

Asiakaspalautusten vastaanottaminen käsipäätteellä (RMS2 mobiilipalvelupisteessä)

Asiakaspalautuksen settiositekortit poistuvat palvelupisteen käytöstä. Käsien kirjoitettava Kuitti asiakaspalautuksesta jää tarvittaessa käyttöön.

Palauttajalla pitää olla joku seuraavista:

- lähettäjän antama asiakaspalautuksen osoitekortti
- Palauta paketti -verkkopalvelusta saatu helposti-koodi. Palauttava asiakas saa palauttamista varten Helposti-koodin posti.fi/palautapaketti-sivun kautta, jos alkuperäinen toimitus on lähetetty pakettina.
- lähettäjän sopimustunnus, jolla asiakaspalautussopimus haetaan käsipäätteellä ja vastaanottotapahtuma päätetään Ostoskorissa.

Jos asiakas jättää asiakaspalautuksen, jossa on Posti Palautus -osoitetarra valmiina:

- valitse käsipäätteeltä Asiakaspalautus, lue lähetystunnus.
- Valitse vastaanottajan tietoja vastaava sopimus (paina nuolen kuvaa). Syötä palauttajan nimi (siirry eteenpäin, nuoli oikealle). Hyväksy.
- Olet Ostoskorissa. Asiakas saa halutessaan kuitin sähköpostiin, kun kirjoitat hänen sähköpostiosoitteensa ko. kenttään. Tarvittaessa kirjoita kuitti asiakaspalautuksesta.

Jos asiakas jättää asiakaspalautuksen, johon on hakenut Helposti-koodin verkkosivujen Palauta paketti -palvelusta:

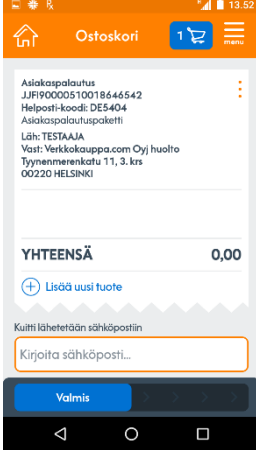
- kirjoita helposti-koodi Helposti-kooditarraan
- kiinnitä tarra palautukseen
- Siirry Vastaanotto, Valmiiksi maksetut (Rekisteröinti/Helposti-koodi) ja rekisteröi koodi.
- Asiakas saa halutessaan kuitin sähköpostiin, kun kirjoitat Ostoskorissa hänen sähköpostiosoitteensa ko. kenttään.



Jos palauttajalla ei ole osoitekorttia tai Helposti-koodia, valitse käsipäätteeltä ”Asiakaspalautus”.

<p>Hae asiakaspalautussopimusta sopimusnumerolla.</p> <p>Esimerkissä haettu sopimustunnusta 618900. Laite näyttää vaihtoehdot.</p> <p>Sopimustunnuksen rivillä näet ikonit paketti tai kirje. Jos asiakkaan palautukset halutaan aina pakettina, näkyy vain paketti -ikoni.</p> <p>Tarkista, että valitset oikean sopimuksen (vertaa yrityksen nimeä ja osoitetta).</p>	
---	--

<p>Valitse lähetyksen tyyppi palautuksen painon mukaan, tai paketti jos palautukset halutaan aina pakettina.</p>		
<p>Tässä valittiin kirje.</p> <p>Kirjoita Palauttajan nimi ja lähetyksen paino.</p> <p>Tehdyn valinnan mukaan saat näytölle valitun sopimuksen ja palautusohjeet.</p> <p>Valitse "Lisää koriin".</p>		
<p>Tässä valittiin asiakaspalautuspaketti.</p> <p>Kirjoita palauttajan nimi ja anna paino. Valitse tarvittavat lisäpalvelut.</p> <p>Siirry eteenpäin – nuoli oikealle.</p> <p>Tehdyn valinnan mukaan saat näytölle valitun sopimuksen.</p> <p>Vertaa, että valitun sopimuksen tiedot vastaavat lähettäjän tietoja.</p> <p>Valitse "Lisää koriin".</p>		

<p>Olet Ostoskorissa.</p> <p>Huomaa, että vastaanotetun lähetyksen tiedoissa näkyy Helposti-koodi. Kirjoita ko. koodi Helposti-kooditarraan ja kiinnitä tarra lähetyksen päälle.</p> <p>Asiakas saa halutessaan kuitin sähköpostiin, kun kirjoitat hänen sähköpostiosoitteensa ko. kenttään.</p> <ul style="list-style-type: none">• Jos palauttajalla ei ole sähköpostiosoitetta, kirjoita pyydettäessä kuitti asiakaspalautuksesta. <p>Valitse Valmis.</p>	
--	--

Muista aina suositella asiakasta itse tarkistamaan Postin verkkosivuilla, onko paketilla ilmainen palautus. Asiakas voi palauttaa verkkokaupapakettin ilmaiseksi Helposti-koodilla, mikäli verkkokauppa tarjoaa sen mahdollisuuden.

Kerro asiakkaalle: Mene osoitteeseen posti.fi/palautapaketti, syötä alkuperäisen lähetyksen seurantalunnuks (JJFI-alkuinen koodi) sille varattuun kenttään. Jos verkkokaupallasi on sopimus Postin kanssa, saat Helposti-koodin. Pakkaa lähetys, vie paketti pakettiautomaattiin, valitse "Lähetä paketti" ja avaa lokero Helposti-koodilla. Et tarvitse osoitekorttia tai Helposti-kooditarraa. Jos palautat paketin postiin, kirjoita saamasi Helpostikoodi lähetykseen ja tuo paketti postiin.