



# **EXTRANET-OHJE PALAUTUSPISTEILLE**

# Sisällysluettelo

<b>Uuden palautuspisteen rekisteröinti</b> .....	2
<b>Kirjautuminen ja omien tietojen muokkaaminen</b> .....	2
<b>Palautuspiste</b> .....	4
<b>Yhteystietojen hallinta</b> .....	4
<b>Palautuspisteen lopettaminen</b> .....	4
<b>Käyttäjien hallinnointi</b> .....	4
<b>Palautusautomaatit</b> .....	4
<b>Palautustarvikkeiden tilaaminen</b> .....	4
<b>Tarratilaukset</b> .....	4
<b>Palautustiedot</b> .....	5
<b>Hyvitetyt palautukset</b> .....	5
<b>Palautusten tarkistaminen – näin tiedonhaku toimii</b> .....	5
<b>Virheelliset palautukset</b> .....	5
<b>Palautusmäärät</b> .....	5
<b>Reklamaatiot</b> .....	5
<b>Reklamaatio ilman automaattia palautetusta puuttuvasta palautuksesta</b> .....	5
<b>Reklamaatio palautuksen määräpoikkeamasta</b> .....	5
<b>Reklamaatioiden listaus</b> .....	6
<b>Reklamaatio automaattipalautuksesta</b> .....	6
<b>Materiaalipankki</b> .....	6
<b>Uutiset ja tiedotteet</b> .....	6
<b>Ohjeet ja dokumentit</b> .....	6
<b>Viestit</b> .....	6
<b>Palpan asiakaspalvelu</b> .....	6

## Uuden palautuspisteen rekisteröinti

Uusi palautuspiste rekisteröityy Palpalle sähköisellä lomakkeella. Palautuspiste täyttää lomakkeelle tarvittavat tiedot ja tutustuu palautusjärjestelmien sääntöihin. Lomakkeesta voi tulostaa itselleen kopion sen lähettämisen jälkeen.

Palpan asiakaspalvelu tarkastaa tiedot ja hyväksyy rekisteröintihakemuksen muutaman päivän sisällä. Mikäli palauttamisen aloituspäivä on tulevaisuudessa, hyväksyy Palpa rekisteröinnin noin viikkoa ennen palauttamisen aloittamista.

Palautuspisteelle lähetetään sähköpostiviesti, kun rekisteröintihakemus on hyväksytty. Myös kaikille rekisteröinnin yhteydessä määritellyille Extranet-käyttäjille lähetetään sekä käyttäjätunnus että salasana sähköpostilla. Palautuspisteelle lähetetään myös ensimmäinen erä tunnistetarroja postitse.

## Kirjautuminen ja omien tietojen muokkaaminen

Palautuspiste kirjautuu Palpan Extranet-palveluun käyttäjätunnuksella (sähköpostiosoite) ja salasanalla.



Mikäli salasana on unohtunut, voi käyttäjä tilata uuden salasanan kirjautumissivun Unohtitko salasanasi? – linkin kautta. Käyttäjä voi vaihtaa salasanansa Käyttäjätiedot-osiossa kirjautumisen jälkeen.



Salasanan on oltava vähintään 8 ja enintään 20 merkkiä pitkä. Muita sääntöjä ei ole.

## Yrityksen vaihtaminen

Käyttäjä voi olla liitettynä useampaan palautuspisteeseen. Uuden linkityksen voi lisätä olemalla yhteydessä Palpan asiakaspalveluun: [asiakaspalvelu@palpa.fi](mailto:asiakaspalvelu@palpa.fi).

Kirjautumisen jälkeen käyttäjä voi vaihtaa yritystä painamalla Vaihda yritystä -linkkiä:



Hakuruudulla näkyvät kaikki palautuspisteet, joille käyttäjä on linkitetty.

Vaihda yritystä



Palautuspiste ▾

Hae yrityksiä nimellä tai numerolla

Lisää hakehtoja

Löytyi 4 yritystä

<b>Palautuspiste Oy</b>	0864894-4
<b>Suomen Palautuspakkaus Oy</b>	0864894-4
<b>Testiyritys Oy</b>	0864894-4
<b>Yritystesti Oy</b>	0864894-4

Peruuta

Valitse yritys

## Lisää hakehtoja –valinta tuo lisää hakukriteereitä:

Vaihda yritystä



Palautuspiste ▾

Hae yrityksiä nimellä tai numerolla

Lisää hakehtoja

Yrityksen nimi	<input type="text" value="Yrityksen nimi"/>
Y-tunnus	<input type="text" value="Y-tunnus"/>
Toimittajanumero	<input type="text" value="Toimittajanumero"/>
Toimipaikan nimi	<input type="text" value="Toimipaikan nimi"/>
Toimipaikan katuosoite	<input type="text" value="Toimipaikan katuosoite"/>
Toimipaikan postinumero	<input type="text" value="Toimipaikan postinumero"/>
Toimipaikan postitoimipaikka	<input type="text" value="Toimipaikan postitoimipaikka"/>

Löytyi 4 yritystä

<b>Palautuspiste Oy</b>	0864894-4
<b>Suomen Palautuspakkaus Oy</b>	0864894-4
<b>Testiyritys Oy</b>	0864894-4
<b>Yritystesti Oy</b>	0864894-4

Peruuta

Valitse yritys

Käyttäjä pääsee haluamansa palautuspisteen Extranet-palveluun valitsemalla palautuspisteen listalta sekä painamalla Valitse yritys –painiketta.

