

FAQ de la boutique des gaz

La boutique – généralités

Comment commander des gaz en ligne ?

Pour pouvoir acheter des gaz en ligne chez nous, vous devez créer un compte utilisateur et vous enregistrer (une seule fois). Pour ce faire, saisissez les données nécessaires, votre numéro de client, votre numéro de facture ou votre numéro de commande dans les champs de texte prévus à cet effet. Vous accéderez ensuite directement à la boutique et vous pourrez commencer votre achat.

Puis-je devenir un client en ligne ?

Si vous avez déjà acheté hors ligne chez Westfalen, vous disposez d'un numéro de client et d'un numéro de facture ou d'un numéro de commande et vous pouvez également devenir client en ligne. Si vous n'avez encore jamais commandé chez nous, n'hésitez pas à vous adresser à votre contact Westfalen pour devenir client. Sans cela, il ne sera malheureusement pas possible de réaliser un achat en ligne.

Pourquoi aucun prix ne s'affiche-t-il pour les produits que je consulte ?

Pour que les prix des produits consultés s'affichent, vous avez besoin d'une autorisation qui pourra être demandée à votre interlocuteur personnel. Vous le trouverez sur votre page d'accueil personnelle. Si cette autorisation existe, les prix des produits négociés avec vous vont s'afficher.

Comment puis-je trouver plus rapidement mon produit ?

Si vous recherchez un produit en particulier, vous avez la possibilité d'utiliser notre outil de recherche rapide de produits. Il est signalé par une loupe en haut de la zone d'entête. Il vous suffit de saisir le produit souhaité (désignation ou référence). Celui-ci s'affiche alors directement.

Que signifie « après accord » ?

« Après accord » signifie qu'il existe un prix pour le produit consulté mais que l'autorisation nécessaire n'est pas encore disponible. Adressez-vous dans ce cas à votre interlocuteur personnel afin de lui demander les prix ou d'obtenir l'autorisation voulue.

Comment filtrer les produits ?

Sur le côté gauche, vous trouverez différents filtres. Cliquez simplement sur la zone que vous voulez filtrer. Les produits filtrés vous sont proposés directement et vous n'avez pas à chercher longtemps.



Westfalen

Commandes

Où se trouve mon panier ?

Votre panier se trouve en haut à droite. Si vous n'avez pas encore choisi un produit, le panier est grisé. Si vous avez déjà choisi des produits, le panier apparaît avec un cercle rouge et le nombre de produits sélectionnés.

Comment puis-je modifier ou annuler ma commande ?

Si vous souhaitez annuler votre commande, adressez-vous par téléphone à votre interlocuteur personnel.

Existe-t-il une valeur maximale ou minimale de commande ?

Il n'y a pas de valeur maximale ou minimale de commande.

Mon panier est-il automatiquement sauvegardé ?

Oui. Si vous quittez notre boutique des gaz, votre panier est automatiquement sauvegardé. L'enregistrement sera effacé au bout d'un certain temps.

Puis-je consulter le stock de bouteilles ?

Vous ne pouvez pas consulter votre stock de bouteilles.

Emballages consignés

Quels emballages consignés dois-je choisir ?

Pour nous en tant que fournisseur, il est important pour des raisons logistiques de savoir combien d'emballages consignés nous devons récupérer chez vous.

Vous devez donc préciser si vos emballages consignés sont des palettes et/ou bouteilles ou uniquement des palettes vides.

Si vous n'avez que des bouteilles vides, il est important de le préciser car des palettes devront alors être prévues pour le transport lors de l'enlèvement des emballages consignés.

Comment renvoyer les emballages consignés ?

L'enlèvement des emballages consignés sera planifié après réception de votre commande.

Les enlèvements d'emballages consignés sans échange engendrent également des frais de transport. Les conditions de livraison et d'expédition convenues par contrat sont alors applicables.

Compte utilisateur

Comment se connecter ?

