

Retourinstructies

Bent u niet tevreden over een product? Dan kunt u het product aan ons retourneren. Neem onze [algemene voorwaarden](#) goed door. Komt u er niet uit? Neem dan contact met ons op. Wij helpen u graag.

Hoe kan ik een product retourneren?

Voor een soepele afhandeling van een retourzending is het belangrijk onze retourinstructies goed op te volgen:

1. U meldt de retour per e-mail bij ons aan via retouren@epdm24.nl.
2. U vermeldt daarbij het bestelnummer. Deze ziet u terug op de orderbevestiging en begint met 3.....
3. U stuurt het product conform onze retourinstructies aan ons terug. Maak hierbij gebruik van het [retourformulier](#). Deze ontvangt u per e-mail van ons na het aanmelden van uw retourzending.
4. Het product is **compleet** en **onbeschadigd** en zit in de originele verpakking.
5. U verpakt het product zorgvuldig en stevig om (transport)schade te voorkomen. Denk bijvoorbeeld ook aan een verzekering.
6. U verzendt de retourzending binnen redelijke termijn uiterlijk binnen **14 dagen** na retourinstructie.

Belangrijk

- Retouren zijn niet gratis. Als u gebruikmaakt van uw herroepingsrecht, komen de retourkosten voor uw eigen rekening. U bent ook verantwoordelijk voor het in goede staat aanleveren van de retourzending bij ons.
- Retourzendingen die niet voldoen aan een van de bovenstaande condities, worden niet in behandeling genomen.
- Indien de producten bij de retourzending sporen van gebruik, beschadiging en/of incompleetheid vertonen behouden wij ons het recht uw retour af te wijzen.
- Bij het aanmelden van de retour stellen wij samen met u vast of u een nieuw product krijgt toegestuurd of dat we kosten crediteren.

Wat kan ik niet retourneren

- Aanbiedingen en afgeprijsde artikelen
- Op maat gemaakte producten, bijvoorbeeld EPDM folies
- Lange lengtes meet kwetsbare producten zoals daktrimmen

Hoe kan ik het product het best verpakken?

U verpakt het product het best in de **originele verpakking**. Is deze beschadigd? Verpak het product dan in een **andere doos** of op een **pallet**.

Verpakken in een andere doos

- Zorg dat de doos goed is opgevuld. Zo voorkomt u dat het product gaat schuiven en kan beschadigen.

Verpakken op een pallet

- Zorg dat de producten op de pallet goed vastgemaakt worden (stretchfolie).
- Bij gestapelde producten is het belangrijk dat er karton of noppenfolie tussen de producten wordt gelegd om beschadiging tijdens transport te voorkomen.

Hoe kan ik een product verzenden?

U kunt het product zelf bij ons komen afleveren of met een door u gekozen bezorgdienst laten bezorgen.

Zelf afleveren?

Wilt u de retour zelf bij ons afleveren? Dat kan van maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 17:00 uur (feestdagen uitgesloten) bij ons in [Balkbrug](#). Het is belangrijk dat u met onze Klantenservice afstemt wanneer u komt. Ook als u retournering door een transporteur laat verzorgen. Doe dit minimaal 1 dag van tevoren. Stuur hiervoor een e-mail naar retouren@epdm24.nl.

Neem contact met ons op

Wilt u meer weten over het retourneren van een product? Wij helpen u graag. Bel ons op **(0523) 656 880** of stuur een e-mail naar retouren@epdm24.nl. We zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 17:00 uur.

Retouradres:

EPDM Daktechniek B.V.

Katingerveldweg 10

7707 CT Balkbrug

Documenten:

[Herroepingsformulier](#)