

Ruilen en retourneren

Zakelijke klant

Annuleren / Ruilen / Retourneren

Voor zakelijke aankopen, dus aankopen gedaan door ondernemers, geldt géén herroepingsrecht of wettelijke bedenktijd. Zij hebben geen wettelijke mogelijkheid om zonder opgave van redenen hun aankoop binnen 14 dagen terug te sturen en hun volledige aankoopbedrag inclusief bezorgkosten terug te krijgen. Annuleren, ruilen en retourneren kan alleen in uitzonderlijke gevallen. Neem hiervoor altijd contact op via info@proffix.eu

Reparaties

Defect door transport?

Het is belangrijk dat u uw bestelling altijd binnen 1 werkdag na ontvangst controleert en gebreken en/of beschadigen direct bij ons meldt. Voeg altijd een foto en duidelijke omschrijving bij van het defect of de beschadiging en vermeldt uw ordernummer wanneer u deze meldt via info@proffix.eu

Reparaties

Als een artikel defect raakt tijdens de garantieperiode kunt u deze laten repareren door onze eigen service-werkplaats, waar onze medewerkers reparaties uitvoeren volgens de voorwaarden van de fabrikanten. Een reparatie aanvraag kan ingediend worden via info@proffix.eu

Particuliere klant

Ruilen

Helaas is het niet mogelijk om artikelen te ruilen. U kunt wel een artikel retourneren en zelf het gewenste artikel opnieuw bestellen in onze webshop. De kosten van de retourzending zijn voor uw rekening.

Retourneren

Wij doen ons best om retourzendingen binnen 14 dagen in behandeling te nemen. Retourzendingen die niet aan de onderstaande voorwaarden voldoen worden geweigerd en teruggestuurd naar de afzender.

Voorwaarden retourzending:

- Zorg ervoor dat het product ongebruikt, in de originele doos, degelijk verpakt en binnen 14 werkdagen wordt verstuurd. (tenzij anders afgesproken met klantenservice)
- Let er op dat er geen beschadigingen zijn aan de originele verpakking. Er mogen ook geen geschreven teksten aan de buitenkant van de originele verpakking zitten.
- Het is niet mogelijk een retour bij onze afhaallocatie af te geven. Dit is enkel mogelijk door het retour te sturen naar het doorgegeven adres.
- Is het artikel een actie/bundelproduct? Dan dient u alle (bijbehorende) actie/bundelproducten mee te sturen. Zonder retour van het

actie/bundelproduct(en) zal deze in rekening worden gebracht. Dit geldt ook voor aangevraagde acties van de fabrikanten.

- Retourzendingen die niet aan de voorwaarden voldoen moeten wij helaas terugsturen. Kosten hiervan zijn voor uw eigen rekening.

Retourzending aanmelden

Let op: de kosten van een retourzending zijn voor uw eigen rekening (tenzij anders afgesproken met onze klantenservice).

Niet-aangemelde retourzendingen

Bij bestellingen die zonder aanmelding retour worden gestuurd worden kosten in rekening gebracht. De kosten voor het onnodig retour sturen van een bestelling/ artikel bedragen 30%. In dit geval zijn er 2 mogelijkheden:

1. Het bedrag van de retourzending met verrekening van 30% wordt gecrediteerd.
2. U ontvangt de retourzending terug. Wij sturen in dit geval vooraf een factuur voor de verzend- en bewerkingskosten die binnen 10 werkdagen voldaan dient te worden. Indien de factuur niet binnen 10 werkdagen is voldaan zal optie 1 automatisch van kracht gaan.

Verzendkosten voor niet-aangemelde retourzendingen:

- Pakket 0-25KG > €45,00 excl. btw
- Pakket 25-50KG > €80,00 excl. btw
- Pakket 50-200KG > €150,00 excl. btw
- Pallet 200+ KG > €250,00 excl. btw

Annuleren

Zolang uw bestelling niet in behandeling is genomen in ons magazijn kunt u deze kosteloos annuleren. U kunt uw order alleen annuleren via info@proffix.eu onder vermelding van het order/bestelnummer.

Wanneer u al een gedeelte van uw bestelling heeft ontvangen, maar de gehele bestelling wenst te annuleren dan dient u de al ontvangen artikelen op eigen kosten aan ons te retourneren.

