer le samedi. Ou enlever le samedi et livrer le lundi.

### PAIEMENT PAR LE DESTINATAIRE

Il est possible que votre client supporte les coûts de l'envoi (receiver pays). Vous pouvez indiquer ceci sur le bordereau sous la mention de son numéro de clients TNT. La facture part alors dans la devise locale vers le destinataire de l'envoi.

### PREUVE DE LIVRAISON

Vous pouvez toujours vérifier si votre envoi a été livré. Mais si vous souhaitez une certitude supplémentaire, vous pouvez demander une preuve de livraison. Celle-ci reprend toutes les données de réception, en ce compris la signature de celui ayant réceptionné l'envoi.

### ENLÈVEMENT / LIVRAISON DANS DES ZONES ÉLOIGNÉES

Aucune destination n'est trop éloignée pour nous et aucune mission n'est trop compliquée. TNT enlève donc et livre aussi vos envois dans des endroits difficilement accessibles ou éloignés. Regardez sur [www.tnt.lu](http://www.tnt.lu) si votre code postal est situé dans une zone difficilement accessible.

### LIVRAISON À UNE ADRESSE RÉSIDENNELLE

De façon standard, TNT livre à des adresses de société. Pourtant, la livraison à des adresses résidentielles est dans nos possibilités.

## HANDLING

**TNT trouve aussi pour vos envois les plus particuliers une solution.**

Les 5 dernières années, nous avons livré des millions d'envois tous plus particuliers les uns que les autres. Cette expérience et l'expertise de nos équipes dans le monde fait en sorte que nous avons une réponse prête pour toutes vos demandes d'expédition. De la plus routinière jusqu'au plus grand travail sur mesure pour les envois particuliers.

### PRIORITÉ

Un traitement prioritaire de l'enlèvement à la livraison ? C'est possible avec notre autocollant 'Priority' sur vos envois Express ou Economy Express.

### TRAITEMENTS ADDITIONNELS

Votre envoi ne peut pas passer sur nos convoyeurs automatiques ou il a des dimensions hors normes ? Nous pouvons aussi expédier ces envois moyennant le paiement d'un supplément.

### TRAITEMENTS SPÉCIAUX

Pour certains envois particuliers, nous mettons en place des moyens spéciaux pour une livraison efficace et sûre. C'est par exemple le cas pour :

- Les envois non - empilables (qui comprennent un ou plusieurs envois non - empilables).
- Les envois comprenant un ou plusieurs objets pouvant causer des blessures.

