



A large, white, stylized logo consisting of the letters "MAS" and "SF" stacked vertically. The "M" and "A" are on top, and the "S" and "F" are on the bottom right. The "A" has a black keyhole shape in its center. The letters are set against a red background with a geometric, tessellated pattern.

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;

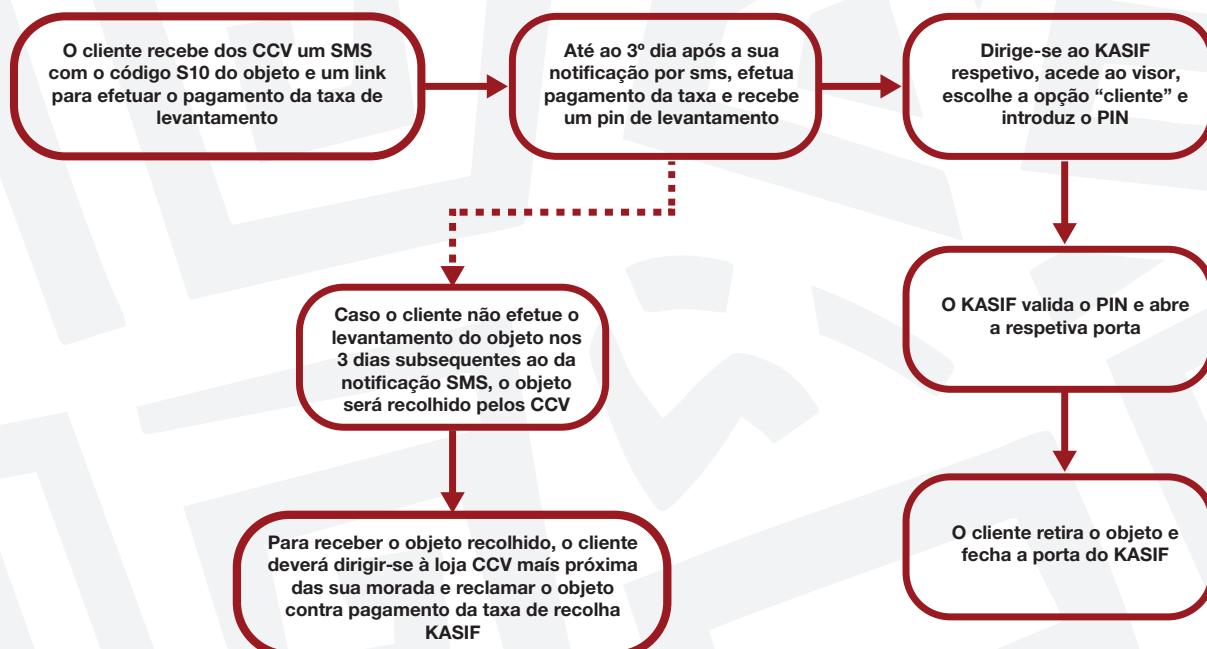
### 2. Aquisição de objetos com opção de entrega KASIF:

- 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

- a) 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.
- b) 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.
- c) Efetuado 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.
- d) O cliente com o **Pin** dirige ao equipamento **KASIF** indicado, e, com um clique no visor, accede 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;
- e) 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**.
- f) 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.
- g) 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 exibe 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 Compartimento:** 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](mailto:suporte@correios.cv)
- Website: [www.correios.cv](http://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.