



CONNECT

Guía del usuario

connect.mondialrelay.com



Introducción

¡Bienvenidos a Connect! La plataforma que le permitirá realizar el seguimiento de sus envíos de manera fácil y sencilla e interactuar con nosotros/as.

Mondial Relay pone a su disposición esta herramienta con la finalidad de que usted y su equipo pueda gestionar de manera fácil y sencilla el curso de su paquetería.

ÍNDICE

Primeros pasos en Connect	4
Perfil del administrador.....	4
Invitar a un nuevo usuario.....	5
Gestionar preferencias y notificaciones.....	8
Cómo buscar un envío y/o devolución.....	9
Seguimiento de un envío	10
Tracking del envío.....	10
Cómo realizar la consulta.....	13
“Tracking” asociado (LCC, Colissimo, Hermes, CEX).....	16
Buzón/gestión post-venta	22
Creación manual de una etiqueta	23
Crear un envío.....	23
Crear una devolución.....	25
Anular una etiqueta.....	26
FAQ	27

Primeros pasos en Connect

Perfil del administrador

El administrador es aquella persona que puede dar acceso a Connect al resto del equipo.

Para crear un nuevo usuario, debe enviar una invitación a través de la opción Administración / Gestión de los usuarios.

The screenshot displays the Connect web application interface. At the top, a navigation bar contains the following items: Inicio, Seguimiento de envíos, Gestión post venta, Crear una expedición, and Administración. The 'Administración' menu is open, showing sub-options: Gestión de los usuarios, Configuración API, and Configuración Devoluciones. Below the navigation bar, the main content area features a 'Bienvenido' greeting and the text 'Está conectado en la cuenta'. On the right side, the 'MONDIAL RELAY' logo is visible. The interface includes several functional buttons: 'Seguimiento de envíos' (with a globe icon), 'Enviar paquetes' (with a box and arrow icon), 'Devolución de paquete' (with a box and arrow icon), 'Import expedición CSV' (with a box and download icon), 'Gestión post venta' (with a question mark icon), 'Administración' (with a group of people icon), and 'Editar un albarán' (with a printer icon).

Indique el email del compañero al que va a dar acceso y configure los permisos que desee activarle (en verde activo, en rojo inactivo).

Invitar a un nuevo usuario

DATOS DEL USUARIO :

Puede agregar un usuario a su espacio, simplemente introduzca su dirección de correo electrónico así como los derechos de los que dispondrá y valide. Un correo electrónico será enviado a quien invitó para elegir su contraseña para su primera conexión.

Dirección de correo electrónico del usuario para crear :

Idioma por defecto del usuario :

ASIGNACIÓN DE DERECHOS :

Acceso ? <input checked="" type="checkbox"/> Conexión	Administración ? <input checked="" type="checkbox"/> Configuración API ? <input checked="" type="checkbox"/> Simplifica la configuración Volver ? <input checked="" type="checkbox"/> Gestionar los usuarios	Crear una expedición ? <input checked="" type="checkbox"/> Creación de las expediciones con csv ? <input checked="" type="checkbox"/> Creación de una expedición en entrega ? <input checked="" type="checkbox"/> Creación de una expedición en devolución
Gestión post venta ? <input checked="" type="checkbox"/> Consultar las peticiones post venta ? <input checked="" type="checkbox"/> Realizar peticiones de post venta	Parámetros usuario ? <input checked="" type="checkbox"/> Gestionar sus preferencias de notificación	Seguir & gestionar expediciones ? <input checked="" type="checkbox"/> Visualizar seguimiento ? <input checked="" type="checkbox"/> Anular un envío ? <input checked="" type="checkbox"/> Editar un albarán ? <input checked="" type="checkbox"/> Imprimir etiquetas tracking



Si dispone de más de una cuenta en Mondial Relay y quiere dar acceso a un mismo usuario a las diferentes cuentas, el administrador de cada una de ellas debe enviar una invitación a dicho usuario.

Al enviar la invitación, el nuevo usuario recibirá un email con un *link* para poder activar la cuenta en Connect.










