



SERVICE SOS 24/7 :

VOUS POUVEZ COMPTER SUR NOTRE SERVICE, À TOUT MOMENT!

EN QUOI CONSISTE LE SERVICE SOS 24/7 DE CEBEO ?

Accessibilité de notre service logistique 24h/24 et 7j/7, toute l'année.

Livraison de petits colis avec transport express à l'adresse demandée.

Retrait de (petits ou grands) colis ou bobines de câble* dans notre dépôt central de Mouscron.

CONDITIONS POUR BÉNÉFICIER DU SERVICE SOS 24/7 :

L'article demandé est en stock dans notre dépôt central.

Le(s) article(s) souhaité(s) est/sont communiqué(s) correctement par téléphone.

Forfait de 150 € par retrait/livraison + frais de transport éventuels.**

* Seules les bobines de câble peuvent être livrées en dehors des heures d'ouverture du CDC. Pour les découpes de câbles : placez votre commande via l'e-shop, la livraison s'effectue le jour ouvrable suivant +1.

** Il n'y a pas de tarif fixe pour les frais de transport à la livraison. Les frais de transport sont calculés sur la base du poids et du volume du colis, et du prix actuel du diesel. Aujourd'hui, les frais de transport s'élèvent en moyenne à 1 €/km. Les frais de transport exacts seront toujours communiqués au moment de la commande.

*** Durant les heures d'ouverture normales, contactez-nous par le biais de nos canaux de vente fixes : votre représentant ou votre filiale Cebeo habituelle.

VOTRE MATÉRIEL EN QUELQUES ÉTAPES :

- 1 | Cherchez la ou les référence(s) d'article correcte(s) du matériel souhaité.
- 2 | Vérifiez le stock des articles souhaités sur l'e-shop de Cebeo (<http://eshop.cebeo.be>).
- 3 | Si le matériel est en stock chez Cebeo, composez dans ce cas le numéro d'urgence*** 016 / 27.13.95.
- 4 | Vous serez mis en communication avec un collaborateur d'un centre d'appels externe. Veillez à avoir les données suivantes sous la main :
 - ✓ Numéro de client Cebeo
 - ✓ Nom du client
 - ✓ Références des articles souhaités (maximum 5 lignes de commande !)
 - ✓ Adresse de livraison éventuelle
 - ✓ Nom + numéro de téléphone + adresse e-mail
- 5 | Le centre d'appels contacte le collaborateur du service logistique de Cebeo de garde, qui vérifie d'abord dans le dépôt central si le matériel est effectivement en stock. Après quoi un collaborateur Cebeo vous rappellera pour convenir des autres aspects logistiques. Vous pouvez choisir entre une livraison ou un retrait de votre commande :

	Livraison	Retrait
QUOI ?	Uniquement les petits colis	Grand et petits colis ou bobine de câble
COMMENT ?	Par coursier (= transport express) à l'adresse souhaitée	Retrait dans le dépôt central de Mouscron
PRIX ?	Prix habituel du matériel + forfait de 150 € + frais de transport**	Prix habituel du matériel + forfait de 150 €

- 6 | Votre commande sera préparée le plus rapidement possible pour être livrée par coursier (transport express) ou pour être retirée au dépôt central de Mouscron.
- 7 | Au cours des 3 premiers jours ouvrables après la livraison, Cebeo contacte le responsable des achats pour un suivi administratif (bon de commande, numéro de commande...)

