



Novia

par/by  *Groupe Export*
Export Group

Foire aux questions

Service-conseil Logistique du transport

GROUPEXPORTE.CA

POUR DÉBUTER

Qu'est-ce que Novia ?

Novia est une plateforme multi transporteurs qui permettra à l'utilisateur de tarifier, de comparer, d'expédier et de retracer ses envois dans une même application.

Comment puis-je ouvrir un compte ?

En complétant le formulaire de [demande d'ouverture de compte](#).

Si vous êtes déjà un utilisateur du système d'expédition vous n'avez pas à compléter ce formulaire,

Quels sont les frais d'ouverture de compte ?

Il n'y a aucun frais d'ouverture de compte. L'entreprise doit toutefois être membre du Groupe Export agroalimentaire.

Quels sont les avantages de l'utilisation de Novia ?

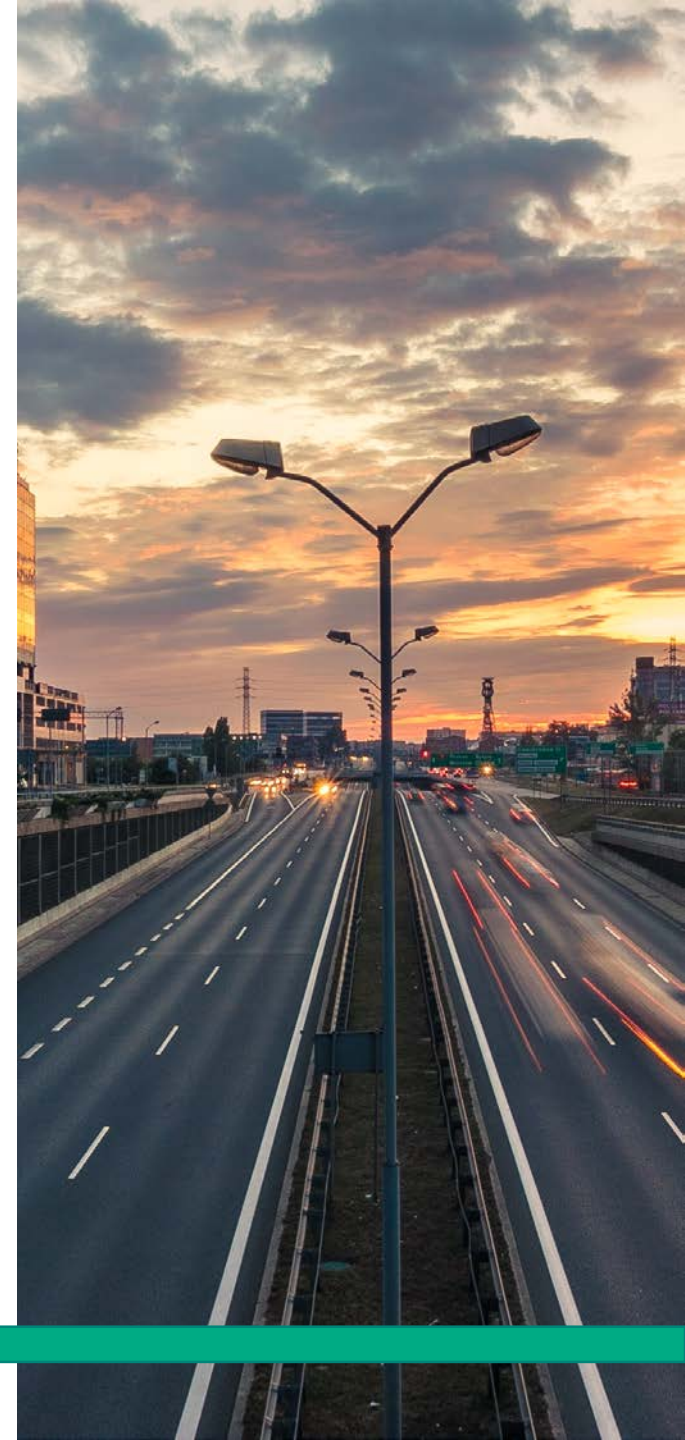
En plus d'économiser sur les frais d'envois, vous pourrez sélectionner le transporteur et le service le plus approprié pour vos besoins. Par ailleurs, Novia est facile d'utilisation et permet de tout faire sur une même plateforme sans avoir à naviguer sur les différents sites des transporteurs.

Quels sont les rabais moyens ?