Al entrar en Connect, le aparecerá la siguiente información. Si dispone de varias cuentas, podrá acceder des del siguiente menú sin necesidad de cerrar la sesión. Una vez acceda a la cuenta, podrá visualizar sus envíos:



Bienvenido


Está conectado en la cuenta

Buzz & Business

 Seguimiento de envíos	 Enviar paquetes	 Devolución de paquete	 Import expedición CSV
 Gestión post venta	 Administración	 Editar un albarán	

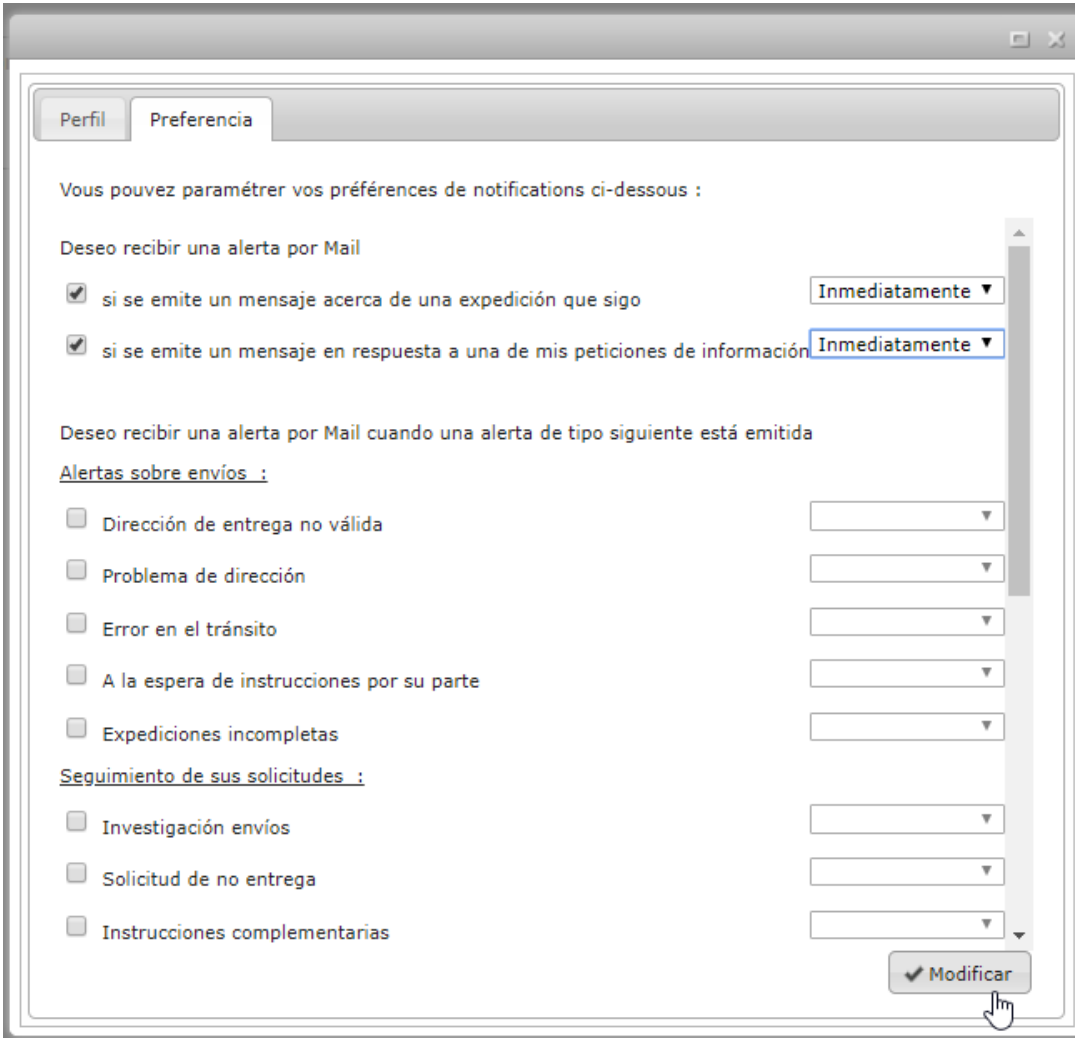
Gestionar preferencias y notificaciones

Una vez se ha activado el usuario, él mismo podrá configurar las preferencias y notificaciones que desea recibir.

En la parte superior derecha de la pantalla encontrarán el ícono de parámetros . Al acceder, debe entrar en la pestaña de preferencia.

*Es importante que activen las dos primeras opciones, para que sean informados por email de sus consultas y peticiones.

