



# LHOST BY PARCELVUE

## GUIDA ALL'USO

Restituire gli **OGGETTI DIMENTICATI** dai tuoi ospiti non è mai stato così semplice e veloce.

Non sai come fare?

Effettua il **LOGIN** qui:

<https://resort.mylhost.com>

e consulta la guida qui di seguito.  
Se hai dubbi, leggi anche le domande frequenti

## IL MODO PIU' SEMPLICE DI RESTITUIRE UN OGGETTO

Ogni struttura iscritta a LHost ha una **propria pagina 'lost and found'**, personalizzabile con il proprio logo ed i propri colori.

**Il modo più semplice di restituire un'oggetto dimenticato è indirizzare i tuoi clienti a quella pagina**, in modo da permettergli di iniziare la procedura di recupero. Il tuo cliente da quella pagina infatti incarica LHost della spedizione ed inserisce i suoi dati. Tu a questo punto riceverai una email con un link che ti porterà direttamente all'**inserimento delle misure del pacco da spedire, operazione che richiede meno di un minuto**. Completata questa fase dovrai solo attendere che il cliente paghi la spedizione e che ti arrivino le etichette da apporre al pacco, ed il corriere che lo ritirerà. **Pensiamo noi a qualsiasi problema legato alla spedizione o al pagamento eliminando ogni perdita di tempo per te.**

Per trovare il link alla tua pagina e personalizzarla accedi al portale e seleziona dal menù 'La tua pagina Lost and Found'

Segui le istruzioni che trovi indicate se vuoi personalizzare la tua pagina.

Puoi inserire il link alla tua pagina nel tuo sito, in modo che sia sempre disponibile per i tuoi clienti, ad esempio dedicando a LHost uno spazio tra i servizi che offri ai tuoi clienti, od inserendo il link nel piedino del tuo sito, o in home page.

Tieni sempre a portata di mano il link, salvalo nei preferiti del tuo browser, condividilo con i tuoi colleghi!

Se non ricordi il link personalizzato rimanda comunque i tuoi clienti al sito [www.lhost.it](http://www.lhost.it), li troveranno una procedura guidata dedicata al recupero degli oggetti dimenticati.

Se invece vuoi iniziare tu la procedura di restituzione puoi seguire la normale procedura che trovi descritta nelle pagine seguenti

## RESTITUZIONE DI UN OGGETTO IN UNIONE EUROPEA

Utilizza questa procedura per restituire un'oggetto ad un cliente del quale conosci l'indirizzo email. Questa spedizione prevede l'invio di un unico collo (per spedire più colli vedi le istruzioni alla pagina seguente)

Qui puoi fare una spedizione a carico del tuo ospite, che se è interessato pagherà le spese di consegna.

Se vuoi invece fare una spedizione a tuo carico [clicca qui](#).  
Se desideri inviare una spedizione di più pacchi, [clicca qui](#).

Per favore inserisci l' Email e il Paese del tuo ospite

Nazione \*

Email

**!Attenzione, verifica che l'oggetto non sia tra gli ARTICOLI PROIBITI +**

Se la tua spedizione è soggetta a controllo doganale ti chiederemo il tipo di oggetto al prossimo passaggio. Per favore completa tutti i passaggi.

Inserisci le misure del pacco da spedire

Peso (kg) *	Lunghezza (cm) *	Larghezza (cm) *	Altezza (cm) *
<input type="text" value="Peso (kg) *"/>	<input type="text" value="Lunghezza (cm) *"/>	<input type="text" value="Larghezza (cm) *"/>	<input type="text" value="Altezza (cm) *"/>

Specifica l'oggetto dimenticato, lo aiuterai a completare la procedura di spedizione

Messaggio \*

Premendo 'Invia' manderemo una email al tuo ospite con i dettagli della spedizione e le istruzioni per procedere al pagamento.

**Avanti**

Dopo aver inserito l'indirizzo Email del cliente e il Paese in cui risiede, compila con attenzione i dati relativi alle **misure** del pacco (presta attenzione ad inserire le misure corrette perché determinano il costo delle spedizioni)

- Seleziona dal menu a tendina la fascia corrispondente al **peso** del tuo pacco.
- Indica le altre dimensioni (**lunghezza**, **larghezza** e **altezza**), facendo attenzione al fatto che le misure sono espresse in centimetri.

