



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 Éclairage grand public Janvier 2024

Toutes les infos sur la chaîne logistique au même endroit



Le portail MyLighting contient toutes les informations utiles sur la livraison de nos produits. Cela vous permet de suivre 24h/24 et 7j/7 les délais de livraison, la disponibilité, la situation du moment, les quantités minimales pour les commandes, les colis, le poids, les dimensions et les codes EAN. www.mylighting.signify.com

Passez votre commande 24h/7j



Vous pouvez rapidement et facilement passer votre commande en ligne via MyLighting ou EDI. Une fois votre commande validée, vous recevez une confirmation avec référence produit, quantité, prix et date de livraison. Certains produits requièrent une quantité commandée minimale.

Vous pouvez choisir la facturation par commande ou par livraison. Facturation par commande? Veuillez tenir compte du supplément pour petites commandes de €25 pour les commandes inférieures à €250. Facturation par livraison? Prévoyez un supplément de livraison de €25 pour les livraisons inférieures à €250.

Vous souhaitez modifier ou annuler votre commande? Contactez notre équipe de gestion des commandes, qui vous assistera pour toute modification.

Nous prenons grand soin de votre commande



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

Vous pouvez vérifier en ligne l'état de votre commande 24h/24 et 7j/7 sur MyLighting, ou contacter notre équipe de gestion des commandes.

Nous combinons plusieurs commandes en une seule livraison pour une efficacité maximale et un impact environnemental minimal.

La livraison standard a lieu les jours ouvrables entre 8h00 et 17h00. La commande complète est livrée par client, sur des palettes mixtes.

N'oubliez pas de prévoir un équipement de déchargement de la livraison (sauf stipulation contraire dans le contrat). Selon l'offre standard, nous livrons une fois par semaine.

Votre facture



Vous recevrez une facture, via e-mail ou EDI, basée sur votre numéro de livraison après expédition.

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.

Livraison sur rendez-vous

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



Livraison express

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



Équipement

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



Groupage des palettes

Vous souhaitez que chaque catégorie d'article (UGS) soit sur une palette distincte ? Choisissez alors l'option "Article clean"



Informations Éclairage grand public

Janvier 2024

Réclamation après livraison



Certains produits livrés sont endommagés ? Nous en sommes désolés. Veuillez l'indiquer directement au transporteur sur le document transport. 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.

En cas de plaintes logistiques, pour que nous puissions mieux vous aider, veuillez joindre des photos des dommages, de l'étiquette erronée, de la livraison inattendue ou des mauvais produits.

Garantie



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 un numéro de ticket, après quoi nous vous contacterons.

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](#)

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](#).



Nous contacter

Équipe de gestion des commandes

Lun-Ven: 08.00 - 17.00

+32 (0)2 525 7987

orderdesk.pcl_belux@signify.com

Réclamations logistiques et administratives:

+31 (0)40 – 275 0 300

reclamatie.licht@signify.com

Réclamations et garanties techniques:

Belgique: +32 (0)2 525 7555

[Formulaire en ligne - Service clientèle](#)



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.

Service et garantie pour les détaillants

En tant que détaillant (en ligne), vous êtes le premier contact de votre client en cas de défectuosité. Ces informations vous donnent un aperçu du service et de la garantie que Signify offre après l'achat d'un produit d'éclairage par votre client. Vous savez donc exactement quel service votre client peut attendre de vous et de Signify. Pour des informations détaillées sur les différentes périodes de garantie, voir le tableau.

Produit défectueux sous garantie

Luminaires

Votre client a acheté un luminaire qui présente une panne ou un défaut de fonctionnement ? Nous offrons une garantie de 2 ans à compter de la date d'achat du luminaire. S'il s'agit d'un luminaire avec éclairage LED intégré, il existe même une garantie de 5 ans à compter de la date d'achat. Afin de bénéficier de la garantie, nous vous demandons de nous retourner le produit défectueux pour analyse, avec preuve d'achat valide.

Important: les coûts de (dé)montage et de main-d'œuvre sont exclus de la garantie, tout comme les matériaux endommagés, les piles et les ampoules remplaçables. Une réparation couverte par la garantie n'entraînera pas une prolongation ou un renouvellement de la période de garantie initiale.

