

Usein kysytyjä kysymyksiä ohjauspalvelusta 19.7.2012

Kysymys 1. Mistä tiedän verkkokaupasta ostaessani, toimiiko ohjauspalvelu juuri kyseisen verkkokaupan lähetysten kohdalla?

Vastaus 1. Mikäli tilausta tehdessäsi verkkokauppa kysyy sinulta matkapuhelinnumeroasi, niin palvelu todennäköisesti toimii kyseisen verkkokaupan lähetysten kohdalla. Ohjauspalvelun toimivuuteen vaikuttaa kuitenkin myös se, vaatiiko tilaamasi tuotteen lajittelu ja kuljettaminen erikoiskäsittelyä. Täyttä varmuutta et siis voi saada siitä, toimiiko ohjauspalvelu juuri tietyn lähetysten kohdalla vai ei.

Sivulla www.posti.fi/ohjaus on lista esimerkkiverkkokaupoista, joiden kohdalla paketin ohjauspalvelun pitäisi yleensä toimia. Kannattaa kuitenkin huomata, että lista ei ole kattava. Ohjauspalvelu voi siis hyvinkin toimia myös sellaisen verkkokaupan kohdalla, jota ei listauksessa mainita.

Kysymys 2. Mitä tapahtuu, jos ohjauspalvelu ei toimikaan tietyn lähetysten kohdalla?

Vastaus 2. Tällöin paketti kuljetetaan sen osoitteen mukaan, jonka olet verkkokauppaan antanut tilauksen yhteydessä. Jos annoit tilauksen yhteydessä kotiosoitteesi, niin silloin lähetys viedään normaalisti kotiosoitteesi mukaiseen postiin odottamaan noutamistasi.

Kysymys 3. En saa noutopaikan valinnassa haluamaani noutopaikkaa näkyviin, vaikka tiedän sen olevan olemassa. Missä vika?

Vastaus 3. Kannattaa kokeilla haku paikkakunnan nimen avulla, koska se antaa enemmän mahdollisia noutopaikkoja tulokseksi kuin postinumerolla haettaessa. Pelkällä postinumerolla haettaessa haku antaa maksimissaan 5 vaihtoehtoa, jolloin haluamasi noutopaikka ei välttämättä tule näkyville.

Esimerkiksi jos hakukenttään laittaa postinumeron 02100, tuo haku valittavaksi ainoastaan 4 noutopaikkaa. Jos sen sijaan kirjoittaa hakukenttään "Espoo", saa valittavaksi lähes 20 vaihtoehtoa.

Kysymys 4. Missä vaiheessa ja miten saan tiedon siitä, että pakettia ollaan viemässä ohjauspalvelun kautta valitsemaani Postin palvelupisteeseen?

Vastaus 4. Lähetysten seurannassa näkyy merkintä "Uudelleenohjauksen tarkenne 00000".

Kysymys 5. Mitä tapahtuu, jos olen valinnut SmartPOST-automaatin haluamakseni noutopisteeksi, mutta minulle tuleva ohjattava lähetys onkin liian iso SmartPOST-automaattiin tai ei jostain muusta syystä mahdu kyseiseen automaattiin?

Vastaus 5. Tällöin paketti ohjataan kotiosoitteesi mukaiseen postiin ikään kuin paketin ohjausta ei olisi ollutkaan käytössä. Joissakin tapauksissa paketti saatetaan myös viedä valitsemaasi SmartPOST-automaattia lähinnä olevaan postiin odottamaan noutoasi. Saat saapumisilmoituksella tiedon siitä, mistä voit pakettisi noutaa.

Kysymys 6. Asun sellaisella postinumeroalueella, jolle ohjauspalvelua ei ole vielä tarjolla. Missä vaiheessa pääsen palvelua käyttämään?

Vastaus 6. Palvelun toiminta-alueita tullaan laajentamaan vaiheittain vuoden 2012 aikana. Tavoitteena on, että vuoden 2012 lopussa palvelu toimisi lähes koko Suomessa. Palvelun laajentumisesta saat myöhemmin tarkempia tietoja mm. osoitteesta www.posti.fi/ohjaus

Kysymys 7. Kun yritän päästä palveluun, saan virheilmoituksen, jonka mukaan en voi ottaa palvelua käyttöön, koska en asu oikealla postinumeroalueella. Postinumeroni pitäisi kuitenkin kuulua palvelun toiminta-alueeseen. Missä vika?

Vastaus 7. Paketinohjauspalvelu vaatii, että käyttäjän Postin tiedoissa oleva ensisijainen postiosoite on tuolla mainitulla pilotti-alueella. Joissakin tapauksissa postiosoite on tallennettu rinnakkaispostinumeroon, jolloin ohjauspalvelu ei toimi. Postin asiakaspalvelu voi tarkistaa, ovatko postiosoitteesi koskevat tiedot oikein ja tehdä tarvittaessa korjauksen osoitetietoihisi. Korjauksessa asiakaspalvelu muuttaa virheellisesti rinnakkaisosoitteeksi luokitellun osoitteen ensisijaiseksi postiosoitteeksi.

Kysymys 8. Voinko käyttää palvelua ruotsiksi? Jos en voi, niin onko palvelu tulossa tulevaisuudessa myös ruotsinkielellä?

Vastaus 8. Toistaiseksi palvelua voi käyttää vain suomenkielisellä käyttöliittymällä. Ruotsinkielinenkin käyttöliittymä tulee joskus tulevaisuudessa, mikäli palvelu osoittautuu suosituksi.