



LHOST BY PARCELVUE

GUIDE D'UTILISATION

Restituer les **OBJETS OUBLIÉS** par vos clients n'a jamais été aussi facile et rapide.

Vous ne savez pas comment faire ?

CONNECTEZ-VOUS ici :

<https://www.parcelvalue.eu/hotel/> et consultez le guide ci-après.

En cas de doutes, lisez aussi la Foire aux questions

RETOUR D'UN OBJET EN EU

Veillez entrer le courriel et le pays de votre client

Courriel *:

Pays *:

Veillez entrer les dimensions du colis à expédier

Poids (kg) *: 

Longueur (cm) *:

Largeur (cm) *:

Hauteur (cm) *:

Après avoir saisi l'adresse électronique du client et sélectionné la Suisse comme pays de destination, remplissez avec soin les informations concernant les **dimensions** du colis (prêtez attention à indiquer les bonnes dimensions car celles-ci déterminent le coût des expéditions) Sélectionnez dans le menu déroulant la fourchette de **poids** de votre colis. Indiquez les autres dimensions (**longueur**, **largeur** et **hauteur**), en veillant à bien indiquer les dimensions en centimètres.

Après avoir cliqué sur « ENVOYER », **patientez 30 secondes maximum**, nous devons calculer les tarifs, choisir le plus avantageux et envoyer un courriel à votre client !

RETOUR D'UN OBJET AU RESTE DU MONDE

Veillez entrer le courriel et le pays de votre client

Courriel *:

Pays *: Capture retenu

Veillez entrer les dimensions du colis à expédier

Important: si vous sélectionnez la description des marchandises dans la liste déroulante, le processus d'expédition sera automatique. Mais si vous remplissez le champ de description libre, l'envoi sera soumis à une vérification auprès du transporteur avec un allongement conséquent des délais.

Description *:

ou

description libre (avec un allongement des délais):

Poids (kg) *: ?

Longueur (cm) *:

Largeur (cm) *:

Hauteur (cm) *:

Après avoir sélectionné le pays de destination dans le menu déroulant, vous devez spécifier la **catégorie** de l'objet contenu dans le colis (pour des questions de douane).

Vous pouvez la sélectionner dans le menu déroulant « **Description** ». Si l'objet que vous devez envoyer ne figure pas dans la liste, vous pouvez l'écrire dans le champ « **description libre** » (le délai d'expédition sera prolongé pour effectuer les vérifications nécessaires).

Après avoir cliqué « ENVOYER » **patientez 30 secondes maximum**, nous devons calculer les tarifs, sélectionner le plus avantageux et envoyer un courriel au client !

COMMENT NOUS INFORMONS VOTRE CLIENT :

Lorsque vous remplissez la demande de retour, votre client reçoit automatiquement un courriel lui communiquant qu'un objet a été retrouvé et lui fournissant les instructions pour effectuer l'expédition. Vous n'avez pas besoin d'ajouter des indications particulières, la description de l'objet à renvoyer suffit. Ci-dessous, vous pouvez voir un exemple de courriel que votre client recevra avec le message que vous avez écrit (ce texte sera envoyé en italien ou en anglais ou en français ou en allemand) :

Cher Client,
HOTEL DEMO est en contact avec vous parce qu'il y a trouvé un objet qui vous appartient et que vous souhaitez retourner.
Voici son message:

les chaussures oubliées

Avec notre service LHOST vous pouvez recevoir l'objet oublié directement à votre maison ou partout où vous le souhaitez. En cliquant sur "Choisir cette service" à côté de la méthode d'expédition, celui que mieux convient à votre exigences, Vous serez dirigé vers une page dans laquelle vous pouvez entrer l'adresse de livraison désirée e Vous recevrez un lien Paypal pour le paiement par Paypal/Carte de crédit soit par virement bancaire. Le prix sont indicatif et calculée pour une expédition en France: vous pouvez changer le pays après avoir choisi le service (les prix peuvent changer).

Express service; livraison dans 24/48 h * à 39.7 EUR ** [Choisir cette service](#)

* jours ouvriers; le décompte est à partir de la date de l'enlèvement les temps de transit sont estimés (considérez au moins un jour de plus pour les zones éloignées)

** les prix sont TVA inclus

Si vous êtes intéressé à recevoir votre article, sélectionné s'il vous plaît le service; sinon [cliquez ici](#) pour nous informer e pour informer l'hôtel que vous n'êtes pas intéressé par l'expédition.

Pour tout question concernant le paiement ou la livraison vous pouvez contacter LHOST by Parcel Value: Par téléphone: +390287369740 ou par e-mail: lhost@parcelvalue.eu

Pour tout renseignement ultérieur sur votre objet oublié vous pouvez contacter directement l'hébergement.

