



# Voorwaarden voor bestellen en levering

Optimale levering en service zijn onderdeel van duurzaam samenwerken én duurzaam ondernemen. We helpen je hier graag bij.

## Algemene informatie Consumenten verlichting Januari 2023

### Alle supply chain informatie op één plek



Op de MyLighting portal staat al jouw benodigde supply chain info over onze producten. Hierdoor heb je 24/7 inzicht over doorlooptijd, beschikbaarheid, productstatus, minimum hoeveelheden voor orders en dozen, gewicht, afmetingen, en EAN codes.  
[www.mylighting.signify.com](http://www.mylighting.signify.com)

### 24/7 jouw bestelling plaatsen



Je kan snel en eenvoudig online jouw bestelling plaatsen via MyLighting of EDI. Zodra je order is goedgekeurd ontvang je van ons een orderbevestiging met productreferentie, hoeveelheid, prijs en leveringsdatum.

Voor sommige producten is een minimum orderhoeveelheid van toepassing.

Bij orders onder de € 250 brengen wij een kleine toeslag in rekening van € 25.

Wil je jouw bestelling aanpassen of annuleren? Neem contact op met ons order management team, die je helpt bij de mogelijkheden voor wijzigingen.

### Jouw order onze zorg



Wij leveren standaard met DDP. Hierbij zorgen wij voor het afleveren van de goederen op locatie, en wij betalen de kosten.

Je kan de status van je bestelling online 24/7 op MyLighting bekijken, of contact opnemen met ons order management team.

We combineren meerdere bestellingen in één levering voor maximale efficiëntie en minimale milieubelasting.

Standaard levering vindt plaats op werkdagen tussen 8:00 en 17:00 uur.

De complete bestelling wordt per klant, op gemixte pallets aangeleverd.

Vergeet niet om te zorgen voor materieel voor het uitladen van de levering (tenzij in het contract anders is opgenomen). Bij dit standaardaanbod leveren wij één keer per week.

### Jouw factuur



Je ontvangt een factuur op basis van je leveringsnummer na verzending vanuit ons distributiecentrum. Dit gebeurt via e-mail of EDI.

## Extra diensten en services

Neem hiervoor contact op met ons customer order management team om u te adviseren over mogelijkheden en kosten. We helpen u graag.

### Levering met tijdsafpraak

**Levering binnen een specifiek tijdbestek is mogelijk.** Bespreek dit met je Signify accountmanager.



### Express levering

**Heb je jouw bestelling sneller nodig?** Wij kunnen je bestelling ook met spoed leveren.



### Materieel

**Heb je speciaal materieel nodig om bestellingen in of uit te laden?** Laat het ons weten, wij helpen je graag.



### Palletgroepering

**Wil je dat elk artikel (SKU) op een aparte pallet wordt geplaatst?** Dan kan je kiezen voor de optie 'Article clean'.



# Algemene informatie Consumenten verlichting Januari 2023

## Klachten na levering



Ontvang je beschadigde producten? Dat vinden we heel vervelend. Laat het dan meteen aan de vervoerder weten, Op de pakbon staan alle instructies en contact gegevens voor verdere afhandeling zoals vervanging, retournering en het indienen van een klacht.

Mochten we het verkeerde product of aantal hebben geleverd? Dat vinden we net zo vervelend. Neem dan binnen 5 werkdagen contact op met ons reclamatie team, die je klacht direct in behandeling neemt en een vervanging of retournering regelt.

In beide gevallen helpt het om foto's mee te sturen. Dan kunnen we je het beste helpen.

## Producten retourneren?



Mocht je het verkeerde product of teveel producten hebben besteld? Neem dan contact op met ons order management team die zorgt voor een officiële bevestiging om te kunnen retourneren.

Let wel op dat de producten ongebruikt zijn en in de originele en onbeschadigde verpakking zitten.

Niet alle producten kunnen worden geretourneerd, zoals klantspecifieke producten die op bestelling zijn geproduceerd.