Dopo aver premuto il bottone 'AVANTI' **attendi fino a 30 secondi**, dobbiamo calcolare le tariffe, scegliere la più vantaggiosa e spedire una mail al tuo cliente!

## SPEDIZIONE CON PIU' DI UN COLLO

Se devi fare una spedizione con più di un collo (ad esempio 2 bagagli dimenticati), all'inizio della normale procedura c'è un link per questo tipo di spedizioni.

Qui puoi fare una spedizione a carico del tuo ospite, che se è interessato pagherà le spese di consegna.

Se vuoi invece fare una spedizione a tuo carico [clicca qui](#).

Se desideri inviare una spedizione di più pacchi, [clicca qui](#).

Per prima cosa seleziona il numero di pacchi che compongono la tua spedizione, se ne possono selezionare fino a 10:

 Invia una spedizione di 2 pacchi	 Invia una spedizione di 3 pacchi	 Invia una spedizione di 4 pacchi
 Invia una spedizione di 5 pacchi	 Invia una spedizione di 6 pacchi	 Invia una spedizione di 7 pacchi
 Invia una spedizione di 8 pacchi	 Invia una spedizione di 9 pacchi	 Invia una spedizione di 10 pacchi

A questo punto ti chiederemo di indicare la mail e la nazione del cliente, come nella procedura normale, e le misure dei diversi pacchi (in questo esempio, 2 pacchi):

Inserisci le misure dei pacchi da spedire

<b>Imballaggio 1</b>			
Peso (kg) *	Lunghezza (cm) *	Larghezza (cm) *	Altezza (cm) *
<input type="text" value="Peso (kg) *"/>	<input type="text" value="Lunghezza (cm) *"/>	<input type="text" value="Larghezza (cm) *"/>	<input type="text" value="Altezza (cm) *"/>
<b>Imballaggio 2</b>			
Peso (kg) *	Lunghezza (cm) *	Larghezza (cm) *	Altezza (cm) *
<input type="text" value="Peso (kg) *"/>	<input type="text" value="Lunghezza (cm) *"/>	<input type="text" value="Larghezza (cm) *"/>	<input type="text" value="Altezza (cm) *"/>

Compila con attenzione le misure dei diversi pacchi.

Dopo aver premuto il bottone 'AVANTI' [attendi fino a 30 secondi](#), dobbiamo calcolare le tariffe, scegliere la più vantaggiosa e spedire una mail al tuo cliente!

## RESTITUZIONE DI UN OGGETTO FUORI DALL' UNIONE EUROPEA

Dopo aver compilato il primo passaggio con la nazione, la mail e le misure del pacco, ti chiederemo di controllare o di inserire un codice fiscale o una partita iva del mittente, che dobbiamo indicare sui documenti doganali. **Nessun pagamento è richiesto per voi** ma sulla fattura proforma che accompagna il pacco è necessario indicare uno di questi 2 dati. Se i dati di fatturazione sono già nel sistema ti chiediamo solo di verificarli, se invece non sono presenti devi inserirli e poi andare **Avanti**. Al passaggio successivo ti mostriamo un elenco degli oggetti più comuni da spedire, seleziona tutti gli oggetti che stai spedendo. Se nella prima lista non trovi uno degli oggetti che devi spedire puoi cliccare sul bottone "**VEDI ALTRI OGGETTI**" per consultare una lista più completa

### Descrizione merci per controllo doganale

Questa è la **lista degli oggetti dimenticati più spesso**.

**L'oggetto che devi spedire non c'è? Prova a cercarlo tra i nostri suggerimenti!**

**Per inserire i dati e terminare la procedura clicca su Avanti in fondo alla pagina**

**Ricorda che è possibile scegliere più di un oggetto. Se la tua spedizione contiene diversi tipi di oggetti per favore indicali tutti, per evitare problemi al controllo doganale.**



☐ Caricabatterie/Cavi



☐ Passaporto



☐ Tablet



☐ Telefono Cellulare



☐ Vestiti

Vedi altri oggetti

Se gli oggetti che devi spedire non sono nella lista clicca sul link e compila la **descrizione manuale**. Ricorda che se inserisci una descrizione manuale (non selezionando dalla lista precaricata), dobbiamo verificare manualmente la spedizione con la dogana. Riceverai una notifica non appena avremo conferma dalla dogana che la spedizione è possibile.