El resto de opciones deben valorar si desean activarlas.



Perfil Preferencia

Vous pouvez paramétrer vos préférences de notifications ci-dessous :

Deseo recibir una alerta por Mail

- si se emite un mensaje acerca de una expedición que sigo Inmediatamente ▼
- si se emite un mensaje en respuesta a una de mis peticiones de información Inmediatamente ▼

Deseo recibir una alerta por Mail cuando una alerta de tipo siguiente está emitida

Alertas sobre envíos :

- Dirección de entrega no válida ▼
- Problema de dirección ▼
- Error en el tránsito ▼
- A la espera de instrucciones por su parte ▼
- Expediciones incompletas ▼


Seguimiento de sus solicitudes :

- Investigación envíos ▼
- Solicitud de no entrega ▼
- Instrucciones complementarias ▼

✓ Modificar


Cómo buscar un envío y/o devolución

Connect le permite localizar sus envíos a través de las siguientes opciones:

 **Nº de expedición**

Búsqueda rápida

Nº de expedición

 **Buscar**


 **Referencia cliente/referencia pedido**

Búsqueda Avanzada

Sus referencias

Referencia del Cliente

Referencia de pedido


 **Información del cliente**


Informaciones destinatario


Apellido

Email

Cod. Postal

de : 

al : 

 **Buscar**

 **Por estado del envío**

Por Estado


Filtrar los envíos

No en la red de trans ▼

No en la red de transporte

En el punto pack

Devoludo al remitente

 **Buscar**

Para localizar las devoluciones que sus clientes depositan en nuestros Punto Packs, debe indicar el número del resguardo que se le facilita al cliente al realizar la gestión.


Indicando la numeración de 12 dígitos sin los puntos en el apartado siguiente:

También tiene la opción de localizar las devoluciones con el número de expedición que aparece en la etiqueta que el cliente imprime.




Por Nº de devolución

Nº de devolución

 **Buscar**

Búsqueda rápida

Nº de expedición

 **Buscar**

Seguimiento de un envío

Tracking del envío servicio a Punto Pack

A continuación, le detallamos como visualizar el proceso que siguen los envíos.

The screenshot shows a shipping tracking interface. On the left, there are four sections: 'ENVIADO A', 'ENVIADO POR', and 'PRUEBA DE ENTREGA'. On the right, there is a main tracking area titled 'Seguimiento de la expedición N °'. The interface includes a table of events and a search bar.

1 → ENVIADO A

TEL :
TEL2 :
Mail :

2 → POINT RELAIS L

PRINK (ES-099988)
PRINK
CARTUCHOS E IMPRESORAS
CL LLOBREGOS 144
08032 - BARCELONA

N ° de Pedido :
Creada el :
Nº Expedición MR :
Expedición N ° : 1 Peso : 1 Kg
Valor : 0,00 €
Contra Reembolso : 0,00 €

3 → ENVIADO POR

TEL :
TEL2 :

4 → PRUEBA DE ENTREGA

5 → Seguimiento de la expedición N °

Tracking público Crear una devolución

24R LIV

Fecha	Hora	Evento	Agencia	Localización	Paquete N
13/03/19	17:56	LOG Envío entregado	Barcelona		01
13/03/19	12:36	NOTIF Notificación SMS disponible Punto Pack	Barcelona		01
13/03/19	10:37	LOG Disponible en el Punto Pack	Barcelona	PRINK	01
13/03/19	8:26	INFO Información adicional	MONTPELLIER		01
12/03/19	14:46	LOG En proceso de entrega	Barcelona	PRINK	01
12/03/19	12:08	INFO Recepción de los datos			01

1 → Datos del destinatario

2 → Datos del Punto Pack:

Al hacer clic en el Nº de Punto Pack, accederá a los detalles del mismo:

POINT RELAIS L

 **PRINK (ES-099988)**
PRINK
CARTUCHOS E IMPRESORAS
CL LLOBREGOS 144
08032 - BARCELONA

Nº de Pedido :
Creada el :
Nº Expedición MR :
Expedición Nº : 1 **Peso : 1 Kg**
Valor : 0,00 €
Contra Reembolso : 0,00 €

