

signify

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 Juni 2025

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 in doorlooptijd, beschikbaarheid, productstatus, minimum hoeveelheden voor orders en dozen, gewicht, afmetingen en EAN codes.

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.

Je kan kiezen voor facturering per bestelling of per levering. Facturering per bestelling? Houd rekening met een kleine ordertoeslag van € 25 bij bestellingen onder de €250. Facturering per levering? Houd rekening met een leveringstoeslag van € 25 bij leveringen onder de € 250.

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 de afgesproken locatie en wij betalen de leveringskosten.

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 op een vooraf overeengekomen dag.

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 Juni 2025

Logistieke 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 order management team op onderstaande mailadressen. Zij zullen je klacht direct in behandeling nemen en een vervanging of retournering regelen.

Om je beter te kunnen helpen is het noodzakelijk om foto's toe te voegen bij logistieke klachten. Denk hierbij aan schade, foutief label, onverwachte levering, te weinig geleverd of verkeerde producten.

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 actief, 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 retourbeleid en kosten? Kijk dan op onze Algemene Verkoopvoorwaarden voor producten en diensten of in uw jaarovereenkomst.

En dan dit



Deze voorwaarden voor bestellen en levering zijn kort en duidelijk voor jou samengevat. Natuurlijk vind je meer informatie terug in de uitgebreidere versie van onze Algemene Verkoopvoorwaarden voor producten en diensten.

De Algemene Verkoopvoorwaarden vind je terug op onze website:

[Nederland](#)
[België](#)



Contactgegevens Retailers

Als retailer hebt u één aanspreekpunt voor al uw vragen wat betreft order management:

Contact Nederland

orderdesk.consumer@signify.com

Ma-vrij: 09.00 - 17.00

+31 (0)40 - 275 0 222 (keuzemenu 2)

Contact België

orderdesk.pcl_belux@signify.com

Ma-vrij: 09.00 - 17.00

+31 (0)40 - 275 0 222 (keuzemenu 2)

24hr service

www.mylighting.com



Contactgegevens Consumenten

We beschikken over een consumentenlijn. Deze lijn is enkel bedoeld voor eindconsumenten. Retailers zullen steeds worden verbonden met hun vaste gesprekspartners zoals hiernaast vermeld.

Voor consumenten ondersteuning:

Ma-vrij: 08.00 - 18.00

Philips Lighting consumentenlijn 00800 – 74 45 47 75



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.

Defect product binnen de garantie

Heeft uw klant een armatuur of 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 vanaf de aankoopdatum, tenzij een langere termijn op de verpakking vermeld staat.

Behoudens andere afspraken wordt er geen aanvullende commerciële- of fabrieksgarantie voorzien. Volgens de geldende consumentenwetgeving kunnen consumenten in geval van een defect of het niet functioneren van producten, deze producten kosteloos laten repareren 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 heeft gekocht. Dus niet bij Signify. Voor het in aanmerking komen van garantie vragen wij u om **een geldig aankoopbewijs** en het defecte product ter beschikking te houden.

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.

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?

Neem dan contact op via mail met ons order management team. De mailadressen voor retailers vindt u onder contactgegevens.

Van alle producten die onder deze garantieclaim vallen, wordt uw aankoopbedrag door ons gecrediteerd of omgeruild mits wij een geldig aankoopbewijs krijgen meegestuurd. Wij vragen u deze producten 6 weken ter beschikking te houden voor eventuele controle van het defect.