

PRODUTOS
SERVIÇOS
2013



Correio Expresso
de Moçambique

Corre

Correio Expresso
de Moçambique
Corre

1.1 EMS TODAY

Conceito

Respondendo a necessidades urgentes no mesmo dia, o Today é um serviço de recolha de documentos e pequenas encomendas da parte da manhã para entrega, na mesma cidade, no mesmo dia, até às 19h00. (Nas lojas Corre de Maputo, Beira, Tete, Quelimane, Nampula, Pemba, Lichinga)

**Pedido do Serviço**

Este serviço é solicitado directamente através da Linha de Apoio ao Cliente e inclui recolha domiciliária para todos os Clientes. Hora limite para solicitação do serviço: (11h30). O serviço será igualmente aceite nas Estações de Correio das respectivas cidades.

Modalidades de Serviço disponíveis

O serviço Today está disponível nas seguintes modalidades: Contratual e Ocasional

Padrão de serviço

Solicitação do serviço no máximo até às "11h30", através da Linha de Apoio ao Cliente e entrega até às 19h00 do próprio dia.

1.2 EMS TODAY 2

Conceito

O Today 2 caracteriza-se por ser um serviço dedicado de recolha de documentos e pequenas encomendas para entrega personalizada, na mesma cidade ou área Metropolitana até 2 horas após a recolha/aceitação.

Consoante as necessidades específicas e características dos objectos, são disponibilizadas ao Cliente soluções em motociclo ou em viatura automóvel.

**Pedido do Serviço**

Este serviço é solicitado directamente através das Linhas de Apoio ao Cliente e inclui recolha domiciliária para todos os Clientes. É também aceite nas Estações de Correio da área respectiva.

Modalidades de Serviço disponíveis

O serviço Today 2 está disponível nas seguintes modalidades: Contratual e Ocasional

Padrão de serviço

Entrega com um padrão médio de 2 horas desde a solicitação do serviço. Fora dos perímetros urbanos próximos, os serviços podem estar sujeitos a uma demora suplementar. Consoante as necessidades específicas e características dos objectos, são disponibilizadas ao cliente soluções em motociclo ou em viatura automóvel.

Caracterização dos produtos de Estafetagem

Na impossibilidade de efectuar a entrega na morada do destinatário poderá ser agendada uma 2ª tentativa de entrega.

Cobertura Geográfica (de aceitação, distribuição)

Serviços disponível nas áreas urbanas das lojas Corre de Maputo, Beira, Tete, Quelimane, Nampula, Pemba, Lichinga)

Garantia de entrega

Caso seja provado o não cumprimento do padrão de serviço por razões imputáveis à Corre, será devolvida ao Cliente a quantia paga pelo envio.

Ocasional e Contratual**Peso**

Ocasional - 30Kg

Contratual - analisado casuisticamente, em função do meio de transporte disponível

Serviços Especiais

(disponível nas Nas lojas Corre de Maputo, Beira, Tete, Quelimane, Nampula, Pemba, Lichinga)

Cobrança de Objectos

Prova de Entrega / SMS / E-mail

Recolha ao Domicílio

Serviço Especial Sábado (Serviço Especial Frágil

Seguro especial

Dimensões máximas

Comprimento: 1,5 m

Comprimento + perímetro do maior contorno perpendicular ao comprimento: 3,0m

2. Nacional - Overnight Service D+N

Serviço expresso de cobertura nacional com prazos de entrega urgentes e definidos.

B2B



Caracterização da gama de Produtos EMS Nacional

Conceito

O EMS Nacional é um produto de âmbito geográfico nacional que está disponível tanto para Clientes contratuais como para Clientes ocasionais.

O serviço é efectuado para fora da Província de aceitação para todo o território Nacional.

O EMS Nacional beneficia de urgência nas entregas. O sistema de "Track & Trace" disponível para este produto, oferece segurança e elevados níveis de controlo sobre os objectos expedidos. O EMS Nacional garante a entrega no prazo estipulado, D+N.