Detalles del Punto de recogida ES-099988

 **PRINK (ES-099988)**
CARTUCHOS E IMPRESORAS
CL LLOBREGOS 144
08032 - BARCELONA
Espagne

Mapa
METRO CARMEL SORTIDA LLOBREGOS



Horario de apertura de su Punto de recogida

Día	Mañana	Tarde
Lunes	10:00 a 14:00	17:00 a 20:30
Martes	10:00 a 14:00	17:00 a 20:30
Miércoles	10:00 a 14:00	17:00 a 20:30
Jueves	10:00 a 14:00	17:00 a 20:30
Viernes	10:00 a 14:00	17:00 a 20:30
Sábado	10:00 a 14:00	17:00 a 20:00
Domingo		

3 → Datos del remitente

4 → Prueba de entrega

5 → Seguimiento del envío:

INFO Recepción de los datos

Creación de la etiqueta del envío.

LOG En proceso de entrega

Recepción en almacén y puesta en reparto (entrega prevista en 24h laborables).

INFO Información adicional

Anotación complementaria sobre el estado del envío.

LOG Disponible en el Punto Pack

Recepción del Punto Pack

NOTIF Notificación SMS disponible Punto Pack

Aviso al cliente de la disponibilidad del envío (SMS o Email).

LOG Envío entregado

Confirmación de la entrega al cliente

6 → Tracking público

Accediendo al siguiente enlace, podrá realizar el seguimiento del envío en nuestra web, como lo visualiza su cliente.

Cómo realizar una consulta

Si desea realizar una consulta sobre su envío o facilitarnos datos adicionales, debe emplear el servicio Post Venta de la siguiente manera:

ENVIADO A

TEL :
TEL2 :
Mail :

POINT RELAIS L

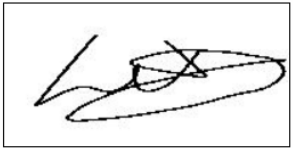
TABAC CADEAU GAGNAIRE ([FR-080934](#))
TABAC CADEAU GAGNAIRE
RUE DE LA REPUBLIQUE
24480 - LE BUISSON DE CADOUIN

N ° de Pedido :
Creada el :
Nº Expedición MR :
Expedición N ° : 1 Peso : 1 Kg
Valor : 0,00 €
Contra Reembolso : 0,00 €

ENVIADO POR

TEL :
TEL2 :

PRUEBA DE ENTREGA



Seguimiento de la expedición N °

24R LIV

Tracking público Crear una devolución

Seguimiento de los envíos Solicitudes de servicio Post Venta 0

Nueva solicitud de servicio Post Venta

Por favor, elige una categoría

Averías / Entrega no conforme **Instrucciones del remitente** **Iniciar una investigación / ¿Dónde está mi paquete?** **Pedir una prueba de entrega**

Investigación envíos :
¿Quieres saber más sobre el estado de su paquete.

Su solicitud (0 / 120 car maximum)
escriba aquí sus comentarios.

Enviar mi solicitud

Dentro del seguimiento de su envío, en la pestaña *solicitudes de servicio Post Venta*, encontrará varias opciones que se adaptan a tipo de consulta que desee realizar:

Averías / Entrega no conforme

Apertura de un litigio sobre un envío dañado durante la entrega :
Señalar una avería constatada durante la entrega

Calidad de entrega no conforme :
Permite generar una alerta sobre una expedición entregada (plazo excesivo, prestación no realizada, ..)

Instrucciones del remitente

Instrucciones complementarias :
Cualquier elemento que permite contactar con el cliente, y / o aporta informaciones complementarias para la entrega (código puerta, complemento de dirección...)

Solicitud de no entrega :
Impide la entrega del envío y genera su devolución antes de la entrega al cliente final.

Ejemplo: envío que lleva sin movimiento más de 10 días o que ha sufrido un daño durante el tránsito.

Ejemplo: envío consta entregado y cliente indica no tenerlo.

Añadir información adicional sobre la dirección de entrega.

Si el envío aún no consta entregado, puede solicitar el retorno del envío a sus instalaciones.

**Iniciar una
investigación /
¿Dónde está mi
paquete?**

Investigación envíos :
¿Quieres saber más sobre el estado de su paquete.

**Pedir una prueba de
entrega**

Solicitud de prueba de entrega :
¿Necesitas una prueba de entrega

Ejemplo: envío aparece en reparto desde hace varios días y no tiene la recepción del Punto Pack seleccionado.

