



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 Projecten Januari 2024

24/7 jouw bestelling plaatsen



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? Dat kan. Neem contact met ons op. Je kunt de leverdatum wijzigen tot 3 weken voor levering. Ons order management team staat voor je klaar om je te adviseren over mogelijkheden voor wijzigingen.

We leveren zo snel mogelijk, rekening houdend met maximale efficiëntie en minimale milieubelasting. Hiervoor combineren we meerdere bestellingen in één levering (n.v.t. op artikelen met een lengte van 3m of meer) en kunnen we 1 à 2 dagen eerder leveren als er geen specifieke leverdag is gevraagd.

Klantspecifieke producten worden rechtstreeks vanuit de fabriek aangeleverd.

Standaard levering vindt plaats op werkdagen tussen 08:00 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).

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 voor transport.

Jouw factuur



Je ontvangt een factuur op basis van je leveringsnummer na verzending vanuit ons distributiecentrum of volgens afspraak.

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.

Alternatief afleveradres



Wil je dat wij op een andere dag of op alternatief adres leveren? Dat kan. Neem dan contact met ons op.

Express levering



Heb je jouw bestelling sneller nodig? Wij kunnen je bestelling ook met spoed leveren.

Etikettering



Heb je speciale etiketteringseisen? Wij kunnen je hierbij ondersteunen.

Levering met tijdsafpraak



Levering binnen een specifiek tijdbestek is mogelijk. Bespreek dit met je Signify accountmanager.

Palletgroepering



Wil je een aparte pallet per order of dat elk artikel (SKU) op een aparte pallet wordt geplaatst? Neem dan contact met ons op.

Materieel



Heb je speciaal materieel nodig om bestellingen in of uit te laden? Laat het ons weten. Als je een kooiaap (zelflosser) wenst, vragen wij een vergoeding van € 200.

Algemene informatie Projecten

Januari 2024

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.

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 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](#).

Order management team

Nederland: ma-vrij: 08.00 - 17.00 +31 (0)40 - 275 0 450

orders.NL@signify.com

België: ma-vrij 08.00 - 17.00 +32 (0)2 52 57 575

orders.lighting.belux@signify.com

Logistieke en administratieve reclamaties:

Nederland: +31 (0)40 - 275 0 300

reclamatie.licht@signify.com

België: +32 (0)2 52 57 633

complaints.lighting.belux@signify.com

Voor technische klachten en garantie:

Nederland +31 (0)40 - 275 0 010

[Online formulier customer care Nederland](#)

België: +32 (0)2 525 7555

[Online formulier customer care België](#)

Garantie



Wij helpen jou zo snel en goed mogelijk als de verlichting niet optimaal functioneert. Soms kan je dit eenvoudig zelf oplossen door één van onze 'self help' documenten te gebruiken, welke je terug vindt op onze website:

[Nederland](#)

[België](#)

Ben je hiermee nog niet geholpen? Neem dan contact op met ons customer care team.

Houd alle product- of systeem informatie, zoals facturen, foto's en een gedetailleerde klachtomschrijving bij de hand voor een snelle afhandeling. Je ontvangt een bevestigings e-mail met een ticketnummer, waarna we contact met je opnemen.

Lighting Services - Alles draait om de klant



We willen elke klant dagelijks tevredenstellen met onze verlichtingssystemen.

De huidige verlichtingstechnologie brengt veel meer dan verlichting alléén. Daarom investeren we sterk in op maat gemaakte service en diensten.

Onze betrokkenheid stopt niet bij de oplevering van je verlichtingssysteem, integendeel. Gedurende de hele levensduur van het systeem staan wij garant voor maximale bedrijfszekerheid, efficiëntie en laagste gebruikskosten.

Het scala aan verlichtingsservices en diensten; Professional Services, Lifecycle Services, Managed Services en Lighting Capital, stemmen wij af op jouw eisen en specificaties. Bekijk de mogelijkheden op onze website: <https://www.signify.com/nl-nl/lighting-services>

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](#)