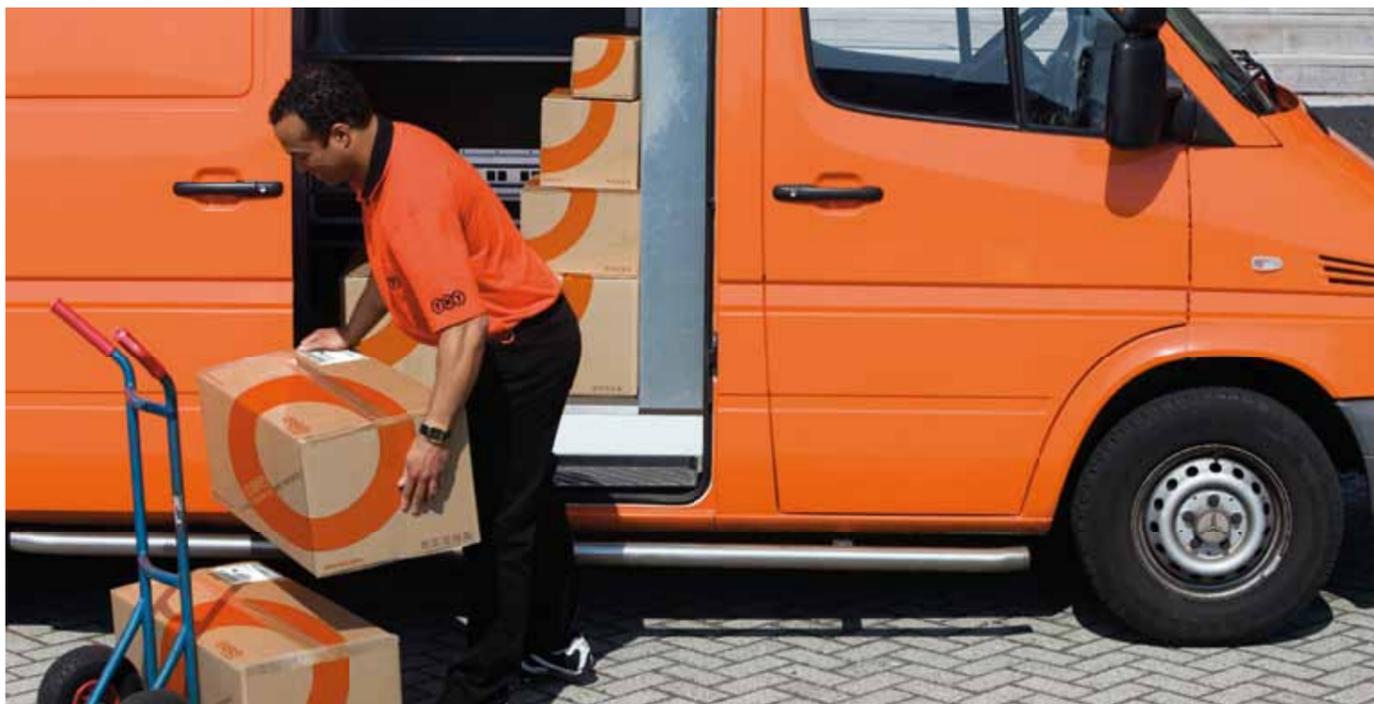
Nous pouvons aussi transporter les biens classifiés dangereux de façon sûre selon les règles de transport internationales (IATA, ADR, etc.).

### ENVOI MULTI COLIS

Votre envoi est-il composé de plusieurs colis ou parties ? Pour ceci aussi nous avons une solution adaptée.

Conseil : Numérotez les colis (1/3, 2/3, 3/3) et notez sur chaque colis le numéro de bordereau et les données de contact tant de l'expéditeur que du destinataire.

Pensez-vous que votre envoi nécessite un traitement spécial ? Prenez alors contact avec notre Service clients pour plus d'information.



# ASSURANCE

## CHOISIR TNT, C'EST CHOISIR POUR UN MÊME PARTENAIRE DE TRANSPORT, DANS LE MONDE ENTIER

Une seule et même société prend en charge chaque aspect de votre processus d'expédition en ce compris l'assurance.

Même si nous traitons toujours vos envois avec le plus grand soin, certaines circonstances sur lesquelles nous n'avons aucun contrôle peuvent avoir un impact sur une livraison impeccable. C'est pour ces cas là que TNT propose une assurance tous risques pour la totalité de la valeur de votre envoi.

(1) Pour cette couverture, vous ne devez souscrire aucun contrat avec un partenaire tiers. Il suffit de le préciser à la réservation. Vous pouvez ainsi avoir la certitude que tout le processus de transport est réglé sans heurts par un seul partenaire.

Sans cette assurance, votre envoi est couvert par les traités mondiaux comme repris dans nos conditions générales. Ces dernières prévoient une responsabilité limitée sur base du poids de vos biens au lieu de leur valeur réelle.

### Vous profitez de :

- Extra tranquillité d'esprit : votre envoi est assuré contre tous les risques, pour la totalité de la valeur des biens.
- Un supplément limité : à peine 1% de la valeur des biens (2) (et pour les envois d'une valeur jusqu'à 1000 euros, cela coûte 5 euros).
- Facilité d'utilisation : vous indiquez l'option d'assurance lors de la réservation (en ligne ou par téléphone).
- Une couverture mondiale : Pour toutes les sortes d'envois dans plus de 200 pays dans le monde.