En el caso de no visualizar la firma, puede solicitar el comprobante de entrega, indicándonos una dirección email dónde poder enviárselo.



Su petición será tratada por la agencia de destino en un plazo de 24h laborables.

“Tracking” asociado (LCC, Colissimo, Hermes, CEX)

A continuación, le detallamos cómo hacer el seguimiento de un envío distribuido por alguno de nuestros *partners*. En el seguimiento de su envío, encontrará el logo de la empresa distribuidora con el *link* que le transferirá a un enlace externo. En él, podrá visualizar el tracking de la empresa colaboradora.

1 → Correos Express:

ENVIADO A

HOME (HOC)

N ° de Pedido :

Creada el :

Nº Expedición MR :

Expedición N ° : 1 **Peso : 0,621 Kg**

Valor : 0,00 €

Contra Reembolso : 0,00 €

ENVIADO POR

PRUEBA DE ENTREGA

Signature
non disponible !

Seguimiento de la expedición N °
HOC
LIV

Tracking público
Crear una devolución

Seguimiento de los envíos
Solicitudes de servicio Post Venta 0

1

Consultar el detalle del envío

	Fecha	Hora	Evento	Agencia	Localización	Paquete I
+	15/03/19	10:29	LOG Envío entregado	ESPAGNE CORREOS EXPRESS		01
+	15/03/19	7:09	LOG En proceso de entrega	ESPAGNE CORREOS EXPRESS		01
+	14/03/19	18:38	LOG Admisión Agencia	ESPAGNE CORREOS EXPRESS		01
+	14/03/19	16:38	LOG Admisión Agencia	Barcelona		01
+	13/03/19	7:31	LOG En tránsito internacional	HUB LILLE		01
+	12/03/19	11:06	INFO Recepción de los datos	ESPAGNE CORREOS EXPRESS		01
+	12/03/19	10:44	INFO Recepción de los datos			01

Seguimiento del envío



Envío:
Entregado.

Su envío está entregado.

Entregado

Origen del envío: VILANOVA I LA GELTRU

Destino del envío:

Situaciones de su envío

Fechas/hora	Población	Estado
Mar, 12/03/2019 11:16	CENTRAL	INFORMADO. Ya hemos recibido la información de su envío, en breve dispondremos de su mercancía. Si necesita información adicional por favor póngase en contacto con su remitente.
Jue, 14/03/2019 18:38	BARCELONA	ADMITIDO
Jue, 14/03/2019 18:38	BARCELONA	EN DESTINO. Su envío está en nuestras instalaciones de destino y lo estamos clasificando. Lo recibirá en la fecha de entrega prevista.
Vie, 15/03/2019 06:46	BARCELONA	EN DESTINO. Su envío está en nuestras instalaciones de destino y lo estamos clasificando. Lo recibirá en la fecha de entrega prevista.
Vie, 15/03/2019 07:09	BARCELONA	EN REPARTO. Su envío se encuentra en reparto. Lo recibirá en la fecha de entrega prevista.
Vie, 15/03/2019 10:29	BARCELONA	ENTREGADO. Su envío está entregado.

ENVIADO A

HOME (HOC)

N ° de Pedido :
 Creada el :
 N° Expedición MR :
 Expedición N ° : 1 **Peso : 2 Kg**
 Valor : 0,00 €
 Contra Reembolso : 0,00 €

ENVIADO POR

PRUEBA DE ENTREGA


**Signature
non disponible !**

Seguimiento de la expedición N °

HOC LIV

Tracking público Crear una devolución

Seguimiento de los envíos Solicitudes de servicio Post Venta **0**

2 →  [Consultar el detalle del envío](#)

	Fecha	Hora	Evento	Agencia	Localización	Paquete I
+	18/03/19	10:41	LOG Envío entregado	COLISSIMO		01
+	16/03/19	3:05	LOG Admisión Agencia	COLISSIMO		01
+	15/03/19	11:03	INFO Recepción de los datos	COLISSIMO		01
+	15/03/19	11:01	INFO Información adicional	COLISSIMO		01
+	15/03/19	9:24	LOG En tránsito internacional	HUB LILLE		01
+	13/03/19	9:26	INFO Recepción de los datos			01

Envoi n°

- colissimo



Destination :

Date :