Wij kunnen een set/ bundel slechts compleet annuleren; indien u een set/ bundel product heeft besteld waarvan een gedeelte reeds verstuurd is dient u het reeds verstuurd op eigen kosten aan ons te retourneren. Het is niet mogelijk een terugbetaling van een set te verrekenen.

Wij kunnen enkel complete orderregels annuleren, het annuleren van gedeeltelijke orderregels is niet mogelijk.

Let op: bestellingen die al in behandeling zijn genomen in ons magazijn kunnen niet geannuleerd worden. Annuleringen via PayPal worden niet in behandeling genomen, annuleer een order altijd via info@proffix.eu

Een artikel defect ontvangen?

Het is belangrijk dat u uw bestelling altijd goed controleert wanneer deze geleverd is. Voeg altijd een foto en duidelijke omschrijving bij van het defect of de beschadiging en vermeldt uw ordernummer wanneer u deze meldt via info@proffix.eu

Let op: Transportschade aan een levering dienen binnen 1 werkdag na ontvangst kenbaar te worden gemaakt bij de klantenservice.

Retour i.v.m. reparatie

Als een artikel defect raakt kunt u deze laten repareren door onze eigen service-garantiewerkplaats, waar onze medewerkers reparaties uitvoeren volgens de voorwaarden van de fabrikanten.

Let op: Transportschade aan een levering dienen binnen 1 werkdag na ontvangst kenbaar te worden gemaakt bij de klantenservice.

Deelleveringen

Bij grote bestellingen waarbij artikelen verschillende levertijden hebben kan het voorkomen dat er deelleveringen ontstaan. Wij houden (een deel van) deze bestelling(en) 3 dagen vast voordat het voorradige deel van de bestelling wordt verzonden om deelleveringen te minimaliseren. Het is helaas niet mogelijk om hierin een voorkeur aan te geven.

Annulatie na gedeeltelijke levering

Wanneer u al een gedeelte van uw bestelling heeft ontvangen, maar de hele bestelling wenst te annuleren dan dient u de al ontvangen artikelen op eigen kosten aan ons te retourneren.

Meldt een retour altijd aan volgens de voorwaarden via info@proffix.eu

Herroepingsrecht

Het herroepingsrecht is enkel van toepassing voor particuliere consumenten daar het onderdeel is van de consumentenwetgeving. Aankopen met intentie tot gebruik tot zakelijke doeleinden zijn van het herroepingsrecht uitgesloten.

U heeft als particuliere klant het recht om binnen 14 dagen na ontvangst uw volledige bestelling zonder opgave van redenen gebruik te maken van het herroepingsrecht en uw bestelling te annuleren. Nadat u de herroeping bij ons kenbaar heeft gemaakt heeft u 14 dagen de tijd om uw bestelling retour te sturen.

Voorwaarden herroepingsrecht

- Bij een herroeping zijn de verzendkosten voor de retourzending voor uw eigen rekening.
- Bij beschadigingen heeft het recht om kosten in rekening te brengen ter hoogte van minimaal 30% van het aankoopbedrag van het artikel (excl. btw).
- Indien u meerdere artikelen heeft besteld, die afzonderlijk worden geleverd geldt de dag waarop u het laatste artikel heeft ontvangen.
- Bij een artikel dat uit verschillende onderdelen bestaat, geldt de dag waarop u het laatste onderdeel heeft ontvangen.

Let op: De kosten voor een retourzending zijn voor uw eigen rekening. U bent zelf verantwoordelijk voor het terugsturen van het pakket.

**Om het herroepingsrecht uit te oefenen dient de consument de verkoper (Proffix Online Rozenlaan 15 3620 Lanaken (BE), info@proffix.eu via een ondubbelzinnige verklaring op de hoogte te stellen van de beslissing om de overeenkomst te herroepen. De consument kan gebruik maken van het model-herroepingsformulier, hiertoe is de consument niet verplicht. . Wij streven ernaar uw bericht binnen 48 uur in behandeling te nemen. Wij zullen vervolgens het bestelbedrag binnen 14 dagen na aanmelding van uw retour terugstorten mits het product in goede orde door ons retour is ontvangen.*