Padrão de serviço

Âmbito geográfico Nacional

(aceitação e distribuição em todo o país

Garantia de entrega até às 18h do dia N

Modalidades de Serviço disponíveis Ocasional e Contratual

(disponível nas Nas lojas Corre de Maputo, Beira, Tete, Quelimane, Nampula, Pemba, Lichinga) e nas estações dos Correios.

Serviços Especiais

Cobrança de Objectos Prova de Entrega / SMS / E-mail

Recolha ao Domicílio

Serviço Especial "Sábado"

Seguro Especial

Pesos

Serão admitidos todos os objectos cujo peso individual não ultrapasse os 30Kg.

Dimensões máximas

Comprimento: 1,5 m

Comprimento + perímetro do maior contorno perpendicular ao comprimento: 3,0 m.

A CORRE RESERVA O DIREITO DE APLICAR UMA "TAXA DE ESFORÇO" ADICIONAL PARA OS DISTRITOS CONDICIONADOS EM TERMOS DE INFRA ESTRUTURAS

2.2. EMS PROVÍNCIA

Conceito

O EMS Província é um produto de âmbito geográfico Provincial que está disponível tanto para Clientes contratuais como para Clientes ocasionais. O serviço é efectuado dentro de cada Províncias em todo o território Nacional

O EMS Província beneficia de urgência nas entregas. O sistema de "Track & Trace" disponível para este produto, oferece segurança e elevados níveis de controlo sobre os objectos expedidos. O EMS Província garante a entrega no prazo estipulado, D+N.

Padrão de serviço

Âmbito geográfico Provincial (aceitação e distribuição na mesma província).

Garantia de entrega até às 18h do dia N

Modalidades de Serviço disponíveis

O serviço EMS Província está disponível nas seguintes modalidades:

Ocasional e Contratual

Serviços Especiais

(disponível nas Nas lojas Corre de Maputo, Beira, Tete, Quelimane, Nampula, Pemba, Lichinga)

Cobrança de Objectos Prova de Entrega | SMS | E-mail

Recolha ao Domicílio

Serviço Especial "Sábado" (Nas lojas Corre de Maputo, Beira, Tete, Quelimane, Nampula, Pemba, Lichinga)

Seguro Especial

Pesos

Serão admitidos todos os objectos cujo peso individual não ultrapasse os 30Kg.

Dimensões máximas

Comprimento: 1,5 m

Comprimento + perímetro do maior contorno perpendicular ao comprimento: 3,0 m.



3. EMS Business (circuito de malas)

B2^B

Soluções para o Mercado Empresarial



Este serviço oferece Soluções desenhadas à medida das necessidades específicas de cada Empresa. Vocacionado para os sectores da Banca, Seguros, Telecomunicações e Administração Pública.

Características

Analizamos o negócio e através da flexibilidade e velocidade requeridas, apresentamos a melhor proposta.

Logística Integrada

“Confiar a um especialista a logística dos processos é a melhor solução para assegurar a rentabilidade dos negócios”.

Integrado com o serviço de transporte, a CORRE está capaz de assegurar os serviços de armazenagem, *picking*, *packing*, e também condições de *staging* dos produtos dos seus clientes.

Segurança

A CORRE está capaz de responder às mais elevadas exigências dos seus clientes, por via das soluções de circuito fechado de televisão e controlo de acessos de que dispõe.

Os preços do EMS Business são Negociados caso a caso em função das características específicas dos envios.

4. EMS Internacional

Encomendas e Documentos

Conceito

O produto EMS Internacional é um serviço de recolha, transporte e entrega domiciliária para Documentos e Mercadorias de pequeno porte, até 30 Kg, com destino a praticamente todos países do mundo.

É uma solução de transporte urgente, segura, a um preço competitivo.

Os objectos são rastreados de acordo com os standards de troca de informação definidos pela União Postal Universal e os níveis de serviço são auditados mensalmente.



Mercado - alvo

Segmento Individual

Particulares – EMS Internacional até 30 kg consoante país de destino.

Segmento Empresarial/Individual

Compras On-line que não necessitem de cobrança.

