

# SOALAN-SOALAN LAZIM

## Pos Laju Prepaid EziDrop

| Bil.      | Soalan/Jawapan  |
|-----------|---|
| <b>S1</b> | <b>Apa itu Pos Laju Prepaid EziDrop?</b>  |
| J1        | <p>Pos Laju Prepaid EziDrop merupakan inovasi terkini yang memberi kemudahan kepada pengguna untuk menghantar bungkusan Pos Laju Prabayar secara percuma dan pada bila-bila masa.</p> <p>Pelanggan kini boleh membuat pengeposan bungkusan Pos Laju Prabayar di mesin Pos Laju Prepaid EziDrop berdekatan anda. Ianya mudah, cepat dan selamat.</p> |
| <b>S2</b> | <b>Di manakan lokasi Pos Laju Prepaid EziDrop?</b>  |
| J2        | <p>Pos Laju Prepaid EziDrop kini boleh didapati di 100 lokasi Pusat Pos Laju, Kiosk Pos Laju dan Pejabat Pos.</p> <p>Sila layari <a href="http://www.poslaju.com.my">www.poslaju.com.my</a> &gt; <i>Contact Us</i> &gt; <i>Finding Nearest Poslaju Ezidrop Location</i></p>   |
| <b>S3</b> | <b>Apakah yang perlu saya lakukan sekiranya pintu loker tidak terbuka selepas saya mengimbas nota konsainan?</b>  |
| J3        | <p>Pengguna boleh meminta bantuan daripada staf kaunter Pos Laju dan Pejabat Pos.</p>   |
| <b>S4</b> | <b>Adakah terdapat tatacara penggunaan mesin Pos Laju Prepaid EziDrop?</b>  |
| J4        | <p>Terdapat video tatacara penggunaan di skrin mesin Pos Laju Prepaid EziDrop untuk membantu memudahkan pengguna menggunakan mesin tersebut.</p>  |
| <b>S5</b> | <b>Apakah jenis bungkusan yang diterima untuk pengeposan di mesin Pos Laju Prepaid EziDrop?</b>   |
| J5        | <p>Pos Laju Prepaid EziDrop menerima bungkusan Pos Laju Prabayar Saiz S (berat maksima 500gram), Pos Laju Prabayar Saiz L (berat maksima 1kg) dan Kotak Pos Laju Prabayar Saiz S (berat maksima 2kg).</p>   |

|           |   |
|-----------|---|
| <b>S6</b> | <b>Apakah yang perlu saya lakukan sekiranya mesin Pos Laju Prepaid EziDrop penuh ketika saya ingin melakukan pengeposan?</b>  |
| J6        | Sekiranya mesin Pos Laju Prepaid EziDrop penuh, pengguna boleh terus ke kaunter Pos Laju atau Pejabat Pos terdekat untuk membuat pengeposan.  |
| <b>S7</b> | <b>Apakah tatacara untuk membuat pengeposan bungkusan di mesin Pos Laju Prepaid EziDrop?</b>  |
| J7        | <pre> graph TD     A[Pilih Bahasa untuk memulakan transaksi] --&gt; B[Imbas nota konsainan]     B --&gt; C[Masukkan poskod penerima]     C --&gt; D[Sahkan destinasi penerima]     D --&gt; E[Buka pintu perletakkan bungkusan dan letakkan bungkusan, satu bungkusan pada satu masa]     E --&gt; F[Tutup pintu perletakkan bungkusan dan resit akan dicetak]     F --&gt; G[Selesai] </pre> |
| <b>S8</b> | <b>Bolehkah saya membatalkan pengeposan selepas saya meletakkan bungkusan ke dalam mesin Pos Laju Prepaid EziDrop?</b>  |
| J8        | Pengguna tidak boleh membatalkan pengeposan selepas bungkusan diletakkan ke dalam mesin Pos Laju Prepaid EziDrop.   |

|            |  |
|------------|--|
| <b>S9</b>  | <b>Bilakah waktu “Cut-off” untuk pengeposan bungkusan di Pos Laju Prepaid EziDrop?</b>   |
| J9         | Waktu “cut-off” untuk pengeposan adalah sebelum pukul 4:00 petang. Bungkusan yang diterima selepas waktu “cut-off” akan diproses pada keesokan hari bekerja.   |
| <b>S10</b> | <b>Adakah saya perlu menyimpan resit pengeposan?</b>   |
| J10        | Pengguna dinasihatkan untuk menyimpan bukti pengeposan (Salinan nota konsainan pengirim) dan resit pengeposan untuk sebarang pertanyaan dan tujuan tuntutan.   |
| <b>S11</b> | <b>Apakah yang akan berlaku sekiranya saya meletakkan dua (2) bungkusan di mesin Pos Laju Prepaid EziDrop tetapi hanya mengimbas satu (1) bungkusan?</b>   |
| J11        | Ini akan menyebabkan kelewatan dalam pemprosesan dan penghantaran bungkusan. Pengguna juga tidak layak menuntut sebarang pampasan (penghantaran lewat) kerana pengguna tidak mempunyai bukti pengeposan cth resit pengeposan bungkusan di mesin Pos Laju Prepaid EziDrop.  |
| <b>S12</b> | <b>Bagaimanakah cara pengguna untuk berhubung bagi mendapatkan maklumat lanjut berkaitan status bungkusan?</b>   |
| J12        | Untuk maklumat lanjut, pengguna boleh menghubungi:<br>a) Pusat Khidmat Pelanggan di talian Pos Line 1-300-300-300 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8:30 pagi hingga 8:00 malam, Isnin hingga Jumaat</li> <li>• 8.30 pagi hingga 5.00 petang, Sabtu (kecuali Sabtu pertama setiap bulan, Ahad dan cuti umum)</li> </ul> b) E-mel : care@pos.com.my<br>c) E Feedback : <a href="https://efeedback.pos.com.my/">https://efeedback.pos.com.my/</a> |

# FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

## Pos Laju Prepaid EziDrop

| No.       | Question/Answer  |
|-----------|--|
| <b>Q1</b> | <b>What is Pos Laju Prepaid EziDrop?</b>   |
| A1        | Pos Laju Prepaid EziDrop is a new innovative way for customer to drop Pos Laju Prepaid item at any time with no extra cost.<br><br>You can now easily drop-off your Pos Laju Prepaid item at Pos Laju Prepaid EziDrop machine near you. It is convenient, fast and safe. |
| <b>Q2</b> | <b>Where are the locations of Pos Laju Prepaid EziDrop?</b>  |
| A2        | Pos Laju Prepaid EziDrop is currently available at 100 selected Pos Laju Centres, Pos Laju Kiosks and post offices.<br><br>Please refer <a href="http://www.poslaju.com.my">www.poslaju.com.my</a> > Contact Us > Finding Nearest Poslaju EziDrop Location               |
| <b>Q3</b> | <b>What should I do if the locker does not open after I scanned the consignment note?</b>  |
| A3        | Please seek Pos Laju or Pos Office counter staffs for assistance.  |
| <b>Q4</b> | <b>Is there a guide on how to use the Pos Laju Prepaid EziDrop?</b>  |
| A4        | There will be a video on the screen on the Pos Laju Prepaid EziDrop to guide and assist customers on how to use it.  |
| <b>Q5</b> | <b>What type of parcel is accepted for drop-off at the Pos Laju Prepaid EziDrop machine?</b>   |
| A5        | Pos Laju Prepaid EziDrop only accepts Pos Laju Prepaid Envelopes Size S (max weight 500g), Prepaid Envelope Size L (max weight 1kg) and Prepaid Box Size S (max weight 2kg).   |

|           |   |
|-----------|---|
| <b>Q6</b> | <b>What should I do if the Pos Laju Prepaid EziDrop is full during my posting?</b>  |
| A6        | If the Pos Laju Prepaid EziDrop is full, please proceed to the Pos Laju or Post Office counters for posting.  |
| <b>Q7</b> | <b>What is the step-by-step guide to drop-off the items at the Pos Laju Prepaid machine?</b>  |
| A7        | <pre> graph TD     A[Select language for transaction] --&gt; B[Scan consignment note]     B --&gt; C[Enter recipient's postcode]     C --&gt; D[Confirm recipient's destination]     D --&gt; E[Open the compartment door and place the item, one at a time]     E --&gt; F[Close the compartment door and print receipt]     F --&gt; G[Done] </pre> |

|            |  |
|------------|--|
| <b>Q8</b>  | <b>Can I cancel my posting once I have posted my item at the Pos Laju Prepaid EziDrop?</b>   |
| A8         | You cannot cancel your posting of prepaid parcels once it has been drop-off at the Pos Laju Prepaid EziDrop.   |
| <b>Q9</b>  | <b>What is the Cut-off time for posting at Pos Laju Prepaid EziDrop?</b>   |
| A9         | The cut-off time is before 4:00 PM. Any item posted after cut off time will be process the next working day.   |
| <b>Q10</b> | <b>Do I need to keep the posting receipt?</b>  |
| A10        | Customers are advised to keep the proof of posting (sender copy of the Consignment Note) & drop-off receipt for any inquiry and claims purposes.   |
| <b>Q11</b> | <b>What will happen if I dropped-off two (2) items via Pos Laju Prepaid EziDrop but only scanned one (1) item?</b>   |
| A11        | It will cause delay in processing and delivery of the item. Customer also would not be able to claim for any compensation (delayed delivery), since customer does not have the proof of posting i.e Pos Laju Prepaid EziDrop posting/drop-off receipt.   |
| <b>Q12</b> | <b>Who should I contact regarding the status of my item?</b>   |
| A12        | <p>Please contact our Pos Line at 1 300 300 300 for assistance<br/> Mon - Fri : 8:30am – 8:00pm<br/> Sat : 8:30am – 5:00pm<br/> (except 1st Saturday of the month, Sunday and public holidays)</p> <p>E- Feedback Form : <a href="https://efeedback.pos.com.my/">https://efeedback.pos.com.my/</a><br/> Email : <a href="mailto:care@pos.com.my">care@pos.com.my</a></p> |