## Palautuspiste

### Yhteystietojen hallinta

Käyttäjän roolin mukaan Yhteystietojen hallinta -sivulla voidaan tarkastella ja muokata palautuspisteen tietoja. Yrityksen virallista nimeä, virallista yhteyshenkilöä tai Y-tunnusta ei voi muuttaa Extranetissä. Virallisen nimen tai yhteyshenkilön muuttuessa palautuspiste voi lähettää asiakaspalvelun sähköpostiin vapaamuotoisen muutospyyntö. Y-tunnuksen muuttuminen vaatii lähes poikkeuksetta uuden rekisteröinnin.

### Palautuspisteen lopettaminen

Palautuspiste ilmoittaa lopettamisestaan täyttämällä lomakkeen Extranetissä. Palpa tallentaa tiedon järjestelmään.

Palautuspiste voi tilata tunnistetarroja lopetuspäivään saakka. Tämän jälkeen tarroja voi tilata vain asiakaspalvelun kautta. Palautuspiste pääsee kirjautumaan Extranet-palveluun vielä kolme kuukautta lopetuspäivästä, jonka jälkeen tili sulkeutuu automaattisesti.

### Käyttäjien hallinnointi

Pääkäyttäjä voi lisätä, muokata tai poistaa Extranet-käyttäjiä tällä sivulla. Käyttäjän lisääminen on rajattu rooleihin Tilitysten tarkastaja, Tunnistetarrojen tilaaja ja Katselija. Uuden pääkäyttäjän voi lisätä olemalla yhteydessä Palpan asiakaspalveluun.

#### Käyttäjäroolien kuvaukset:

- **Pääkäyttäjä** – Kirjoitus- ja katselu-oikeus kaikkiin palvelun osioihin.
- **Tilitysten tarkastaja** – Oikeus tehdä reklamaatioita ja katselu-oikeus kaikkiin osioihin.
- **Tunnistetarrojen tilaaja** – Oikeus muuttaa tarrojen toimitusosoitetta, tehdä tarratilauksia sekä katselu-oikeus kaikkiin osioihin.
- **Katselija** – Katselu-oikeus kaikkiin osioihin.

### Palautusautomaatit

Palautuspisteen palautusautomaattitiedot näkyvät tällä sivulla. Sivulla näkyy myös tieto tietyn palautusautomaatin toimimattomasta linjayhteydestä, jos automaattivalmistaja on siitä raportoinut.

Palpa päivittää automaattivalmistajien lähettämät palautusautomaattitiedot järjestelmäänsä kahden viikon välein. Mikäli tiedoissa on virheitä, tulee palautuspisteen olla yhteydessä Palpan asiakaspalveluun.

### Palautustarvikkeiden tilaaminen

Palautuspiste tilaa palautustarvikkeet (laatikot, säkit, sulkimet, lasiastiat) valitsemaltaan tarviketoimittajalta. Tarkemmat tiedot löytyvät [Pakkaustarvikkeiden tilausohjeesta](#).

## Tarratilaukset

Palautuspiste tekee tunnistetarrojen lisätillaukset tässä osiossa.

Palpa luo tarra-aineistot **maanantaisin, keskiviikkoisin** ja **perjantaisin** noin klo 11:00. Tarrat lähetetään postitse palautuspisteen toimitusosoitteeseen.

Tarratilaukset-sivulla näkyvät tilaukset viimeisen 24 kuukauden ajalta.

## Palautustiedot

### Hyvitetyt palautukset

Sivulla näkyvät palautuspisteen kuittikohtaiset palautustiedot. Tiedot löytyvät sekä automaattipalautuksista että palautuksista ilman automaattia ja ne voidaan järjestää esim. kuittinumeron tai päivämäärän mukaan. Palautuspiste voi halutessaan ladata palautustiedot MS Exceliin omaa jatkokäyttöä varten.

### Palautusten tarkistaminen – näin tiedonhaku toimii

- Laitenumerohaku koskee ainoastaan automaattipalautuksia. Laitenumero on 6-numeroinen ja se löytyy mm. Extranetin Palautusautomaatit-sivulta.
- Kuittinumero on automaattipalautuksessa säiliöraportin numero. Palautuksessa ilman automaattia se on tunnistetarran numero.
- Tyyppi erottelee automaattipalautukset ja palautukset ilman automaattia.
- Palautuksen sisältö erottelee tölkkien, muovipullojen ja lasipullojen palautukset.
- Vuosivalinta rajaa tiedot tietylle vuodelle. Valinta on pakollinen, jos hakutekijänä on vain esim. laitenumero.

### Virheelliset palautukset

Listalla näkyvät sekä virheelliset että hylätyt kuitit. Palpa hyvittää tai hylkää virhe-tilassa olevat kuitit.