☐ Cuscino



☐ Libro/Cancelleria

**Se non trovi uno dei tuoi oggetti nella lista per favore clicca qui per compilare la descrizione manuale.**

Dopo aver premuto il bottone 'AVANTI' **attendi fino a 30 secondi**, dobbiamo calcolare le tariffe, scegliere la più vantaggiosa e spedire una mail al tuo cliente!

## COME AVVISIAMO IL TUO CLIENTE:

Quando compili la richiesta di restituzione, il tuo cliente riceve in automatico una mail che gli comunica che è stato ritrovato il suo oggetto e gli fornisce le istruzioni per procedere con la spedizione. Non serve inserire indicazioni particolari, basta la descrizione dell'oggetto smarrito che vuoi restituire. Di seguito puoi vedere un esempio della mail che riceverà il tuo cliente con il messaggio che scrivi tu (questo testo verrà spedito in italiano, o inglese, o francese o tedesco):

Gentile Ospite

Casa/Hotel/Campeggio .... ti sta contattando perché ha trovato un oggetto che ti appartiene e vorrebbe restituirtelo.

Ecco il suo messaggio:

**"passaporto"**

Grazie al nostro servizio LHost potrai riceverlo a casa tua o dove preferisci. Cliccando su "Scegli questo servizio" accanto alla modalità di spedizione che preferisci, verrai indirizzato a una pagina con connessione protetta dove potrai inserire l'indirizzo di consegna desiderato e pagare con Paypal o con la tua carta di credito. Le tariffe indicate sono riferite a una spedizione in Italy: puoi modificare la Nazione dopo aver scelto il servizio (le tariffe potrebbero variare).

Servizio Express; verra' consegnato in 24/48 H \* a 12.19 EUR \*\* **Scegli questo servizio**

\* giorni lavorativi; i tempi di transito sono indicativi (aggiungere almeno un giorno per isole maggiori e località remote) il conteggio parte dal giorno di pick up

\*\* prezzo comprensivo di IVA

Se non vuoi ricevere questo oggetto per favore clicca qui per permetterci di avvisare la struttura turistica che la spedizione non dovrà essere effettuata.

Per qualsiasi problema riguardante il pagamento o la spedizione contatta LHost by Parcel Value: Via telefono: +39 02.87369740 o via e-mail: [lhost@parcelvalue.eu](mailto:lhost@parcelvalue.eu)

Per altre comunicazioni riguardanti il tuo oggetto contatta direttamente la struttura.

Grazie mille

Il Team LHost



## SPEDISCI A TUE SPESE

In tutte le strutture ricettive capita di dover fare delle **spedizioni a proprie spese**.

I casi più comuni sono

- cliente affezionato a cui non si vuole far pagare la spedizione di un oggetto dimenticato
- in caso di errore da parte della struttura (ad esempio la mancata restituzione di un documento)
- spedizioni dell'hotel, non legate a un oggetto dimenticato da un cliente.

Anche in questi casi si può utilizzare Lhost, basta premere sul bottone **'Paga e spedisce'** presente nell'area riservata.

La procedura è molto simile a quella di una normale spedizione a un cliente 'sbadato', basta indicare la nazione verso cui si vuole spedire e le misure del pacco. Se la spedizione va fuori dall'Unione Europea dovrai indicare anche il tipo di oggetto per le verifiche doganali.

Nello step successivo vedrai i prezzi ed i servizi disponibili, poi avrai la possibilità di inserire una assicurazione, ed infine c'è la pagina per il pagamento.

Le spedizioni a tue spese sono **fatturate e detraibili**, ed applichiamo uno **sconto del 10%** rispetto alle tariffe che applichiamo ai clienti 'sbadati' che dimenticano gli oggetti, e sono molto concorrenziali rispetto ai normali listini dei corrieri espressi.

I dati di fatturazione vengono richiesti solo alla prima spedizione 'a carico' e memorizzati nel nostro database

**Nota: con Lhost potete inviare anche oggetti voluminosi o fragili, come anche grosse valige e trolley, capita che qualche cliente chieda questo servizio per viaggiare più leggero. In caso di dubbi o domande su una spedizione contattaci!**

## Quanto spende il cliente?

I nostri prezzi sono assolutamente concorrenziali con un equivalente servizio postale ma ti fanno risparmiare le code in Posta per spedire il pacco!

