

1. PASSER COMMANDE

Comment passer commande?

Il suffit de cliquer sur le bouton « achat en ligne » en bas à droite de l'écran. Vous allez ensuite être redirigé vers un choix de taille d'image et un choix d'image dans notre catalogue.

Il vous faudra aussi déterminer le mode de fixation du panneau : s'il est intégré dans un faux plafond ou alors installé en saillie. Le prix sera le même dans les deux cas.

La couleur des cadres est par défaut blanche, et la température de couleur des panneaux est à 4000 Kelvins. Si vous souhaitez des caractéristiques différentes, faites le savoir et nous vous enverrons un devis.

Puis je appeler avant de passer un achat?

Naturellement nous sommes là pour ça, l'appel n'est bien sur pas surtaxé. Il est bon cependant de vous poser d'abord les bonnes question, à savoir quelle est la superficie que vous voulez éclairer et comment est ce que vous souhaiteriez utiliser les éclairages, plutôt comme décoration ou véritable éclairage fonctionnel?

2. MON COMPTE

mot de passe oublié

1. Cliquez sur « mon compte »
2. Cliquez sur « mot de passe oublié »
3. Indiquez votre adresse email
4. Vous recevrez prochainement un email, si vous ne le trouvez pas il est peut être dans les spams
5. Vous n'aurez plus qu'à retaper un nouveau mot de passe

supprimer mon compte client

comment se déconnecter

1. Allez sur « mon compte »
2. Tout à droite vous avez un onglet « déconnexion »

Comment ne plus mémoriser vos identifiants sur notre site ?

je veux créer un compte client

1. Il suffit pour ca de cliquer sur « mon compte »
2. Cliquez sur l'onglet « s'inscrire »
3. Renseignez tous les champs
4. Vous recevrez un email de confirmation

hameçonnage comment s'en prévenir

Le Hameçonnage est une technique simple qui consiste à se faire passer pour un site comme le notre afin de vous soutirer vos coordonnées bancaires. Exemple : vous recevez un email qui semble être de notre part, vous demandant vos coordonnées de carte bancaire pour un achat ou un complément d'achat, mais le site qui vous les demandent n'est en réalité pas le notre.

Comment s'en prévenir? Tout email différent de lid.sensor@gmail.com ne provient pas de nous.

<https://www.zalando.fr/aide/Compte-client/Est-ce-que-mes-identifiants-sont-securises-sur-Zalando.html>

est ce que mes identifiants sont sécurisés?

Au vu de notre [politique de protection des données](#), vos identifiants sont sécurisés sur le site de simar-design, nous ne communiquerons ou utiliserons à aucun moment.

Il est possible que google vous demande à un certain moment de changer votre mot de passe sur notre site, mais ceci n'émane pas d'un problème venant de notre part. C'est une suggestion de la part de Google chrome qui vous prévient que votre mot de passe a déjà été sujet à une violation sur un autre site.

Ici vous pourrez voir [sur cet article](#) des informations plus complètes de la part de google.

comment demander l'accès a mes données

A travers votre compte client, vous aurez accès à l'historique de vos commandes, modifier les articles dans vos favoris, vos adresse enregistrées, gérer vos abonnements aux emails et newsletters.

Où trouver mes factures ?

Dans la section « mon compte », rendez vous dans « mes commandes ».

Comment suivre ma commande ?

Veillez vous rendre dans « mes commandes », vous trouverez un lien de suivi sur chacune de vos commandes.

PAIEMENT et GARANTIE

Quels sont les moyens de paiement?

payer par carte bancaire

vous avez 3 moyens de paiement disponibles par carte bancaire :

1. Paypal : pour payer par paypal, vous n'aurez pas besoin d'être en possession d'un compte paypal. L'avantage de paypal est qu'il vous permettra d'avoir une sécurité : nous ne sommes crédités du montant que lorsque vous avez reçu le produit.
2. Monetico : ce moyen de paiement passe par une banque classique (banque CIC).
3. Stripe : ce moyen de paiement permet de retenir vos coordonnées de carte bancaire, si vous le souhaitez. Bien sur le code de sécurité ne sera pas enregistré.

comment payer par paypal?

C'est très simple : vous cliquez sur paypal, et ensuite la plateforme vous propose de créer un compte ou alors de payer sans passer par un compte. Choisissez cette option et procédez au paiement.

Je veux régler par chèque

Il est tout à fait possible de régler par chèque à cette adresse :
SIMAR DESIGN, 29 avenue Jean Monnet, 13410 Lambesc, FRANCE

Je veux régler par virement

Une fois que vous aurez passé commande, vous recevrez par email une facture avec nos coordonnées bancaires dessus. Ainsi, vous pourrez réaliser le virement.

