# Retouren en herroeping

Dit beleid geldt voor de verkoop van producten door Progress Group BV, handelend als Progress Group Safety, via progressgroup.shop, in de showroom en op basis van individuele offertes en bestellingen. Contactgegevens: Smallandlaan 29B, 2660 Antwerpen, België; contact@progressgroup.be; +32 3 334 11 14. Een herroeping wegens gewijzigde keuze staat los van een klacht over een gebrek.

## 1. Herroeping door consumenten

Een consument heeft 14 kalenderdagen om een overeenkomst op afstand zonder opgave van reden te herroepen. De termijn begint de dag na ontvangst door de consument of een door hem aangewezen derde die niet de vervoerder is. Bij afzonderlijke leveringen van één bestelling telt het laatste goed; bij een goed in onderdelen het laatste onderdeel.

Een consument die de overeenkomst uitsluitend in onze showroom heeft gesloten, heeft geen wettelijk herroepingsrecht wegens een gewijzigde keuze. Een vrijwillige retour, omruiling of annulering van die aankoop is alleen mogelijk met individuele toestemming van Progress Group en onder de door haar bepaalde voorwaarden. Wettelijke rechten bij gebreken of niet-nakoming blijven behouden. Afhaling in de showroom ontneemt de consument niet het wettelijke herroepingsrecht bij een op afstand gesloten overeenkomst; de regels en uitzonderingen van dit beleid blijven van toepassing.

Of een overeenkomst op afstand is gesloten, wordt bepaald door het volledige verloop van de contractsluiting, niet alleen door het gebruik van e-mail of telefoon.

## 2. Melding en terugzending

Stuur vóór het verstrijken van de termijn een ondubbelzinnige verklaring naar contact@progressgroup.be of het hierboven vermelde adres. U kunt het herroepingsformulier gebruiken; dit is niet verplicht. Voor een geldige herroeping is geen voorafgaande retourtoestemming vereist.

U kunt ook de online herroepingsfunctie op onze retourpagina gebruiken, de overeenkomst of goederen waarop de herroeping betrekking heeft aanduiden en de verzending van uw herroepingsverklaring bevestigen. Wij bevestigen de ontvangst zonder onnodige vertraging per e-mail of een andere duurzame gegevensdrager, met de inhoud, datum en tijd van uw verklaring.

Zend de goederen uiterlijk binnen 14 dagen nadat u ons over de herroeping heeft geïnformeerd terug naar Progress Group BV, Smallandlaan 29B, 2660 Antwerpen, België. Tijdige verzending volstaat. Bewaar het verzendbewijs. Retourneer niet rechtstreeks aan een fabrikant, tenzij wij dat afspreken.

U draagt de rechtstreekse kosten van terugzending. Voor goederen die normaal niet per post kunnen worden teruggestuurd, delen wij vóór aankoop de kosten of de wettelijk vereiste raming mee.

## 3. Staat van het product

U mag de goederen onderzoeken en passen voor zover nodig om hun aard, kenmerken en werking vast te stellen, zoals in een winkel. U bent aansprakelijk voor waardevermindering die ontstaat doordat u de goederen verder behandelt dan nodig is om hun aard, kenmerken en werking vast te stellen. Daaronder kunnen gebruik tijdens het werk, wassen, beschadiging of onvolledige terugzending vallen. Als wij daarvoor een bedrag inhouden, lichten wij de reden en het bedrag toe. Zend alle geleverde onderdelen en accessoires mee en, voor zover nog aanwezig, verpakking en etiketten.

## 4. Terugbetaling

Wij betalen de verschuldigde bedragen zonder onnodige vertraging en uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van uw herroepingsverklaring terug. Wij mogen wachten totdat wij de goederen hebben ontvangen of u het bewijs van terugzending heeft verstrekt, naargelang wat eerst gebeurt, tenzij wij hebben aangeboden de goederen af te halen.

Bij volledige herroeping betalen wij ook de door u betaalde leveringskosten terug, tot maximaal het tarief van de goedkoopste standaardlevering die wij voor uw bestelling aanboden. De toeslag voor een duurdere gekozen leveringswijze wordt niet vergoed. Bij gedeeltelijke herroeping betalen wij de betaalde prijs van de betrokken goederen terug. Als de kosten van standaardlevering voor de behouden producten hetzelfde zouden zijn, worden die kosten niet terugbetaald. Als de geretourneerde producten die kosten hebben verhoogd, betalen wij het betreffende verschil terug binnen het betaalde bedrag, volgens de voorwaarden die bij de bestelling golden. Wij rekenen geen nieuwe leveringskosten aan uitsluitend wegens gedeeltelijke herroeping, ook niet als de waarde van de behouden producten onder de drempel voor gratis levering daalt. Dwingende consumentenrechten blijven behouden. Wij gebruiken hetzelfde betaalmiddel, tenzij u uitdrukkelijk instemt met een andere kosteloze methode.

## 5. Uitzonderingen

Het herroepingsrecht geldt niet voor niet-geprefabriceerde goederen die volgens uw individuele keuze of specificaties zijn vervaardigd, of duidelijk gepersonaliseerde goederen, zoals kleding met uw logo. Dit geldt ook als de productie nog niet is gestart.

Het recht geldt evenmin voor verzegelde goederen die wegens gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn voor terugzending, wanneer de verzegeling na levering is verbroken. Wij informeren u vóór aankoop over de toepasselijke uitzondering. Een standaardmaat of standaardkleur is op zichzelf geen personalisatie. Uw rechten wegens gebreken blijven behouden.

## 6. Geen retourrecht voor zakelijke klanten

B2B: voor een correct uitgevoerde bestelling bestaat geen recht op retour of omruiling wegens een gewijzigde keuze. Een uitzondering vereist onze voorafgaande individuele schriftelijke toestemming, onder de daarin afgesproken voorwaarden. Een uitzondering schept geen recht op toekomstige retouren.

Wijziging en annulering van een aanvaarde zakelijke bestelling worden geregeld in punt 6 van de verkoopvoorwaarden.

## 7. Gebreken en overige rechten

Meld een gebrek via contact@progressgroup.be met uw bestelgegevens, een omschrijving en indien mogelijk foto's. Wettelijke gebreksaanspraken zijn niet beperkt tot de herroepingstermijn van 14 dagen. Progress Group draagt de noodzakelijke kosten van de wettelijke oplossingen waarop de consument recht heeft als een product niet aan de overeenkomst voldoet, zoals herstelling of vervanging. Spreek vóór terugzending van verontreinigde of mogelijk gevaarlijke producten een veilige procedure met ons af.

Dwingende wettelijke rechten blijven onverkort van toepassing. Voor een aankoop gelden de voorwaarden die bij het sluiten van die overeenkomst rechtsgeldig zijn afgesproken. Een latere wijziging van dit beleid verandert die voorwaarden niet automatisch. De algemene verkoopvoorwaarden regelen de verkoop en klachten nader.