FAQ: Questions générales

Qui peut commander chez AkkuPoint?
Nous fournissons exclusivement des clients dans le domaine B2B / B2G. Vous devez donc commander sous une raison sociale et une adresse d'entreprise, afin de pouvoir acheter des marchandises chez nous. Nos principaux groupes de clients sont les pompiers, la police, les hôpitaux et les services de secours, ainsi que l'industrie et le commerce de gros. Les particuliers (B2C) ne sont pas fournis.

Comment dois-je procéder pour commander quelque chose?
Pour passer une commande dans notre boutique en ligne, vous devez être connecté. Vous êtes un nouveau client? Vous pouvez vous inscrire en tant que nouveau client sous la rubrique «Enregistrement». Vous recevrez votre login directement après l'enregistrement.

Quels sont les frais d'expédition pour la Suisse / le Liechtenstein?
Les frais d'expédition pour un colis jusqu'à 30 kg sont de 18.00 CHF. Pour les commandes de la boutique en ligne d'une valeur nette de 300.00 CHF ou plus, vous bénéficiez d'une livraison gratuite (à l'exception des marchandises sur palettes). Vous trouverez d'autres méthodes et coûts d'expédition dans nos CGV.

Combien de temps faut-il pour que ma commande arrive?
Les articles indiqués dans la boutique en ligne comme "disponibles sur stock" vous parviendront généralement dans 1 à 3 jours ouvrables. Les articles qui ne sont pas en stock ont généralement un délai de livraison d'environ 10 à 15 jours. Si un article peut être livré plus tard ou pas du tout, le client en sera informé par écrit.

Quelles sont mes possibilités de paiement?
Nous livrons sur facture. Sauf indication contraire, le délai de paiement est de 30 jours. Les nouveaux clients peuvent être tenus de payer à l'avance.

Vous livrez également à l'étranger?
Oui, nous nous réservons le droit d'envoyer des exportations contre paiement anticipé. Les frais de transport et d'exportation seront facturés en fonction des frais générés.

Que dois-je faire si un article est défectueux?
Nous vous demandons de vérifier les marchandises après réception. Les défauts évidents ou les écarts par rapport à la commande doivent nous être signalés dans les 7 jours suivant la livraison. Les articles défectueux, les réparations et les cas de service peuvent être signalés et envoyés sur notre site web sous la rubrique «Centre de service».

Que dois-je faire si j'ai commandé le mauvais article ou un trop grand nombre d'articles?
Les annulations de commande peuvent être acceptées seulement en accord avec AkkuPoint AG. Les coûts, qui sont déjà développés, peuvent être demandés dans leur intégralité. Les retours passent par un procès strict de contrôle de qualité. Nous nous permettons donc de facturer 20% du valeur des marchandises – au moins 50.00 francs suisses - pour les inconvénients.

Que dois-je faire si j'ai reçu le mauvais article?
Seulement des articles qui ont été vérifiés deux fois quittent notre entrepôt. Si ça devrait néanmoins arriver que vous avez reçu le mauvais article, vous pouvez bien sûr le renvoyer. Sur notre site web, sous la rubrique «Centre de service», vous trouverez le formulaire de retour.

Villmergen, 01.01.2023