Vous trouverez de l'information spécifique sur [www.tnt.lu](http://www.tnt.lu).

<sup>(1)</sup> Les dommages causés par un emballage non adapté ne seront pas indemnisés. Plus de détails dans nos Conditions Générales.

<sup>(2)</sup> Si la valeur de vos marchandises est supérieure à 25 000 euros, contactez Service clients.



## SERVICES IMPORT

### EXPRESS IMPORT

**Importer des biens via TNT est aussi simple que les exporter.**

Ceci car nous sommes actifs dans le monde entier.

Notre service Express Import vous donne en tant que destinataire le contrôle total sur le processus d'expédition. Vous choisissez la rapidité et le moment de livraison comme vous le feriez en tant qu'expéditeur. De plus, les coûts d'expéditions vous sont facturés dans votre devise. Avec Express Import, vous faites enlever et livrer vos envois dans 175 pays avec les services suivants :

- 9:00 Express
- 10:00 Express
- 12:00 Express
- Express
- 12:00 Economy Express
- Economy Express

En tant que joueur actif dans le monde entier nous pouvons régler pour vous la totalité du processus d'import. Vous ne devez donc pas faire appel à un autre fournisseur dans le pays d'origine. TNT règle pour vous l'enlèvement, le transport et le dédouanement.

**Gardez le contrôle sur vos enlèvements à l'étranger grâce à l'outil en ligne Express Import.**

Ce système est unique puisque vous connaissez le prix exact avant que la réservation de votre envoi d'import ne soit effectuée. Vous gardez donc totalement le contrôle et choisissez le service répondant le mieux à votre budget et au délai de livraison souhaité.

L'outil Express Import est disponible via myTNT dans plus de 30 langues dont le néerlandais, l'anglais, l'espagnol, l'allemand, le français et divers dialectes chinois.



*Importation  
aisée*



# MARCHANDISES DANGEREUSES

## VOTRE PARTENAIRE EXPÉRIMENTÉ POUR LE TRANSPORT DE MARCHANDISES DANGEREUSES

TNT a les moyens et l'expérience en interne pour transporter de façon sûre et fiable des marchandises dangereuses.

Pendant que vous vous concentrez sur vos activités, nous transportons vos envois sensibles via notre réseau mondial vers leur destination. Pour ce faire nous tenons compte de toutes les directives sécurité et autres réglementations.

Vous profitez ainsi de l'expérience et des processus sécurité éprouvés d'un transporteur reconnu, quel que soit le trajet que suivent vos marchandises dangereuses (par la route ou dans les airs).

### Nous vous proposons des solutions pour :

- Les marchandises dangereuses entièrement réglementées.
- Les marchandises dangereuses en quantités limitées.
- Les marchandises dangereuses en quantités exceptionnelles.
- Le matériel radioactif dans des emballages exceptés.
- Les batteries Lithium.
- Les envois carboglace.
- Les substances biologiques de catégorie B.
- Les (micro)organismes génétiquement modifiés.

Plus d'information sur les possibilités marchandises dangereuses au Service clients.

### Biens acceptés et limitations

Nous acceptons des marchandises dangereuses à condition qu'elles soient correctement préparées. Dans certains pays règnent des limitations. Certaines sortes d'envois ne sont acceptées que de clients reconnus pour le transport de marchandises dangereuses. Nous garantissons ainsi que tous les envois dangereux répondent aux lois et règlements en vigueur.

Pour des conseils concernant ces envois, contactez le Service clients. Nos experts en marchandises dangereuses vous aideront volontiers..



# EXPERTISE DOUANIÈRE

## UNE EXPÉDITION INTERNATIONALE AU-DELÀ DES FRONTIÈRES FACILE GRÂCE À NOS EXPERTS

Vous expédiez et recevez des envois internationaux ? Vous voulez alors pouvoir compter sur un partenaire de transport connaissant jusque dans les moindres détails la réglementation du pays d'origine ainsi que de celui de destination.

