

## Commande

### Qui a le droit de commander ?

1. Les entreprises
2. Les particuliers

### Comment puis-je passer ma commande ?

1. Le plus simple, efficace et rapide c'est de passer votre commande sur notre e-shop en ligne sur [www.mk-ag.ch](http://www.mk-ag.ch).
2. Par mail à [st-prex@mk-ag.ch](mailto:st-prex@mk-ag.ch), veuillez être très précis dans votre commande: (n° de client - n° d'article ou n° de la palette - quantité (attention au quantité packaging)). Vous trouvez tout sur notre catalogue PDF en ligne.
3. Aucune commande par téléphone n'est acceptée.
4. Aucune commande n'est préparée/envoyée depuis le magasin de St-Prex. Vous vous servez vous-même au magasin de St-Prex et devez payer directement sur place.

### Confirmation de commande

1. En passant votre commande par e-shop sur notre site internet [www.mk-ag.ch](http://www.mk-ag.ch) vous recevrez une confirmation de commande dans votre boîte mail (ou dans vos spam !). Si vous constatez une erreur de commande de votre part, veuillez immédiatement nous envoyer un email à [st-prex@mk-ag.ch](mailto: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](http://www.mk-ag.ch).

### Commande de palette

1. Il n'est pas encore possible de commander des palettes sur notre site internet. Nous travaillons sur ce cas. En attendant, veuillez nous passer vos commandes par email à [st-prex@mk-ag.ch](mailto:st-prex@mk-ag.ch) en précisant votre n° de client, le n° d'article de la palette (pas de l'article en safepack ou carton) ainsi que la quantité désirée. Vous trouvez tout sur notre catalogue PDF en ligne.
2. N'hésitez pas à nous demander des offres palettes par email à [st-prex@mk-ag.ch](mailto:st-prex@mk-ag.ch). Les prix palette sont donnés que sur demande.

### Montant minimum de commande ?

1. Il n'y a pas de montant minimum de commande

## Livraison

### Il manque de la marchandise

1. L'article vous sera livré ultérieurement. Contrôler bien votre bulletin de livraison, l'information est certainement notée dessus. Nous rencontrons parfois des ruptures de stock, anticipez toujours vos commandes et n'attendez pas la dernière minute. *Quand la casserole est sur le feu, il est trop tard pour y penser ;-)*
2. Pour tout autre cas, veuillez nous écrire un mail à [st-prex@mk-ag.ch](mailto: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 envoyer 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. Prenez connaissance de nos conditions générales de vente et de livraison sur [www.mk-ag.ch](http://www.mk-ag.ch) ou sur les dernières pages de nos catalogues (vous trouvez tout sur notre catalogue PDF en ligne).

### 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. Vous vous servez vous-même au magasin de St-Prex et devez payer directement sur place.

### A quelle heure/jour arrive la livraison ?

1. 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. Référez-vous aux informations sous délai de livraison, ci-dessous.
2. Au besoin, 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.
3. Anticipez vos commandes : *Quand c'est Noël, il est trop tard pour y penser ;-)*

### Délai de livraison

1. Les commandes passées sur notre e-shop en ligne sont prioritaires.
2. 3-4 jours ouvrables si la marchandise est livrable ou selon disponibilité des stocks.
3. Il est impératif d'anticiper vos commandes, nous ne sommes jamais à l'abri d'une rupture de stock. *Quand le sirop est prêt, il est trop tard pour y penser ;-)*

## E-shop

### Se loguer

1. Vous devez passer toute votre commande et vous enregistrer à la fin du processus
2. Email + mot de passe !

### Première fois sur e-shop mais déjà client depuis longtemps ?

1. Vous devez quand même vous enregistrer comme nouveau client et/ou entreprise mais cela uniquement la première fois que vous passez commande, nous ferons le lien avec vos comptes en traitant votre commande.

### Oublié mot de passe ?

1. Cliquez sur > réinitialiser mot de passe

## Frais

1. CHF 25.00 (forfait en suisse) pour toute commande de détail.  
Franco dès CHF 200.- de commande hors taxe.
2. CHF 160.00 (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. 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](http://www.mk-ag.ch).

## Prix

1. Nous tenons à jour régulièrement nos prix sur notre site internet.

## Assortiment

1. Nous tenons à jour notre assortiment sur notre site internet
2. Un article que vous désirez ne se trouve pas dans notre assortiment, avez-vous consulter nos partenaires dans la rubrique lien sur notre site internet ? Attention toutefois aux quantités minimum de commande (palette et/ou carton complet).

## 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 e-shop en ligne (sur la page du contenant choisi), quatre icônes (ronds rouges), vous sont proposés, le 4<sup>e</sup> sur la droite contient tous les accessoires compatibles. Si un accessoire n'est pas dans la liste, cela veut dire qu'il n'est pas compatible avec le produit.
3. 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 toutes questions ou problèmes relatif au couvercles Twist-Off (TO).  
Veuillez télécharger et lire le dépliant conçus à cet effet.  
[www.mk-ag.ch](http://www.mk-ag.ch) > service > documentation
2. Chaque bocal à sa bague de référence (ex. : TO-53), ceci correspond au diamètre de l'ouverture du bocal et du couvercle. En pages-58-61 de notre catalogue papier ou de notre catalogue PDF en ligne cherchez la couleur ou le dessin du couvercle qui aura la même bague (ex. : TO-53) que votre bocal. Exception, les couvercles DEEP vont uniquement avec les bocaux DEEP, sous les pots DEEP dans le catalogue papier et dans le catalogue PDF en ligne.
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.
4. Sur notre e-shop en ligne (sur la page du bocal choisi), quatre icônes (ronds rouges), vous sont proposés, le 4<sup>e</sup> sur la droite contient tous les accessoires compatibles.
5. Le prix des cartons originaux de couvercle 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)

### 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](http://www.mk-ag.ch).

### 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](mailto: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).