



25.7.2023

Servican logistiikan asiakaspalvelukäytännöt

Ota yhteyttä Servican asiakaspalveluun, kun

- haluat palauttaa keskusvarastotuotteen (tarkempi ohje tuotepalautuksista alla)
- haluat palauttaa suoratoimitustuotteen (tarkempi ohje tuotepalautuksista alla)
- et ole saanut tilaamaasi tuotetta
- on tapahtunut tilausvirhe
- on tapahtunut keskusvaraston keräilyvirhe
- tuote on epäkurantti
- on jokin muu epäselvyys

Servican asiakaspalvelu (arkisin klo 7 -15)

p. 0800 307 711

Saaristokatu 7, 70620 Kuopio

asiakaspalvelu@servica.fi

Keskusvarastotavaroiden palautusohje

- Ota aina ensin yhteyttä Servican asiakaspalveluun
- Yhteydenotto palautuksissa on tapahduttava 14 päivän sisällä lähetyslistan päiväyksestä.

Palautusluvan saatuasi toimi näin

- Alkuperäinen lähetyslista tai kopio lähetyslistasta tulee liittää palautettavan tuotteen mukaan (muuta lappuja ei tarvitse laittaa lähetyksen mukana).
- Merkitkää lähetyslistaan tuote, jonka palautatte ja palautuksen syy.
- Palautus on pakattava siten, että tuotteet eivät vahingoitu kuljetuksen aikana.
- Palautus on merkittävä kuljetusta varten seuraavasti:

Asiakaspalautus

Servica Keskusvarasto

Kumpusaarentie 16

70620 Kuopio

Tuoterekламаatioissa ja tuotevirheitä koskevissa asioissa pyydämme ottamaan välittömästi yhteyttä asiakaspalveluun, joka antaa tarvittavat ohjeet ja on yhteydessä toimittajaan.

Tuotteen palautus ei ole mahdollista, mikäli

- Tuote ei ole myyntikelpoinen ja alkuperäispakkauksessa. Pakkaukseen ei saa tehdä merkintöjä.
- Tuote ei ole keskusvarastotuote
- Tuote on vanhentunut tai likainen



25.7.2023

Suoratoimitustavaroiden palautusohje

Suoratoimitustavaroiden toimipisteet ovat PSHVA:n yksiköt, Islab, Istekki ja Servican toimipisteet.

- Lähettäjän tiedot tulee näkyä pakkauksessa
- Suoratoimitustuotteen erotat lähetyslistasta.
- Asiakkaan on sovittava tavarantoimittajan kanssa palautuksesta ja kuljetuksesta
- Asiakaspalautuksessa selvitä tavarantoimittajalta rahdinkuljettajan sopimusnumero
- Tavarat toimitetaan terminaaliin ja lähetyslista tulee liittää palautettavan tuotteen mukaan.

Palautus on merkittävä kuljetusta varten seuraavasti:

Asiakaspalautus/Suoratoimitukset

Servica Terminaali
Kumpusaarentie 16
70620 Kuopio