

Soalan-soalan Lazim

PENGURUSAN PEMULANGAN ITEM

No.	Soalan / Jawapan
S1	Apakah Pengurusan Pemulangan Item atau <i>Return Management</i>?
J1	<i>Return Management</i> merupakan suatu proses pemulangan item kepada penjual kerana pelanggan tidak berpuas hati di atas barangan yang diterima kerana ia didapati rosak, tidak menepati pesanan, tidak berfungsi atau sebagainya.
S2	Di mana pelanggan boleh membuat pengeposan item yang hendak dipulangkan?
J2	Pelanggan boleh menghantar item yang hendak dipulangkan yang telah dibungkus semula melalui Pusat Pos Laju atau pejabat pos di seluruh Malaysia dengan menggunakan Nota Konsainan Pemulangan Barang (<i>Return Consignment Note</i>) yang biasanya diberikan oleh penjual.
S3	Apakah maklumat yang diperlukan daripada pelanggan untuk membuat pemulangan item?
J3	<p>Pelanggan perlu memastikan maklumat yang diberikan lengkap pada <i>Return Management Consignment</i> seperti :</p> <ul style="list-style-type: none">• No. Akaun• Nama & Alamat Pengirim & Penerima• No Telefon• Keterangan Kandungan• Berat• Ukuran <p>Pos Laju berhak menolak pengeposan sekiranya maklumat yang diberikan tidak lengkap.</p>
S4	Apakah persediaan yang perlu dilakukan untuk pemulangan item?
J4	Item perlu dibungkus/balut semula dengan kemas, kukuh dan selamat serta kepilkan <i>Return Consignment Note</i> sama ada <i>Return Form/Pre-Printed</i> di atas item yang disediakan oleh penjual.
S5	Apakah yang perlu dilakukan sekiranya pelanggan tidak mempunyai <i>Return Consignment Note</i> semasa ingin membuat pengeposan pemulangan item?
J5	Pelanggan perlu merujuk semula kepada penjual bagi mendapatkan <i>Return Consignment Note</i> .

S6	Apakah yang perlu dilakukan sekiranya pelanggan tidak boleh mencetak <i>Return Consignment Note</i>?
J6	Pelanggan perlu merujuk semula kepada penjual berkenaan maklumat yang diperlukan dan seterusnya, pelanggan boleh membuat pengeposan di kaunter Pos Laju/pejabat pos dan membuat bayaran pengeposan secara tunai.
S7	Adakah proses <i>Return Management</i> melibatkan item-item besar (bulky) dan bagaimanakah proses pengendaliannya?
J7	Ya, pelanggan juga boleh memulangkan item-item bersaiz besar dengan berat melebihi 30kg. Pelanggan perlu menggunakan <i>Return Consignment Note</i> dan nombor akaun khas barangan <i>bulky</i> untuk membuat pengeposan. Sekiranya tidak dipatuhi, kurier/petugas kaunter boleh menolak penerimaan barang tersebut untuk pengeposan.
S8	Bolehkah pelanggan membuat pengeposan di pejabat pos untuk item beratnya melebihi 30kg?
J8	Tidak boleh. Pengeposan item yang melebihi 30kg hanya boleh dilakukan di Pusat Pos Laju sahaja.

Frequently Asked Questions

RETURN MANAGEMENT

No.	Question/Answer
Q1	What is Return Management?
A1	Return Management is a process of returning an item to the seller due to unsatisfactory condition of the item received e.g. damaged, wrong order, malfunction or poor quality.
Q2	Where do I post the return item?
A2	Customer may drop off the repacked return item at any Pos Laju centres or post offices throughout Malaysia using Return Consignment Note normally received from the online seller.
Q3	What is the information required from the customer to post the return item?
A3	<p>Customer needs to fill out the Return Consignment Note with the following details:</p> <ul style="list-style-type: none">• Account No.• Name & address of sender & recipient address• Mobile and other contact numbers• Content declaration• Weight• Dimension <p>Pos Laju reserves the right to reject the item with incomplete information on consignment note.</p>
A4	The return item needs to be re-packed safely, firmly, securely, neatly and to attach the Return Consignment Note either Pre-printed/Return Form (3 ply) which was received from the seller. Refer the packaging guideline at the Pos Laju counter or www.pos.com.my
Q5	What if there is no Return Consignment Note to return the item?
A5	Customer needs to refer back to the seller for the Return Consignment Note.

Q6	What should be done if the customer is unable to print the Return Consignment Note?
A6	Customer needs to refer back to the seller for the information required and make a posting at at the nearest Pos Laju/post office and pay cash for posting charges.
Q7	Does Return Management involve of the return of bulky items and what is the handling process?
A7	Yes, customer may also return large-sized items that weigh more than 30kg at a Pos Laju centre. However, customer must use the Return Consignment Note & account number for bulky items to make the return posting. Otherwise, the courier or counter staff may reject acceptance of the item.
Q8	Can customers post a return item through the post office if the item weighs more than than 30kg?
A8	No. Posting of items above 30kg can only be done at a Pos Laju centres.