Retourvoorwaarden EPDM Direct

Laatst bijgewerkt: 6 november 2026

Bij EPDM Direct willen we duidelijk communiceren over retouren. Sommige dakmaterialen worden speciaal op maat geleverd of kunnen na gebruik of werfopslag moeilijk opnieuw worden verkocht.

Hieronder lees je welke producten kunnen worden teruggestuurd, welke uitzonderingen gelden en hoe je een retour aanvraagt.

1. Herroepingsrecht voor consumenten

Bij online aankopen heb je als consument in beginsel het recht om je bestelling **binnen 14 dagen na ontvangst** zonder opgave van reden te herroepen.

Na je herroepingsmelding heb je nog 14 dagen om de producten terug te sturen.

Je kunt je herroeping melden via **info@epdmdirect.be** of met het modelformulier onderaan deze pagina.

Voor producten die volgens jouw individuele specificaties op maat worden vervaardigd, geldt de wettelijke uitzondering op het herroepingsrecht.

2. Welke producten komen in aanmerking?

Productcategorie	**Retourregeling**
Standaard EPDM-rollen en voorraadartikelen	Wettelijk herroepingsrecht voor consumenten
EPDM op maat gesneden volgens klantafmetingen	Geen herroepingsrecht bij toepasselijkheid van de wettelijke maatwerkuitzondering
Standaard isolatieplaten	Herroepingsrecht voor consumenten
Speciaal bestelde isolatie	Afhankelijk van de wettelijke kwalificatie; niet automatisch uitgesloten
Standaard dakaccessoires	Herroepingsrecht voor consumenten
Dakrandprofielen en langgoed	Herroepingsrecht indien wettelijk van toepassing; aangepast retourtransport nodig
Lijmen, primers, kitten en tapes	Herroepingsrecht indien wettelijk van toepassing; eventuele waardevermindering wordt beoordeeld

Individueel vervaardigde maatwerkproducten	Geen herroepingsrecht indien de wettelijke uitzondering geldt

3. EPDM op maat

EPDM-dakbedekking wordt vaak specifiek volgens de door de klant opgegeven dakafmetingen afgesneden of vervaardigd.

EPDM die volgens individuele klantspecificaties op maat wordt gesneden of vervaardigd, wordt niet teruggenomen wanneer de wettelijke maatwerkuitzondering van toepassing is.

Dit geldt ook wanneer het product deel uitmaakt van een samengesteld EPDM-zelfbouwpakket.

Voor standaardproducten en afzonderlijke accessoires binnen een pakket wordt het eventuele herroepingsrecht afzonderlijk beoordeeld.

4. Isolatie

Isolatieplaten worden vaak per bestelling bij de fabrikant aangekocht en rechtstreeks op de werf geleverd.

Door buitenopslag, vocht, stof, zonlicht of beschadigde verpakking kunnen isolatieplaten snel in waarde verminderen.

Bij retouren vragen wij daarom bijzondere aandacht voor:

- Droge en beschermde opslag.
- Volledige en zorgvuldig verpakte pakken.
- Bescherming tegen vocht, vervuiling en transportschade.
- Het vermijden van indrukking en beschadiging van de platen.

Speciaal bestelde isolatie wordt niet automatisch uitgesloten van het wettelijke herroepingsrecht. Bij een geldige herroeping kan wel een wettelijke waardevermindering worden aangerekend wanneer de klant de producten verder heeft behandeld dan nodig om ze te beoordelen.

Voor zakelijke bestellingen en vrijwillige retouren kan EPDM Direct terugname weigeren wanneer de isolatie beschadigd, vervuild of niet meer verkoopbaar is.

5. Dakrandprofielen en langgoed

Dakrandprofielen en andere lange producten vereisen vaak aangepast transport.

Producten die individueel op maat zijn vervaardigd, kunnen onder de wettelijke uitzondering op het herroepingsrecht vallen.

Voor standaardprofielen blijft het wettelijke herroepingsrecht van toepassing wanneer geen uitzondering geldt.

Retourtransport van langgoed moet geschikt zijn voor de afmetingen en voldoende bescherming bieden tegen vervorming en beschadiging.

6. Lijmen, primers, kitten en tapes

Standaardverbruiksartikelen kunnen binnen het wettelijke herroepingsrecht vallen.

Bij retouren controleren wij onder meer:

- Of de verpakking volledig en voldoende beschermd is.
- Of producten zijn geopend of gebruikt.
- Of de houdbaarheid en kwaliteit behouden zijn.
- Of de goederen tijdens opslag of transport beschadigd zijn.

Wanneer een product door behandeling die verder gaat dan nodig om het te beoordelen in waarde is verminderd, kan een wettelijke waardevermindering worden aangerekend.

Voor vrijwillige retouren buiten het wettelijke herroepingsrecht aanvaarden wij in beginsel uitsluitend ongeopende, ongebruikte en verkoopbare producten.

7. Zakelijke klanten (B2B)

Voor professionele klanten geldt geen automatisch wettelijk herroepingsrecht van 14 dagen.

Zakelijke retouren zijn uitsluitend mogelijk na voorafgaand schriftelijk akkoord van EPDM Direct.