Segmento Empresarial (destacando-se os seguintes sectores de actividade):

Serviços:

Banca e Sector Financeiro

Serviços não Financeiros

(Telecomunicações, Média e outras utilities)

Indústria:

Têxteis, vestuário e calçado

Materiais eléctricos, ferramentas, óptica e fotografia

Maquinaria industrial

Indústria Farmacêutica

Produtos acabados em plástico e borracha

Amostras

Moldes

Modalidades de Serviço disponíveis

O serviço EMS Internacional encontra-se disponível em duas modalidades:

Ocasional

Contratual

Cobertura Geográfica (Aceitação/Expedição)

O serviço EMS Internacional encontra-se disponível em todo o território nacional através da Corre e em todas as Estações de Correios.

Pode ser expedido para mais de 220 países e territórios de todo o Mundo.

Padrão de serviço

Compreende o período de trânsito desde o dia útil seguinte da Expedição até ao dia da entrega (ou tentativa de entrega) no destino.

Conteúdo dos objectos

O tipo de objecto admitido à circulação varia conforme o país de destino. Devese verificar se o país de destino aceita documentos, mercadorias, amostras, ofertas, importações temporárias (reparações, etc.).

O conteúdo do objecto deve estar descrito e correcto na Carta de Porte (Guia de Transporte) beneficiando o Cliente porque evita atrasos desnecessários no desalfandegamento.

É necessário verificar se Moçambique pode exportar e o país de destino pode aceitar o tipo de envio:

Se o produto é absolutamente proibido (ex.: produtos perigosos, valores).

Se o produto não é aceite especificamente em determinados territórios (ex. produtos alimentares, tecidos).

Produtos que poderão ser expedidos mas com determinadas restrições.

Dimensões Máximas e Mínimas

Cada objecto não deverá ultrapassar as dimensões máximas:

Comprimento Max.: 1.5m

Comprimento + Perímetro do maior contorno perpendicular ao comprimento:
3,0m

E as seguintes dimensões mínimas:

Dimensão mínima: 9 cm por 14 cm (Largura por comprimento), com tolerância de 0,2 cm.



5. EMS Urbano



Conceito

Respondendo a necessidades dos clientes contratuais, O EMS Urbano é um serviço de recolha de documentos de acordo com um plano temporal previamente estabelecido e entrega programada com retorno de prova de entrega. (Nas lojas Corre de Maputo, Beira, Tete, Quelimane, Nampula, Pemba, Lichinga)

Pedido do Serviço

Este serviço é negociado e desenhado em termos operacionais tendo em conta as especificidades de cada cliente contratual.

Modalidades de Serviço disponíveis

Contratual

Padrão de serviço

Cumpre-se o padrão de serviço do EMS entre o momento definido para o início da distribuição em lote e o da entrega.

Serviços Especiais

Não aplicável. incorporados no desenho do produto.

Pesos

Serão admitidos todos os objectos cujo peso individual não ultrapasse as 100 gr.
Formato: Envelope

6. EMS Carga

Conceito

Respondendo a necessidades dos clientes contratuais, O EMS Carga é um serviço de recolha de mercadorias agrupadas de acordo com um plano temporal previamente estabelecido e entrega programada com retorno de prova de entrega. (Nas lojas Corre de Maputo, Beira, Tete, Quelimane, Nampula, Pemba, Lichinga)

Pedido do Serviço

Este serviço é negociado e desenhado em termos operacionais tendo em conta as especificidades de cada cliente contratual.

Modalidades de Serviço disponíveis

Contratual

Padrão de serviço

Cumpre-se o padrão de serviço definido com o cliente para cada um dos lotes.

Serviços Especiais

Prova de Entrega / SMS / E-mail

Pesos

Serão admitidos lotes com peso mínimo (real ou volumétrico) de 100 Kg.



7. EMS Import Express

Conceito

Respondendo a necessidades dos clientes contratuais, O EMS Import Express é um serviço integrado de recolha de mercadorias ou documentos em países estrangeiros, o acompanhamento do transporte internacional (via terrestre aérea ou marítima) e dos processos alfandegários, terminando com a entrega em Moçambique de acordo com um plano temporal previamente estabelecido.

Pedido do Serviço

Este serviço é negociado e desenhado em termos operacionais tendo em conta as especificidades de cada cliente contratual.

