

## FAQ Kemlogistik

Vi på Prowash försörjer dig som kund med kemikalier via [www.kemshop.se](http://www.kemshop.se) och/eller via vår kemadministratör. Du som kund kan registrera order själv eller ringa eller mejla in order till oss. Order som läggs före kl. 10.00 levereras ut från lagret samma dag och når kunden i enlighet med leveranstidplaner för respektive postnummer.

### Distribution till kunder

Kundorder registreras antingen via [www.kemshop.se](http://www.kemshop.se) alternativt via telefon och mail till vår kemadministratör. Varor kan inte köpas på något av våra lager utan måste beställas för leverans. Leveransen kan i undantagsfall ske till vårt lokala lager så varor sedan kan hämtas där.

Kemadministratör: Telefon 08 – 751 60 60 Mail: [kem@prowash.se](mailto:kem@prowash.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.

### Vanliga frågor

#### 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 text "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 Prowashes kemadministratör för att skicka in text och/eller bild.

---

#### Stockholm

Haukadalsgatan 12  
164 40 Kista  
08-540 609 80

#### Malmö

Verkstadsvägen 1  
245 34 Staffanstorp  
040-53 10 50

#### Göteborg

Gruvgatan 31 b  
421 30 V. Frölunda  
031-47 03 00

#### Helsingfors

Tiilenpolttajankuja 4  
017 20 Vantaa  
0500-777 675

# PROWASH

## 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.

## 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 (åtminstone 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.

## Kan chauffören lämna godset utan att jag kvitterar?

Många av produkterna är s.k. ADR- eller UN – klassade. Det innebär att de räknas som farligt gods och farligt gods får inte lämnas utan att någon kvitterar leveransen. Om man inte vet att man är på plats under leveranstiden bör man begära att få leveransbesked via telefon så att man kan arrangera en mottagning.

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).

## Vad händer om ordern/varorna inte kommer fram?

Dagen efter transporten 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 Prowashs kemadministratör inom någon dag. Vi kommer då överens om hur vi ska åtgärda bristen. De felaktiga varorna ska förses med nya fraktdokument och återsändas. Prowash 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 Prowash gjort fel betalar vi hämtning och frakt.