



Mellano 4.4.2022



Mellanon asiakkaan vastuut logistiikassa

1. Kohteen tarkastus

Lähtökohtaisesti kalusteet jaetaan isolla jakeluautolla. Jos kohde on auton kannalta haastava (ahdas, jyrkkä mäki, jäinen tai maa ei ole tarpeeksi kantava) tulee tilaukseen laittaa merkintä "toimitettava pienemmällä autolla".

3. Tavoitettavuus aviointi päivänä

Kuljetusliike ehdottaa tarkkaa jakelupäivää ja aikaikkunaa, kun lähetys on saapunut jakeluterminaaliin. Tämä aviointi tapahtuu tekstiviestillä tai soittamalla tilaukselle annettuun puhelinnumeroon.

Jakelupäivänä kuljettaja soittaa vielä n. 30min ennen toimitusta ja varmistaa vastaanottajan olevan paikalla.

Jos jakopäivä ei sovi, ota yhteyttä Schenkeriin (puhelinnumero on tekstiviestissä tai vastaanotetuissa puheluissa aviointitavasta riippuen)

2. Lisäpalvelut

Lisäpalvelut tilataan Mellanon kautta myynti@mellano.fi tai 060097740

Toimituspäivästä sopiminen ja väliaikainen varastointi veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan. Sisäänkanto apumiehellä palvelun hinta määräytyy tapauskohtaisesti.

Toimitus on aina asiakkaan pihaan, mikäli sisäänkantoa ei ole lähetykselle tilattu.

4. Lähetyksen vastaanotto ja tarkistus

Jos vastaanottaja ei ole paikalla, lähetys palautuu terminaaliin. Toimituksesta peritään toimituskulut x 3 + terminaalivuokra.

Tarkista saapunut lähetys vastaanotettaessa puutteiden ja vaurioiden huomioimiseksi ja näistä tulee tehdä kuljettajan ohjeistuksella merkintä lähetyksen tietoihin ajoneuvopäätteellä.

Mikäli lähetykselle on tilattu sisäänkanto, varmista, että kulkureitti on vapaa ja lattia on suojattu. Näin takaat osaltasi tuotteiden sujuvan toimituksen. Kuljettajat käyttävät turvallisuussyistä turvajalkineita myös sisätiloissa



5. Mahdollinen kuljetusreklamaatioilaus

Ottakaa vaurioista kuvat ja tehkää kuljetusreklamaatioilaus viipymättä Kätevä tai asiakaspalvelu@mellano.fi tai 060097740 (9-11 ja 13-15). Huomaattehan, ettemme automaattisesti hyväksy reklamaatioita ilman valokuvia. Reklamaatio on tehtävä niin pian kuin mahdollista, enintään 5 päivän kuluessa. Piilovauriot ilmoitettava enintään 10 päivän kuluessa.

Yritysassiakas



DB SCHENKERsystem

Arvioitu toimituspäivä näkyy tilausvahvistuksella

Toimitukset aikataulun mukaisesti

Jakelu 8-16 välillä

Saapumisilmoitus toimituspäivänä, kun lähetys on lastattu jakeluajoneuvoon.

TILATTAVAT LISÄPALVELUT

Fix Day To Be Agreed, jossa tarkka toimituspäivä sovitaan vastaanottajan (tekstiviesti tai soitto) kanssa 1-3 päivän sisään jakeluterminaalin yhteydenotosta ja toimitetaan sovittuna päivänä.

Lähetysten sisäänkanto apumiehellä, lähetys kannetaan kynnyksen yli. Palvelu on kuvattu tarkemmin seuraavalla sivulla

Kuluttaja-asiakas / Asentaja



DB SCHENKERsystem home

Arvioitu toimituspäivä näkyy tilausvahvistuksella

- Jakelu 8-16 välillä

- Tarkka toimituspäivä sovitaan (tekstiviesti tai soitto) vastaanottajan kanssa 1-3 päivän sisään jakeluterminaalin yhteydenotosta ja toimitetaan sovittuna päivänä 2-4h aikaikkunaan