Modalidades de Serviço disponíveis

Contratual

Padrão de serviço

Cumpre-se o padrão de serviço definido com o cliente para cada um dos processos de importação.

Serviços Especiais

Prova de Entrega / SMS / E-mail

Pesos

Sem limite de peso à partida. Poderá haver limites tendo em conta o tipo transporte internacional pretendido.



8. EMS Marítimo



Conceito

Respondendo a necessidades dos clientes contratuais, O EMS Marítimo é um serviço de transporte de grandes cargas entre os portos de moçambique de acordo com um plano temporal previamente estabelecido e entrega programada com retorno de prova de entrega.

Pedido do Serviço

Este serviço é negociado e desenhado em termos operacionais tendo em conta as especificidades de cada cliente contratual.

Modalidades de Serviço disponíveis

Contratual

Padrão de serviço

Cumpre-se o padrão de serviço definido com o cliente dependendo do plano de rotas do transportador marítimo.

Serviços Especiais

Prova de Entrega / SMS / E-mail

Pesos

Serviço destinado a cargas de peso e volume elevado.



9. Embalagens Corre

A CORRE tem novos modelos de embalagens de cartão em diversos tamanhos e formatos. Agora basta escolher a que melhor se adapta à sua encomenda, com todas estas vantagens:

Material 100% reciclado

Comodidade: Armação prática e simples.

Resistência

Segurança: Inviolabilidade do sistema de fecho.

Acessibilidade: Disponíveis para venda em todas as Lojas Corre, e através dos Assistentes Comerciais.

Agora com um novo formato XS, tamanho com mais 2 cm no comprimento e mais 2 cm na largura. Basta escolher a que melhor se adapta à sua encomenda.

A melhor solução para garantir que os seus objetos chegam em boa forma.

Modelo Dimensões

XS - 200 x 175 x 60 mm

M - 250 x 185 x 120 mm

L - 335 x 255 x 120 mm

XL - 500 x 320 x 165 mm



10. Características dos Serviços

Contact Center

Disponíveis os n.ºs 800 800 080 - 820 800 080 -843 800 080 para informações e solicitação de serviços

Acompanhamento permanente da encomenda

Através de um sistema de pesquisa informatizado é possível localizar o seu objecto, em qualquer lugar, a qualquer momento.

Assistência a clientes

Permite-lhe obter resposta para todas as questões sobre o serviço EMS ou objectos expedidos através de um simples telefonema, fax ou e-mail.

Recolha e Entrega Domiciliária

Disponível para Clientes contratuais e Ocasionais. Garante-se a entrega na morada do Destinatário de acordo com as janelas horárias escolhidas pelo Expedidor, nas áreas abrangidas pelo serviço.

Track&Trace

Sistema de localização de objectos, que permite um acompanhamento permanente ao longo de todo o seu percurso.

11. Descrição Serviços Especiais (pagos)

(Nas lojas Corre de Maputo, Beira, Tete, Quelimane, Nampula, Pemba, Lichinga)

11.1. Prova de Entrega /SMS / E-mail

Permite confirmar a entrega no destino, complementado pelo envio ao expedidor dum comprovativo assinado pelo destinatário ou seu representante ou através de SMS ou e-mail

11.2. Cobrança

Disponível apenas no regime contratual.

Serviço especial que permite enviar EMS à cobrança; o valor a cobrar no destinatário é o valor inscrito pelo expedidor na Guia de Expedição.

Prazo de liquidação: 8 dias úteis após a cobrança

11.3. Apresentação à Alfândega (só no serviço internacional)

Este serviço consiste no tratamento da documentação necessária e todos os trâmites legais para a admissão de um objecto a entrar num determinado país.

A informação necessária para o cumprimento deste serviço a facultar pelo Cliente é:

Cálculo dos direitos aduaneiros que o mesmo deverá pagar à Administração Postal de destino, conforme o valor e o tipo de objecto;

Tratamento e autorização de documentação para o Despacho de entrada dos objectos;

As comissões necessárias para o processamento deste serviço;

A Corre actua como intermediário que estabelece a ligação entre a Alfândega e o Serviço de distribuição Expresso.

