

Retours chez Easyroof

Chez Easyroof, il est important de communiquer clairement sur les produits qui peuvent être repris et ceux qui ne peuvent pas l'être. Cela permet d'éviter les discussions après la commande et de savoir à l'avance quels produits relèvent du droit de rétractation et lesquels en sont exclus.

Important à savoir

- L'EPDM découpé sur mesure n'est pas repris.
- Les coupoles et fenêtres de toit commandées spécialement ne sont pas reprises.
- L'isolation commandée spécialement ou décolorée n'est pas reprise.
- Les profils de rive sur mesure ou difficiles à renvoyer ne sont pas repris, ou uniquement après accord exprès.
- Les frais de retour sont à charge du client.

1. Droit de rétractation pour les consommateurs

Si vous êtes consommateur, vous avez le droit de vous rétracter de votre commande dans un délai de 14 jours à compter de la réception, sans devoir en indiquer le motif. Après notification de votre rétractation, vous disposez encore de 14 jours pour nous renvoyer effectivement les produits.

Pour exercer ce droit, le retour doit toujours être annoncé au préalable par e-mail ou via le formulaire de retour Easyroof. Les retours envoyés sans annonce préalable ne peuvent pas être traités administrativement.

Ce droit de rétractation s'applique uniquement aux produits qui peuvent être retournés dans un état suffisamment d'origine, non utilisés et encore revendables.

2. Clients professionnels (B2B)

Pour les clients professionnels, le droit légal de rétractation ne s'applique pas automatiquement. Les retours de commandes professionnelles ne sont possibles qu'après accord écrit préalable d'Easyroof.

Même lorsqu'un retour B2B est accepté à titre exceptionnel, les frais de transport, le risque de dommage pendant le transport et toute éventuelle dépréciation restent entièrement à charge du client.

Easyroof se réserve le droit de refuser une demande de retour d'un client professionnel sans devoir en indiquer le motif.

3. Produits qui ne peuvent pas être repris

Afin d'éviter le gaspillage, la perte de valeur et des frais de transport inutiles, les produits ci-dessous ne sont pas repris. Ces produits sont exclus du droit de rétractation ou, par leur nature, ne peuvent plus être revendus comme neufs.

EPDM et sur mesure

- Membranes EPDM découpées sur mesure ou fabriquées selon vos dimensions.
- Autres produits sur mesure ou composés selon des spécifications propres au client.

Coupoles et fenêtres de toit

- Coupoles, costières, fenêtres de toit et produits apparentés commandés ou fabriqués spécialement pour le client.
- Produits dans l'une des nombreuses dimensions ou exécutions spécifiques qui ne peuvent pas être revendus comme stock standard.

Isolation

- Produits d'isolation commandés spécialement auprès du fabricant pour une commande donnée.
- Isolation ayant séjourné sur chantier ou présentant des traces de décoloration, de poussière, d'humidité, de salissure, d'écrasement ou un emballage endommagé.
- Paquets d'isolation ouverts, partiellement utilisés ou reconditionnés.

Profils de rive et produits longs

- Profils de rive, profils de finition et autres produits longs fabriqués sur mesure ou dont le retour est logistiquement difficile et coûteux.
- Produits d'une longueur, par exemple, de 250 cm, ne pouvant pas être renvoyés via un service colis classique.

Produits consommables

- Colles, primers, mastics, bandes adhésives ou autres consommables dont l'emballage a été ouvert, endommagé ou qui ne sont plus revendables.

4. Règle spécifique pour l'isolation

Une grande partie de nos produits d'isolation n'est pas livrée depuis un stock standard, mais commandée spécialement auprès du fabricant pour votre commande. En pratique, ces marchandises ne peuvent pas être retournées au fabricant et ne peuvent plus non plus être revendues facilement comme neuves après retour.

Une isolation qui a séjourné quelques jours sur chantier présente souvent une différence visible de teinte ou une légère salissure. Les paquets repris ne peuvent donc pas être réintégrés sans perte de qualité ou de présentation dans une nouvelle livraison.