[? Consultez notre Aide en ligne](#)

[✉ Contactez-nous en ligne](#)

Date	Statut	Localisation
18/03/2019	Votre colis est livré.	Agence Finistère
18/03/2019	Votre colis est en préparation pour la livraison.	Agence Finistère
18/03/2019	Votre colis est arrivé sur son site de distribution	Agence Finistère
16/03/2019	Votre colis est en cours d'acheminement.	Plateforme Colis
15/03/2019	Votre colis est prêt à être expédié, il va être remis à La Poste.	Plateforme Colis



Hermes

ENVIADO A

HOME

Nº de Pedido :
Creada el :
Nº Expedición MR :
Expedición N º : 1 **Peso : 2 Kg**
Valor : 0,00 €
Contra Reembolso : 0,00 €

ENVIADO POR

PRUEBA DE ENTREGA

**Signature
non disponible !**

Seguimiento de la expedición N º

HOM LIV

Tracking público

Crear una devolución

Seguimiento de los envíos

Solicitudes de servicio Post Venta 0

3  Consultar el detalle del envío

	Fecha	Hora	Evento	Agencia	Localización	Paquete f
+	16/03/19	11:55	LOG Envío entregado	HERMES GB		01
+	16/03/19	7:14	LOG En proceso de entrega	HERMES GB		01
+	15/03/19	18:19	LOG Admisión Agencia	HERMES GB		01
+	15/03/19	18:18	LOG Envío en tránsito a destino	HERMES GB		01
+	14/03/19	8:17	LOG En tránsito internacional	HUB LILLE		01
+	13/03/19	14:46	LOG Envío en tránsito a destino	Barcelona		01
+	13/03/19	9:27	LOG Admisión Agencia	Barcelona		01
+	12/03/19	10:29	INFO Recepción de los datos			01

Your parcel was delivered

Delivery information



Signature | **Signature received**

To this location

[View delivery signature](#)

Follow your parcel

- we've got it**

19:16 - Fri 15 Mar
Further updates on your parcel to follow

19:19 - Fri 15 Mar
We've received your parcel
- on its way**

08:15 - Sat 16 Mar
Your parcel is at our local depot and on its way to you
- with your courier**

10:08 - Sat 16 Mar
Your parcel is on its way to you today
- delivered**

12:55 - Sat 16 Mar
Your parcel has been delivered and signed for by the recipient

Signature received



Signed for by:

Buzón/gestión Post Venta

En el apartado gestión Post Venta, encontrará un registro de todas las reclamaciones y consultas tramitadas sobre cada envío, así mismo como las respuestas y anotaciones por parte de Mondial Relay.

También encontrará aquellos envíos que presentan algún tipo de anomalía o incidencia (dirección incompleta, apertura de litigio, etc).

Buzón de recepción post venta

Archivos

- Elementos recibidos
- Elementos enviados
- Elementos supervisados
- Elementos archivados

Búsqueda

Nº Expedición MR

Tipo de solicitud

- Seguimiento de sus s
- Alertas sobre envíos
- Litigios y averías

Del :

Al :

Bienvenido a la pantalla de seguimiento de los post venta!

Buzón de recepción post venta - Elementos recibidos

<input type="checkbox"/>			Fecha	De	Nº de expedición	Objet	Mensaje
<input type="checkbox"/>			18/03/19 12:00	FAST		RDL Avería caracterizada	π
<input type="checkbox"/>			18/03/19 11:50	T700184		DDL Apertura de un litigio sobre un envío dañado durante la entrega	ava
<input type="checkbox"/>			18/03/19 11:50	T700184		RDL Comentario registrado	bjr nous faisons le nécessaire slts;st
<input type="checkbox"/>			18/03/19 11:27	T106739		RDL Entregado	entregado.slds
<input type="checkbox"/>			18/03/19 11:01	FAST		RDL En curso de investigación	πbonjour, en cours de recherche. cordial ement
<input type="checkbox"/>			18/03/19 11:01	T700184		RDL Comentario registrado	bjr colis livré slts:st
<input type="checkbox"/>			18/03/19 10:57	T106739		RDL El paquete llegó al país de destino	envío en reparto. gestionaremos el retor no.slds
<input type="checkbox"/>			18/03/19 10:22	T234667		RDL Litigio no aceptado	bonjour, colis livré au destinataire cdt shimano.cdt.mr
<input type="checkbox"/>			18/03/19 10:01	Mondial Relay		PEC Expediciones incompletas	
<input type="checkbox"/>			16/03/19 19:01	RDLaut		RDL Paquete a disposición del destinatario	colis à disposition du destinataire

