SERVICE SOS 24/5

COMPTEZ SUR NOTRE SERVICE À TOUT MOMENT!

EN QUOI CONSISTE LE SERVICE SOS 24/5 DE CEBEO ?

Possibilité de joindre notre service logistique **en dehors des heures de bureau**. Besoin d'une commande en urgence pendant les heures de bureau ? Optez pour notre Speed Desk.

La livraison avec transport express à l'adresse demandée. Le retrait de colis ou de bobines de câble dans notre centre de distribution central à Blandain (Tournai).

CONDITIONS

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

L'(les)article(s) souhaité(s) est (sont) saisi(s) correctement via le webshop.

Forfait de 250 € par retrait/livraison + frais de transport éventuels*.

VOTRE MATÉRIEL EN QUELQUES ÉTAPES :

1 | Cherchez la ou les référence(s) d'article correcte(s) du matériel souhaité sur cebeo.be et saisissez votre commande sans finaliser l'ordre de vente.

2 | Si le matériel est en stock chez Cebeo, composez le numéro d'urgence : 014 39 77 29 (en dehors des heures de bureau).

3 | Vous serez mis en communication avec un collaborateur d'un centre d'appels externe. Munissez-vous des données suivantes :

- numéro de client Cebeo ;
- nom du client ;
- ID du panier sur www.cebeo.be (commande de max. 5 lignes) ;
- adresse de livraison éventuelle indiquée sur l'ordre de vente ;
- nom + numéro de téléphone + adresse e-mail.

4 | Le centre d'appels contacte le collaborateur du service logistique de Cebeo de garde, qui commence par consulter l'ordre de vente avant de finaliser la commande si tout est correct. Vous recevez la confirmation que la commande va être traitée. Vous recevez ensuite un SMS quand les marchandises peuvent être récupérées ou envoyées.

5 | En cas d'enlèvement au CDC, vous recevrez un deuxième e-mail de confirmation avec le numéro du bon de livraison dès que les produits seront prêts à être retirés. Vous devrez présenter ce numéro ainsi que votre GSM pour accéder au site du centre de distribution.
Rendez-vous dans notre centre de distribution à l'heure convenue.
Saisissez votre numéro de commande au kiosque pour avoir accès au site.

- Adresse : Rue de l'Arbrisseau 1, 7522 Tournai.
- Pour accéder au site, veuillez suivre la procédure ci-dessous :
  1. **Garez-vous** sur le parking P3 ;
  2. **Enregistrez-vous** à notre kiosque.
     - Sélectionnez le menu « Services spéciaux » (Speeddesk) et introduisez le numéro du bon de livraison (reçu avec la 2e confirmation par e-mail).
     - Saisissez ensuite votre prénom, nom de famille et numéro de téléphone portable
  3. Une fois enregistré au kiosque, vous recevrez un **SMS** contenant un code PIN qui vous permettra d'accéder au site et de vous rendre à la réception. Ce code PIN sera également nécessaire pour quitter le site.

* 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 minimaux s'élèvent en moyenne à 1,50 €/km. Les frais de transport sont déterminés sur la base de la distance calculée par Google Maps entre notre site logistique et l'adresse de livraison indiquée, aller-retour.

LET'S ENERGIZE OUR FUTURE
CONTACTEZ-NOUS

Eugène Bekaertlaan 63, 8790 Waregem T 056/23 80 00
www.cebeo.be

cebeo
A Sonepar Company