Paiement sécurisé

Les paiements réalisés sur Simar Design sont totalement sécurisés. Toutes les données sont protégées et cryptées avec le protocole SSL, il nous est impossible d'avoir accès à vos coordonnées bancaires.

Pour vous faire gagner du temps, vous pouvez enregistrer vos coordonnées bancaires, mais vous pouvez aussi décider de supprimer leur enregistrement en allant mon profil / mon compte / supprimer mon compte.

Combien de temps dure la garantie?

La garantie est de 5 ans. Cependant, même si vous deviez avoir un problème après ces 5 ans, nous vous ferons volontiers un geste commercial.

Proposez vous des réductions en cas d'achat de plusieurs éclairages?

Naturellement, il suffit de cliquer sur le bouton « demander un devis » on vous recontactera sous 2 heures. Nous vous donnerons un code de réduction sur votre commande. Nous pouvons aller jusqu'à 20% de réduction!

COMMANDES

Modifier ma commande après validation ? => Doit encore être développé

Je n'ai pas reçu d'email de confirmation de commande

Après avoir vérifié vos courriers indésirables, veuillez nous contacter pour élucider ce problème.

Je veux passer commande au téléphone

Pour des raisons de sécurité, nous ne prenons pas de commande par téléphone, désolé.

2. LIVRAISONS ET RETOURS

Est ce que les produits sont assurés durant le transport?

Si votre produit est endommagé à l'arrivée, il est important de prendre des images au plus tôt afin que le transporteur rembourse le montant de la marchandise. Bien sur, votre produit sera remplacé au plus tôt.

Quel est le délai de livraison des articles?

Après fabrication, le délai de livraison est de 24/48h. Malheureusement le chauffeur ne donne pas de RDV, mais on peut mentionner sur le colis qu'il vous appelle une heure avant livraison, mais il n'est pas garantis qu'il le fasse.

Quels sont les frais de port?

Ils sont inclus dans le prix des produits, quelqu'en soit la taille, la quantité ou le prix.

Avec quel transporteur travaillez vous?

Nous travaillons avec DPD et Chronopost exclusivement. Malheureusement la taille des colis ne n'autorise pas à utiliser des points relais.

Est ce que vous livrez à l'étranger ou des les DOM TOM?

Oui, mais les frais de transport seront susceptibles de changer et seront à votre charge.

Que se passe t il si je ne suis pas présent lors de la livraison?

Le transporteur déposer alors un avis de passage dans votre boîte aux lettres. Il passera ensuite le lendemain. Vous pourrez aussi aller chercher vous même votre colis au centre de tri.

Puis je vous retourner des colis, ais je un droit de rétractation?

Votre droit de rétractation légal est de 14 jours. Vous pouvez bien évidemment nous retourner un colis sans avoir à justifier du motif, ou même annuler votre commande alors qu'elle est en cours.

Comment procéder à un retour?

Pour le retour, vous n'aurez qu'à emballer le colis correctement, ensuite notre transporteur passera le chercher en général 1 ou 2 jours après. Il est important de savoir que tout produit mal emballé avec le produit reçu endommagé ne pourra pas être remboursé.

Qui prend en charge les frais de retour?

Les frais de retour sont entièrement à notre charge.

Comment et quand serai-je remboursé ?

Si vous avez payé par paypal, le remboursement peut prendre jusqu'à 10 jours ouvrés.

Si vous avez payé par carte, chèque ou virement le remboursement se fera sous 2 jours ouvrés.

5. PRODUITS

Est ce que le matériel de fixation est fourni avec les luminaires?

Oui, tout est inclus dans le tarif, tout comme le transport. Ceci a été fait pour faciliter la lecture des tarifs.

Est ce que vous avez un showroom?

Nous pouvons vous présenter des installations dans le sud de la France à Aix en Provence, mais pas encore à Paris, désolé de cela. Pour les professionnels, nous envoyons des exemplaires gratuitement.

Les lampes sont elles livrées avec une notice de montage?

Pour des raisons écologiques, nous ne joignons pas de manuel papier. Nous avons un lien sur internet pour le montage des panneaux : <https://simar-design.com/installation/>

Est ce que les éclairages peuvent éclairer une pièce entière?

C'est une question posée très fréquemment. Cette question en inclut d'autres :

- combien de panneaux souhaitez vous?
- quelle est la superficie de la pièce?
- quelle image souhaitez vous?

En effet l'éclairage dépendra aussi de l'image que vous choisirez, si elle est sombre ou pas.

Avec leurs 6000 lumens les panneaux éclairent généralement suffisamment. Mais comme tout puit de lumière, ils éclairent à 120 degrés, et non pas à 180 degrés.

