

FAQ :

J'ai besoin de conseils techniques pour un produit, comment puis-je vous contacter ?

Nous mettons dans la plupart des cas une documentation technique de notre produit en « documents joints » de nos articles, si toutes fois vous ne trouvez pas l'information nécessaire, contactez-nous par téléphone au 03.27.82.96.45 du lundi au vendredi de 9H à 12H et de 14H à 16H.

Je souhaite réaliser un devis, comment puis-je vous contacter ?

Vous pouvez nous contacter par téléphone 03.27.82.96.45 ou par mail justine.sale@actemium.com

Je ne trouve pas le produit que je cherche, comment dois-je procéder ?

Si vous ne trouvez pas l'article dont vous avez besoin, nous vous invitons à nous contacter par mail : justine.sale@actemium.com, nous vous indiquerons si nous avons la possibilité de vous fournir l'article souhaité.

Je ne sais pas si mon produit est en stock, comment puis-je le savoir ?

Le stock de nos articles est affiché dans « détails du produit ». Notez toute fois que notre stock est approximatif et qu'il n'est pas relié avec notre 2^{ème} activité. Nous mettons tout en œuvre pour garder nos stocks au plus juste possibles afin de respecter nos délais d'expédition. Si vous avez besoin de votre pièce en très grande urgence, nous vous conseillons de nous contacter par téléphone afin de connaître notre stock réel.

Puis-je faire livrer une commande en dehors de la France métropolitaine ?

Nous livrons uniquement en France métropolitaine et en Belgique.

Quels sont les différents modes de livraison ?

Nous travaillons avec différents transporteurs :

- *Colissimo vous fournit une livraison en 24/48H en France métropolitaine, le délai pour une expédition vers la Belgique est de 3 à 8 jours ouvrés. Vous avez également la possibilité de livrer votre colis en point relais grâce à « Colissimo Point de Relais ».*
- *Mondial Relay avec une livraison dès 4.40€ TTC, le transporteur vous livre votre colis sous 3 à 5 jours ouvrés, du mardi au samedi. Le point relais que vous sélectionner vous garde votre colis entre 7 et 14 jours.*
- *DPD, avec des choix multiples, la livraison pourra être effectué en point relais, à domicile ou directement sur votre lieu de travail, le transporteur garanti une livraison en 24/48H.*
- *France Express pour les colis sur palettes pesant plus de 30 Kilos. Le transporteur vous livre en 48/72H à l'adresse que vous avez indiqué lors de votre commande.*

Vous hésitez entre Colissimo et DPD ? Nous vous conseillons de choisir DPD si vous habitez dans une grande ville, Colissimo si vous habitez à la campagne, dans une petite ville ou dans une impasse peu fréquentée par les transporteurs.

Quand vais-je recevoir ma commande ?

Le délai d'expédition moyen est de 1 à 3 jours ouvrés pour expédier votre commande. Si au bout du 4^{ème} jours vous n'avez pas reçu de mail « expédier » de notre part, n'hésitez pas à contacter le service client par téléphone 03.27.82.96.45 qui vous indiquera un délai.

Quels sont les différents moyens de paiement disponibles ?

Nos moyens de paiements sont PayPal, Carte Bancaire, paiement par facture à 30 jours net ou 45 jours net selon accord et par virement. Le paiement par facture ainsi que par virement sont uniquement réservés aux professionnels.

Le statut de ma commande indique « erreur de paiement », comment dois-je procéder ?

Le statut de votre commande indique une « erreur de paiement », il est possible :

- *Que vous n'avez pas indiqué le code de confirmation reçu via votre application bancaire ou par SMS selon vos préférences, si vous ne l'avez pas reçu nous vous invitons à contacter directement votre banque.*
- *Votre carte expire prochainement, il est possible que votre paiement ne puisse aboutir si votre carte expire le mois de votre commande ou le mois suivant.*

Comment suivre mon colis ?

Pour suivre votre colis il vous suffit d'aller sur le site du transporteur et de noter le numéro de suivi que vous avez dû recevoir par mail. Si ce n'est pas le cas, Colissimo vous enverra les éléments par mail afin de pouvoir suivre votre colis directement sur leur plateforme. Mondial Relay et DPD vous informeront du suivi une fois le colis livré en point relais.

Je viens de recevoir un mail « en attente de réapprovisionnement » combien de temps faut-il compter ?

Vous venez de réaliser une commande et vous avez reçu un mail « en attente de réapprovisionnement », aucune inquiétude, nous mettons nous en œuvre pour réapprovisionner le matériel au plus vite. Nous vous conseillons toute fois au bout de 5 jours ouvrés si vous n'avez pas de nouvelle de notre part, de nous contacter par mail via notre page « contact ». Notre service commercial pourra vous indiquer un délai de réapprovisionnement après avoir vu avec le magasin.

Comment annuler une commande et être remboursé ?

Vous souhaitez annuler votre commande, assurez-vous auprès du service client que votre commande ne soit pas expédiée ou déjà en cours de préparation. Si celle-ci n'a pas encore été prise en charge par le transporteur, nous annulerons votre commande de notre côté. Il est possible que nous vous facturions des frais si le produit a été spécialement créé ou commandé. Dans la majeure partie des cas, aucun frais n'est facturé et le remboursement sera effectif sous 4 à 30 jours ouvrés. Il est nécessaire de nous fournir un RIB afin de pouvoir vous rembourser, nous remboursons uniquement via ce mode de paiement.

Vous souhaitez annuler une commande mais celle-ci est déjà expédié, merci de nous référer à la question « je veux retourner une commande, comment dois-je procéder ? »

Je veux retourner une commande, comment dois-je procéder ?

Vous avez la possibilité de nous retourner votre commande sous 14 jours à compter de la réception. Nous ne reprenons pas les articles ayant déjà été utilisés, n'ayant plus leurs emballages d'origine, cassé ou défectueux. Les articles ayant été créés ou découpés (type courroie Poly-V) pour vous, ne seront ni repris, ni échangés. Il est nécessaire d'attendre l'accord du service commercial pour effectuer le retour. Les frais de transport seront à votre charge. Si vous avez bénéficié de la livraison gratuite, nous déduirons le montant du transport à votre remboursement final.

Puis-je annuler ma commande si elle n'est pas livrée à temps ?

Vous souhaitez annuler votre commande car celle-ci n'a pas été livrée dans les temps, nous vous conseillons de voir cela directement avec le service commercial par téléphone au 03.27.82.96.45 ou par mail à justine.sale@actemium.com. Attention, les mails peuvent être traités sous 24 à 72H, nous ne pouvons garantir la prise en charge immédiate de votre mail. Si entre deux, la commande est expédiée, il sera nécessaire de nous la renvoyer à vos frais.

Je n'ai pas encore reçu mon remboursement, comment dois-je procéder ?

Je n'ai pas encore reçu mon remboursement alors que j'ai bien envoyé mon RIB par mail. Nos délais de traitement pour rembourser nos clients sont compris entre 4 et 30 jours ouvrés, si le délai est dépassé, nous vous conseillons de nous refaire un mail avec les éléments suivants : N° de commande, votre RIB, votre e-mail précédent afin de pouvoir lancer une recherche dans notre système.