Les 65 dernières années, nous avons construit une large expérience dans le domaine du contrôle de l'export et du dédouanement et nous nous sommes appropriés les règles d'import et d'export.

TNT respecte les règles douanières en vigueur, veille sur les modifications des nouvelles réglementations et sait parfaitement quelles exigences la douane pose pendant le transport de votre envoi.

### PROFITEZ DES FRUITS DE NOTRE SAVOIR-FAIRE ET DE NOTRE EXPERTISE

Nous offrons du savoir-faire et du support dans le domaine du dédouanement et des règles d'import - export. Nos services douaniers vous offrent les avantages suivants :

- Dédouanement entièrement pour notre compte.
- Experts douaniers connaissant les règles douanières locales.
- Information douanière claire et pertinente.
- Déclaration de douane conforme au règlement en vigueur.
- Traitement efficace, dans les délais et correct des formalités douanières.
- Partenaire de transport reconnu avec statut OEA, PiP, STP+ et classification C-TPAT (\*).

### UN PROCESSUS SOUPLE – DU DÉBUT À LA FIN

Quelques conseils simples vous garantissent un passage sans heurts de vos biens à la douane.

- Ajoutez une facture commerciale à votre envoi et assurez-vous que tous les détails sur cette facture correspondent au contenu.
- Ajoutez tous les documents d'export requis : certificat d'origine, certificat ATR, EUR-1.
- Contrôlez les licences et le respect de la loi afin d'être sûr de ne pas expédier de biens limités ou interdits.

## ENCORE PLUS DE SERVICES DOUANIERS POUR VOTRE CONFORT

Pour simplifier encore le commerce international, nous vous offrons un certain nombre de services de dédouanement supplémentaires. Vous avez besoin de documents de transit ? Vous voulez expédier des biens défectueux pour réparation ? Ou vos biens tombent-ils sous l'export temporaire ? Nous vous aidons à préparer les déclarations de douane non standards.

## SERVICES DOUANIERS EXPORT

### NOUS VOUS AVANÇONS LES DROITS D'IMPORTATION ET LES TAXES

En tant que destinataire, vous n'avez pas d'accord sur le paiement des droits d'importation et des taxes locales ? Nous pouvons vous aider à régler des accords de paiements afin que vous puissiez recevoir vos marchandises.

### ÉTABLISSEMENT DE DOCUMENTS ATR POUR LES ENVOIS VERS LA TURQUIE

Le document ATR donne droit à une diminution / franchise du paiement des droits d'import pour les envois vers la Turquie. TNT établit pour vous le document ATR et se charge du traitement ultérieur avec la douane sur place.

### REPLACEMENT DES DOCUMENTS T

Le document T1 est obligatoire pour les biens produits en dehors de l'UE, mais qui se trouvent physiquement au sein de l'UE et qui ne sont pas encore déclarés ou de nouveau exportés. Si vous décidez d'établir un tel document avec un bureau de douane national en tant que bureau de destination, TNT remplacera ce document.

### RÈGLEMENT DE L'EXPORT TEMPORAIRE

Si vous devez temporairement exporter des biens, TNT se charge de l'établissement des documents douaniers appropriés.

## SERVICES DOUANIERS IMPORT

### (RÉ) IMPORTATION TEMPORAIRE

TNT importe ces envois selon les règles techniques spéciales de la douane.

### EXÉCUTION DES INSTRUCTIONS CLIENT

Par ce biais, vous pouvez donner mission à TNT, pour chaque import (envoi), d'organiser chez le destinataire une instruction douanière spécifique.

### LIVRAISON AVEC DOCUMENT T1

Vous gardez vous-même sous contrôle le processus de dédouanement puisque vous effectuez vous-même la déclaration à la douane et que vous n'externalisez que l'établissement spécifique de la documentation à TNT.

### FRAIS SUITE À APPEL AUPRÈS DE LA DOUANE

TNT peut en votre nom, faire appel auprès de la douane si vous n'êtes pas d'accord avec un paiement.