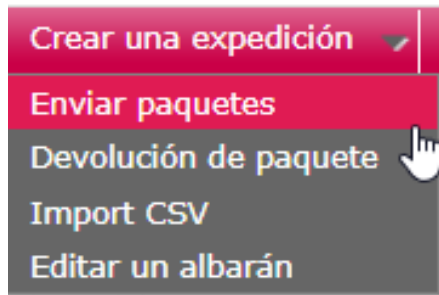
Elementos mostrados 71 - 80 de 2602

¡Le animamos a que eche un vistazo a todas las opciones y filtros que le ofrece este buzón!

Creación manual de una etiqueta

Envío

Connect le ofrece la opción de crear una etiqueta manual, tanto para poder enviar un pedido como para que el cliente pueda gestionar la devolución. Para ello, debemos acceder al apartado “crear una expedición” y debe rellenar los campos requeridos (en rojo) con la información del cliente:



Creación de una expedición

DIRECCIÓN DE REMITENTE

DESTINATARIO

Referencia del Cliente

Referencia de pedido

test

Descripción

test 1

Dirección Línea 2

Francia

30000 Nimes

Dirección de correo electrónico

+33

+33 Número de teléfono secundario

PAQUETE

Número de paquetes Valor del contenido (€)

Paquete N° 01 Kg Contenido

Instrucciones de entrega

OPCIONES DE ENTREGA (FRANCIA)

Entrega en un Punto Pack Entrega a domicilio

PUNTO PACK L

FR ✓

ABC SPORTS (1,0 km) FR-59285
60 RUE VINCENT FAITA
30000 NIMES

Acciones

Etiquetas en espera

Etiqueta

Formato DinA5

Su expedición se ha guardado correctamente.

Puede imprimir su etiqueta ahora o seguir la creación e imprimir todas sus etiquetas de envío en una sola vez. vía del menú de la derecha.

Descargar la etiqueta :

Continuar :

Devolución

- Crear una expedición
- Enviar paquetes
- Devolución de paquete
- Import CSV
- Editar un albarán

REMITENTE

test

Referencia de pedido

TEST

Descripción

test 1

Dirección Línea 2

Francia

30000 Nîmes

Dirección de correo electrónico

+33

+33 Número de teléfono secundario

DIRECCIÓN DE DESTINO

Esta dirección de retorno está programada para una entrega a la marca

PAQUETE

Número de paquetes 1 Valor del contenido () 1

Paquete N ° 01 1 Kg Contenido

Instrucciones de entrega

OPCIONES DE RECOGIDA (FRANCIA)

Recogida a domicilio Admisión en un Punto Pack

RECOGIDA EN UN PUNTO PACK

FR 59285 ✓ Buscar un Punto de recogida

ABC SPORTS (1,0 km) FR-59285
60 RUE VINCENT FAITA
30000 NIMES

Acciones

Validar la creación

Etiquetas en espera

- Etiqueta

Formato DinA5

Imprimir

Marcar como impreso

Anular una etiqueta

Si han creado una etiqueta y finalmente el pedido no sale de sus instalaciones, desde Connect puede anular dicha etiqueta, de la siguiente manera:

ENVIADO A

TEST ()
TEST 1
30000 - N MES
FR
TEL :
TEL2 :
Mail :

POINT RELAIS L

ABC SPORTS ([FR-059285](#))
ABC SPORTS
60 RUE VINCENT FAITA
30000 - NIMES

Nº de Pedido :
Creada el :
Nº Expedición MR :
Expedición N º : 1 Peso : 2 Kg
Valor : 1,00 €
Contra Reembolso : 0,00 €

ENVIADO POR

PRUEBA DE ENTREGA
Preuve de livraison non disponible

Seguimiento de la expedición N º

24R DPC

Anular el envío

Tracking público Etiqueta Formato DinA5 Crear una devolución

Seguimiento de los envíos Solicitudes de servicio Post Venta 0

	Fecha	Hora	Evento	Agencia	Localización	Paquete I
+	20/03/19	13:35	INFO Recepción de los datos			01



Recuerden que una vez la etiqueta queda anulada, no pueden utilizarla para futuros envíos.

