

Commande

Qui a le droit de commander ?

1. Tout le monde, particuliers et entreprises.

Comment puis-je passer ma commande ?

1. Sur notre e-shop en ligne sur www.mk-ag.ch.
2. Aucune commande par téléphone n'est acceptée.
3. Aucune commande n'est préparée/envoyée depuis le magasin de St-Prex.
Self-service au magasin et paiement directement sur place par :
cash, carte de débit direct ou Twint.

Confirmation de commande

1. En passant votre commande par e-shop sur notre site internet www.mk-ag.ch, vous recevez une confirmation de commande dans votre boîte mail (ou dans vos spam !). Si vous constatez une erreur dans votre commande, veuillez immédiatement nous envoyer un email à st-prex@mk-ag.ch en précisant votre n° de commande ou n° de client. Soyez le plus précis possible dans votre correction.
2. Nous n'envoyons pas de confirmation de commande en dehors des commandes passées par notre e-shop www.mk-ag.ch.

Commande de palette

1. Commandez directement vos palettes sur notre site internet.
2. Si votre palette est hors assortiment M+K, n'hésitez pas à nous demander une offre ou à passer votre commande par email à st-prex@mk-ag.ch. Merci dans ce cas de nous mentionner le n° d'article de notre partenaire (Rubrique liens).

Montant minimum de commande ?

1. Il n'y a pas de montant minimum de commande (Suisse).
2. Se référer à la rubrique «frais».

Echantillons

1. Passez votre commande en ligne normalement puis sous «remarque» précisez-nous que cette commande est une commande «échantillons».
2. Par mail en nous indiquant le n° d'article du produit + fermeture ainsi que votre n° client ou coordonnées personnelles.

Un forfait de CHF 17.00 peut vous être demandé conformément à nos conditions générales.

Livraison

Il manque de la marchandise

1. L'article vous sera livré ultérieurement. Contrôlez bien votre bulletin de livraison, l'information est certainement notée dessus. Nous rencontrons parfois des ruptures de stock, indépendante de notre volonté, nous vous conseillons vivement d'anticiper vos commandes. Aucun rabais ne justifie un tel cas.
2. Au besoin, veuillez nous écrire un mail à st-prex@mk-ag.ch, nous ne manquerons pas de traiter votre problème le plus rapidement possible.

Marchandise cassée

1. La marchandise est arrivée cassée : Prenez immédiatement des photos des dégâts et envoyez les nous par mail en prenant soin de préciser votre n° client, le n° de la commande, la date de livraison et l'étendu des dégâts. Plus de détails sur nos conditions générales de vente et de livraison sur www.mk-ag.ch ou sur les dernières pages de nos catalogues.

Retour de marchandise

1. Veuillez remplir le formulaire en ligne sous www.mk-ag.ch puis suivre la procédure indiquée.
2. Müller+Krempel ne rachète ou ne reprend aucune marchandise.

Où est préparé notre marchandise ?

1. Tous les colis et palettes sont préparés et envoyés depuis notre centrale de Bülach.
2. Aucune commande n'est préparée/envoyée depuis le magasin de St-Prex.
Self-service au magasin et paiement directement sur place.

Délai de livraison

1. 1-4 jours ouvrables, selon disponibilité des stocks.
2. Nous ne pouvons pas vous donner de jour ou d'heure précis ! Les livraisons dépendent de la tournée du service des transports, du trafic, des imprévus, etc.
Condition générales: «délai de livraison»
3. Petit conseil, mettez un grand panneau (carton ou autre) bien visible à l'attention du chauffeur avec par exemple l'indication : Müller+Krempel livraison à déposer ici.
4. Vous pouvez demander à ce que le livreur vous informe de son arrivée par téléphone, l'appel vous coûtera CHF 5.00 conformément à nos conditions générales.
5. Anticipez toujours vos commandes.

E-shop

Visionnez nos tutoriels pour l'utilisation du site internet



Retrouvez nos tutoriels concernant l'utilisation du site (par ex.: login, mot de passe, accessoires, conditions générales, etc.) sous l'onglet «Service» ou scanner ce QR code !

Assortiment

1. Nous tenons à jour notre assortiment sur notre site internet

Quel(le) bouchon/fermeture

Pour ma bouteille ou mon flacon ?

