

# Soalan-soalan Lazim

## PENGURUSAN PEMULANGAN ITEM

No.	Soalan / Jawapan
<b>S1</b>	<b>Apakah Pengurusan Pemulangan Item atau <i>Return Management</i>?</b>
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.
<b>S2</b>	<b>Di mana pelanggan boleh membuat pengeposan item yang hendak dipulangkan?</b>
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.
<b>S3</b>	<b>Apakah maklumat yang diperlukan daripada pelanggan untuk membuat pemulangan item?</b>
J3	<p>Pelanggan perlu memastikan maklumat yang diberikan lengkap pada <i>Return Management Consignment</i> seperti :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• No. Akaun</li><li>• Nama &amp; Alamat Pengirim &amp; Penerima</li><li>• No Telefon</li><li>• Keterangan Kandungan</li><li>• Berat</li><li>• Ukuran</li></ul> <p>Pos Laju berhak menolak pengeposan sekiranya maklumat yang diberikan tidak lengkap.</p>
<b>S4</b>	<b>Apakah yang perlu dilakukan untuk pemulangan item?</b>
J4	<p>Item hendaklah dibungkus dengan selamat, dilabelkan dengan sempurna, kukuh dan mampu menjalani proses kendalian biasa. Item perlu dikepilkan sekali bersama-sama Konsainan Return Form atau Pre-Printed yang dibekalkan oleh *penjual sebagai contoh Lazada dan Shopee. Sila rujuk <a href="http://www.pos.com.my">www.pos.com.my</a> atau Pusat Pos Laju untuk garis panduan pembungkusan.</p> <p>*Tertakluk untuk syarikat e-Commerce yang mempunyai kontrak dengan Pos Malaysia.</p>

<b>S5</b>	<b>Apakah yang perlu dilakukan sekiranya pelanggan tidak mempunyai <i>Return Consignment Note</i> semasa ingin membuat pengeposan pemulangan item?</b>
J5	Pelanggan perlu merujuk semula kepada penjual bagi mendapatkan <i>Return Consignment Note</i> .
<b>S6</b>	<b>Apakah yang perlu dilakukan sekiranya pelanggan tidak boleh mencetak <i>Return Consignment Note</i>?</b>
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.
<b>S7</b>	<b>Adakah proses <i>Return Management</i> melibatkan item-item besar (bulky) dan bagaimanakah proses pengendaliannya?</b>
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.
<b>S8</b>	<b>Bolehkah pelanggan membuat pengeposan di pejabat pos untuk item beratnya melebihi 30kg?</b>
J8	Tidak boleh. Pengeposan item yang melebihi 30kg hanya boleh dilakukan di Pusat Pos Laju sahaja.

# Frequently Asked Questions

## RETURN MANAGEMENT

No.	Question/Answer
<b>Q1</b>	<b>What is Return Management?</b>
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.
<b>Q2</b>	<b>Where do I post the return item?</b>
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.
<b>Q3</b>	<b>What is the information required from the customer to post the return item?</b>
A3	<p>Customer needs to fill out the Return Consignment Note with the following details:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Account No.</li><li>• Name &amp; address of sender &amp; recipient address</li><li>• Mobile and other contact numbers</li><li>• Content declaration</li><li>• Weight</li><li>• Dimension</li></ul> <p>Pos Laju reserves the right to reject the item with incomplete information on consignment note.</p>
<b>Q4</b>	<b>What needs to be done before returning the item?</b>
A4	<p>Item must be packed securely, with proper labelling, stable and able to withstand with normal handling process. Item need to be attached together with Return Form or Pre-Printed Consignment provided by the *seller such as Lazada and Shopee. Kindly refer <a href="http://www.pos.com.my">www.pos.com.my</a> or Pos Laju outlets for the packing guideline.</p> <p>*Subject to the e-Commerce company that have contract with Pos Malaysia.</p>
<b>Q5</b>	<b>What if there is no Return Consignment Note to return the item?</b>
A5	Customers need to refer back to the seller for the Return Consignment Note.

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