

## HANDLA HOS SAN SAC

San Sacs webshop är till för företagskunder inom Sverige. Du måste vara inloggad i webshopen för att kunna genomföra köp.

Önskar ni beställa via EDI – [Kontakta oss](#)

### HUR BÖRJAR JAG HANDLA?

1. Gå in på startsidan för [webshopen](#).
2. Klicka på "Logga in" i det övre högra hörnet.
3. Logga in, skapa personligt konto eller ansök om att bli ny kund.
4. Efter att du har skapat ett personligt konto eller ansökt om att bli ny kund, skickas inloggningsuppgifter till den mailadress du angett.

Så snart San Sac har aktiverat ditt användarkonto får du ett mail med inloggningsuppgifter. Observera att detta mail kan hamna i skräpposten.

### HUR VET JAG ATT NI HAR MOTTAGIT MIN ORDER?

När du lagt din order får du en mottagningsbekräftelse via mail. Detta kan ta upp till 10 minuter.

### NÄR FÅR JAG MITT ORDERERKÄNNANDE?

När din order har behandlats får du inom kort ett ordererkännande via mail där beräknad leverans från vårt lager framgår. Står det olika datum på raderna innebär det att sändningen kommer att delleveras.

### KAN JAG MÄRKA MIN ORDER I WEBSHOPEN?

Ja, när du kommer till steg 2 i kassan finns det ett referensfält där du kan ange din ordermärkning som även kommer med på fakturan.

### JAG HAR NYLIGEN LAGT EN ORDER, KAN JAG ÄNDRA/KOMPLETTERA DEN?

Möjligheten att ändra/komplettera en order beror på orderns status. Kontakta vår [kundsupport](#) snarast och uppge ditt ordernummer så hjälper vi dig.

### **HUR AVBESTÄLLER JAG EN ORDER?**

Möjligheten att avbeställa en order beror på orderns status. Kontakta vår [kundsupport](#) snarast och uppge ditt ordernummer så hjälper vi dig.

### **KAN JAG SE PRISER INKLUSIVE MOMS?**

Nej, alla våra priser i webshopen är exklusive moms.

### **KAN JAG SE MIN ORDERHISTORIK I WEBSHOPEN?**

Ja, du kan se orderhistoriken under Mina Sidor.

### **VAR KAN JAG SE STATUS PÅ MIN ORDER?**

Du kan se orderstatus under Mina Sidor.

### **VAD INNEBÄR ARTIKELSTATUS?**

- **I LAGER** – Finns för omgående leverans.
- **PÅ VÄG IN** – Artikel som är tillfälligt slutsåld men på väg in till lager.
- **BEGRÄNSAT ANTAL** – Ett fåtal kvar i lager med reservation för längre leveranstid.
- **BESTÄLLNINGSVARA** – Artikel som produceras mot order.
- **UTGÅENDE ARTIKEL** – Artikel som utgår ur vårt sortiment med reservation för slutförsäljning.
- **UTGÅTT** – Slutsåld och går ej längre att beställa.

### **HUR LÅNG ÄR LEVERANSTIDEN?**

Vi arbetar alltid för att din leverans ska nå dig så snart som möjligt. Varor som finns i lager har normalt en leveranstid på 2-4 arbetsdagar efter att du har mottagit ditt ordererkännande. Vid status *beställningsvara* eller *på väg in* kan längre leveranstid förekomma.

### **BEHÖVER JAG VARA PÅ PLATS VID MIN LEVERANS?**

Ja, leveransen behöver kvitteras. Kan du inte ta emot leveransen kommer sändningen gå tillbaka till terminal. Tillkommande kostnad för frakt kommer att debiteras.

### **JAG HAR BEGÄRT AVISERING AV MIN LEVERANS, VAD BEHÖVER JAG TÄNKA PÅ?**

Har du begärt avisering av din leverans kan transportören ringa från dolt eller okänt nummer. Om du inte svarar vid avisering kommer sändningen gå tillbaka till terminal. Tillkommande kostnad för frakt kommer att debiteras.

### **BEHÖVER JAG HJÄLPA TILL VID MIN LEVERANS?**

Har du beställt större leveranser eller skrymmande gods behöver du vara behjälplig vid lossning. Du ansvarar för att lossa godset från lastbilsflaket, vilket i många fall innebär att det krävs maskinell lossningshjälp som truck eller hjullastare.

Inbärning ingår ej.

### **VAD BEHÖVER JAG GÖRA VID MOTTAGANDET AV MIN LEVERANS?**

Du behöver kontrollera att antal mottagna kolli överensstämmer med antalet på fraktsedeln, att godset är helt och utan synliga skador. Förekommer avvikelser ska detta noteras på fraktsedeln och utan dröjsmål anmälas till [info@sansac.se](mailto:info@sansac.se).

### **VAD GÖR JAG OM MIN LEVERANS ÄR TRANSPORTSKADAD?**

Du ska vid mottagandet kontrollera de levererade varorna. Transportskada måste noteras på fraktsedeln samt utan dröjsmål anmälas till [info@sansac.se](mailto:info@sansac.se). För mer information kring transportskador, läs våra [köpvillkor](#).

### **JAG HAR FÅTT EN DELLEVERANS, VAD BEROR DET PÅ?**

Utgångsläget är att samtliga artiklar på ordern levereras samtidigt men ibland sker delleveranser då varor kan komma att skickas vid olika tidpunkter.

### **JAG SAKNAR EN VARA I MIN LEVERANS, HUR GÖR JAG?**

Din order kan vara dellevererad. Kontrollera att antal kollin stämmer överens med det antal som står på fraktsedeln. Kontrollera även att innehållet i leveransen stämmer överens med följesedeln. Eventuella avvikelser anmäls utan dröjsmål till [info@sansac.se](mailto:info@sansac.se).

### **HUR GÖR JAG OM JAG VILL REKLAMERA EN VARA?**

Maila till [info@sansac.se](mailto:info@sansac.se) för att erhålla en reklamationsblankett. För mer information kring reklamationer, läs våra [köpvillkor](#).

### **TILLKOMMER KOSTNAD FÖR PALL OCH EMBALLAGE?**

Vid leverans av pall regleras pallkostnaden mot kund som är ansluten till pallpoolen och har giltigt registreringsnummer. I övriga fall debiteras pall och emballage.

### **TILLKOMMER FRAKT PÅ MITT KÖP?**

Frakt tillkommer på samtliga leveranser. Med fördel kan du använda eget fraktavtal. Total fraktkostnad för din order baseras på volym, vikt samt destination.

### **NÄR FÅR JAG MIN FAKTURA OCH HUR BETALAR JAG?**

När din order är plockad och klar skickas fakturan som en PDF-fil via mail eller som E-faktura via er tjänsteleverantör. Betalning sker till bankgiro.

### **JAG ÖNSKAR EN FAKTURAKOPIA, HUR GÖR JAG?**

Dina fakturor hittar du under Mina Sidor, välj fakturahistorik och klicka in på aktuellt fakturanummer.

### **JAG BEHÖVER ÄNDRA FAKTURAUPPGIFTER, HUR GÖR JAG?**

Ändring kan endast ske via mail till [info@sansac.se](mailto:info@sansac.se).

Du som kund ansvarar för att uppgge korrekta fakturauppgifter. Dessa finner du under Mina Sidor och på ditt ordererkännande. Vid ändring av fakturauppgifter efter att fakturan har ställts ut förbehåller vi oss rätten att debitera en administrativ avgift om 500 kr exkl. moms.