Contactez le Service clients pour plus d'information sur nos services douaniers.

<sup>(\*)</sup> OEA: Opérateur Economique Autorisé  
PiP: Partners in Protection  
STP+: Secure Trade Partnership Plus  
C-TPAT: Customs, Trade Partnership Against Terrorism



# SERVICES CO<sub>2</sub>

## DU SOUCI DU MILIEU À DES ACTIONS TANGIBLES

Nos services CO<sub>2</sub> vous aident à contrer proactivement l'impact de votre entreprise sur le milieu. Ces services vous permettent d'entreprendre les bonnes actions.

### RAPPORT CO<sub>2</sub>

Suivez et analysez votre empreinte CO<sub>2</sub>.

Vous choisissez à quelle fréquence vous recevez les rapports CO<sub>2</sub> et ce qu'ils doivent contenir : d'un résumé sur une page jusqu'à un rapport dans les moindres détails. Le rapport CO<sub>2</sub> de TNT vous aide à déterminer comment diminuer vos émissions de CO<sub>2</sub> et vous mettre en règle avec les normes en vigueur. Le système est approuvé par SGS selon la norme européenne la plus importante EN 16258.

### EXPÉDITION NEUTRE EN CO<sub>2</sub>

Compensez l'impact CO<sub>2</sub> de vos expéditions

Vous pouvez à la fois expédier vos marchandises et compenser dans le même temps les émissions de CO<sub>2</sub>. Nous calculons les émissions de CO<sub>2</sub> de vos expéditions et nous les compensons avec des crédits CO<sub>2</sub>. TNT utilise exclusivement les crédits 'golden standards' pour la plus haute qualité. Chaque année, vous recevez un certificat avec la quantité de CO<sub>2</sub> que nous avons compensé pour vous et vous pouvez utiliser le logo neutre en CO<sub>2</sub> de TNT pour montrer votre engagement pour le milieu.

### CO<sub>2</sub> ET CHÂÎNES D'APPROVISIONNEMENT GLOBALES

Prévoyez et modélisez votre impact CO<sub>2</sub>

Le 'CO<sub>2</sub> Quote' prédit les émissions de votre futur business et peut être utilisé pour des appels d'offres et demandes de prix. Avec le 'CO<sub>2</sub> Scenario', nous modélisons et optimisons les émissions dans votre chaîne de transport en insistant sur la diminution de votre empreinte CO<sub>2</sub> globale.

Pour plus d'information, prenez contact avec notre Service clients au 357 395 220.



## NOS SERVICES À VALEUR AJOUTÉE

Nous pouvons assurer le transport de vos envois du point A au point B avec des traitements logistiques intelligents au début ou à la fin de votre chaîne d'approvisionnement. En liant différents services et prestations entre eux, nous pouvons créer des combinaisons surprenantes de transport et de logistique adaptées à vos besoins.

### SPECIAL HANDLING SERVICES

Dans nos centres de services à valeur ajoutée, des traitements logistiques peuvent être effectués comme l'assemblage, le reconditionnement et l'étiquetage. Il existe en outre des facilités pour le transport à température contrôlée (carboglace), les marchandises dangereuses et le dédouanement. Vous diminuez ainsi le délai time-to-market et grâce à un usage multi utilisateurs, vous réduisez vos coûts de stockage. En combinaison avec le transport, ceci permet une chaîne d'approvisionnement efficace.

### SERVICE LOGISTICS

Dans le monde entier, TNT a plus de 1000 magasins pour le stockage de votre stock critique. Les pièces de réserve sont ainsi toujours près de vos clients et vous pouvez réagir immédiatement aux signaux du marché. L'état de votre stock peut, de plus, être suivi en ligne. Sous le nom Returns Express, nous réglons depuis ces Forward Stock Locations, l'enlèvement des biens défectueux chez vos clients, ingénieurs service ou fournisseurs. Nous les envoyons ensuite de façon consolidée vers la fabrique ou le centre de réparation, nous les récupérons, les remettons en stock ou les livrons où et quand vous le souhaitez. Ces FSL sont disponibles 24 heures par jour, 7 jours sur 7, sont certifiés ISO et TAPA et peuvent répondre à vos souhaits individuels.