F.A.Q

- **¿Qué puedo hacer si no recibo contestación a mi reclamación?**

Si ha realizado una consulta a través de Connect y pasadas 24 horas laborables no ha recibido respuesta, puede ponerse en contacto por email con su gestor/a. Este hará las gestiones oportunas para ofrecerle una solución a la mayor brevedad posible.

- **¿Recibiré un aviso cuándo se haya gestionado mi reclamación? ¿Seré informado cuando un envío sea declarado extraviado?**

Puede configurar las notificaciones que desea recibir: respuesta a mis reclamaciones, confirmación de envíos extraviados, direcciones incorrectas, etc. (Ver página 8).

- **¿Cuándo debo abrir un litigio?**

Cuando el envío lleva más de 10 días sin movimiento, puede poner la reclamación “apertura de un litigio sobre un envío dañado en la entrega”. El proceso del litigio tiene una duración de 20 días desde que es aceptado. La agencia realizará la investigación correspondiente para localizar el envío. Si no es localizado en este plazo, se confirmará el extraviado. Le recordamos que hasta que el envío no se declara extraviado, no es posible gestionar la indemnización.

- **El cliente indica que ha recibido el envío dañado/incompleto. ¿Qué debo hacer?**

Para poder tramitar este tipo de incidencia, es necesario que nos facilite fotografías del estado del envío (contenido, embalaje y protección) en plazo máximo de 24h desde la entrega.

Es imprescindible que el cliente deje constancia del estado del envío en la prueba de entrega.

- **¿Puedo descargarme un fichero con la información de los envíos?**

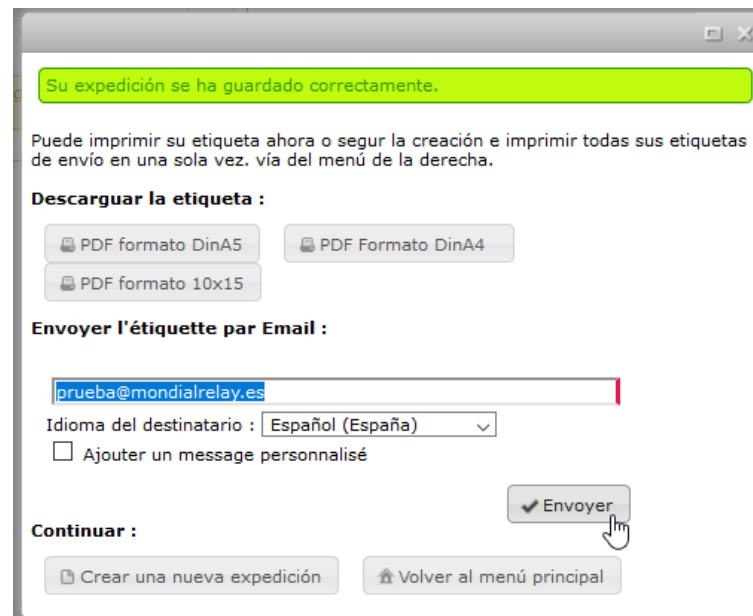
No se pueden descargar ficheros, ya que Connect es una herramienta de consulta.

- **¿Puedo enviar invitaciones para acceder a Connect a mis compañeros?**

Sólo el administrador de la cuenta tiene acceso a esta gestión (ver página 4).

- **Si genero una etiqueta de devolución, ¿cómo puedo enviarla directamente al cliente?**

Una vez cumplimentados los datos del cliente y validada la creación de la etiqueta, aparecerá la siguiente pantalla:



Su expedición se ha guardado correctamente.

Puede imprimir su etiqueta ahora o seguir la creación e imprimir todas sus etiquetas de envío en una sola vez, vía del menú de la derecha.

Descargar la etiqueta :

PDF formato DinA5 PDF Formato DinA4

PDF formato 10x15

Envoyer l'étiquette par Email :

prueba@mondialrelay.es

Idioma del destinatario : Español (España)

Ajouter un message personnalisé

Continuar :

Crear una nueva expedición Volver al menú principal

Debe indicar el e-mail y clicar “Envoyer” para que su cliente reciba la etiqueta.