O Serviço de Apresentação à Alfândega é cobrado ao destinatário por cada EMS Internacional recebido que seja

passível de direitos aduaneiros.

11.4. Seguros

Todos os serviços estão cobertos por um seguro gratuito, sem custos adicionais para o cliente, (desde 6 USD/kg).

Adicionalmente todos os clientes podem optar por um Seguro Especial, com o limite máximo de 100 USD/ Kg.

Seguro especial opcional, só para Clientes Contratuais, até ao limite máximo a definir e a constar no contrato a celebrar.

11.5. Entrega especial ao Sábado

Com o serviço especial de entrega ao sábado, as semanas passaram a ter 6 dias úteis. Com um horário mais abrangente, e uma maior comodidade, damos-lhe mais uma oportunidade de chegar a casa dos seus clientes, com a mesma urgência e segurança de sempre, aumentando cada vez mais as probabilidades de o encontrar em casa.

Exclusivamente para clientes contratuais, as recolhas são programadas cliente a cliente e efectuam-se às 5ª e 6ª feiras.

Padrão de Serviço

Entrega entre as 10h e as 14h de sábado

Objectos não entregues

Na eventualidade de não ser possível efectuar a entrega ao destinatário, será deixado um Aviso e enviado um SMS com um número de telefone para contacto, sendo possível agendar uma segunda entrega.

Serviço utilizado juntamente com o EMS Nacional e Today (deverá ser devidamente assinalado na guia de transporte, acompanhado de autocolante identificativo)



11.6. Serviço Especial Frágil

O Serviço Especial Frágil é uma solução de transporte urgente para objectos frágeis. Com este serviço é garantida a máxima segurança no transporte de objectos que requerem cuidados específicos. Para que tal seja possível, desenvolveu-se infra-estruturas específicas que garantem níveis de cuidado adicionais no transporte, manuseamento e tratamento destes objectos. Começa no momento da recolha e assegura que o transporte e a entrega na morada do destinatário são efectuados inteiramente com dedicação e sucesso.

Conceito: Serviço especial de entrega garantida de mercadorias, que requerem um cuidado manuseamento no transporte, de acordo com a urgência escolhida pelo Cliente.

Mercado Alvo: Direcção para os principais sectores de actividade, com especial destaque, para aqueles com maior necessidade de serviços de entrega de objectos que requerem um manuseamento mais cuidado, tais como os sectores da "Óptica", "Farmacêutica", "Informática", entre outros.

Modalidades de serviço disponíveis: O serviço especial frágil está disponível na seguinte modalidade: Todos os Clientes Contratuais, em todo o território continental e em regime de recolha.

Cobertura geográfica: (recolha e distribuição): Nesta fase este serviço especial é efectuado exclusivamente em zonas urbanas e é assegurado pela rede da Corre, estando apenas disponível nas suas áreas de influência.

Padrão de serviço: Este serviço especial está associado aos produtos EMS Today; ou negociado caso a caso.

Peso máximo: 30kg por objecto

Documentação do Serviço Especial Frágil:

As etiquetas do Serviço Especial Frágil têm 2 tamanhos disponíveis:

1 Etiqueta com "Cálice" com as dimensões: 100x150mm

1 Etiqueta "Frágil" com as dimensões: 100x210mm

11.7 Calcular o Peso Volumétrico

Para poder fazer o cálculo do preço dos envios, é necessário apurar o peso e dimensão reais.

Para o cálculo do peso volumétrico, mede-se (em cm) as dimensões do volume, fazendo o cálculo: comprimento x altura x largura obtendo, assim, a sua dimensão cúbica (cm³)

Divide-se a dimensão cúbica do envio por 6.000, para determinar o peso volumétrico (em Kg).

$$\text{Comprimento X Largura X Altura} = \text{peso volumétrico} \\ 6000$$



Correio Expresso
de Moçambique

 **Corre**

linhas de apoio a clientes

820 800 080

843 800 080

800 000 080



www.corre.co.mz

CORREIO EXPRESSO DE MOÇAMBIQUE SA

Avenida Zedequias Manganhela 309 RC

1400 MAPUTO

MOÇAMBIQUE

Linked   