Si vous avez déjà un compte utilisateur, vous pouvez vous connecter en haut à droite. Pour ce faire, votre adresse e-mail et votre mot de passe sont nécessaires.

Règles à suivre pour la création de votre mot de passe

Votre mot de passe doit comporter au moins huit caractères, lettres et chiffres. Il doit également contenir au moins un caractère spécial. De plus, des lettres majuscules et minuscules doivent apparaître dans votre mot de passe.



Westfalen

Puis-je changer de mot de passe et d'adresse e-mail ?

Vous pouvez changer votre mot de passe et votre adresse e-mail dans vos données personnelles.

Comment puis-je supprimer mon compte ?

Si vous souhaitez supprimer votre compte, adressez-vous par mail à votre interlocuteur personnel.

Comment puis-je télécharger mon bon de livraison ou ma facture ?

Les bons de livraison et factures se trouvent sous le récapitulatif de commande dans les détails de la commande.

Bouteilles de gaz

À qui puis-je m'adresser si j'ai une bouteille de gaz défectueuse ?

Si vous avez reçu une bouteille de gaz défectueuse, adressez-vous à votre interlocuteur personnel.

Paielements

Quels suppléments aurai-je à payer ?

Des frais annexes ainsi que des frais de transport peuvent s'ajouter au prix des produits affiché le cas échéant dans la boutique des gaz.

Livraisons

Quel est le délai habituel de livraison ?

Votre livraison est habituellement effectuée dans les meilleurs délais. Cela signifie que vous recevez vos marchandises avec la prochaine tournée prévue, dans un délai maxi. de 3 à 5 jours ouvrables.

Si vous souhaitez recevoir votre livraison plus tôt ou à une certaine date, votre commande sera examinée « par rapport à la date de livraison souhaitée » et pourra entraîner des frais supplémentaires, le cas échéant. Si le délai ne peut être tenu, nous nous mettrons immédiatement en rapport avec vous.

Puis-je consulter le statut de ma commande ?

Oui, vous pouvez consulter le statut de votre commande sous le récapitulatif de la commande.

Dois-je rendre les emballages consignés dans une commande distincte ?

Lors de la commande, un échange 1 pour 1 est toujours supposé par défaut. Cela signifie échanger des bouteilles pleines contre des bouteilles vides.

Lors de la commande de gaz techniques, il convient de toujours préciser les emballages consignés dans les récipients indiqués. Ceci nous permet de mieux coordonner les emplacements sur les camions ; ceci doit aussi vous garantir que nous pourrons reprendre directement vos emballages consignés.



Westfalen

À qui puis-je m'adresser si je remarque des manques de produits ?

Si vous constatez des manques de l'un de nos produits, adressez-vous à votre interlocuteur personnel.

Puis-je effectuer un retour de marchandises ?

Si vous souhaitez effectuer un retour de marchandises, n'hésitez pas à vous adresser à notre service logistique.

Puis-je renvoyer un produit non utilisé ?

Le renvoi d'un produit non utilisé dépend du produit.

Si vous souhaitez renvoyer un produit non utilisé, adressez-vous à votre interlocuteur direct.

Que puis-je faire si on ne m'a pas livré la bonne référence ?

Si on ne vous a pas livré la bonne référence, prenez contact avec votre interlocuteur direct.

Puis-je demander une livraison à l'extérieur de mon pays ?

Si vous commandez en Allemagne ou en Suisse, nous vous livrerons dans le pays correspondant.

Si vous passez commande dans notre boutique des gaz pour la Belgique, il nous est également possible de vous livrer au Luxembourg.

Puis-je enlever mes produits sur place ?

Il est également possible d'enlever les gaz directement sur place chez l'un de nos partenaires commerciaux.

Technique

À quelles fins sont utilisées mes données personnelles ?

Nous attachons une grande importance à la protection de vos données personnelles. Pour en savoir plus, lisez notre déclaration relative à la protection des données.

À qui puis-je m'adresser en cas de problèmes techniques ?

En cas de problèmes techniques, adressez-vous à votre contact Westfalen.