

## FAQ – INTREBARI FRECVENTE

### I. **Ce inseamna LOCO si ce inseamna NATIONAL?**

R. Sunt cele doua optiuni ale serviciului de curierat intern, caracteristica serviciului **LOCO** este ca localitatea de preluare este aceeaasi cu localitatea de livrare a unei expedieri, iar in cazul serviciului **NATIONAL** localitatea de preluare este diferita de localitatea de livrare, adica oricare alta localitate de pe teritoriul tarii.

### I. **Cum trebuie sa ambalez si sa etichetez coletul?**

R. Pentru o mai buna fluidizare a operatiunilor de preluare, sortare si livrare a expedierilor, va rugam sa tineti cont de informatiile puse la dispozitie in sectiunea "Termeni si Conditii" si deasemenea in sectiunea "Informatii Ambalare". In cazul in care aveti nelamuriri va rugam sa contactati Departamentul Relatii Clienti **NemoExpress**.

### I. **Cum pot face o expediere prin NemoExpress?**

R. Cea mai rapida si simpla metoda pentru a face o expediere prin **NemoExpress** este sa lansati o comanda accesand aplicatia Comanda Online, prin completarea formularului de comanda online, iar in cazul in care sunteti deja client **NemoExpress** puteti folosi o intreaga gama de servicii personalizate, prin aplicatia **my AWB** de care beneficiati in mod gratuit, online, pe website-ul nostru.

### I. **Cum pot obtine informatii despre expedierea mea?**

R. Puteti obtine informatii despre expedierea dvs. accesand online aplicatia **URMARIRE AWB**, unde puteti vizualiza AWB-ul scanat, care contine datele de expediere, datele de livrare (data, ora, persoana care a primit expedierea, semnatura si stampila, s.a.) sau alte informatii legate de o expediere. Pentru a putea folosi aplicatia **URMARIRE AWB** trebuie sa stiti numarul sau seria AWB, pentru care doriti sa obtineti astfel de informatii.

### I. **Cum pot sa platesc si ce taxe sunt incluse in factura de transport?**

R. Plata taxelor de transport, se poate face numai cu numerar, in baza unei facturi de transport. Nu se accepta transfer bancar sau alte modalitati de plata in astfel de cazuri. In factura de transport sunt incluse: taxa de greutate pentru colete (fizica - gravimetrica, volumetrica sau liniara) sau taxa de plic pentru plicuri, taxa pentru kilometri exteriori, daca este cazul, index de combustibil, serviciile aditionale taxabile: taxa valoare declarata, taxa ramburs, taxa retur documente, etc, daca au fost solicitate si TVA-ul.

### I. **Pot trimite sau face comanda de colete/marfa sau plicuri cu plata transportului la destinatar sau la alta persoana - tert?**

R. Da, plata transportului la destinatar se poate face la livrare, in baza unei facturi de transport, cu numerar, iar in cazul altei persoane - tert, plata transportului se poate face, cu conditia ca tertul sa aiba incheiat un contract de curierat cu **NemoExpress** si sa ne instiinteze in scris, de acceptul platii taxelor de transport pentru o astfel de expediere.

- I. Care sunt documentele care insotesc o expediere (colet sau plic) pana la destinatie?**
- R.** Orice expediere va fi insotita pe toata durata transportului de un document de insotire a expedierii - AWB, in care se vor inregistra toate datele expedierii, inclusiv serviciile aditionale solicitate. Pentru detalii suplimentare consultati sectiunile "Termeni si Conditii" si "Mod de completare AWB".
- I. Cum procedez daca expedierea nu ajunge la destinatie, se deterioreaza, se pierde?**
- R.** Trimiteti o instiintare, in cel mai scurt timp, referitor la o astfel de situatie, accesand sectiunea **CONTACT**, prin e-mail la adresele: **relatiiclienti@nemoexpress.ro**, **reclamatii@nemoexpress.ro**, **office@nemoexpress.ro** sau contactati Departamentul Relatii Clienti **NemoExpress**. Pentru o informare mai ampla accesati in website-ul nostru, sectiunea "Termeni si Conditii" - "Limita de raspundere" si "Mecanismul de solutionare a reclamatilor".
- I. Cum se determina greutatea unui colet?**
- R.** Prin compararea greutatilor fizica - gravimetrice si volumetrice, cea mai mare dintre greutati devine greutatea taxabila a unui colet. In cazul coletelor la care o latura depaseste 4,5 metri, greutatea coletului se va taxa conform calculului de greutate liniara.  
Greutatea volumetrica se calculeaza aplicand formula:  
**lungime (cm) x latime (cm) x inaltime (cm) / 6000**  
**Factorul de conversie volumetrica este de 167 kg/mc**  
Greutatea liniara se calculeaza aplicand formula:  
**100 KG + greutatea fizica a coletului**
- I. In cat timp ajunge o expediere (colet sau plic) la destinatie?**
- R.** Timpul de tranzit in cazul unei expedierii este de 24 de ore din momentul efectuarii preluarii, daca se respecta orele maxime de preluare, in conformitate cu logistica **NemoExpress** si determinate individual pentru fiecare agentie teritoriala.
- I. Care este diferenta intre ramburs si retur?**
- R.** **Rambursul** - este serviciul prin care se pot ridica, la solicitarea (exprimata in scris, in AWB) si in numele expeditorului, sume de bani sub forma de numerar (cash) sau instrumente de plata (bo sau cec), reprezentand contravaloarea produselor sau marfii (continutul expedierii).  
**Returul** - este serviciul prin care se poate solicita (exprimat in scris, in AWB) de catre expeditor, ca in momentul livrarii expedierii, documentele (altele decat instrumente de plata) care insotesc produsele sau marfa (continutul expedierii) si anume: facturi, avize, procese verbale, etc., sa fie preluate (semnate si stampilate de catre destinatar) si returnate pe aceeasi cale catre expeditor.
- I. Ce inseamna expediere consolidata?**
- R.** Expedierea consolidata este solutia noastra pentru un numar mare de colete, expediate in acelasi timp catre un singur destinatar, prin grupajul sub forma paletizata sau containerizata a intregului numar de colete expediate.