### DELIVERY PLUS

Nous pouvons livrer vos envois, en ce compris des traitements techniques, au sein du Benelux. Comme le déballage d'un appareil, son installation et son traitement pour qu'il soit prêt à l'emploi. Ou le démontage et le retrait de pièces défectueuses ainsi que le placement de nouvelles.

### SOLUTIONS CLINIQUES

Pour les essais cliniques et autres moyens pharmaceutiques, nous disposons de différentes solutions, comme les emballages avec carboglace. Les avis d'experts sont bien entendu, compris dans nos services.

### ENVOIS PROJETS

Lorsque vous voulez soudainement envoyer de nombreux envois en même temps par exemple pour une action de promotion ou des cadeaux de fin d'année, vous épargnez avec TNT du temps, du travail et des coûts.



# SPEEDPOINTS

## ÉPARGNER POUR DES CADEAUX SYMPAS

Pour les clients fidèles, TNT a un programme d'épargne unique. Vous épargnez rapidement et simplement pour de magnifiques cadeaux pour le bureau ou la maison. Le nombre de speedpoints épargnés détermine le choix de votre cadeau.

### C'EST AUSSI SIMPLE QUE CELA :

#### Expédier et épargner dans le même temps

Vous recevez des Speedpoints à chaque envoi réservé en ligne via myTNT, Expédier un colis, ExpressShipper, Express Import ou Sameday. Pour chaque euro dépensé à un envoi, vous recevez un speedpoint. Enregistrez-vous maintenant avec votre numéro de client sur [www.speedpoints.lu](http://www.speedpoints.lu). Plus vous effectuez d'envois, plus vous bénéficiez d'avantages personnels !