Meer informatie over ons retourneringsbeleid en kosten? Kijk dan op onze: [algemene verkoopvoorwaarden voor producten en services](#)

## Garantie



Houd alle product- of systeeminformatie, zoals facturen, foto's en een gedetailleerde klachtomschrijving bij de hand voor een snelle afhandeling. Je ontvangt een bevestigingse-mail met een ticketnummer, waarna we contact met je opnemen.

## En dan dit



Deze algemene voorwaarden voor bestellen en levering zijn kort en duidelijk voor jou samengevat. Natuurlijk hebben wij ook een uitgebreidere versie van onze Algemene Verkoopvoorwaarden voor producten en diensten.

Deze vind je terug op onze website:

[Nederland](#)

[België](#)

## Contact Nederland

### Order management team

Ma-vrij: 08.00 - 17.00

+31 (0)40 - 275 0 222

[orderdesk.consumer@signify.com](mailto:orderdesk.consumer@signify.com)

### Logistieke en administratieve reclamaties:

+31 (0)40 - 275 0 300

[reclamatie.licht@signify.com](mailto:reclamatie.licht@signify.com)

### Voor technische klachten en garantie:

+31 (0)40 275 00 10

[Online formulier customer care Nederland](#)

## Contact België

### Order management team

Ma-vrij: 08.00 - 17.00

+32 (0)2 525 7987

[orderdesk.pcl\\_belux@signify.com](mailto:orderdesk.pcl_belux@signify.com)

### Logistieke en administratieve reclamaties:

+32 (0)2 525 7633

[complaints.lighting.belux@signify.com](mailto:complaints.lighting.belux@signify.com)

### Voor technische klachten en garantie:

+32 (0)2 525 7555

[Online formulier customer care België](#)



# Voorwaarden voor bestellen en levering

Optimale levering en service zijn onderdeel van duurzaam samenwerken én duurzaam ondernemen. We helpen je hier graag bij.

## Service en garantie voor retailers

Voor de afhandeling van een defect bent u als (web)winkel in alle gevallen het eerste contact voor uw klant. Deze informatie geeft u een overzicht van de service en garantie die Signify biedt nadat uw klant uw lichtproduct heeft gekocht. Zo weet u precies welke service uw klant van u en Signify mag verwachten.

Voor gedetailleerde informatie over de verschillende garantieperiodes zie tabel

### Defect product binnen de garantie

#### Armaturen

Heeft uw klant een armatuur gekocht, en er is een defect of het product functioneert niet naar behoren? Vanaf de aankoopdatum van het lichtproduct bieden wij een garantie van 2 jaar. Is het een armatuur met geïntegreerde LED-verlichting, dan geldt zelfs een garantie van 5 jaar, vanaf de aankoopdatum. Voor het in aanmerking komen van garantie vragen wij u om een geldig aankoopbewijs en het defecte product voor analyse aan ons te verstrekken.

**Belangrijk:** De kosten van (de)monteren en/of (de) installeren en arbeid zijn uitgesloten van garantie, evenals gebroken materialen, batterijen en vervangbare lampen. Als een herstel onder de garantie valt, leidt dit niet tot verlenging of vernieuwing van de oorspronkelijke garantieperiode.

**Let op:** De aangegeven levensduur van de LED-verlichting is slechts een indicatie en gebaseerd op een gemiddelde van 3 branduren per dag. De armaturen zijn specifiek ontworpen en ontwikkeld voor huishoudelijk gebruik onder normale gebruiksomstandigheden.

#### Lampen

Heeft uw klant een lamp bij uw (web)winkel gekocht, en er is een defect of het product functioneert niet naar behoren? Dan kan uw klant aanspraak maken op een wettelijke consumentengarantie van 2 jaar. Een aanvullende commerciële- of fabrieksgarantie wordt niet door ons voorzien. Volgens de geldende consumentenwetgeving kunnen consumenten in geval van een defect of het niet functioneren van producten, deze producten kosteloos laten repareren of

of vervangen via u als retailer. Bij problemen met het product, hoort de consument dit te melden bij de verkoper van de (web)winkel waar de consument het product gekocht heeft gekocht. Dus niet bij Signify. Op basis van het wettelijk regresrecht kan u bij ons een compensatie van de gemaakte kosten vorderen. In dit geval, geldt een omruilbeleid via u als retailer. Defecte producten vallen buiten deze garantie.