Merci

Cordialement,

Team LHost

Help: lhost@parcelvalue.eu or Whatsapp: +393496760790

EXPÉDITION À VOS FRAIS

Les structures d'hébergement peuvent être amenées à devoir effectuer des **expéditions à leurs propres frais**. Les cas les plus courants sont

- un client fidèle auquel la structure ne veut pas faire payer l'expédition d'un objet oublié
- en cas d'erreur de la part de la structure (par exemple un document d'identité non restitué)
- des expéditions de l'hôtel, qui ne concernent pas un objet oublié par un client.

Dans ces cas aussi, vous pouvez faire appel à LHost, il vous suffit de cliquer sur le bouton « **Payer et expédier** » situé dans l'espace privé.

La procédure est semblable à celle d'une expédition à un client distrait, il suffit d'indiquer le pays de destination et les dimensions du colis.

À l'étape suivante, vous verrez les prix et les services disponibles, vous aurez ensuite la possibilité d'ajouter une assurance, avant d'arriver à la page de paiement.

Les expéditions à vos frais sont **facturées et déductibles**, et nous appliquons une **réduction de 10 %** par rapport aux tarifs appliqués aux clients qui oublient leurs objets ; nos expéditions sont très compétitives par rapports aux tarifs normalement appliqués par les transporteurs express.

Les informations de facturation sont demandées uniquement pour la première expédition à votre charge et mémorisées dans notre base de données.

Note : avec LHost, vous pouvez envoyer également des colis fragiles ou volumineux, des bagages à main ou des grosses valises, il arrive que le client demande ce service pour voyager léger. En cas de doutes ou de questions sur une expédition, contactez-nous !

Combien dépense le client ?

Nos tarifs sont absolument compétitifs par rapport à un service postal équivalent et il vous évite en plus la file d'attente à la Poste pour envoyer le colis !

Voici un exemple de ce que paiera votre client :

- un colis de 1 kg expédié en France coûte environ 28 EUR avec livraison en 24/48H.
- Un colis de 1 kg expédié en UE (Allemagne, France, Pays-Bas, Autriche) coûte environ 25 EUR avec livraison en 48/72H (sauf régions éloignées)

Vers quels pays puis-je effectuer ne livraison ?

Dans le monde entier

Que puis-je expédier ?

Pour la Suisse, tout sauf les matériaux déclarés dangereux, comme des explosifs, des liquides inflammables, etc. Hors de la Suisse, les réglementations varient selon les pays. Dans le système, vous trouverez des exemples de cas prédéfinis de produits expédiables pour chaque pays. Si un objet ne figure pas dans la liste, vous pourrez l'indiquer et nous nous chargerons de vérifier la faisabilité et d'effectuer les formalités douanières.

Quelles sont les procédures à suivre pour les éventuelles formalités douanières ?

Nous nous chargeons de fournir toute la documentation nécessaire à joindre au colis.

Qui prépare le colis ?

Vous devez préparer le colis. Vous avez certainement des boîtes ou cartons dont vous pouvez vous servir pour envoyer les objets perdus. Pourquoi ne préparons-nous pas le colis ? Le coût deviendrait trop élevé et les délais s'allongeraient considérablement. Rappelez-vous de ne pas utiliser un carton de 50 cm pour un chargeur de batterie, les dimensions influencent le prix que le client paiera.

Comment le colis doit-il être préparé ?

Assurez-vous que l'objet à envoyer, en particulier s'il est délicat, soit bien protégé par un emballage adéquat (papier, papier bulle, etc.). Vous devrez ensuite imprimer l'étiquette d'expédition reçue par e-mail et la coller à l'extérieur du colis avec les éventuels documents douaniers. Si vous envoyez des documents ou des objets de petite taille, n'utilisez pas d'enveloppe en papier, mais demandez au transporteur une enveloppe en plastique spécifique aux expéditions, les conducteurs en ont toujours une à portée de main.

Dois-je payer quelque chose ?

Non, vous ne devez rien payer, l'expédition est entièrement à la charge du client.

Quand le transporteur passera-t-il retirer le colis ?

En fonction de l'heure de confirmation, le transporteur passera le jour même ou le jour ouvré suivant.

Comment faire pour savoir si le client accepte ?

Si le client accepte, vous recevrez l'étiquette d'expédition avec l'éventuelle documentation ; dans le cas contraire, vous recevrez un courriel avec les dispositions fournies par le client.

Pour toute information sur le service
ou pour tout problème avec une expédition,
contactez-nous !

LHost par Parcelvalue

lhost@parcelvalue.eu

+39.02.87369740

+41.(0)919666307

+41 076 4898640

Whatsapp : +39.349.6760790