### Palautusmäärät

Sivulla näkyvät palautettujen juomapakkausten määrät kuukausi- ja vuositasolla. Tiedot voi halutessaan ladata MS Exceliin omaa jatkokäyttöä varten.

## Reklamaatiot

### Reklamaatio ilman automaattia palautetusta puuttuvasta palautuksesta

Palautuspiste voi reklamoida puuttuvasta palautuksesta silloin, kun Extranetistä ei löydy palautustietoa ollenkaan. Palautuspiste täyttää reklamaatiolomakkeelle tarvittavat tiedot.

Palpa tarkistaa palautuksen pakkaustyyppin ja noutopäivän kuljetustiedoista. Palautuspisteen tulee toimittaa Palpalle dokumentti, jos reklamoidusta palautuksesta ei löydy kuljetustietoa. Dokumentista tulee näkyä, että kuljettaja on vastaanottanut kyseisen palautuksen ajankohtana, joka vastaa reklamaation noutopäivää.

Palpa hyvittää reklamoidun palautuksen palautuspisteen aikaisempien palautusten keskimääräisten sisältöjen mukaan. Palpa hyvittää vain ne palautukset, jotka on tehty Palpan palautusohjeiden mukaisesti.

### Reklamaatio palautuksen määräpoikkeamasta

#### Tölkit ja muovipullot

Palpa hyvittää ilman automaattia palautetut tölkit ja muovipullot käsittelylaitosten toimittamien laskentatietojen perusteella. Käsittelylaitoksen henkilökunta suorittaa laskentalinjalla jokaisen vuoron alussa tarkistuslaskennan, jonka he raportoivat Palpalle. Mikäli laskentatarkkuus ei vastaa Palpan asettamaa vaatimusta, ei kyseisellä linjalla lasketa palautuksia.

Palautuspiste voi reklamoida tölkki- tai muovipullopalautuksen hyvitetystä määrästä ainoastaan silloin, kun käsittelylaitoksen työntekijä on ilmoittanut palautuksesta merkinnällä **säkki auki** tai **säkki rikki**.

Palpa tarkastaa palautuspisteen aikaisempien palautusten keskimääräiset sisällöt. Palpa voi hylätä reklamaation, mikäli palautuksen kokonaismäärä on liian suuri. Palpa ei hyvitä pantittomia tai lukukelvottomia juomapakkauksia.

#### Lasipullot

Palpa hyvittää lasipullojen manuaalipalautukset lasiastian koon ja sisällön määrän mukaan.

## **Reklamaatioiden listaus**

Palpan asiakaspalvelu käsittelee ilman automaattia tehtyjen palautusten reklamaatiot. Reklamaatioiden vastaukset näkyvät reklamaatioiden listauksella. Käyttäjä saa vastauksesta myös viestin Extranetin etusivulle.

## **Reklamaatio automaattipalautuksesta**

Palautuspiste voi reklamoida automaattipalautuksesta silloin, kun Extranetistä ei löydy kyseistä automaattikuittia eikä automaattivalmistaja ole raportoinut kyseiselle laitteelle toimimatonta linjayhteyttä.

Palautustieto säiliöraportille muodostuu siten, että palautuspiste kuittaa palautusautomaatin jokaisen säiliönvaihdon yhteydessä. Sama käytäntö koskee sekä tölkkejä, muovipulloja että lasipulloja. Palautustieto tallentuu automaatin muistiin ja laitevalmistaja noutaa palautustiedot automaatilta ja toimittaa ne Palpalle sähköisessä muodossa.

Palpa hyvittää automaattipalautukset säiliöraportin (kuittinumeron) perusteella. Yksilöintitietona toimivat yhdessä kuitin numero, kuitin päivämäärä ja laitenumero. Hyvityspusteena ovat palautusautomaatin tallentamat panttikoodikohtaiset kappalemäärät.

Jos kuittia ei ole Palpan järjestelmässä, vastaa laitevalmistaja palautustiedon tuottamisesta Palpalle seuraavan laskutuskatkon yhteydessä.

Palpan asiakaspalvelu käsittelee reklamaatiot ja vastaa käyttäjille sähköpostilla.

## **Materiaalipankki**

Materiaalipankista löytyvät kaikki palautusohjeet, julkiset säännöt ja kuvat.

## **Uutiset ja tiedotteet**

Palpa julkaisee muutaman kerran vuodessa sähköisiä tiedotteita ja uutisia palautuspisteille. Uutiskirjeet löytyvät myös Extranetin etusivulta.

## **Ohjeet ja dokumentit**

Osiosta löytyvät olennaisimmat ohjeet.

## **Viestit**

Kirjekuorikuvalla varustetussa osiossa näkyy viesti, joka on kohdennettu tietylle käyttäjälle. Esimerkiksi tilitysten tarkastajalle ilmoitetaan, että reklamaatioon on vastattu.

## **Palpan asiakaspalvelu**

Palpan asiakaspalvelu palvelee arkisin klo 8-16.

Puhelin: (09) 868 9860 / S-posti: [asiakaspalvelu@palpa.fi](mailto:asiakaspalvelu@palpa.fi)