



VRAGEN OVER MIJN WASLIJN

Hoe werkt de aanmelding voor Mijn Waslijn?

U kunt zich eenvoudig aanmelden via het aanmeldformulier op onze website "cleanlease.com/mijnwaslijn". Na aanmelding en afgifte van een incasso ontvangt u van ons een bevestigingsmail en wordt de welkomstbox naar de woongroep toegestuurd.

Wat zit er in de welkomstbox en hoe gebruik ik deze?

In de welkomstbox vindt u alles wat u nodig heeft om uw was aan te bieden. De box bevat o.a. gepersonaliseerde waszakken, instructies voor het aanbieden van uw wasgoed, een kledingadvieslijst etc. De waszakken zorgen ervoor dat uw kleding gemakkelijk en efficiënt kan worden verwerkt. De woongroepen van Sovak zijn bekend met deze werkwijze.

Hoe werkt het sokkennet?

U kunt uw sokken, panty (kousjes), steunkousen en netbroekjes eenvoudig in het sokkennet aanbieden. Tijdens het wassen blijft het sokkennet gesloten. Zo blijven deze kleine wasstukken netjes bij elkaar.

Hoe vaak wordt mijn was opgehaald en weer teruggebracht?

De frequentie van het ophalen en terugbrengen van uw was is bij Sovak 2x per week, op dinsdag en op vrijdag. De was wordt met 5 werkdagen weer teruggebracht.

Hoe wordt mijn kleding gemerkt en gevolgd in het wasproces?

Uw kleding wordt zorgvuldig gelabeld met een chip op een vast plek in het kledingstuk. Hierdoor kunnen wij elk kledingstuk volgen tijdens het wasproces, om ervoor te zorgen dat uw eigendommen veilig en compleet bij u terug komen.

De chip koppelen we aan de naam van de betreffende cliënt, soort kledingstuk, wasproces en afwerkmethode. Met de chip hanteren we een volledigheidscntrole door het kledingstuk in te scannen en uit te scannen. Op basis van deze gegevens zien we ook het aantal wasbeurten van ieder kledingstuk.

De chip heeft een kleine QR code. Middels een webapp die bekend is op de woongroepen van Sovak kan de QR code (en daarmee de chip) met de daarvoor verstrekte inloggegevens, worden uitgelezen. Mocht er een kledingstuk bv in de huiskamer gevonden worden, dan kan middels de QR code en de webapp snel en eenvoudig worden opgezocht van wie het kledingstuk is.

Mocht er per abuis een kledingstuk bij de verkeerde cliënt retour komen, dan hebben we het artikel hoogstwaarschijnlijk voor de 1^e keer in de verkeerde waszak aangeboden gekregen. Zodra wij voor de 1^e keer een kledingstuk krijgen aangeboden voorzien wij het kledingstuk éénmalig van een chip en koppelen we de chip aan de naam van de cliënt waarvan de waszak is.

Als we een sein ontvangen van de woongroep dat het artikel aan de verkeerde cliënt is gekoppeld kunnen we dit op afstand corrigeren, hiervoor hoeft geen nieuwe chip geplaatst te worden in het kledingstuk en hebben wij het kledingstuk fysiek niet nodig.

 Hoe moet ik mijn was aanbieden?

Uw kunt uw was eenvoudig aanbieden in uw gepersonaliseerde waszak, die u heeft ontvangen in de welkomstbox. Heeft u gekozen voor het sokkennet bij aanmelding? Dan kunt u daarin de sokken, panty (kousjes), steunkousen en netbroekjes doen. Het sokkennet plaatst u vervolgens in de persoonlijke waszak. De woongroepen van Sovak zijn op de hoogte van deze werkwijze.

Nieuwe kledingstukken kunnen meteen gedragen worden en hoeven niet vooraf gecodeerd te worden. De naam op de gepersonaliseerde waszak is leidend voor de wasserij voor de koppeling van de chip aan de juiste cliënt. Inzameling per cliënt apart is daarom van groot belang bij het waarborgen van het proces.

 Waar kan ik terecht met vragen over mijn was?

Heeft u vragen over uw persoonsgebonden goed? Neem dan contact op met ons Cliënt Contact Centrum. We zijn telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.00 uur tot 17.00 uur via telefoon: 088 – 400 27 03 of per e-mail via: ccc@cleanlease.com



VRAGEN OVER VERMISSINGEN EN BESCHADIGINGEN

Wat moet ik doen als ik een kledingstuk mis?

Het is natuurlijk heel vervelend als u een kledingstuk mist. Meld de vermissing van uw artikel zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 1 maand nadat u het artikel bij ons ter reiniging heeft aangeboden, bij ons Cliënt Contact Centrum en niet via de woongroep van Sovak. Zodra wij uw melding hebben ontvangen sturen wij u een bevestiging met een casenummer en gaan we direct na of het kledingstuk zich nog in onze wasserij bevindt. Mocht dat niet het geval zijn, dan hanteren wij een doorlooptijd van 4 weken vanaf uw melding. In de praktijk zien we vaak dat artikelen binnen die periode alsnog terugkomen, omdat een artikel bv. een kosteloze overbehandeling heeft gehad en door de overbehandeling later retour komt.

