

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Vous pouvez consulter la version la plus récente des conditions générales de vente de Lyreco sur notre site web : www.lyreco.lu/conditions.



CONDITIONS DE GARANTIE

De nombreux produits ont une période de garantie. Celle-ci est alors indiquée par une icône dans laquelle le chiffre indique le nombre d'années de garantie.



QUE FAIRE SI VOTRE APPAREIL EST DÉFECTUEUX PENDANT LA PÉRIODE DE GARANTIE ?

Contactez d'abord notre service clientèle pour ouvrir un dossier de retour. Les informations suivantes vous seront demandées, assurez-vous donc de les avoir à portée de main :

- ▶ numéro de client
- ▶ nom
- ▶ adresse
- ▶ numéro de téléphone
- ▶ copie de la facture ou du bon de livraison
- ▶ nature de la plainte

Lorsque vous retournez un produit, veuillez inclure tous les accessoires (par exemple, les câbles, les porte-rouleaux...) livrés à l'origine avec l'appareil.

LA PÉRIODE DE GARANTIE A-T-ELLE EXPIRÉ ?

Si les pièces de rechange sont encore disponibles, Lyreco peut organiser une réparation. L'offre de prix est sur demande. Nous attendons toujours votre accord avant de procéder à la réparation. Dans ce cas, veuillez tenir compte d'un minimum de 75 € TVA exclus pour les frais de recherche qui seront facturés dans tous les cas. Pour plus d'informations, veuillez contacter votre personne de contact Lyreco ou le service à la clientèle.

CONDITIONS DE RETOUR

ASSORTIMENT STANDARD

Le produit livré de notre assortiment standard ne répond pas à vos attentes ? Nous le reprenons ! Jusqu'à un maximum de 30 jours après la livraison, nous reprenons les produits sans frais.

Les produits ne peuvent être repris que dans leur emballage d'origine, intact et s'ils sont inutilisés et non endommagés. Nous n'enlevons le produit qu'à l'adresse de livraison.

Vous pouvez facilement enregistrer un retour via le webshop. Si cela ne fonctionne pas, veuillez contacter notre service à la clientèle et mentionner les informations suivantes :

- ▶ date d'achat
- ▶ numéro de commande
- ▶ référence(s) du produit
- ▶ la quantité exacte à retourner
- ▶ raisons du retour

Après 30 jours, les articles ne seront plus repris (sauf en cas de période de garantie plus longue ou accord préalable de Lyreco).

Certains produits ne peuvent être retournés que s'ils ne sont pas assemblés. Ils doivent alors être retournés dans leur emballage d'origine, y compris toutes les pièces fournies, dans les 48 heures suivant la livraison du produit. Ces produits sont marqués avec ce pictogramme) :



Les cartouches d'imprimante ne peuvent être renvoyées que lorsque l'emballage sous vide n'est pas ouvert. Avant d'ouvrir, vérifiez que vous avez la bonne cartouche.

PRODUITS HORS DE L'ASSORTIMENT STANDARD ET MOBILIER

Ces produits ont été spécialement commandés pour vous et ne peuvent être retournés. Veuillez vous informer soigneusement avant de commander ces produits, afin d'éviter toute surprise.

PRODUITS AVEC UNE DATE DE PÉREMPTION (CHAPITRE 1 : RESTAURATION)

Tous les produits énumérés au chapitre 1 (Restauration) avec une date d'expiration ne peuvent être retournés.

PRODUITS DU CHAPITRE 3: ÉQUIPEMENT DE PROTECTION INDIVIDUELLE

Ces produits nécessitent toujours l'accord de Lyreco avant qu'un retour puisse être effectué. Veuillez contacter notre service à la clientèle.

ENLÈVEMENT DES BOÎTES DE RECYCLAGE DES CARTOUCHES

Les cartouches vides ne peuvent être collectées que lorsqu'elles sont déposées dans une boîte de recyclage de cartouches.

