



KaSYF

MAS TEMP PA BO

MANUAL DO UTILIZADOR

Manual do Utilizador – Cacifo Inteligente Lockers KASIF

Bem-vindo ao futuro das encomendas!

Os nossos cacifos inteligentes oferecem-lhe a conveniência de levantar ou enviar as suas encomendas 24 horas por dias, 7 dias por semana, de forma rápida, segura e autónoma.

1. O que é o serviço KASIF?

O serviço KASIF é uma rede de armários automáticos que funcionam como pontos de recolha e entrega. Em vez de ter de se deslocar a uma agência durante o horário de expediente, pode usar um cacifo para:

- Recolher as suas encomendas de compras online.
- Enviar encomendas ou documentos.

Vantagens

- **Disponibilidade 24/7:** Utilize o serviço a qualquer hora, ou seja, levantar a encomenda em qualquer altura, sem filas.
- **Segurança:** lockers monitorizados e abertura apenas com códigos únicos. A sua encomenda fica trancada num compartimento individual até ser recolhida.
- **Rapidez:** Processo de recolha em menos de 1 minuto.
- **Conveniência:** Localizações estratégicas e de fácil acesso.
- **Comodidade:** escolha do KASIF mais próximo da sua casa, trabalho ou percurso diário.
- **Privacidade:** recolha discreta sem contacto humano.
- **Simplicidade:** processo totalmente digital, rápido e intuitivo;

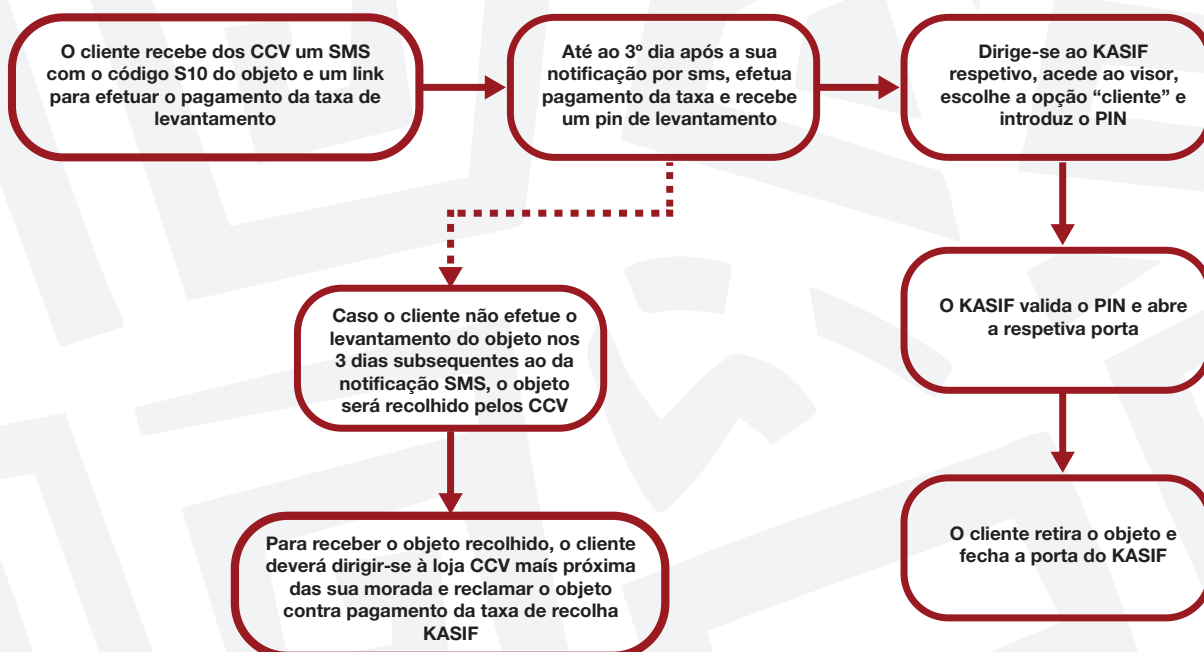
2. Aquisição de objetos com opção de entrega KASIF:

