

Retourneren bij Easyroof

Bij Easyroof willen we helder communiceren over wat wel en niet kan worden teruggenomen. Zo vermijden we discussies achteraf en weet je vóór bestelling exact welke producten onder het herroepingsrecht vallen en welke niet.

Belangrijk om te weten

- EPDM op maat wordt niet teruggenomen.
- Speciaal bestelde lichtkoepels en dakramen worden niet teruggenomen.
- Speciaal bestelde of verkleurde isolatie wordt niet teruggenomen.
- Maatwerk of moeilijk transporteerbare dakrandprofielen worden niet of alleen na uitdrukkelijk akkoord teruggenomen.
- Retourkosten zijn voor rekening van de klant.

1. Herroepingsrecht voor consumenten

Ben je consument, dan heb je het recht om je bestelling binnen 14 dagen na ontvangst zonder opgave van reden te herroepen. Na je herroepingsmelding heb je nog eens 14 dagen de tijd om de producten effectief naar ons terug te sturen.

Om gebruik te maken van dit recht, moet je je retour altijd vooraf aanmelden via e-mail of via het retourformulier van Easyroof.

Retourzendingen zonder voorafgaande aanmelding kunnen administratief niet worden verwerkt.

Dit herroepingsrecht geldt alleen voor producten die in voldoende originele, ongebruikte en verkoopbare staat kunnen worden teruggestuurd.

2. Zakelijke klanten (B2B)

Voor zakelijke klanten geldt het wettelijke herroepingsrecht niet automatisch. Retouren van zakelijke bestellingen zijn uitsluitend mogelijk na voorafgaande schriftelijke toestemming van Easyroof.

Ook wanneer een B2B-retour uitzonderlijk wordt aanvaard, blijven transportkosten, risico op transportschade en eventuele waardevermindering volledig ten laste van de klant.

Easyroof behoudt zich het recht voor om een retouraanvraag van een zakelijke klant zonder opgave van reden te weigeren.

3. Producten die niet retour kunnen

Om verspilling, waardeverlies en onnodige transportkosten te vermijden, nemen wij onderstaande producten niet retour. Deze producten vallen buiten het herroepingsrecht of kunnen door hun aard niet opnieuw als nieuw verkocht worden.

EPDM en maatwerk

- EPDM-dakbedekking die op maat is gesneden of geproduceerd volgens jouw afmetingen.
- Andere maatwerkproducten of producten die volgens specifieke klantwensen zijn samengesteld.

Lichtkoepels en dakramen

- Lichtkoepels, opstanden, dakramen en aanverwante producten die speciaal voor de klant zijn besteld of geproduceerd.
- Producten met één van de vele specifieke afmetingen of uitvoeringen die wij niet als standaardvoorraad kunnen herverkopen.

Isolatie

- Isolatieproducten die speciaal per bestelling bij de fabrikant worden doorbesteld.
- Isolatie die buiten op de werf heeft gestaan of tekenen vertoont van verkleuring, stof, vocht, vervuiling, indrukking of beschadigde verpakking.
- Geopende, gedeeltelijk gebruikte of opnieuw verpakte isolatiepakken.

Dakrandprofielen en langgoed

- Dakrandprofielen, afwerkingsprofielen en andere lange goederen die op maat zijn gemaakt of logistiek moeilijk en kostelijk te retourneren zijn.
- Producten met een lengte van bijvoorbeeld 250 cm die niet via gewone pakketdienst kunnen worden teruggestuurd.

Verbruiksartikelen

- Lijmen, primers, kitten, tapes of andere verbruiksartikelen waarvan de verpakking is geopend, beschadigd of niet meer verkoopbaar is.

4. Specifieke regeling voor isolatie

Een groot deel van onze isolatie wordt niet uit standaardvoorraad geleverd, maar speciaal voor jouw bestelling bij de fabrikant besteld. Deze goederen kunnen wij in de praktijk niet teruggeven aan de fabrikant en bij retour ook niet meer probleemloos als nieuw verkopen.

Isolatie die zelfs maar enkele dagen op de werf heeft gestaan, vertoont vaak een zichtbaar kleurverschil of lichte vervuiling. Daardoor kunnen teruggenomen pakken niet zonder kwaliteits- of presentatieverlies worden toegevoegd aan een nieuwe levering.

