

Przesyłki kurierskie POINTPACK

Q&A

- **Gdzie należy przechowywać przyjęte paczki?**

Małe paczki przechowujemy w strefie przykasowej, duże w strefie magazynowej (zgodnie z zasadami BHP).

- **Czy paczkę można wydać przy braku Internetu?**

Nie.

- **Czy paczki są ubezpieczone?**

Tak.

- **Co w sytuacji, gdy paczka zostanie uszkodzona (np. zalanie sklepu)?**

Każdą taką sytuację należy zgłaszać bezpośrednio do Pointpacka tel: +48 221 855 854 e-mail: pomoc@pointpack.pl

- **Skąd Klient zna kod odbioru?**

Kod odbioru przychodzi SMSem do Klienta bezpośrednio z firmy kurierskiej.

- **W jaki sposób Klient może wpisać kod odbioru?**

Klient sam może wpisać kod odbioru na PinPadzie. Alternatywnie może też go podyktować i wtedy Doradca wpisuje go na kasie.

- **Czy numery paczek trzeba wpisywać ręcznie?**

Nie. Można zeskanować kod kreskowy z paczki.

- **Czy usługa działa na wszystkich sklepach?**

Tak 😊

- **Czy paczki trzeba dokładnie ważyć?**

Nie.

- **Czy Klient może nadać lub odebrać paczkę przez kasę samoobsługową?**

Nie. Klienci mogą nadawać i odbierać paczki tylko za pośrednictwem Doradcy.

- **Czy można odmówić przyjęcia paczki na sklep?**

Tak, w wyjątkowych sytuacjach sklep ma prawo odmówić przyjęcia paczki (np. w

przypadku braku miejsca na przechowanie paczki). **Każda odmowa przyjęcia paczki podlega weryfikacji.**

- **Czy musimy weryfikować tożsamość Klienta chcącego odebrać lub nadać paczkę?**
Nie.
- **W razie problemów z Działem wsparcia Pointpack kontaktuje się Klient czy Doradca?**
Doradca.
- **Czy przeterminowane paczki musimy sami zgłaszać do firmy kurierskiej?**
Kurier na paczki przeterminowane powinien mieć zgłoszenie i zgłosić się po odbiór takich paczek.
- **Czy są jakieś limity paczek, jakie możemy mieć przyjęte na sklepie?**
Na ten moment nie ma limitów.
- **W jaki sposób Klienci mogą zapłacić za paczki?**
Paczki obsługiwane przez naszą firmę będą paczkami opłaconymi już 😊
- **Jakie firmy kurierskie obsługujemy?**
DPD
- **Czy musimy zgłaszać do firmy kurierskiej, że na sklepie mamy paczki?**
Kurier po nadaniu paczki przez Klienta w państwa punkcie lub po przeterminowaniu przesyłki będzie miał na nią zlecenie.
- **W jakich godzinach działa infolinia Działu Wsparcia Pointpack?**
Infolinia działa w godzinach 6-23
- **Co w przypadku, gdy przyjmujemy paczkę, a kurier z jakiegoś powodu odmówi jej przyjęcia?**
Zgłaszamy taką sytuację do Pointpacka.
- **Czy są jakieś oficjalne wykluczenia pozwalające np. odmowy przyjęcia paczki, gdy w paczce coś się rusza, wydaje dźwięk, zapach?**
Tak, w takich sytuacjach można odmówić przyjęcia paczki.
- **Czy TK będzie zainteresowany jakąś regułą dotyczącą przesyłek kurierskich w Dużym Benie?**
Nie 😊
- **Czy Klient może nadać paczkę w każdym punkcie odbioru?**
Tak.
- **Co w sytuacji problemów z numerem paczki?**
Zgłaszamy na infolinię Pointpack.

- **Od kiedy rusza usługa przesyłek kurierskich w Dużym Benie?**

Usługa ruszyła 12.10.2022r.