



Work safe. Feel safe.

**INTERSAFE ET LYRECO
UNISSENT LEURS FORCES
FOIRE AUX QUESTIONS**

a Lyreco company

ENSEMBLE, NOUS VOUS PROPOSONS LES MEILLEURES SOLUTIONS EPI

Intersafe, expert sur le marché des Equipements de Protection Individuelle (EPI) en Europe, est une filiale du groupe Lyreco depuis 2018. Après plusieurs années d'étroite collaboration, Intersafe devient désormais une marque Lyreco !

Avec cette fusion effective le 1er décembre 2021, Lyreco et Intersafe combinent leurs forces :

- + de 10 000 références dédiées à la sécurité
- 70 experts pour vous accompagner
- Une équipe de techniciens en Catégorie 3, capables d'intervenir sur vos sites
- 400 chauffeurs-livreurs couvrant toute la France



VOS QUESTIONS

NOUS VOUS ACCOMPAGNONS

1. Mon contact commercial reste-t-il le même ?
2. Comment passer commande ?
3. Les références des articles EPI restent-elles les mêmes ?
4. Les délais de livraison sont-ils les mêmes à partir du 1^{er} décembre 2021 ?
5. Un catalogue en version papier est-il prévu ?
6. J'ai actuellement un catalogue restreint avec intersafe. Sera-t-il repris à l'identique ?
7. Pour une commande contenant des EPI et d'autres produits, la livraison se fait-elle en même temps ?
8. Comment retourner un produit ?
9. Puis-je toujours commander des produits personnalisés ?
10. Comment se passe la facturation ?
11. Comment nous contacter en cas de question ?
12. Quelles sont les conséquences sur mon contrat actuel avec Intersafe ?



1. MON CONTACT COMMERCIAL RESTE-T-IL LE MÊME ?



Un expert EPI sera toujours votre conseiller : il se présentera désormais sous la marque « Intersafe a Lyreco company ».
Nous sommes amenés à renforcer la proximité avec nos clients et il se pourrait que votre interlocuteur change. Dans ce cas, un rendez-vous sera organisé pour vous présenter votre nouvel interlocuteur.

Le service reste toujours joignable aux mêmes coordonnées.

Si vous êtes client Lyreco sur d'autres produits que l'EPI, vous aurez potentiellement la possibilité d'être accompagné par des interlocuteurs différents vous apportant des réponses spécifiques et professionnelles sur certaines gammes.

2. COMMENT PASSER COMMANDE ?



par mail ou par téléphone

Rien ne change pour vous, vous pouvez passer commande comme d'habitude.



via le webshop

A partir du 1^{er} décembre 2021 seront progressivement ouverts les accès vous permettant de commander tous les produits Intersafe (et bien sûr toute la sélection Lyreco) via le webshop : www.lyreco.fr

Si besoin, votre conseiller vous aidera à construire votre catalogue EPI et ligne et vous communiquera les accès utilisateurs correspondant.



via les flux EDI

Le cas échéant, les flux en place chez Intersafe sont reconstruits à l'identique dans l'environnement Lyreco.

3. LES RÉFÉRENCES DES ARTICLES EPI RESTENT-ELLE LES MÊMES ?

Toutes les références des produits Intersafe seront remplacées par des références Lyreco.

En saisissant votre référence produit Intersafe dans le Webshop, vous verrez cette référence transformée en référence Lyreco. L'outil affichera alors le même produit souhaité.

Vous recevrez un document vous permettant d'avoir à disposition les correspondances de références.

4. LES DÉLAIS DE LIVRAISON SONT-ILS LES MÊMES À PARTIR DU 1ER DÉCEMBRE 2021 ?

Lyreco s'efforce de proposer à ses clients des délais de livraison aussi courts que possible et va garantir progressivement sur les produits en stock une livraison à J+2.

Pour certains produits nécessitant un approvisionnement spécifique (tailles particulières, par exemple) le délai de livraison peut être étendu de 4 à 20 jours selon les références et les délais fournisseurs. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle le délai maximum de 20 jours est indiqué sur les fiches-produits en ligne.

Votre service client Lyreco peut vous apporter toute précision quant à la disponibilité des produits que vous recherchez (cette information est également disponible sur le webshop lyreco.fr).

5. UN CATALOGUE EN VERSION PAPIER EST-IL PRÉVU ?



Un catalogue EPI est prévu pour 2022.

En fonction de certaines demandes spécifiques, des catalogues catégoriels par secteur industriel ou famille de produits peuvent être également élaborés, en version PDF.

6. J'AI ACTUELLEMENT UN CATALOGUE RESTREINT AVEC INTERSAFE (ACCÈS UNIQUEMENT À UNE PARTIE DE L'OFFRE PRODUITS). SERA-T-IL REPRIS À L'IDENTIQUE ?

Au 1er décembre le Webshop lyreco.fr (ou votre système interne de passation des commandes) reprendra le catalogue restreint existant.

7. POUR UNE COMMANDE CONTENANT DES EPI ET D'AUTRES PRODUITS, LA LIVRAISON SE FAIT-ELLE EN MÊME TEMPS ?

En fonction du type de produits, du lieu et du délai de livraison, votre commande vous sera livrée en 1 ou plusieurs fois.

8. COMMENT RETOURNER UN PRODUIT ?



Le retour des produits EPI est strictement défini en fonction du type de produit et du motif de son retour. Votre service client Lyreco – Intersafe vous fournira tous les éléments nécessaires pour vous accompagner dans votre demande.

9. PUIS-JE TOUJOURS COMMANDER DES PRODUITS PERSONNALISÉS ?

Oui, bien sûr.

10. COMMENT SE PASSE LA FACTURATION ?

À partir du 1^{er} décembre 2021, les factures seront émises par Lyreco France. Si ce n'est pas déjà le cas, il est donc important d'enregistrer Lyreco comme fournisseur dans votre comptabilité.

Le Service Client est à votre disposition pour vous fournir toute information complémentaire.

11. COMMENT NOUS CONTACTER EN CAS DE QUESTION ?



Tous les numéros de téléphone et les adresses email de vos contacts EPI restent les mêmes.

Pour toute question concernant vos commandes ou l'utilisation du webshop par exemple, vous pouvez contacter le service client d'Intersafe au numéro habituel.

Pour toute question concernant la sélection de produits, le conseil ou votre relation contractuelle, veuillez-vous rapprocher de votre commercial.

SERVICE CLIENT INTERSAFE



01 48 17 92 00



mailinfo@intersafe.fr

12. QUELLES SONT LES CONSEQUENCES SUR MON CONTRAT ACTUEL AVEC INTERSAFE ?

Tous les accords, droits et obligations sont transférés chez Lyreco au 1er décembre 2021.

Des ajustements à la marge pourraient intervenir concernant les conditions financières (fréquence d'envoi des factures, délai de paiement...) qui vous seront présentés le cas échéant par votre conseiller. Si le contrat ne prévoit pas de clause de transfert il faudra une validation d'un courrier de transfert. Vous pouvez également profiter d'une offre encore plus large de produits et de services pour votre environnement de travail. En fonction de certaines demandes spécifiques, des catalogues catégoriels par secteur industriel ou famille de produits peuvent être également élaborés, en version PDF.