#### Reserveonderdelen:

Voor een deel van onze producten kunt u voor uw klant tegen betaling reserveonderdelen bestellen. Om te weten of een reserveonderdeel nog beschikbaar is, kunt u ons rechtstreeks bellen.

### Wat is de procedure om een retour aan te melden in geval van defect?

Alle Philips Lighting producten kunnen worden aangemeld bij Signify door een e-mail te sturen of telefonisch. Naar aanleiding van uw melding ontvangt u een ticketnummer. Daarnaast ontvangt u eventueel informatie wanneer onze koerier de producten komt ophalen. Heeft u vragen of opmerkingen, dan kunt u reageren op de e-mail die u van ons ontvangt.

Bij het aanmelden van het defect hebben wij naast uw contactgegevens ook informatie nodig over het defecte product, zoals de productcode, het vermeende defect en het aankoopbewijs.

Alle producten, die wij retour vragen, worden nagekeken en eventueel gerepareerd. Gerepareerde producten en producten zonder defect worden door ons teruggestuurd. Mocht het product niet gerepareerd kunnen worden, dan wordt een vervangend product verzonden.

Van alle conventionele producten die wij niet retour vragen wordt uw aankoopbedrag door ons gecrediteerd. Wij vragen u deze producten 6 weken ter beschikking te houden voor eventuele controle van het defect.

# Algemene informatie Consumenten verlichting Januari 2023

Product omschrijving	Service aan consument*	Service aan jou als retailer	Garantie-periode
Philips producten zonder geïntegreerde LED-verlichting	2	6	2 jaar
Philips producten met geïntegreerde LED-verlichting	2	6	5 jaar
Philips HUE producten	4	3	2 jaar
Philips Essential producten	1	5	2 jaar
Lirio producten zonder geïntegreerde LED-verlichting	2	6	2 jaar
Lirio producten met geïntegreerde LED-verlichting	2	6	5 jaar
Massive producten	1	5	2 jaar
Moodlighting producten	1	5	2 jaar
Disney producten	1	5	2 jaar
Lampen	1	5	2 jaar
Controls	4	3	2 jaar
WZ producten	4	3	2 jaar

## Legenda

- 1 Vervanging
- 2 Vervanging behalve als er een reserveonderdeel aanwezig is, die het defect kan oplossen
- 3 Reparatie of vervanging
- 4 Reparatie, vervanging behalve als er een reserveonderdeel aanwezig is, die het defect kan oplossen
- 5 Restitutie
- 6 Restitutie behalve als er een reserveonderdeel aanwezig is, die het defect kan oplossen

\* Service die we jou vragen als retailer aan consumenten te verlenen



## Contact Nederland

### Philips productinformatie en vragen over uw bestelling van reserve onderdelen

Ma-vrij: 09.00 - 17.00

+31 (0)40 - 275 0 222 of kijk op onze websites

[www.philips.com/support](http://www.philips.com/support)

[www.philips-hue.com/nl-nl/support](http://www.philips-hue.com/nl-nl/support)

### Garantie support:

+31 (0)40 - 275 0 010 (keuzemenu 1)

### Voor consumenten ondersteuning:

Ma-vrij: 08.00 - 18.00 uur

Philips Lighting consumentenlijn 00800 – 74 45 47 75



## Contact België

### Philips productinformatie en vragen over uw bestelling van reserve onderdelen

Ma-vrij: 09.00 - 17.00

+32 (0)2 525 7987 of kijk op onze websites

[www.philips.com/support](http://www.philips.com/support)

[www.philips-hue.com/nl-be/support](http://www.philips-hue.com/nl-be/support)

### Garantie support:

België: +32 (0)2 525 75 55

### Voor consumenten ondersteuning:

Ma-vrij: 08.00 - 18.00 uur

Philips Lighting consumentenlijn 00800 – 74 45 47 75