



# 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 OEM 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 € 500 brengen wij een kleine toeslag in rekening van € 50.

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 OEM

## 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: [logistieke voorwaarden](#).

### Garantie



Wij helpen jou zo snel en goed mogelijk als de verlichting niet optimaal functioneert. Bij vragen over garantie, neem dan contact op met ons customer care team.

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  
[oembenelux@signify.com](mailto:oembenelux@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:  
Nederland +31 (0)40 - 275 0 010  
[Online formulier customer care Nederland](#)

## Contact België

Order management team  
[oembenelux@signify.com](mailto:oembenelux@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](#)