Heeft u een vraag over uw melding? Vermeld dan altijd in het onderwerp van uw e-mail het casenummer. Dat helpt ons om u ook snel een reactie te kunnen geven.

Vinden we een kledingstuk dat aan uw omschrijving voldoet? Dan sturen we een foto ter controle. In veel gevallen kunnen we de vermissing op deze manier alsnog oplossen.

Wilt u weten hoe we omgaan met vermissingen en vergoedingen? Bekijk dan onze vergoedingsprocedure (zie bijlage) voor meer informatie.

Mijn kledingstuk is beschadigd teruggekomen, wat nu?

We vragen u om het beschadigde artikel, samen met een korte omschrijving van de klacht en uw naam – en adresgegevens, terug te sturen naar onze wasserij in een zwarte stippenzak. Deze stippenzakken zijn verkrijgbaar bij Sovak.

Zodra wij uw artikel hebben ontvangen, registreren we de klacht in ons systeem en beoordelen we deze zorgvuldig. Als blijkt dat uw kledingstuk in aanmerking komt voor een vergoeding, zorgen wij dat deze netjes wordt uitgekeerd. In principe wordt het artikel niet teruggestuurd, tenzij hierover afspraken zijn gemaakt met onze klantenservice.

Wat gebeurt er als de wasserij de beschadiging zelf constateert?

Wanneer wij tijdens het wasproces zelf een beschadiging opmerken, nemen we direct contact met u op. De verdere afhandeling verloopt dan op dezelfde manier als hierboven beschreven.



VRAGEN OVER FACTUURINHOUD EN BEDRAGEN

-  **Waarom staat er meer kleding op de factuur dan er aanwezig is?**
We halen de was wekelijks op, waardoor een kledingstuk meerdere keren per maand kan worden gewassen – en dus meerdere keren op de factuur kan voorkomen. Heeft u vragen over uw factuur of twijfelt u over bepaalde items? Neem dan gerust contact op met ons Cliënt Contact Centrum. We kijken graag met u mee.
-  **Waarom wordt mijn kledingstuk gestoomd en niet gewoon gewassen?**
Om uw kledingstukken optimaal te verzorgen, volgen wij altijd de wasvoorschriften die bij elk kledingstuk horen. Sommige kledingstukken vragen om een extra zorgvuldige behandeling. In dat geval kiezen we voor stomen in plaats van wassen, zodat uw kleding netjes blijft en langer meegaat.
-  **Wat zijn de maandelijkse kosten per cliënt?**
De maandelijkse kosten verschillen en zijn afhankelijk van de hoeveelheid was die wordt ingeleverd. We factureren de waskosten op basis van de aangeboden stuks. Met Sovak hebben we een maandelijks maximaal bedrag afgesproken van € 144,20. Het bedrag wat maandelijks boven dit maximale bedrag uitkomt wordt gefactureerd aan Sovak.
-  **Wanneer wordt het bedrag geïncasseerd als ik een automatische incasso heb afgegeven?**
Het factuurbedrag wordt automatisch rond de 25^e van de maand bij u geïncasseerd. U ontvangt de factuur zodat u precies kunt zien welke artikelen we voor u hebben gereinigd en wat de bijbehorende kosten zijn.
-  **Het bedrag / aantal stuks op de factuur klopt niet. Hoe kan dit?**
Wat vervelend! Dit zoeken we graag voor u uit. Stuur ons een e-mail met uw vraag naar ccc@cleanlease.com. Vermeld hierin ook de naam Sovak, de naam van de woongroep en uw contactgegevens. We nemen dan zo snel mogelijk contact met u op.



OPZEGGING EN WIJZIGINGEN

Ik wens geen gebruik meer te maken van Mijn Waslijn, hoe regel ik de afmelding?

Indien u geen gebruik meer wenst te maken van Mijn Waslijn, is afmelden snel en gemakkelijk geregeld via onderstaande stappen.

1. *Afmelden bij ons Cliënt Contact Centrum; vul het afmeldformulier Mijn Waslijn in of meld u schriftelijk af via e-mail (ccc@cleanlease.com) onder vermelding van uw cliëntnummer. Deze vindt u terug op de factuur.*
2. *Stuur uw waszakken terug; u kunt de gepersonaliseerde waszakken en sokkennetten retour zenden aan CleanLease door ze allemaal in één zak te verzamelen en naar ons toe te sturen via Sovak.*

Waarom hanteert Mijn Waslijn een opzegtermijn?

Na afmelding blijft een cliënt nog tot twee weken actief in ons systeem. Dit doen we omdat het mogelijk is dat er na afmelding nog kleding is verwerkt. Daarnaast verloopt de facturatie achteraf, waardoor er nog kosten kunnen volgen. Op deze manier zorgen we ervoor dat alles netjes wordt afgerond.

Ik wil na overlijden kledingschenken aan andere cliënten. Waar moet ik rekening mee houden?

Zorg ervoor dat de oorspronkelijke eigenaar van de kleding eerst wordt afgemeld. Daarna kan de geschonken kleding gedraagt worden en aangeboden worden in de waszak van de nieuwe eigenaar. De chips in de kledingstukken worden dan automatisch gekoppeld aan de nieuwe eigenaar.