Vous pouvez commander cette boîte gratuitement avec la réf. 2.008.578



Envoyez votre demande d'enlèvement d'une boîte complète à cartridges.lu@lyreco.com et veillez à inclure les informations suivantes :

- ▶ nom et numéro du client
- ▶ personne de contact interne + numéro de téléphone pour le retour
- ▶ heures d'ouverture
- ▶ adresse/lieu où les boîtes doivent être collectées
- ▶ nombre exact de boîtes de recyclage pleines
- ▶ nombre exact de nouvelles boîtes de recyclage pour les cartouches vides

Ensuite, notre service à la clientèle vous contactera pour coupler l'enlèvement demandé à la prochaine livraison. Ceci afin de limiter l'impact du transport sur l'environnement.

IMPORTANT !

- Les boîtes de recyclage des cartouches doivent être fermées et entièrement remplies. Les cartouches doivent également être débarrassées de tous les matériaux d'emballage (carton, feuille...).
- Toutes les boîtes de recyclage de cartouches à enlever doivent être rassemblées en un seul endroit (par exemple, la réception ou l'entrepôt).
- Au moment de la restitution, aucune boîte supplémentaire ne peut être donnée en raison de l'enregistrement obligatoire de l'enlèvement des déchets. Vous devez soumettre une nouvelle demande à cet effet.

CONDITIONS DE LIVRAISON DÉROGATOIRES

LIVRAISON SUR COMMANDE

Certains produits (par exemple certaines tailles de vêtements, chaussures, gants, etc.) ne sont pas en stock dans notre entrepôt et sont livrés par nos partenaires sur commande. Ils seront livrés ultérieurement, selon les modalités de livraison habituelles de Lyreco, telles que mentionnées dans nos conditions générales de vente.

LIVRAISON DIRECTE PAR LE FABRICANT

Certains produits ne sont pas livrés par Lyreco directement, mais vous sont livrés directement par le fabricant. Ces produits sont marqués avec ce pictogramme :



Les conditions et les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif et peuvent différer de vos conditions de livraison habituelles telles qu'elles figurent dans nos conditions générales de vente. Ces produits ne peuvent pas non plus être retournés ou échangés.

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des conditions et délais de livraison indicatifs les plus importants, en fonction de la disponibilité du stock chez le fabricant.

FOURNISSEUR		DÉLAI DE LIVRAISON	LIEU DE LIVRAISON	MONTAGE/ MISE EN SERVICE
Bisley	Mobilier de bureau	10 jours ouvrables	Jusqu'en haut**	Oui
Bi-Silque	Conférence	7 jours ouvrables	Rez-de-chaussée*	Non
Darco Pack	Emballage industriel	3 jours ouvrables	Rez-de-chaussée*	Non
Eol	Mobilier de bureau	10 jours ouvrables	Jusqu'en haut**	Oui
Fellowes	Mobilier et machines de bureau	7 jours ouvrables	Rez-de-chaussée*	Seulement si mentionné sur la page du produit
Legamaster	Conférence	5 - 10 jours ouvrables	Rez-de-chaussée* ou full service	Seulement si mentionné sur la page du produit
Nauta	Coffres-forts	10 jours ouvrables	Rez-de-chaussée* ou full service	Seulement si mentionné sur la page du produit
Paperflow	Mobilier de bureau	15 jours ouvrables	Rez-de-chaussée*	Non
Prosedia - Velto	Chaises de bureau	5 - 10 jours ouvrables	Rez-de-chaussée*	Oui
Sigel	Plaques de verre	3 jours ouvrables	Rez-de-chaussée*	Non

*La commande est livrée derrière la première porte d'accès.

**La commande est livrée sur le lieu de travail. Le client doit vérifier l'accès au lieu de travail avant de passer commande.

En cas de doute, veuillez contacter notre service à la clientèle : customer.lu@lyreco.com