Ecco un esempio di cosa pagherà il tuo cliente:

- un pacco da 1 kg spedito in Italia costa circa 14€ IVA compresa ; consegna in 24 ore (Centro Nord) ; 48 ore Sud e Isole
- un pacco da 1 KG spedito in EU (Germania Francia Olanda Austria) costa circa 16/18€ IVA compresa, consegna in 48 ore (salvo aree remote)

## Verso quali paesi posso spedire?

In tutto il mondo

## Cosa posso spedire ?

Per quanto riguarda la UE tutto tranne materiali dichiarati pericolosi quali esplosivi, liquidi infiammabili etc. Fuori dalla UE, le normative variano da paese a paese. A sistema troverai già preimpostate delle casistiche di prodotti spedibili per nazione, se qualcosa non compare nell'elenco ce lo indicherai e saremo noi a verificare la fattibilità ed a svolgere le pratiche doganali.

## Quali sono le procedure per le eventuali dogane ?

Forniamo noi tutta la documentazione necessaria da allegare al pacco.

## Chi fa il pacco?

Il pacco lo dovrai preparare tu. Sicuramente hai scatole di recupero che possono essere utilizzate per inviare gli oggetti smarriti. Perché non lo facciamo noi? Verrebbe a costare troppo ed i tempi si allungherebbero notevolmente. Ricorda di non usare un cartone di 50cm per un caricabatterie, le dimensioni influiscono sul prezzo che il cliente pagherà. Se ti serve del materiale da imballo leggi la prossima pagina dove parliamo di **LHOST PREMIUM**

## Come deve essere preparato il pacco?

Fai in modo che la merce, soprattutto se delicata, sia ben protetta utilizzando adeguati materiali d'imballo come carta, pluriball etc. Dovrai poi stampare l'etichetta di spedizione che riceverai via mail e fissarla all'esterno del pacco insieme agli eventuali documenti doganali. Se spedisce documenti o piccoli oggetti, non usare buste di carta ma chiedi al corriere le loro buste per spedizioni in plastica, solitamente gli autisti ne hanno sempre qualcuna pronta.

## Devo pagare qualcosa?

No, non c'è nessun costo per te, la spedizione è completamente a carico del cliente.

## Quando passa il corriere a ritirare?

Dipende dall'ora di conferma, nella stessa giornata od il giorno lavorativo successivo.

## Come faccio a sapere se il cliente accetta?

Se il cliente accetta riceverete l'etichetta di spedizione e l'eventuale documentazione, se non accetta riceverete una mail con le disposizioni fornite dal cliente



## LHOST PREMIUM

Il servizio LHost Premium è riservato agli hotel e alle strutture che già conoscono, utilizzano ed apprezzano il nostro servizio gratuito e vogliono rendere ancora più rapida e semplice la restituzione dei lost and found.

Con il servizio Lhost Premium avrete diritto a:

- **La fornitura costante di materiale da imballo e spedizione:** scatole, buste, scotch e bustine porta etichette per aiutarvi a confezionare i pacchi per i vostri ospiti.
- **Il vostro logo nelle email e nelle comunicazioni che invieremo** ai vostri ospiti.
- **Il vostro logo nelle pagine in cui i vostri ospiti procederanno al pagamento e** alla scelta dell'indirizzo di consegna del loro oggetto dimenticato.
- **Un canale per l'assistenza prioritaria (con numero dedicato).**
- **Un post dedicato a voi sui nostri canali social** (Linkedin, Facebook).

**Riceverete un KIT di materiale da imballo alla sottoscrizione del servizio Premium e poi uno ogni 40 spedizioni effettuate.**

Il KIT di materiale da imballo e spedizione è composto da **25 scatole** (di varie misure) e relative bustine porta etichette, da **15 buste** per l'invio di indumenti e piccoli oggetti e da **2 rotoli di scotch da pacco**.

Il costo del servizio premium è di 180 EUR, il servizio si rinnova annualmente e potete disdirlo in ogni momento senza alcuna penale.

Per sottoscrivere il servizio andate sulla pagina 'Premium' all'interno della vostra area riservata e premete sul bottone 'Mi interessa'.

Per qualsiasi informazione sul servizio  
o per qualunque problema con una spedizione, contattaci!

Lhost by Parcelvalue:

[lhost@parcelvalue.eu](mailto:lhost@parcelvalue.eu)

+390297133089

Whatsapp: (messaggi) +41. 76 .8152066