Nous pouvons donner une approximation : pour une pièce de 20 m², l'idéal est de choisir une taille de 120x120 cm. Les dimensions du panneau que vous souhaitez dépendront aussi de la forme de votre pièce, si elle est carrée ou rectangulaire.

Ici vous trouverez une vidéo indiquant le degré d'éclairage d'un seul panneau 120x60 cm, il faut vous rendre à 50 secondes : <https://www.youtube.com/watch?v=0aYY3JKjf6M>

Quelle est la qualité d'impression des images, et la qualité des images elles memes?

Ici vous pourrez voir un zoom sur une image :

Ici vous verrez deux vidéos pour la caméra s'approche des panneaux :
<https://www.youtube.com/watch?v=0aYY3JKjf6M>

<https://www.youtube.com/watch?v=COzHrIXFxyQ>

Quelle est la couleur des cadres entourant l'image par défaut?

La couleur est blanche, mais si vous le souhaitez, vous pourrez avoir d'autres couleurs. Comme cela est rarement demandé, nous n'avons pas prévu cette possibilité sur la partie achat du site. Il faudra prévoir un surcout de 30 € TTC par panneau pour toute autre couleur. Pour nous communiquer la couleur de votre souhait, il suffira de nous donner son code RAL que vous pouvez trouver par exemple sur ce lien : <https://www.couleursral.fr/ral-classic>

Est ce que vous pouvez faire des images sur mesure?

Oui, bien sur. Si par exemple vous souhaitez couvrir une dimension que vous ne voyez pas sur le site, nous ferons une image sur mesure. Cependant, les dimensions globales doivent rester des multiples de 60 cm. En effet, nous ne vendons plus que des panneaux 120x60 cm ou des 60x60 cm.

Est ce que je peux vous envoyer mes images pour que vous les imprimiez?

Sur le principe, oui, il n'y a aucune objection à cela. Mais dans la pratique, il faudra veiller à ce que la qualité de l'image soit suffisante. En effet, une photo prise avec un smartphone ne suffira pas, ou même avec un appareil photo plus « professionnel » manquera sûrement de qualité pour les plus grandes dimensions. Si vous avez une image qui pourrait correspondre en terme de qualité à ce que vous souhaitez, nous l'imprimerons et ça ne représentera pas un coût supplémentaire.

Est ce que l'installation est complexe?

Si votre installation est en saillie pour un seul panneau, l'installation ne sera pas complexe et prendra 30 minutes. Bien sur si vous souhaitez l'encaster dans un BA13, il faudra faire appel à un professionnel. Ici vous trouverez une notice d'installation pour un seul panneau 120x60 cm installé en saillie : <https://simar-design.com/installation/>

Est ce que je peux changer les images? Est ce que les images bougent?

Non il n'est plus possible de le faire car trop peu de client changeaient les images, nous avons donc arrêté d'offrir cette possibilité en faveur d'un produit moins onéreux. Les images ne bougent pas, elles sont statiques, nous ne faisons pas d'écrans.

Quel est le délai de fabrication et livraison?

Pour des produits en stock il est de 24h, sinon, il est de 2 à 3 semaines.

Où est ce que je peux voir le catalogue d'images en PDF?

Il vous suffit de cliquer sur achat en ligne, vous y trouverez toutes les images. Sinon, si vous souhaitez le voir en PDF, merci de consulter ce lien : Voir Pdf

Peut on nettoyer le panneau sans endommager l'image?

Oui, mais il faut uniquement utiliser une éponge humide. D'autres produits risqueraient d'être trop corrosifs.

Est ce qu'il est possible de varier l'intensité lumineuse avec un variateur?

Oui, vous pourrez acheter le variateur avec l'éclairage, il coûte 55€ TTC.

Est ce qu'il est possible de varier la température de couleur?

La température de couleur est la couleur de blanc de votre éclairage, blanc chaud ou blanc froid. Il n'est pas encore possible de changer la température de couleur sur nos panneaux.

Est ce que les panneaux peuvent être installés dans un salle de bain?

Mettez cette image :

https://www.google.com/search?q=volumes+salle+de+bain&sxsrf=ALeKk02q6yHYt27rd7Vfx-__J6Pu_nJlhg:1603097593397&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwiU1-D0o8DsAhWqxYUKHeBCDqkQ_AUoAXoECBUQAw&biw=1440&bih=676#imgrc=_3ETs6mD6YCt_wM

Tout dépend ou dans la salle de bain. Sur le mur d'une douche, non. Mais dans le volume 3, oui.

Pourquoi êtes vous si peu chers par rapport à la concurrence?

C'est une question qui revient fréquemment. C'est tout simplement une politique commerciale.

D'autres vendent peu et cher (puisque c'est un produit peu répandu) et nous avons fait le choix du nombre. La qualité n'en n'est nullement impactée.