

1 Bakgrund.

Vi på Washtec/Pamaco försörjer dig som kund med kemikalier via www.kemshop.se och/eller via vår kemadministratör. Du som kund kan registrera order själv eller ringa eller maila in order till oss. Order som läggs före kl 10.30 levereras ut från lagret samma dag och når kunden i enlighet med leveranstidplanen (se separat dokument).

1.1 Distribution till kunder

Kundorder registreras precis som tidigare antingen via telefon och mail till vår kemadministratör eller via www.kemshop.se. Varor kan inte hämtas på något av våra lager utan måste beställas för leverans.

Kemadministratör: Telefon 08 – 751 60 60

Mail: kem@washtec.se

Styckegods respektive partigods.

Normalt levereras gods som styckegods.

Om du beställer stora mängder – 3 pallar eller mer - kommer godset att levereras som s.k. "partigods" och då tar det ytterligare en dag att få fram transporten eftersom den då bokas som en enskild transport. Om det är kritiskt att du får dina varor fort bör du överväga att hellre lägga fler mindre order (max 800 liter per order). Volymen kan variera något beroende på packdensitet och hur man blandar produkter (10 lit, 25 lit, 200 lit).

Expressfrakt.

Om du vill ha expressfrakt så måste hela ordern tillsvidare beställas manuellt (telefon) via kemadministratör. Expressfrakt beställs/upphandlas gång för gång och priset kan variera. Priset anges när du lägger beställningen via telefon.

1.2 Vanliga frågor eller problemlösning

Hur ser vi till att godset levereras till rätt plats hos oss?

Det är alltid viktigt att leveransplatsen är tydligt markerad hos dig som kund så att chauffören kan förstå var godset ska lämnas av. Sätt gärna upp en skylt med tex "KEM-Leverans"

Vi har goda möjligheter att efter hand förbättra leveranserna och om godset kommer till fel plats kan vi bifoga en leveransanvisning. Detta kan bestå av en förklarande text eller bild. Om detta är aktuellt, ta kontakt med WashTecs kemadministratör för att skicka in text och/eller bild.

Bär chauffören in godset i tvätthallen?

Normalt placeras gods på plats för godsmottagning. Om denna plats är tydlig och lättillgänglig så kan godset oftast levereras hela vägen dit även om man måste ta godset genom en port/dörr. För att det ska vara lättillgängligt får det inte finnas hinder som tex grus, trösklar, backar, trappor mm som gör det svårt att dra en pall dit.

Pamaco Totalservice AB

Huvudkontor / Servicekontor Öst & Norr
Haukadalsgatan 12
S-164 40 Kista
Tel. 08-540 609 80
Fax. 08-540 206 10
org. nr. 556788-6402.
Företaget innehar F-skattebevis
www.washtec.se

Servicekontor Väst
Gruvgatan 31B
S-421 30 Västra Frölunda
Tel. 031-47 03 00
Fax. 031-45 18 19

Servicekontor Syd
Tegelvägen 11
S-232 54 Åkarp
Tel. 040-53 10 50
Fax. 040-46 19 40

Vet man när godset ska komma fram?

Transportfirman levererar normalt godset under dagen (vardagar, kontorstid 7-16). Man kan begära att få ett s.k. leveransbesked via telefon ca 30-60 minuter innan leverans. Denna tjänst kan beställas via kemadministratören. Tjänsten kostar extra (för närvarande: 55 kr per avisering). Om man inte vet att man är på plats under leveranstiden bör man begära att få leveransbesked via telefon så att man kan arrangera mottagning.

Vad händer om ordern/varorna inte kommer fram?

Dagen efter att transporten egentligen skulle ha kommit fram ska du som kund påtala en försening till vår kemadministratör. Vi vidtar då åtgärder för att säkerställa att ordinarie eller ny leverans kommer fram inom 24 timmar från att du kontaktat oss

Vad händer om alla varor som beställts inte finns på lager?

I webshopen meddelas eventuella brister. Det som finns tillgängligt skickas direkt, det som saknas skickas när det finns i lager.

Vad händer om det försvunnit/saknas varor i ordern?

Om varor saknas eller försvunnit i leveransen så ska du som kund påtala detta direkt till chauffören och anteckna vad som saknas på fraktsedeln. Vi har som minimikrav att kunden "räknar in" leveransen. Kontakta sedan WashTecs kemadministratör. Vi kommer då överens om hur vi ska åtgärda bristen.

Vad händer om man fått felaktiga varor?

Om fel eller felaktiga varor levererats så ska du som kund påtala detta till WashTecs kemadministratör inom någon dag. Vi kommer då överens om hur vi ska åtgärda bristen. De felaktiga varorna ska förskas med nya fraktdokument och återsändas. WashTec bokar en hämtning och ser till att du som kund får nya fraktdokument skickade till dig. Dokumenten behöver skrivas ut på skrivare hos kunden.

Om kunden beställt fel varor så kommer kunden att få stå för hämtningen och frakten av nya varor. Om WashTec gjort fel betalar vi hämtning och frakt.

Vad händer om varor är trasiga/läcker?

Om varor skadats under transporten så ska du som kund påtala detta till kemadministratören inom någon dag. Vi kommer då överens om hur vi ska åtgärda bristen.

Ev. akut läckande emballage: Ta foto på läckande dunk och hantera innehållet på samma sätt som ert övriga miljöfarliga avfall.

Pallar och emballage

Det förekommer inget pallbytessystem och de pallar som når våra kunder får man göra vad man vill med.

Pamaco Totalservice AB

Huvudkontor / Servicekontor Öst & Norr
Haukadalsgatan 12
S-164 40 Kista
Tel. 08-540 609 80
Fax. 08-540 206 10
org. nr. 556788-6402.
Företaget innehar F-skattebevis
www.washtec.se

Servicekontor Väst
Gruvgatan 31B
S-421 30 Västra Frölunda
Tel. 031-47 03 00
Fax. 031-45 18 19

Servicekontor Syd
Tegelvägen 11
S-232 54 Åkarp
Tel. 040-53 10 50
Fax. 040-46 19 40