

Sipariş ve Teslimat Sürecimiz

Çalışma Kuralları



Ürünlerimiz & Hizmetlerimizle İlgili Bilgilendirme

Müşteri portalımıza bağlanabilirsiniz: **MyLighting** Bu portalda ürünlerin sipariş edilebilirlik statüsü, Kutu Miktarları, Ağırlık, Ebat, EAN kodu gibi ürün bilgileri yer almaktadır. Bilgi için lütfen Sipariş Masası Ekibimizle temasa geçiniz.



Siparişinizi Verme

Siparişi şu adresten verebilirsiniz: **MyLighting** Siparişiniz sistemimizde onaylandığı anda, ürün referansını, miktarını, fiyatını, tahmini teslim tarihi teyidini içeren bir sipariş teyidi alacaksınız. Bazı ürünler için, Minimum Sipariş Adedi uygulayabiliriz. Sipariş Değişiklik veya İptal talepleriniz için lütfen bizimle temasa geçiniz. Sipariş yaratıldıktan sonra 1 gün içerisinde Değişiklik veya İptal talepleriniz kabul edilebilir. Sipariş gönderilmesinin üzerinden 1 günden fazla süre geçtikten sonraki talepleriniz uygunluk açısından Sipariş Masası Ekibimiz tarafından değerlendirilecektir.



Siparişinizin Teslimi

Standart teklifimiz bir DDP teslim içerir. Siparişinizin durumunu kontrol etmek için: **MyLighting** veya Sipariş Masası Ekibimizle temasa geçiniz.



Faturanızı Nasıl Alacaksınız?

Ürünler depomuzdan sevk edildikten sonra fatura süreci tamamlanır. E-faturanıza fatura portalından erişebilirsiniz. Fatura taslakları **MyLighting** sitesinde bulunabilir.



Ürün İade talebi

Ürün iadesini kabul etmiyoruz.

Katma Değerli Hizmetler

Hüküm & koşullar için lütfen Sipariş Masası Ekibimizle temasa geçiniz.



Hızlı Teslimat

Hızlı teslimat istiyor musunuz? Teslimatınızı hızlandırabiliriz!



Yükleme Teçhizatı

Tesisinizde özel yükleme / boşaltma, kurye servisi istiyor musunuz? Bize bildirin.



Alternatif Teslimat Adresi

Signify'ın başka bir adrese teslim etmesini istiyor musunuz? Lütfen temasa geçiniz.



Etiketleme

Özel etiket istiyor musunuz? Nasıl destek olabileceğimizi bize söyleyin!

Lütfen bakınız: [Ürün ve Hizmet Satış Koşulları](#)

Müşteri İtirazları

Teslim Sırasındaki İtirazlarınız

- Teslim aldığınızda ürünler hasarlı ise, teslimatı yapan kargo firmasını kayıtlı irsaliye ile derhal bilgilendiriniz ve şikayette bulunmak ve yeni bir ürün gönderilmesi ve/veya iade konusunda düzenleme yapılması için 48 saat içinde Sipariş Masası Ekibimizle temasa geçiniz.
- Size yanlış ürün veya yanlış miktar teslim etmemiz halinde şikayette bulunmak ve yeni bir ürün gönderilmesi ve/veya iade konusunda düzenleme yapılması için 48 saat içinde Sipariş Masası Ekibimizle temasa geçiniz.
- Her iki durumda da fotoğraflar talebinizin işleme konulmasında yardımcı olacaktır.

Garanti

- Ürün kalite sorunları ve Garanti talebi için lütfen Müşteri Çağrı Merkezimizle temasa geçiniz. Telefon numaraları aşağıda yazılmıştır. Fatura gibi ürünle ilgili tüm bilgileri yanınızda bulundurunuz. Çağrı Merkezi temsilcimiz sizin için bir kayıt açacak, acil bir çözüm konusunda sizinle görüşecek veya Garanti talebinizi bir üst yöneticiye iletacaktır. Ürünlerin bize iadesi için mutlaka Signify'dan önceden onay alınması ve size bir iade onay numarası verilmesi gereklidir. Garanti koşullarımızı burada bulabilirsiniz: <https://www.lighting.philips.com.tr/destek/urun-destegi/garanti-politikasi-ve-kosullar>

Satış Sonrası Hizmetler

Bir ürün için kalite sorunu ve Garanti talebi işleme konulduktan sonra, gerekirse servis mühendislerimiz tesisinizi ziyaret ederek teknik destek verebilir veya kalite sorununu araştırabilir. Garanti kapsamındaki ürünler için yerinde teknik destek ücretsizdir. Eğer sorun garanti kapsamında değilse, yerinde teknik destek ücrete tabi olabilir. Signify saha servis mühendislerinin tesisinize gelebilmesi için, önceden oluşturulan destek talep numarası gereklidir.

Temasa geçiniz



Çağrı Merkezi: 0850 390 19 22
Çalışma Saatleri: Pazartesi-Cuma,
09:00 - 18:00
CET



İrtibat Formu



Signify.com

Detaylı bilgi için: <https://www.signify.com/tr-tr/cozumlerimiz>

