



Garantie

Politique à l'égard
des fabricants
d'équipement d'origine

Information à l'intention
des fabricants
d'équipement d'origine



Engendrer de la valeur et de la croissance, pour demain et pour l'avenir

Signify North America Corporation («Signify») est fière de vous offrir une source directe pour répondre à vos besoins variés en lampes et en ballasts. Grâce à l'atout cumulatif apporté par la centralisation des équipes de vente, de service à la clientèle et d'assistance technique, nous sommes les mieux placés pour vous fournir efficacement les produits et les services remarquables auxquels vous avez droit – et que vous avez pris l'habitude d'attendre de notre part. Dans le contexte de l'importance que nous accordons à notre partenariat, nous vous présentons ici les conditions et la politique qui encadrent notre relation. Nous vous remercions pour votre fidélité et vous invitons à communiquer avec votre représentant de vente si vous avez des questions.

Politique à l'égard des FEO

Fabricants d'équipement d'origine

Conditions de vente

Conditions de vente : tous les produits sont facturés selon le barème de prix applicable en vigueur au moment de l'expédition. Les prix peuvent changer sans préavis. Le prix de la commande minimale est de 500\$ net, frais de transport en sus.

Transactions au comptant : Signify encourage le paiement rapide au comptant en proposant une remise sur les transactions au comptant. Ces remises peuvent se traduire par des économies importantes pour un client FEO. La règle appliquée à toutes les commandes est un délai de paiement net de 15 jours avec remise de 1% pour paiement sous 10 jours.

Transport

Frais de transport : à titre de service à valeur ajoutée pour nos clients FEO, nous offrons les frais de transport pour toute expédition de 1000\$ ou plus; l'expédition est confiée à l'un de nos transporteurs présélectionnés et approuvés, selon un itinéraire laissé à notre discrétion. Sont admissibles les commandes expédiées directement à des adresses de livraison situées aux États-Unis, à l'exception d'Alaska et d'Hawaï; Signify se réserve le choix de la méthode et de l'itinéraire d'expédition. Pour toute expédition de moins de 1000\$, les frais de transport sont facturés au client FEO.

Livraison : Si elle vise un produit qui est en stock au centre de distribution désigné (par défaut) pour la région du client, et s'il est disponible pour la vente, une commande passée au plus tard à 18 heures est expédiée le jour d'expédition planifié suivant.

Transporteurs approuvés : Dans le but d'assurer une livraison rapide et fiable de ses produits, Signify s'est constitué et tient à jour un réseau de transporteurs présélectionnés et approuvés. Si le client FEO exige le recours à un transporteur non approuvé, il devra assumer les frais de transport, peu importe la taille de la commande ou les exigences de livraison.

Expédition express : Pour une expédition le jour même, la commande doit être passée au plus tard à 12 h (midi) dans le fuseau horaire du centre de distribution désigné. Les conditions de transport standard demeurent applicables. En revanche, si le client demande une expédition de qualité supérieure, il devra en assumer les frais et fournir le numéro de compte du service de messagerie sélectionné.

Expédition incomplète : Dans l'éventualité où il manquerait des articles dans une expédition prépayée par le client, Signify peut assumer la responsabilité de la réclamation si les articles manquants sont déclarés dans les quatre (4) jours ouvrables suivant la date de réception (attestée par la date inscrite sur l'accusé de réception du transporteur). Les articles manquants doivent être clairement indiqués sur le bordereau d'expédition signé.

Domages d'expédition : Signify peut également assumer la responsabilité de la réclamation en cas de dommages au contenu d'une expédition prépayée, à condition que lesdits dommages nous soient déclarés dans les quatre (4) jours ouvrables suivant la date de réception (attestée par la date inscrite sur l'accusé de réception du transporteur). Les dommages doivent être clairement décrits sur le bordereau d'expédition signé. Il est recommandé d'envoyer une photo numérique des dommages afin d'accélérer le processus d'approbation du crédit.

Preuve de livraison : Toute demande de preuve de livraison doit être envoyée à Signify dans les six (6) mois suivant la date de facturation. Passé cette période de six (6) mois, nous traiterons la demande avec le transporteur, mais en nous dégageant de toute responsabilité financière quant à l'expédition.

Entrepôts externes : Signify peut tenir des stocks, de manière très sélective, dans des entrepôts externes loués. Nous nous réservons le droit de modifier les conditions d'expédition pour les expéditions et les retraits par le client depuis un entrepôt loué.

