



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 307 311

Saaristokatu 7, 70620 Kuopio

[asiakaspalvelu@servica.fi](mailto: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**