- a) O cliente acede a um website de compras com opção de entrega em “locker”, escolhe o produto e efetue a compra;
- b) Se a loja “online” não tiver opção de entrega em “locker” KASIF, o cliente regista-se no serviço correios.cv Código Identificação Postal (CIP) e utiliza essa morada/código no checkout da sua compra;
- c) Ao efetuar a compra escolhe a modalidade de entrega KASIF, editando o endereço do seu perfil no website e finaliza a compra;
- d) Finalizado o processo de compra, o site produz uma guia de transporte com o código S10 e cola essa guia ao objeto;
- e) No serviço nacional, o objeto pode ser recolhido pelos Correios de Cabo Verde (CCV) na morada do site ou o vendedor vai aos CCV e entrega o objeto para ser processado;
- f) Os CCV recebem o objeto e submetem-no ao procedimento normal e habitual do ponto de vista das operações;
- g) Todos os objetos com CIP/KASIF recebidos num CTC serão reencaminhados internamente, para um centro agregador de entregas KASIF (CDP), onde irá verificar o processamento das respetivas reservas e inclusão nos giros de abastecimento;



3. Como Recolher uma Encomenda

- Quando uma encomenda for depositada no KASIF para si, receberá uma notificação por SMS ou e-mail com um Código S10 do objeto e um link para efetuar o pagamento da taxa de levantamento.
 - Na primeira notificação acima descrita constarão a localização do **KASIF**, o prazo de **3 dias** para efetuar a recolha, e o valor da **Taxa de recolha** a pagar previamente (atualmente fixado nos **120\$00**), como condição necessária para que um Pin de levantamento lhe seja enviado.
 - Efetuada o pagamento da respetiva taxa de recolha, o sistema **KASIF**, disponibilizará o **Pin** de acesso à porta, composto por seis algarismos, para levantamento do objeto nele depositado.
 - O cliente com o **Pin** dirige ao equipamento **KASIF** indicado, e, com um clique no visor, acede à janela de **Cliente** e é-lhe apresentado um campo para introduzir o **Pin**, ou, simplesmente, através do leitor de códigos do equipamento faz a leitura ótica do **“QR code”** enviado no SMS, no visor do seu telemóvel;
 - O **KASIF** valida o **Pin** e devolve uma mensagem dizendo se o **Pin** é válido ou não, que tem uma porta para abrir e apresenta duas opções de comando, à escolha:
 - A opção **Cancelar**;
Ou
 - A opção **Abrir a Porta Agora**.
 - Escolhendo a opção “abrir a porta agora”, clica nessa opção e a porta do compartimento do **KASIF** onde o objeto foi depositado abre; o cliente retira o objeto, fecha a porta e surge no visor a mensagem **“encomenda levantada com sucesso”**;
- **Nota importante:** O sistema permite que o cliente possa utilizar o mesmo **Pin**, recorrentemente, durante 10 minutos, para casos fortuitos de enganos ou esquecimentos.
- Se acontecer que o cliente esquecer-se de fechar a porta, o sistema coloca essa porta em estado **“expirado”**, ou seja, não pode ser utilizada e fica em estado de alerta para verificação técnica.