Remarque: la durée de vie indiquée pour les lampes LED est donnée à titre indicatif et se base sur une moyenne de 3 heures de fonctionnement par jour. Les luminaires sont spécifiquement conçus et développés pour un usage domestique dans des conditions normales d'utilisation.

Ampoules:

Votre client a acheté une ampoule dans votre boutique (en ligne) qui présente une panne ou un défaut de fonctionnement ? Votre client peut alors faire valoir une garantie légale du consommateur de 2 ans. Nous n'offrons pas de garantie commerciale ou de garantie du fabricant supplémentaire. Conformément à la législation applicable, les consommateurs peuvent, en cas de panne ou de dysfonctionnement des produits, faire réparer ou remplacer ces produits gratuitement par votre intermédiaire en tant que détaillant.

En cas de problème avec le produit, le consommateur doit le signaler au détaillant de la boutique (en ligne) où il a acheté le produit, donc pas auprès de Signify. Sur la base du droit de recours légal, vous pouvez nous demander une indemnisation pour les frais encourus. Dans ce cas, une politique d'échange s'applique par votre intermédiaire en tant que détaillant. Les produits défectueux ne sont pas couverts par cette garantie.

Pièces de rechange:

Pour certains de nos produits, vous pouvez commander des pièces de rechange payantes pour votre client. Pour connaître la disponibilité d'une pièce de rechange, veuillez nous appeler directement.

Procédure à suivre pour solliciter un retour en cas de panne

Tous les produits Philips Lighting peuvent être signalés à Signify par e-mail ou par téléphone. Vous recevrez ensuite un numéro de ticket, ainsi que les informations sur la date à laquelle notre coursier récupérera les produits. Si vous avez des questions ou des commentaires, veuillez répondre par retour d'e-mail.

Lorsque vous signalez une panne, outre vos coordonnées, transmettez-nous les informations sur le produit défectueux, telles que le code produit, le défaut présumé et la preuve d'achat.

Tous les produits retournés seront vérifiés et éventuellement réparés et ensuite renvoyés par nos soins. Si le produit ne peut être réparé, un produit de remplacement sera envoyé.

Pour tous les produits conventionnels dont nous ne demandons pas le retour, le montant de votre achat sera crédité sur votre compte. Nous vous demandons de garder ces produits à disposition pendant 6 semaines pour une éventuelle inspection du défaut.

Informations Éclairage grand public Janvier 2024

| Description du produit | Service aux consommateurs* | Service pour vous en qualité de revendeur | Période de garantie |
|-----------------------------------|----------------------------|---|---------------------|
| Produits Philips sans LED intégré | 2 | 6 | 2 ans |
| Produits Philips avec LED intégré | 2 | 6 | 5 ans |
| Produits Philips HUE | 4 | 3 | 2 ans |
| Produits Philips Essential | 1 | 5 | 2 ans |
| Produits Lirio sans LED intégré | 2 | 6 | 2 ans |
| Produits Lirio avec LED intégré | 2 | 6 | 5 ans |
| Produits Massive | 1 | 5 | 2 ans |
| Produits d'éclairage d'ambiance | 1 | 5 | 2 ans |
| Produits Disney | 1 | 5 | 2 ans |
| Lampes | 1 | 5 | 2 ans |
| Commandes | 4 | 3 | 2 ans |
| Produits WIZ | 4 | 3 | 2 ans |

Légende

- 1 Remplacement
- 2 Remplacement à la condition qu'aucune pièce de rechange pouvant remédier au défaut ne soit disponible
- 3 Réparation ou remplacement
- 4 Réparation, remplacement à la condition qu'aucune pièce de rechange pouvant remédier au défaut ne soit disponible
- 5 Remboursement
- 6 Remboursement à la condition qu'aucune pièce de rechange pouvant remédier au défaut ne soit disponible

* Service que nous vous demandons de fournir aux consommateurs en qualité de revendeur.



Contact Belgique

Informations sur les produits Philips et questions sur votre commande de pièces détachées:

Lun-Ven: 08.00 - 17.00

+32 (0)2 525 7987 ou consultez nos sites web <https://www.philips.be/fr/support>
www.philips-hue.com/fr-be/support

Assistance garantie:

Belgique: +32 (0)2 525 75 55

Assistance consommateurs:

Lun-Ven: 08.00 - 18.00

Ligne consommateurs Philips Lighting
00800 – 74 45 47 75