Daarom geldt voor speciaal bestelde isolatie: de bestelling is definitief na bevestiging en deze producten kunnen niet worden geretourneerd. Ook standaard isolatie met verkleuring, beschadigde folie of sporen van werfopslag wordt niet gecrediteerd.

5. Voorwaarden voor toegelaten retouren

1. De retour moet vooraf worden aangemeld met ordernummer en overzicht van de artikelen.
2. De goederen moeten ongebruikt, volledig en onbeschadigd zijn.
3. De producten moeten in originele of voldoende beschermende verpakking worden teruggestuurd.
4. De goederen mogen geen sporen vertonen van montage, werfgebruik, buitenopslag of transportschade door onvoldoende verpakking.
5. Easyroof controleert elke retour vóór terugbetaling of creditering.

6. Retourprocedure

Stap 1 – Aanmelden

Meld je retour eerst aan via e-mail of het retourformulier van Easyroof. Vermeld steeds je ordernummer, de betrokken artikelen, aantallen en de reden van retour.

Stap 2 – Bevestiging afwachten

Je ontvangt van ons een bevestiging met retourinstructies en het correcte retouradres. Zonder deze bevestiging mag de retour niet worden verzonden.

Stap 3 – Verzenden

Na bevestiging stuur je de goederen binnen de geldende termijn terug, degelijk verpakt en op eigen risico. Bij palletgoederen of langgoed gebeurt dit uitsluitend via geschikt transport.

7. Retourkosten en transport

De kosten van de retourzending zijn altijd voor rekening van de klant, behalve wanneer Easyroof een foutieve levering heeft gedaan of wanneer goederen beschadigd zijn geleverd en dit tijdig correct is gemeld.

Voor palletzendingen, isolatie en lange goederen kunnen de retourkosten aanzienlijk oplopen. Omdat deze transporten voor ons in aankoop vaak al tussen ongeveer 50 en 125 euro kosten, nemen wij deze retourkosten niet op ons.

De klant draagt ook het risico van verlies of beschadiging tijdens de retourzending tot het moment dat de goederen fysiek en gecontroleerd bij Easyroof zijn ontvangen.

8. Terugbetaling

Zodra wij een toegelaten retour in goede orde hebben ontvangen en gecontroleerd, betalen wij het verschuldigde bedrag terug via dezelfde betaalmethode als waarmee de oorspronkelijke bestelling werd betaald, tenzij anders overeengekomen.

Bij consumentenbestellingen wordt bij volledige herroeping ook de standaardkost van de oorspronkelijke levering terugbetaald. Extra kosten voor expresverzending of bijzondere leveringsopties worden niet terugbetaald.

9. Beschadigde of foutief geleverde producten

Heb je een beschadigd product ontvangen of werd een verkeerd artikel geleverd, stuur dit dan niet onmiddellijk terug. Meld het probleem zo snel mogelijk aan Easyroof met duidelijke foto's van de verpakking, het product en het eventuele schadebeeld.

Na beoordeling laten wij weten welke oplossing geldt: vervanging, ophaling, gedeeltelijke terugbetaling of een andere passende regeling. Producten die zonder onze instructie worden teruggestuurd, kunnen vertraging veroorzaken in de afhandeling.

10. Handig overzicht

Productcategorie	Retour mogelijk?	Belangrijkste voorwaarde
Standaard voorraadartikelen	Ja, voor consumenten binnen termijn	Ongebruikt, onbeschadigd, vooraf aangemeld
EPDM op maat	Nee	Op maat gesneden of gemaakt voor klant
Lichtkoepels en dakramen speciaal besteld	Nee	Specifieke uitvoering of afmeting voor klant
Speciaal bestelde isolatie	Nee	Doorbesteld bij fabrikant, niet herverkoopbaar
Verkleurde of beschadigde isolatie	Nee	Niet meer verkoopbaar als nieuw
Dakrandprofielen en langgoed	In principe nee / enkel na akkoord	Moeilijk en duur retourtransport
Geopende verbruiksartikelen	Nee	Verpakking geopend of niet verkoopbaar

Opmerking: deze printvriendelijke versie is ontworpen om zo netjes mogelijk naar PDF te exporteren. Laat de definitieve tekst bij voorkeur nog juridisch nalezen zodat terminologie en uitzonderingen volledig aansluiten op de algemene voorwaarden en de doelgroep (B2C/B2B).