Avec Novia, vous bénéficierez d'escomptes pouvant atteindre 65% selon le transporteur et le service choisis.

Comment puis-je contacter l'équipe de support de Novia ?

Vous pouvez joindre notre équipe par courriel à transportGE@groupeexport.ca ou par téléphone au (450) 649-6266.



SYSTÈME D'EXPÉDITION

Que faire si j'oublie mon mot de passe ?

En cas d'oubli ou de verrouillage accidentel, vous n'avez qu'à demander la réinitialisation du mot de passe.

Comment annuler un envoi ?

Se rendre au menu « Historique », sélectionner l'envoi à annuler et cliquer sur le bouton « Annuler un envoi ».

Comment planifier un ramassage ?

Dans le 2e écran du menu « Expédition », une section est prévue pour planifier le ramassage.

Comment faire le suivi de mes envois ?

Se rendre au menu « Historique », sélectionner l'envoi à suivre et cliquer sur le bouton « Suivi d'expédition ».

Qui dois-je contacter en cas de problème avec un envoi ?

Se rendre au menu « Suivi d'expédition » de la section Support, entrer le numéro de suivi requérant du support ainsi qu'une brève explication du problème et cliquer sur « Soumettre ».

Comment puis-je obtenir des fournitures d'expédition ?

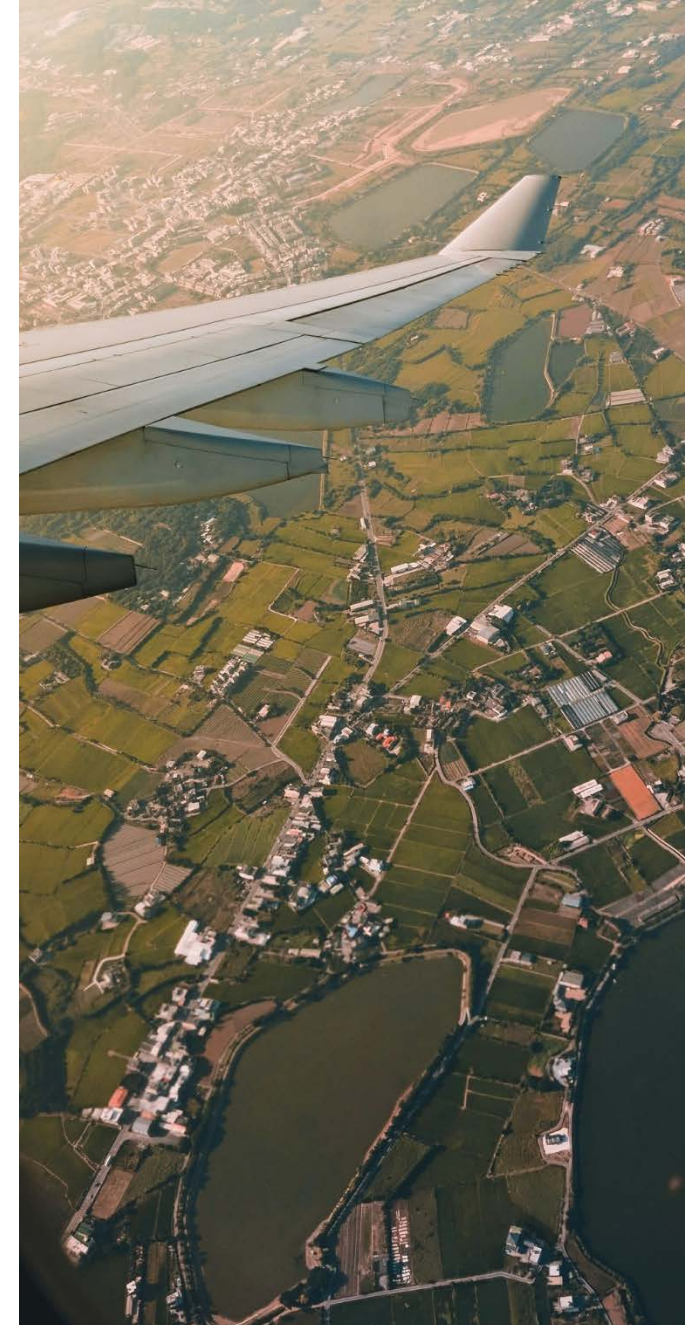
Cliquer sur le menu « Commandes de fournitures » de la section Support et compléter le formulaire.

Est-il possible de sauvegarder mes adresses dans un carnet d'adresses ?

