

Svar på vanliga frågor



Mitt konto.....	2
Hur ansöker jag om ett kundnummer?	2
Hur vet jag om jag redan har ett kundnummer?.....	2
Jag har glömt mitt lösenord.....	2
Jag vill ändra leverans- eller fakturaadressen på mitt konto	2
Jag kan inte se några priser	2
Orderstatus och leverans	3
När kommer min beställning?	3
Kan jag spåra en beställning?	3
Kan jag avboka min beställning?	3
Kan jag ändra i min beställning?.....	3
Jag har ångrat mig, kan jag returnera en vara?.....	3
Jag har mottagit en defekt vara/felaktig vara, hur gör jag?.....	4

Mitt konto

Hur ansöker jag om ett kundnummer?

För att ert företag ska bli kund hos oss på VWR, part of Avantor, behöver ni först ansöka om ett kundnummer. Detta gör du genom att fylla i vår [kundregistreringsblankett](#).

När du har fått din kundansökan godkänd är ni välkomna att börja handla hos oss och ansöka om ett webbkonto. Detta gör du under [Registrera dig](#) högst upp till höger på vår hemsida.

Hur vet jag om jag redan har ett kundnummer?

Om du har en tidigare orderbekräftelse, fraktsedel, packsedel eller faktura från oss kan du enkelt se ditt kundnummer som "Godsmottagare" eller "Köpare". Våra kundnummer har alltid åtta siffror och börjar på 11xxxxxx.

Du är alltid välkommen att kontakta oss om du behöver hjälp med att hitta ditt kundnummer.

Jag har glömt mitt lösenord

Klicka på "Glömt lösenordet" där du loggar in och fyll i din e-postadress och svaret på din säkerhetsfråga så skickar vi ett tillfälligt lösenord. Logga in och följ instruktionerna.

Om du inte kommer ihåg din e-postadress eller svaret på säkerhetsfrågan, vänligen kontakta vår kundservice på 08-621 34 20 eller kundservice.se@vwr.com.

Jag vill ändra leverans- eller fakturaadressen på mitt konto

Har du flera valbara adresser sedan tidigare på ditt konto ändrar du dessa enkelt under "Min profil" och sedan "leveransalternativ" eller "betalningsalternativ". Är det en ny adress du önskar bli kopplad till ber vi dig skicka ett mail till kundservice.se@vwr.com med ditt kundnummer och adressen du vill ändra/lägga till. Specificera gärna om du vill byta ut en existerande adress, eller om du vill lägga till ytterligare en adress.

Jag kan inte se några priser

För att kunna se priser behöver du vara inloggad. Har du nyligen skapat ditt konto ber vi dig avvakta i väntan på att det valideras. Om ditt konto inte har blivit validerat inom tre arbetsdagar, vänligen kontakta vår kundservice på kundservice.se@vwr.com.

Orderstatus och leverans

När kommer min beställning?

Så snart vi hanterat din beställning kommer du att få en orderbekräftelse med leveransinformation. Skulle leveranstiden ändras kommer du få en uppdaterad bekräftelse med ett nytt beräknat leveransdatum.

Du kan även följa din beställning under "Orderstatus" när du loggar in på ditt webbkonto.

Kan jag spåra en beställning?

Ja, du kan följa din beställning både genom länken i orderbekräftelsen eller under "Orderstatus" på vår hemsida. Observera att det kan vara en viss fördröjning innan spårningsinformationen laddas upp.

Kan jag avboka min beställning?

Skulle du vilja avboka en eller flera produkter i din beställning kan du skicka in en avbokningsförfrågan genom att gå in i ordern under "Orderstatus" och "Annullera order" efter att du loggat in på ditt webbkonto. Det går också bra att kontakta vår kundservice via telefon eller mail.

Villkor för annullering av order hittar du under våra [försäljningsbestämmelser](#).

Kan jag ändra i min beställning?

Önskar du göra en ändring i din beställning kan du kontakta vår kundservice. Observera att det endast går att lägga till artiklar under samma dag som ordern har lagts.

Jag har ångrat mig, kan jag returnera en vara?

För att ansöka om en retur, fyll i vårt [reklamationsformulär](#) på vår hemsida. Din förfrågan kommer tas emot och hanteras av vår kundservice.

Det går också bra att göra din returförfrågan direkt i din webborder. Gå till "Orderstatus" och öppna ordern du vill returnera. Klicka på "Förfrågan om retur" och följ instruktionerna.

Retur måste begäras senast 7 dagar från ankomstdatum, och artikeln måste vara i originalskick. För information om gällande regler angående reklamationer och returer ber vi dig ta del av våra [försäljningsbestämmelser](#).

Jag har mottagit en defekt vara/felaktig vara, hur gör jag?

Om din vara är defekt, eller om du mottagit en vara du inte har beställt, har du rätt att reklamera den. Fyll i vårt [reklamationsformulär](#) på vår hemsida och välj typ av reklamationärendet samt beskriv ditt ärende i text. Fyll i dina personuppgifter samt orderinformation och skicka till oss på VWR. Vi kommer att hantera ditt ärende så fort som möjligt och återkommer till dig med besked om fortsatta åtgärder.