Conditions d'utilisation

Politique : les lampes ou ballasts vendus à nos clients FEO sont exclusivement destinés à l'installation dans les luminaires fabriqués ou assemblés par le client FEO. Signify n'expédie pas de produit dans des boîtes individuelles, normalement appelées emballages distributeur CI, aux clients FEO. Les clients FEO recevront seulement des emballages sur palettes et des quantités par caisse entières pour les lampes; demi-emballages ou palettes pour les ballasts.

Recours : dans l'hypothèse que les lampes ou ballasts sont revendus de façon inappropriée à des fins de remplacement par le client FEO et/ou si la preuve est faite qu'un client FEO utilise les lampes ou ballasts pour une utilisation autre que celle définie dans la politique des conditions d'utilisation (installation dans un luminaire fabriqué ou assemblé par le client FEO), le FEO est responsable du produit et le FEO recevra une facture couvrant les frais supplémentaires entre le prix client FEO et le prix indiqué dans la liste de prix courante du distributeur. Le client FEO accepte de payer cette différence tel que décrite dans le document de politique FEO.

Politique à l'égard des FEO Fabricants d'équipement d'origine

Retours

Politique sur les retours: même si Signify n'a aucune obligation d'accepter le retour de ses produits, elle accordera le droit de retour, à son entière discrétion, si toutes les exigences de sa Politique sur les retours sont respectées, à savoir:

- tous les retours de ballasts Advance et de lampes Signify sont traités et approuvés par un représentant du service à la clientèle agréé de Signify avant l'expédition et sont obligatoirement accompagnés d'un numéro d'autorisation de retour d'article (ARA)
- le formulaire ARA attribué à l'expédition de retour doit être utilisé comme bordereau des marchandises
- tous les articles retournés en état de marche sont soumis à des frais non négociables de remise en stock de 25 % qui sont facturés au client, sauf si le retour est imputable à une erreur de la part de Signify
- le client prend à sa charge les frais d'expédition de tous ses retours de produits en état de marche, sauf si le retour est imputable à une erreur de la part de Signify
- Signify n'accepte en aucune circonstance le retour de produits en état de marche dont l'emballage a été ouvert, qui sont endommagés, ont un code de date indiquant qu'il leur reste moins de deux années de garantie ou qui ne figurent plus au catalogue; ces retours, ainsi que les frais de transport connexe, sont à la charge du client
- Signify n'accepte en aucune circonstance le retour de produits qui ne fonctionnent pas et qui sont endommagés, qui ne sont plus garantis ou qui n'ont pas au moins 8 po (203 mm) de fils de connexion; ces retours, ainsi que les frais de transport connexe, sont à la charge du client

Conditions du transport de retour: le client doit expédier tous les retours approuvés à l'adresse désignée, en ayant payé les frais de transport à l'avance, avec le numéro ARA et le numéro de suivi de retour ou de compte professionnel.

- Les expéditions dont les frais de transport sont payables à la réception ne sont pas acceptées et sont renvoyées à l'expéditeur
- Les retours de produits qui ne fonctionnent pas et les retours en raison d'une erreur de Signify sont expédiés avec une facturation au tiers; des instructions à cette fin sont fournies au client.

Litiges sur la facturation: tout montant déduit au moment du paiement doit être clairement expliqué et justifié par un formulaire ARA officiel délivré par un représentant du service à la clientèle de Signify.

Le numéro ARA figure sur le formulaire ARA officiel. Signify se réserve le droit de retenir les commandes futures si le client ne respecte pas cette exigence de procédure.

Processus de crédit de retour: pour assurer le bon déroulement du traitement des crédits de retour et accélérer le processus, en cas de retour de lampes ou de ballasts en état de marche pour des raisons autres qu'une erreur d'expédition, le client doit communiquer avec un représentant du service à la clientèle de Signify. Le représentant du service à la clientèle remplit alors un formulaire ARA avec les renseignements qui lui sont fournis, puis envoie au client, par télécopieur ou par courriel, ce formulaire prénuméroté avec les instructions de retour de l'expédition.

Le numéro ARA doit accompagner l'expédition de retour pour assurer l'émission du crédit correspondant. Toute expédition reçue sans numéro ARA est immédiatement refusée et renvoyée à l'expéditeur.

Pour joindre le service à la clientèle, composer le 1 800-372-3331. Pour toute autre question sur les retours, communiquer avec un représentant de vente.

Produits en état de marche (retour d'article neuf jamais utilisé)

Inspection: à la réception, Signify inspecte tout produit retourné en état de marche pour s'assurer qu'il:

- est fabriqué par Signify
- figure dans l'historique des achats récents du client
- porte un code de date à moins de deux ans de la date du retour/porte un code de date indiquant qu'il lui reste moins de deux ans de garantie
- est d'un modèle qui figure actuellement au catalogue et qu'il est en état d'être revendable (non obsolète, etc.)
- se trouve dans l'emballage Signify d'origine, qui n'a pas été ouvert

Signify n'accepte en aucune circonstance les produits dans des emballages ouverts ni les produits endommagés, hors garantie ou en fin de série; ces retours, ainsi que les frais de transport connexe, sont à la charge du client.

