Conditions relatives à la commande et à la livraison

Une livraison et un service parfaits contribuent à une coopération et à une activité pérennes. Nous sommes ravis de vous aider dans ce domaine.

Informations Projets
Janvier 2023

Passez votre commande 24h/7j

Une fois votre commande validée, vous recevez une confirmation avec référence produit, quantité, prix et date de livraison.

Pour les commandes inférieures à 500 €, nous facturons un petit supplément de 50 €.

Certains produits requièrent une quantité commandée minimale.

Vous souhaitez modifier ou annuler votre commande? Contactez notre équipe de gestion des commandes qui vous conseillera sur les possibilités de modification.

Nous prenons grand soin de votre commande

Nous livrons normalement en mode DDP. Les marchandises sont acheminées à votre adresse, à nos frais.

Selon l'offre standard, nous livrons une fois par semaine.

Pour une efficacité maximale et un impact environnemental minimal:

- nous combinons les commandes de différentes usines pendant le transport,
- les produits spécifiques au client sont livrés directement de l'usine.

La livraison standard a lieu les jours ouvrables entre 8h00 et 17h00 le jour demandé ou un jour plus tôt.

Afin livrer les produits dans le délai convenu, il se peut que la livraison arrive un jour plus tôt.

La commande complète est livrée par client, sur des palettes mixtes.

N'oubliez pas de prévoir un équipement de déchargement (sauf stipulation contraire dans le contrat).

Votre facture

Après expédition depuis notre centre de distribution ou sur rendez-vous, vous recevrez une facture basée sur votre numéro de livraison.

Services supplémentaires

Veuillez contacter notre équipe de gestion des commandes clients pour vous conseiller sur les possibilités et les coûts. Nous serons ravis de vous aider.

Autre adresse de livraison

Vous souhaitez une livraison à un autre jour ou à une autre adresse ? C'est possible. Dans ce cas, veuillez nous contacter.

Livraison express

Vous avez besoin de votre commande plus rapidement? Nous pouvons également livrer en mode express.

Étiquetage

Vous avez des demandes particulières en matière d'étiquetage ? Nous pouvons vous assister dans cette démarche.

Livraison sur rendez-vous

Une livraison à horaire précis est possible. Discutez-en avec votre account manager Signify.

Groupage des palettes

Vous préférez une palette distincte par ordre ou une palette distincte par catégorie d'article (UGS) ? Veuillez nous contacter.

Equipement

Vous avez besoin d'un équipement pour le chargement ou le déchargement ? Faites-nous savoir, nous serons ravis de vous aider.

Informations Projets
Janvier 2023

Réclamation après livraison

Certains produits livrés sont endommagés ? Nous en sommes désolés. Sur le bordereau d'expédition, vous trouverez toutes les instructions et les contacts pour traiter le problème: remplacement, retour et dépôt d'une réclamation.

On vous a livré le mauvais produit ou la mauvaise quantité ? Nous en sommes aussi désolés. Veuillez contacter notre équipe dans les 5 jours ouvrables, qui traitera votre réclamation immédiatement et organisera un remplacement ou un retour.

Dans les deux cas, veuillez joindre des photos pour que nous puissions mieux vous aider.

Retour de produits

Vous avez commandé le mauvais produit ou en trop grand nombre ? Veuillez contacter notre équipe de gestion des commandes clients qui vous confirmera officiellement le retour.

Veuillez vous assurer que les produits n'ont pas été utilisés et qu'ils se trouvent dans leur emballage d'origine et non endommagé.

Tous les produits ne peuvent pas être retournés, comme les produits spécifiques fabriqués sur commande.

Plus d'informations sur notre politique et nos tarifs de retour ? Veuillez vous référer à nos conditions générales pour les produits et services.

Garantie

Nous vous aiderons aussi rapidement et aussi efficacement que possible si l'éclairage ne fonctionne pas correctement. Dans certains cas, vous pouvez facilement résoudre ce problème vous-même en utilisant les documents d'auto-assistance proposés notre site web :
Belgique
Cela ne suffit pas ? Veuillez alors nous contacter.

Pour un traitement rapide, veuillez vous munir de toutes les informations relatives au produit ou au système, telles que factures, photos et description détaillée de votre problème. Vous recevrez un e-mail de confirmation avec numéro de ticket, après quoi nous vous contacterons.

Services d'éclairage – centrés sur le client

Nous voulons satisfaire chaque client chaque jour avec nos systèmes d'éclairage. La technologie d'éclairage d'aujourd'hui apporte bien plus que la seule lumière. C'est pourquoi nous investissons fortement dans des services personnalisés.

Notre implication va bien au-delà de la livraison de votre système d'éclairage. Pendant toute la durée de vie du système, nous garantissons une fiabilité et une efficacité maximales, ainsi que des coûts d'exploitation réduits.

La gamme de services d'éclairage, comme les services professionnels, Lifecycle, Managed Services et Lighting Capital, est adaptée à vos besoins et à vos spécificités. Découvrez les possibilités sur notre site web :
https://www.signify.com/fr-fr/lighting-services

Équipe de gestion des commandes

Lun-Ven 08.00 - 17.00 +32 (0)2 52 57 575
orders.lighting.belux@signify.com

Réclamations logistiques et administratives:

+32 (0)2 52 57 633
complaints.lighting.belux@signify.com

Réclamations et garanties techniques:

Belgique: +32 (0)2 525 7555
Formulaire en ligne - Service clientèle Belgique

Notez ceci

Les présentes conditions générales de commande et de livraison sont résumées pour vous. Bien entendu, nous disposons également d'une version plus complète de notre site Web général. Conditions de vente des produits et services.

A consulter sur notre site web :
Belgique