Wij kunnen een zakelijke retouraanvraag weigeren, bijvoorbeeld bij maatwerk, speciaal bestelde materialen, beschadigde producten of goederen die moeilijk opnieuw verkoopbaar zijn.

Eventuele retourkosten, transportkosten en overeengekomen waardeverminderingen zijn voor rekening van de zakelijke klant.

8. Hoe vraag je een retour aan?

Stap 1 – Aanmelden

Stuur een e-mail naar **info@epdmdirect.be** met je naam, adres, bestel- of factuurnummer en een overzicht van de producten die je wilt retourneren.

Je kunt hiervoor ook het herroepingsformulier onderaan deze pagina gebruiken.

Stap 2 – Retourinstructies

Wij bezorgen je de praktische retourinstructies en helpen je bij het kiezen van een geschikte transportwijze.

Een wettelijke herroeping is niet afhankelijk van onze voorafgaande goedkeuring.

Stap 3 – Terugsturen

Bij een wettelijke herroeping stuur je de goederen uiterlijk 14 dagen na je herroepingsmelding terug.

Verpak de goederen zorgvuldig. Voor palletgoederen, isolatie en langgoed is aangepast transport noodzakelijk.

9. Retouradres

EPDM Direct – p/a Easyroof bv
Knotwilgenweg 13
B-2220 Heist-op-den-Berg
België

E-mail: info@epdmdirect.be
Telefoon: +32 15 33 08 00

Zelf terugbrengen is mogelijk na afspraak.

10. Retourkosten en transport

De rechtstreekse kosten van een retourzending zijn voor rekening van de klant, behalve wanneer de wet of de aard van de klacht anders bepaalt.

De klant kan zelf een geschikte transporteur inschakelen of de producten na afspraak terugbrengen.

Voor grote EPDM-rollen, isolatiepallets en dakrandprofielen kunnen de retourkosten aanzienlijk hoger liggen dan bij gewone pakketzendingen.

Voor goederen die niet per gewone post kunnen worden teruggestuurd, informeren wij de consument vóór aankoop over de geraamde rechtstreekse retourkosten.

Bij zelf georganiseerd retourtransport draagt de klant het transportrisico tot ontvangst, overeenkomstig de toepasselijke wettelijke regels.

11. Controle en waardevermindering

Na ontvangst controleren wij de geretourneerde producten.

Bij wettelijke herroeping mag de klant de goederen beoordelen zoals dat in een fysieke winkel mogelijk zou zijn.

Wanneer de goederen verder zijn behandeld dan noodzakelijk om hun aard, kenmerken en werking vast te stellen, kan de daaruit voortvloeiende waardevermindering worden aangerekend.

Voor vrijwillig toegestane retouren kunnen strengere voorwaarden gelden, zoals ongebruikte goederen, volledige aantallen en verkoopbare verpakking.

12. Terugbetaling

Bij een geldige wettelijke herroeping betalen wij de wettelijk verschuldigde bedragen terug binnen 14 dagen na ontvangst van de herroepingsmelding.

Wij mogen wachten totdat wij de goederen hebben ontvangen of de klant een bewijs van terugzending heeft bezorgd, afhankelijk van welk tijdstip eerst valt.

Bij volledige herroeping worden ook de oorspronkelijke standaardleveringskosten terugbetaald, indien die werden aangerekend. Extra kosten voor een duurdere, door de klant gekozen leveringswijze worden niet terugbetaald.

De terugbetaling gebeurt via hetzelfde betaalmiddel als de oorspronkelijke betaling, tenzij anders overeengekomen.

13. Beschadigde, defecte of verkeerd geleverde producten

Heb je beschadigde, defecte of verkeerde producten ontvangen? Meld dit zo snel mogelijk via **info@epdmdirect.be**.

Vermeld je bestelnummer en voeg bij voorkeur duidelijke foto's toe van de producten, verpakking en eventuele beschadiging.

Stuur de goederen niet onmiddellijk terug, zodat wij eerst een passende oplossing of transportregeling kunnen voorstellen.

De wettelijke garantierechten blijven volledig van toepassing. Kosten die wettelijk voor rekening van EPDM Direct komen, worden niet aan de klant doorgerekend.

Modelformulier voor herroeping

Vul dit formulier uitsluitend in wanneer je jouw wettelijke herroepingsrecht wilt uitoefenen. Je mag je herroeping ook op een andere ondubbelzinnige manier meedelen.

Aan: EPDM Direct – p/a Easyroof bv
Knotwilgenweg 13
B-2220 Heist-op-den-Berg, België

E-mail: info@epdmdirect.be

Hierbij deel ik mee dat ik mijn aankoopovereenkomst voor de volgende producten herroep:

Naam klant: .....

Adres: .....

Postcode en gemeente: .....

Bestelnummer of factuurnummer: .....

Besteld op: ..... / ..... / .....

Ontvangen op: ..... / ..... / .....

Product(en) en aantallen: .....

.....

Datum: ..... / ..... / .....

Handtekening: .....

Handtekening uitsluitend vereist wanneer dit formulier op papier wordt ingediend.

Contact voor retouren en herroepingen: info@epdmdirect.be