- Kuljettaja soittaa 30min ennen jakelua

- Perustoimitus on vastaanottajan pihaan

- Sisältää 1-3 päivää säilytystä määräterminaalissa

- **TILATTAVAT LISÄPALVELUT SEURAAVALLA SIVULLA**

Sisäänkanto apumiehellä

Max mitat / painot

Paino per kolli 60kg

Rahdituspaino 2500kg

Tilavuus 7,5 m³

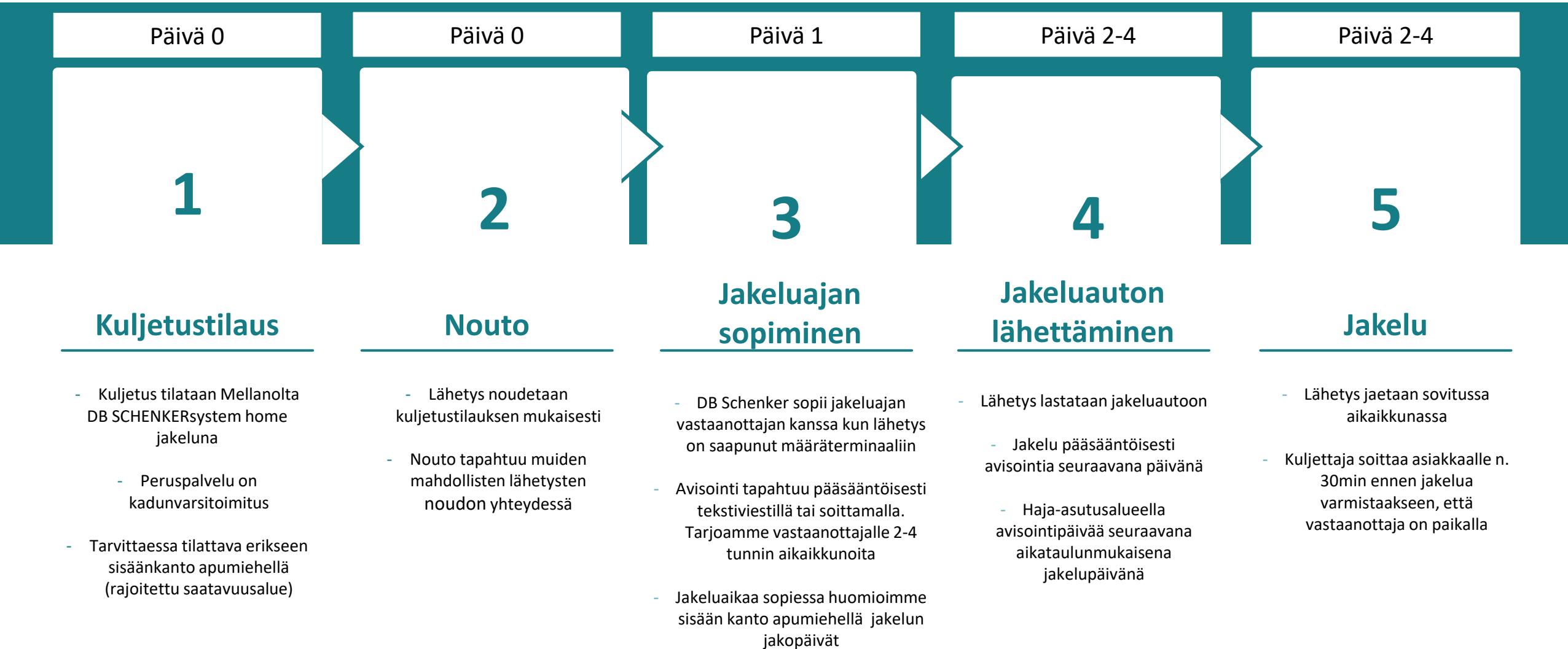
Todellinen paino 1000kg

Suuremmat erät erikseen sovittaessa

- Mellanolta tilattava lisäpalvelu
- Rajoitetut jakopäivät ja rajoitettu toimituksen koko
- Lähetys toimitetaan asunnon kynnyksen yli sille osoitettuun paikkaan
- Ei asunnon sisäisiä kerroskantoja, eikä kollien lajittelua useisiin tiloihin
- Palvelun kattavuus: terminaalien lähialueet + HKI etä1 alue
- Kuljettajat kantavat tuotteet sisään turvakengät jalassa, joten kohteen lattioiden pitää olla suojattuja

Pakkauksesta purku ja pakkausjätteen poisvienti

- Mellanolta tilattava lisäpalvelu
- Puretaan tuotteet kuljetuspakkauksesta (kelmut, lava, pukki)
- Kierrätetään pakkausjätteet asianmukaisesti
- Palvelun kattavuus: koko Suomi



Avisointi

- DB SCHENKERSystem home ja Fix Day to Be Agreed palveluihin kuuluu tekstiviesti, jolla ilmoitamme vastaanottajalle lähetyksesi toimitusajankohdan
- Kalustetilauksen yhteydessä teidän tulee antaa tätä varten vastaanottajan tekstiviestikelpoinen puhelinnumero
- Avisointi tehdään pääsääntöisesti toimituspäivää edeltävänä arkipäivänä

Jakelu

- Lähetys toimitetaan tilauksessa merkittyyn toimitusosoitteeseen, jonne ajoneuvolla on esteetön pääsy
- Puramme lähetyksen ajoneuvon välittömään läheisyyteen (max 5 m) pumppukärryillä ja tarvittaessa takalaitanostimella
- Mikäli purkaminen vaatii muita välineitä, vastaanottaja suorittaa sen omilla purkuvälineillään

Vastaanotto

- Lähetys tulee tarkastaa vastaanotettaessa. Jos lähetys on puutteellinen tai vahingoittunut, tee siitä varauma kuljettajan opastuksella heti tavaran vastaanoton yhteydessä.
- Mahdolliset piilovauriot tuotteissa on ilmoitettava 10 päivän kuluessa
- Ottakaa vaurioista kuvat ja tehkää kuljetusreklamaatio viipymättä asiakaspalvelu@mellano.fi tai puh. 060097740

Lisäpalvelut

- Lisäpalvelut tilataan aina Mellanon kautta myynti@mellano.fi tai puh. 060097740
- Jos kuljetus keskeytetään vastaanottajan tai muun kuljetustoimeksiantajan pyynnöstä, veloitetaan kuljetuksen keskeytyksestä lähetyskohtainen lisämaksu sekä terminaalisäilytys. Nämä kulut veloitetaan jälkilaskutuksena.
- Vapaa säilytys:
 - DB SCHENKERSystem terminaaliin saapumispäivä
 - DB SCHENKERSystem home 3 vrk
 - Fix Day to Be Agreed 3 vrk
- Jos nouto tai jakelu joudutaan uusimaan, veloitetaan uusintakäynnistä 100€.

Tiedustelut

- Nopeimmin tavoitat meidät chatilla www.dbschenker.com/fi tai puhelimitse puh. 01052006
- Vähemmän kiireelliset asiat voit hoitaa sähköpostilla asiakaspalvelu@dbschenker.com