4. Operações da Função Recolha de objetos não levantados:

- a) Se passados **3 dias** após o envio do **Pin de levantamento**, a recolha não for feita pelo cliente, o objeto entra em estado de “EXPIRADO”;
 - b) O sistema **KASIF** volta a notificar o cliente para que faça a recolha com urgência;
 - c) O sistema LMS notifica o CDP sinalizando que esse objeto deve ser recolhido. Neste caso, um operador postal credenciado vai ao **KASIF** e executa a operação de recolha;
- a. Executada a operação de recolha do objeto em estado de “EXPIRADO”, o objeto será enviado para a entrega final, via OSM, na Agência mais próxima da morada do cliente, com indicação do valor da “taxa **KASIF**” a cobrar do cliente, e será entregue, nas seguintes condições:
- 1 O agente postal da Agência CCV recebe o objeto do CTC, faz o respetivo processamento no sistema de entregas OSM, e um SMS é automaticamente enviado ao cliente;
 - 2 O cliente dirige à Agência CCV mais próxima da sua morada e exhibe a notificação que recebeu dos CCV;
 - 3 O agente postal da Agência CCV convida-o a pagar, previamente, a respetiva **taxa de recolha KASIF**.
 - 4 Feito o pagamento, com recurso ao sistema **OSM** de entrega de objetos nas Agências CCV, o agente postal cobra do cliente a assinatura para prova da entrega;
 - 5 Concretizada a cobrança da taxa de entrega **KASIF** e da assinatura do cliente, o sistema **OSM** da Agência CCV desencadeia o evento da entrega final e o agente postal entrega o objeto ao cliente.

5. Dicas de Informações Importantes

- **Prazos de Recolha:** Tem 3 dias úteis para recolher a sua encomenda. Após este prazo, a encomenda será devolvida ao remetente e poderão ser aplicadas taxas
- **Tamanhos de Compartmento:** Os compartimentos têm diferentes tamanhos (S,M, L e XL).
- **Problemas técnicos:** Se o locker não abrir após a introdução do código, aguarde 1 minuto e tente novamente. Se o problema persistir, contacte o **Apoio ao Cliente**.
- **Itens Proibidos:** é expressamente proibido o envio de itens perigosos, como líquidos inflamáveis, armas, objetos ilegais ou perecíveis que possam estragar-se.

6. Segurança e Privacidade

- Os KASIF funcionam com códigos únicos e temporários;
- Todas as operações são registadas para garantir integridade;
- KASIF monitorizados;
- Nenhum colaborador tem acesso aos KASIF fora de processos oficiais.

7. Perguntas Frequentes (FAQ)

O que devo fazer se perder o meu código de acesso?

Contacte imediatamente o Apoio ao Cliente. Será necessário a verificação da sua identidade para reemitir o código.

O compartimento abriu, mas está vazio. O que faço?

Isto é uma situação rara. Contacte o Apoio ao Cliente imediatamente, referindo o número do compartimento, a hora e o seu código de acesso.

Posso autorizar outra pessoa a levantar a encomenda?

Sim. Basta enviar o PIN ou QR

Posso enviar uma encomenda para o estrangeiro através do KASIF?

Sim, desde que preencha todos os dados necessários para o envio internacional e efectue o pagamento correspondente

É possível alterar o KASIF escolhido?

Toda vez que você fizer uma compra online pode utilizar um endereço diferente de KASIF. Porém, depois da escolha não é possível alterar para receber a encomenda em outro KASIF.

O que posso receber no KASIF?

Pode receber compras realizadas em qualquer loja on-line, desde que esteja de acordo com as regras e dimensões do termo de uso e restrições dos Correios. As encomendas que não observarem as regras do canal KASIF serão disponibilizadas para retirada na agência dos Correios mais próxima do KASIF ao qual a encomenda estava destinada.

8. Boas práticas do utilizador

- Levante a encomenda antes do prazo expirar;
- Não coloque materiais proibidos nos KASIF;
- Mantenha o seu PIN confidencial

9. Contactos e Suporte

Para qualquer dúvida, problema técnico ou assistência, não hesite em contactar-nos:

- Linha de Apoio ao Cliente: (+238) 260 87 60
- E-mail de Suporte: suporte@correios.cv
- Website: www.correios.cv
- Horário de Atendimento Telefónico: 8h00 -17h00, Segunda à Sexta-feira
8h30 – 12h30, Sábado

Agradecemos a sua confiança nos Correios de Cabo Verde

Esperamos que desfrute da comodidade e segurança do nosso serviço KASIF.