Par conséquent, pour l'isolation commandée spécialement, la commande devient définitive après confirmation et ces produits ne peuvent pas être retournés. Même l'isolation standard présentant une décoloration, un film endommagé ou des traces de stockage sur chantier ne sera pas créditée.

5. Conditions applicables aux retours acceptés

1. Le retour doit être annoncé au préalable avec le numéro de commande et le détail des articles.
2. Les marchandises doivent être inutilisées, complètes et non endommagées.
3. Les produits doivent être renvoyés dans leur emballage d'origine ou dans un emballage suffisamment protecteur.
4. Les marchandises ne peuvent présenter aucune trace de pose, d'utilisation sur chantier, de stockage extérieur ou de dommage dû à un emballage insuffisant.
5. Easyroof contrôle chaque retour avant remboursement ou émission d'un avoir.

6. Procédure de retour

Étape 1 – Annoncer le retour

Annoncez d'abord votre retour par e-mail ou via le formulaire de retour Easyroof. Mentionnez toujours votre numéro de commande, les articles concernés, les quantités et le motif du retour.

Étape 2 – Attendre la confirmation

Une confirmation avec les instructions de retour et l'adresse correcte de retour vous sera envoyée. Sans cette confirmation, le retour ne peut pas être expédié.

Étape 3 – Expédier

Après confirmation, renvoyez les marchandises dans le délai applicable, correctement emballées et à vos risques. Pour les marchandises sur palette ou les produits longs, le retour doit obligatoirement se faire via un transport adapté.

7. Frais de retour et transport

Les frais du retour sont toujours à charge du client, sauf si Easyroof a livré un produit erroné ou si les marchandises ont été livrées endommagées et que cela a été signalé correctement dans les délais.

Pour les envois sur palette, l'isolation et les produits longs, les frais de retour peuvent être importants. Comme ces transports coûtent déjà souvent entre environ 50 et 125 euros à l'achat, Easyroof ne prend pas ces frais de retour à sa charge.

Le client supporte également le risque de perte ou de dommage pendant le transport de retour jusqu'au moment où les marchandises sont physiquement réceptionnées et contrôlées par Easyroof.

8. Remboursement

Dès qu'un retour accepté a été reçu en bon ordre et contrôlé, le montant dû est remboursé via le même moyen de paiement que celui utilisé pour la commande initiale, sauf accord contraire.

Pour les commandes de consommateurs, en cas de rétractation complète, le coût standard de la livraison initiale est également remboursé. Les frais supplémentaires liés à une livraison express ou à des options de livraison particulières ne sont pas remboursés.

9. Produits endommagés ou livraison incorrecte

Si vous avez reçu un produit endommagé ou si un mauvais article a été livré, ne le renvoyez pas immédiatement. Signalez le problème à Easyroof dès que possible, avec des photos claires de l'emballage, du produit et de l'éventuel dommage constaté.

Après examen, la solution applicable sera communiquée : remplacement, enlèvement, remboursement partiel ou autre solution appropriée. Les produits renvoyés sans instruction préalable peuvent retarder le traitement du dossier.

10. Aperçu pratique

Catégorie de produit	Retour possible ?	Condition principale
Articles de stock standard	Oui, pour les consommateurs dans le délai légal	Non utilisés, non endommagés, retour annoncé au préalable
EPDM sur mesure	Non	Découpé ou fabriqué sur mesure pour le client
Coupoles et fenêtres de toit commandées spécialement	Non	Exécution ou dimension spécifique pour le client
Isolation commandée spécialement	Non	Commandée auprès du fabricant, non revendable
Isolation décolorée ou endommagée	Non	Ne peut plus être revendue comme neuve
Profils de rive et produits longs	En principe non / uniquement après accord	Transport de retour difficile et coûteux
Produits consommables ouverts	Non	Emballage ouvert ou produit non revendable

Remarque : cette version imprimable a été conçue pour être exportée proprement en PDF. Il est recommandé de faire relire la version définitive d'un point de vue juridique afin que la terminologie et les exclusions correspondent parfaitement aux conditions générales et au public visé (B2C/B2B).