



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 OEM 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 €50 pour les commandes inférieures à €500. Facturation par livraison? Prévoyez un supplément de livraison de €50 pour les livraisons inférieures à €500.

Vous souhaitez modifier ou annuler votre commande? C'est possible jusqu'à 3 semaines avant livraison. en contactant notre équipe de gestion des commandes, à votre disposition pour vous conseiller sur les possibilités de changement.

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 (non applicable aux articles d'une longueur de 3 m ou plus) pour une efficacité maximale et un impact environnemental minimal. Nous pouvons livrer 1 à 2 jours plus tôt si aucun jour de livraison spécifique n'a été demandé.

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

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

Avez-vous besoin d'un équipement spécial pour le déchargement? Veuillez-nous en informer. Si vous avez besoin d'un transport avec chariot embarqué, nous demandons une indemnité de €200.



Groupage des palettes

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



Informations OEM 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.

Dans les deux cas, 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.

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 que possible si l'éclairage ne fonctionne pas correctement. Si vous avez des questions sur la garantie, ? Veuillez alors contacter notre équipe Customer care via notre Formulaire de service en ligne.

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](#)



Nous contacter

Équipe de gestion des commandes:
oembenelux@signify.com

Réclamations logistiques et administratives:
+32 (0)2 525 7633
complaints.lighting.belux@signify.com

Réclamations et garanties techniques:
Belgique: +32 (0)2 525 7555
[Formulaire en ligne - Service clientèle Belgique](#)