1. Lorsque vous passez commande sur notre e-shop en ligne (click sur icône rouge avec chariot), les accessoires adéquats vous sont proposés automatiquement. Si un accessoire n'est pas dans la liste, cela veut dire qu'il n'est pas compatible avec le produit.
2. Sur notre catalogue papier ou catalogue PDF en ligne, toutes les fermetures compatibles avec le contenant vous sont proposées en dessous dudit article. Si un accessoire n'est pas dans la liste, cela veut dire qu'il n'est pas compatible avec le produit.

Quel couvercle sur mon bocal ?

Couvercles TO = Twist-Off

1. Pour toute question ou problème relatif aux couvercles Twist-Off (TO).
Veuillez visionner les vidéos en ligne www.mk-ag.ch > service > tutoriels produits
2. Chaque bocal a sa bague de référence (ex. : TO-80), celle-ci correspond au diamètre de l'ouverture du bocal et du couvercle.
3. Lorsque vous passez commande de votre bocal sur notre e-shop en ligne (click sur icône rouge avec chariot), les accessoires adéquats vous sont proposés automatiquement. Si un accessoire n'est pas dans la liste, cela veut dire qu'il n'est pas compatible avec le produit.
5. Le prix des cartons originaux de couvercles est moins cher que les emballages de 20 pièces, veuillez bien à mettre le n° d'article du carton !

Magasin de St-Prex

Où ?

1. Le magasin se trouve en face de la Verrerie à St-Prex (mur rouge)
Rue de la Verrerie 1 - 1162 St-Prex

Horaires

1. Les horaires d'ouvertures, de fermetures, de vacances, etc. sont toujours indiqués dans les news ou dans la rubrique vente au détail de notre site internet www.mk-ag.ch ainsi que sur google.
2. 9h-11h30 du mardi au vendredi sauf exception

Assortiment

1. Nous vendons uniquement la gamme alimentaire à St-Prex, vous ne trouverez aucun article en vente de la gamme pharmaceutique. Vous devez les commander directement sur notre e-shop en ligne.
2. Le magasin de St-Prex est un magasin de «dépannage» en self-service. Notre dépôt se trouve à Bülach (notre maison mère). C'est de là que toutes les commandes sont préparées et expédiées.
3. Bien que nous faisons partie du groupe Vetropack, Müller+Krempel est une société indépendante de celle-ci. Nous sommes un grossiste spécialisé entre autre dans la vente de bouteilles à spiritueux contrairement à Vetropack St-Prex, notre voisin, qui lui vend essentiellement des bouteilles de vin en palette.

Pourquoi je n'arrive pas à vous joindre par téléphone ?

1. Nous sommes une petite équipe et notre priorité se porte vers nos clients présents dans notre magasin. C'est pourquoi, nous vous invitons à nous écrire un email à st-prex@mk-ag.ch, nous nous ferons un plaisir de traiter votre demande dans les plus brefs délais.
2. N'hésitez pas à consulter notre site internet, notre catalogue en ligne (PDF) et notre catalogue papier dans l'intervalle. La majorité des réponses s'y trouvent (quantités, prix, assortiment).

Frais

1. CHF 25.00 (forfait en suisse) pour toute commande de détail.
Franco dès CHF 250.- de commande hors taxe.
2. CHF 185.00 (forfait en suisse) pour toute commande de palette.
Franco dès 5 palettes.
3. CHF 5.00 pour tout appel téléphonique à effectuer par le chauffeur avant livraison.
4. CHF 14.50 (forfait en suisse) par palette jetable.
5. Pour les autres frais relatifs à des demandes de livraison particulières (jour précis, heure précises, etc.), veuillez vous référer à nos conditions générales de vente sur www.mk-ag.ch.
6. CHF 17.00 forfait échantillons
7. CHF 3.00 facture papier envoyée par poste
8. Autre > se référer à nos conditions générales

Prix

1. Nous tenons à jour régulièrement nos prix sur notre site internet.
2. Si vous ne trouvez pas le prix d'une palette (hors assortiment), n'hésitez pas à nous demander une offre par email à st-prex@mk-ag.ch.

Facture(s) - Comptabilité

1. **Retrouvez et imprimer vos factures** depuis votre compte client sur notre e-shop. Raison de plus pour vous créer un compte si vous ne l'avez pas encore fait sur www.mk-ag.ch.
2. Demandez à recevoir vos factures par email, sans frais.
3. Pour tout problème de comptabilité, écrivez directement un mail à compta@mk-ag.ch
4. Impressum / n° TVA / compte bancaire se trouvent en bas de page à droite de notre site internet www.mk-ag.ch sous **impressum**