

Kysymyksiä ja vastauksia Pop up -noutopisteistä ja niihin ohjatuista lähetyksistä

- **Milloin lähetys ohjautuu Pop up-pisteeseen?**

Lähetys ohjataan Pop up-pisteeseen vastaanottopään terminaalissa, kun huomataan, ettei se ei mahdu Postin palvelupisteeseen/pakettiautomaattiin.

- **Mitä lähetyksiä ohjataan Pop up-pisteisiin?**

Pisteisiin ohjataan pakettiautomaatteihin ja palvelupisteisiin osoitettuja lähetyksiä, joita ei kapasiteetin loppumisen takia voida jakaa alkuperäiseen kohteeseen (16-paketit, myös ulkomailta tulevat) sekä Maksikirjeet, joita ei saada jaettua perille perusjakelun yhteydessä.

- **Mitä lähetyksiä ei ohjata Pop up-pisteisiin?**

Pisteisiin ei ohjata 9-, 14-, 21-paketteja, joita ei saatu toimitettua vastaanottajalle, arvopostikirjeitä, eikä lähetyksiä, joita ei ohjata normaalitakaan palvelupisteisiin (esim. VAK, Postipaketin enimmäismitat ylittävät lähetykset ja kuljetusyksiköt). Lisäksi tietyn lisäpalvelun tai lähetyksen ominaisuuden takia, joitain lähetyksiä ei välttämättä voida hyllyttää Pop up-pisteessä.

- **Kuinka asiakas tietää, mistä lähetys tulee?**

Asiakas saa lähetyksestään saapumisilmoituksen, jossa kerrotaan, mistä lähetys on noudettavissa ja kuinka kauan sitä säilytetään.

- **Mikä on lähetyksien säilytysaika Pop up-pisteissä?**

Pakettilähetyksiä (myös ulkomailta tulleet) säilytetään 7 vrk, Maksikirjeitä 14 vrk.

- **Lähetys on hyllytetty, mistä tiedän missä se on?**

Näet seurannasta, mihin lähetys on hyllytetty.

- **Kuinka saan yhteyden Pop up-pisteeseen?**

Palvelupisteet eivät ole suoraan yhteydessä Pop up-pisteeseen. Maksulliset kotiinkuljetustilaukset tehdään verkkosivujen lomakkeella:

<https://www.posti.fi/henkiloasiakkaat/lomakkeet/kotiinkuljetuslomake.html>

- **Lähetys on hyllytetty Pop up-pisteeseen, mutta asiakas haluaa noutaa sen alkuperäisestä toimipisteestä/paikasta, jonne tilasi lähetyksen.**

Lähetys on ohjattu Pop up-pisteeseen, koska alkuperäinen toimipiste on ollut täynnä. Pyydä asiakasta noutamaan lähetys Pop up-pisteestä. Maksulliset kotiinkuljetustilaukset tehdään verkkosivujen lomakkeella:

<https://www.posti.fi/henkiloasiakkaat/lomakkeet/kotiinkuljetuslomake.html>

- **Pop up-piste on kauempana kuin asiakkaan normaali Postin palvelupiste, voiko lähetyksen siirtää takaisin omaan palvelupisteeseen noudettavaksi?**

Lähetys on ohjattu Pop up-pisteeseen, koska alkuperäinen toimipiste on ollut täynnä. Pyydä asiakasta noutamaan lähetys Pop up-pisteestä. Maksulliset kotiinkuljetustilaukset tehdään verkkosivujen lomakkeella:

<https://www.posti.fi/henkiloasiakkaat/lomakkeet/kotiinkuljetuslomake.html>

- **Voiko Pop up-pisteelle jättää lähetyksiä?**

Pop up-pisteelle ei voi jättää lähetyksiä, se on tarkoitettu lähetyksien noutoa varten.

- **Voiko Pop up-pisteeseen hyllytetylle lähetykselle tehdä palvelumuutoksen?**

Lähetäjä voi tehdä maksullisen palvelumuutoksen, kuten muillekin lähetyksille

- **Voiko Pop up-pisteeseen hyllytetylle lähetykselle tehdä kotiinkuljetuksen?**

Pop up-pisteeseen hyllytetylle lähetykselle voidaan tarvittaessa tehdä kotiinkuljetustilaus. Nopeimmin asiakas saa lähetyksen, jos hän noutaa sen itse. Maksulliset kotiinkuljetustilaukset tehdään verkkosivujen lomakkeella:

<https://www.posti.fi/henkiloasiakkaat/lomakkeet/kotiinkuljetuslomake.html>

- **Voiko Pop up-pisteellä maksaa postiennakkomaksun käteisellä?**

Pop up-pisteissä ei voi maksaa käteisellä.

- **Kuinka varmistetaan, ettei Nouto- ja jakelupalveluasiakkaiden lähetykset ohjautu Pop up-pisteeseen?**

Emme pysty varmistamaan, ettei näin kävisi. Jos Nouto- ja jakelupalveluasiakkaan lähetykset on ohjautunut Pop up-pisteeseen, toimitetaan se tarvittaessa asiakkaalle hänen Noja-sopimuksen mukaisesti. Asiakas on yhteydessä yritysasiakaspalveluun kuljetukseen siirtämiseksi.

- **Milloin Pop up-pisteet suljetaan?**

Pop up-pisteiden viimeinen aukiolopäivä on 23.12. Tuolloin kaikki pisteet ovat auki klo 10-20. Tämän jälkeen pisteissä olevat lähetykset toimitetaan Postin palvelupisteisiin noudettavaksi.

- **Mistä asiakas noutaa lähetyksen sen jälkeen, kun Pop up-piste suljetaan?**

Pop up-pisteen sulkeuduttua toimitetaan siellä vielä olevat lähetykset Postin palvelupisteisiin noudettavaksi. Palvelupisteet hyllyttävät lähetykset ja jos lähetyksessä on EDI/SSI, asiakkaalle lähetetään uusi saapumisilmoitus. Paperisia saapumisilmoituksia ei lähetetä uudelleen, vaan jo toimitetuissa paperisissa saapumisilmoituksissa kerrotaan, mistä lähetyksen voi noutaa Pop up-pisteen sulkeutumisen jälkeen. Kun lähetykset hyllytetään uudelleen, saa ne uuden säilytysajan.