### DE QUOI SATISFAIRE TOUT UN CHACUN !

#### Un assortiment exclusif de cadeaux

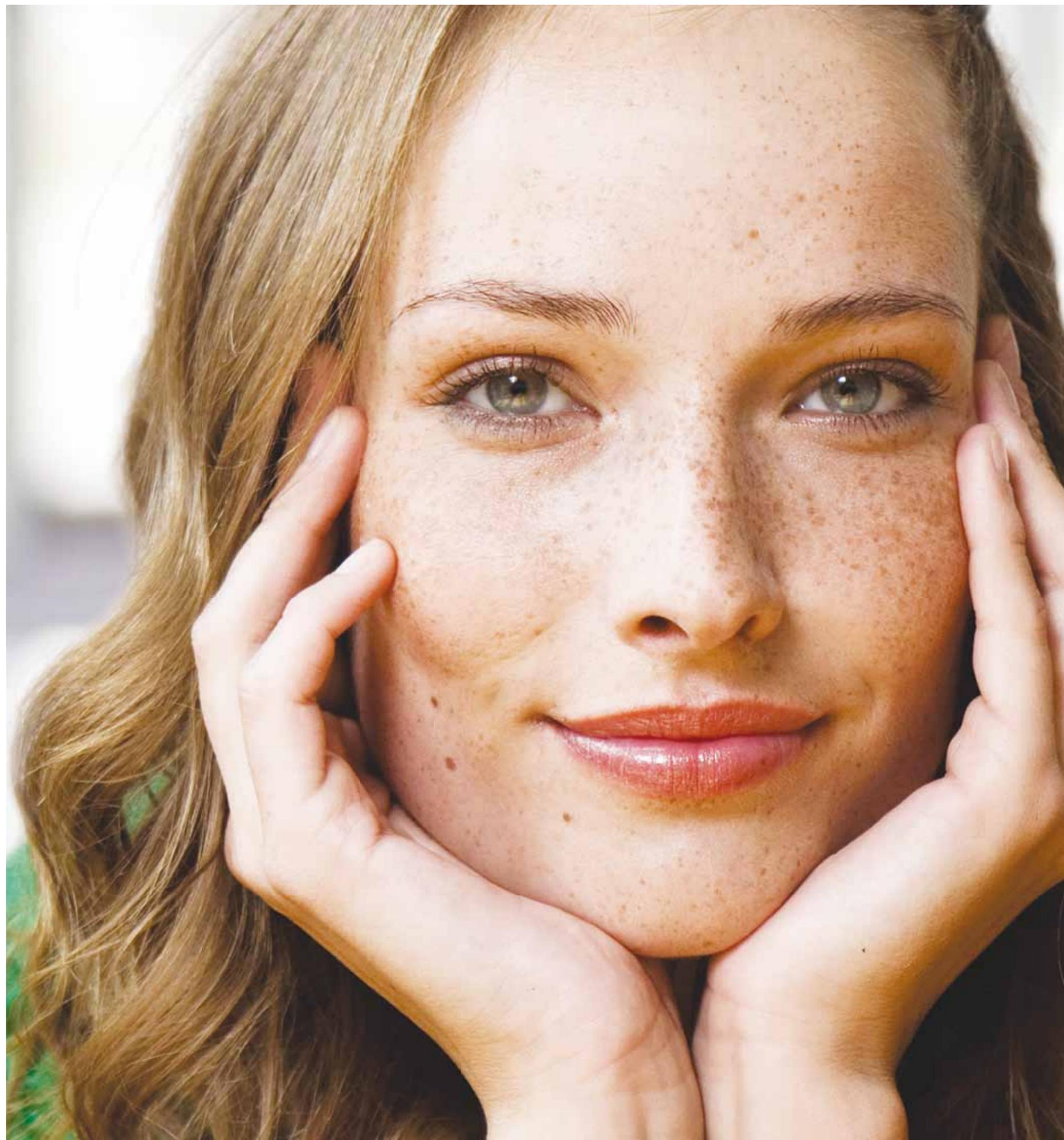
Un choix illimité pour tous les goûts. De produits wellness jusqu'aux appareils multimédia, en passant par des ustensiles de cuisine utiles ou des jouets pour les enfants. Dans notre boutique cadeaux speedpoints, vous trouverez sans aucun doute ce que vous cherchez.

#### Plus vous expédiez, plus vous bénéficiez d'avantages

Que vous expédiez de temps en temps ou régulièrement un envoi avec TNT, votre compte personnel se voit pratiquement à chaque envoi, ajouter des speedpoints de valeur.

### VOS AVANTAGES

- Plus de 200 cadeaux attrayants.
- Opportunités de points bonus lors d'actions régulières.



## NOUS VOUS AIDONS VOLONTIERS

Nous vous remercions d'avoir choisi TNT par un service excellent, des collaborateurs compétents et notre engagement à vous aider à répondre aux demandes de vos clients.

Contactez-nous aujourd'hui encore pour éprouver la qualité de nos services.

### Service clients

Tél. : 357 395 220

E-mail : [customer.service.lux@tnt.com](mailto:customer.service.lux@tnt.com)

**Special Services** (services à délais critiques, transport du fret et services à valeur ajoutée)

Tél. : 357 395 640

E-mail : [special.services.belux@tnt.com](mailto:special.services.belux@tnt.com)

**Administration** (Facturation, e-Invoicing)

Tél. : 800 240 41

E-mail : [administration.be@tnt.com](mailto:administration.be@tnt.com)

**CIT Helpdesk** (applications)

Tél. : 0032 2 754 47 73

E-mail : [cit.belux@tnt.com](mailto:cit.belux@tnt.com)

Rendez-vous sur [www.tnt.lu](http://www.tnt.lu)



## Conditions générales de transport TNT

Tous les biens sont transportés selon  
les conditions générales de TNT.  
Vous pouvez télécharger ces conditions  
sur [www.tnt.lu](http://www.tnt.lu).

### Contact

357 395 220

[www.tnt.lu](http://www.tnt.lu)