



1.2.2021

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 kysyttävää kuljetuksista
- on jokin muu epäselvyys

Logistiikan asiakaspalvelu (arkisin klo 7 -16)

p. 044 4260 401

Leväsentie 3, 70700 Kuopio

keskusvarasto@servica.fi

kuljetukset@servica.fi (kuljetustilaukset)

Keskusvarastotavaroiden palautusohje

- Ota aina ensin yhteyttä Servican logistiikan 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
Leväsentie 3
70700 Kuopio

Tuotereklamaatioissa ja tuotevirheitä koskevissa asioissa pyydämme ottamaan välittömästi yhteyttä keskusvarastoon, 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.



1.2.2021

Suoratoimitustavaroiden palautusohje

Suoratoimitustavaroiden toimipisteet ovat KYSin yksiköt, Kysteri, 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
Servica Keskusvarasto
Leväsentie 3
70700 Kuopio