Tout retour de produits en état de marche doit être coordonné en faisant appel à un représentant du service à la clientèle de Signify, en composant le 1 800-372-3331.

Non-conformité: Signify ne créditera aucun produit retourné qui ne satisfait pas à TOUS les critères ci-dessus. Les retours reçus sans numéro ARA correspondant sont immédiatement renvoyés à l'expéditeur.

Nous conservons les produits retournés non conformes pendant un maximum de 10 jours dans l'attente des instructions du client, après quoi nous en disposons à notre discrétion.

Frais de remise en stock: Le client prend à sa charge des frais non négociables de 25 % pour la remise en stock de tout produit retourné que Signify estime en état de marche. Il est uniquement exonéré de ces frais si le retour est imputable à une erreur de la part de Signify.

Politique à l'égard des FEO Fabricants d'équipement d'origine

Produits ne fonctionnant pas (retour d'article sous garantie)

Le client peut demander le remplacement de produits qui ne fonctionnent pas et qui sont encore dans la période de garantie, en remplissant le formulaire de garantie et de retour en ligne à www.Signify.com/warranties.

Tout retour de produits ne fonctionnant pas aux fins de se les faire créditer doit être coordonné en faisant appel à un représentant du service à la clientèle de Signify, en composant le 1 800-372-3331.

Inspection: à la réception, Signify inspecte tout produit retourné ne fonctionnant pas pour s'assurer qu'il :

- est fabriqué par Signify
- porte un code de date le situant à l'intérieur de la période de garantie publiée correspondante
- comporte un minimum de 8 po (203 mm) de fils de connexion, aux fins du test de fonctionnement (ballast)

Il est à noter qu'un minimum de 8 po (203 mm) de fils de connexion est nécessaire pour tester efficacement tout ballast retourné sous garantie. Si le ballast ne satisfait pas à cette exigence, sa garantie est nulle et ne donne pas droit au remplacement de l'article ou à un crédit.

Signify n'accepte en aucune circonstance les produits endommagés ou hors garantie; ces retours, ainsi que les frais de transport connexe, sont à la charge du client.

Un produit qui ne fonctionne pas et qui est encore dans sa période de garantie, qui est retourné correctement en suivant le processus de demande d'indemnisation sous garantie, et enfin, dont la défektivité est confirmée à l'interne par les tests de nos professionnels de la garantie, est admissible aux fins de remplacement.

Non-conformité: Signify ne créditera aucun produit retourné qui ne satisfait pas à TOUS les critères ci-dessus. Signify ne crédite ni ne remplace un produit qui s'avère EN ÉTAT DE MARCHÉ à l'issue des tests effectués à l'interne par nos professionnels de la garantie.

Les retours reçus sans numéro ARA correspondant sont immédiatement renvoyés à l'expéditeur. Nous conservons les produits retournés non conformes pendant un maximum de 10 jours dans l'attente des instructions du client, après quoi nous en disposons à notre discrétion.

Âge du produit: Signify doit avoir été avisé du non-fonctionnement à l'intérieur de la période de garantie désignée du produit; autrement, la garantie est nulle.

Crédit au remplacement: Signify offre au client FEO le choix entre le remplacement du produit ou l'émission d'un crédit de remboursement du produit si la défektivité du produit est confirmée par nos professionnels de la garantie spécialement formés.

À moins d'être créé à partir d'une facture donnée, le crédit est émis à un prix déterminé à la seule discrétion de Signify.

Détruit sur place: Dans certains cas, le représentant agréé de Signify peut décider qu'il y a lieu de détruire le produit défectueux sur les lieux mêmes de l'établissement du client.

Le client n'est pas autorisé à détruire le produit à moins d'avoir reçu de la part du représentant agréé de Signify un formulaire d'autorisation appropriée, dûment rempli et signé.

Merci...

Signify a le devoir d'offrir tous les jours une valeur stratégique et significative à ses partenaires FEO. C'est pourquoi nous continuons d'investir dans nos produits et notre personnel – pour honorer cette promesse. À titre de clients de Signify, vous pouvez avoir entière confiance dans notre engagement à contribuer à la croissance de vos affaires et à vous offrir des produits à la pointe de l'industrie. Nous vous remercions de nous offrir la possibilité de vous servir, votre clientèle et vous-même, et espérons que notre association continuera de se renforcer pour mener à une excellence éblouissante.