Oui. Novia comporte des carnets d'adresses où vous pourrez enregistrer les adresses de vos fournisseurs et clients.

Est-ce que la plateforme sera disponible sur mon téléphone cellulaire ou ma tablette ?

Oui, Novia est disponible sur les appareils mobiles.



FACTURATION

Quelle est la fréquence de facturation ?

La facturation est faite sur une base hebdomadaire.

Quels modes de paiement sont acceptés ?

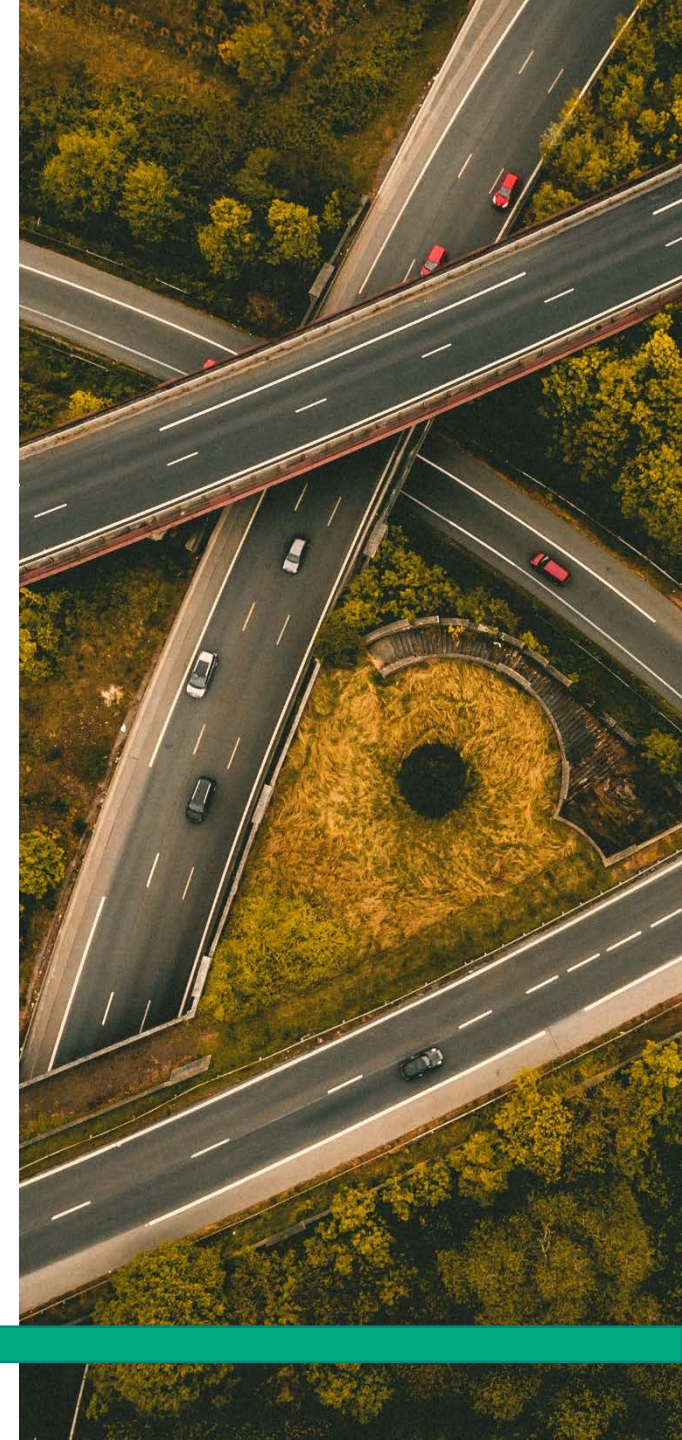
Les modes de paiements acceptés sont les chèques, les virements bancaires ou les cartes de crédit. Pour plus d'informations à ce sujet, veuillez communiquer avec le département de la comptabilité à comptabilite@groupeexport.ca.

Quels sont les termes de paiement ?

Nos termes de paiement sont sur réception de l'état de compte.

Pourquoi il y a une différence entre le montant facturé et le montant accepté au moment de l'envoi ?

Le montant facturé a pu être ajusté si le transporteur a mesuré et/ou pesé l'envoi et réajusté le prix pour refléter les bons poids/dimensions (poids volumétrique).





NOVIA

par/by  **Groupe Export
Export Group**

Service-conseil Logistique du transport