

De volgende verkoop- en leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle aankopen gedaan in de webshop van Energie-Advies-Holland via www.energie-advies-holland.nl voor bezorging in Nederland. Alle overeenkomsten voor een aankoop in een webshop van Energie-Advies-Holland moeten in het Nederlands worden gemaakt.

In de verkoop- en leveringsvoorwaarden 2 worden de bepalingen samengevat:

1. Bezorgen en bezorgprocedure
2. Retourneren en annuleren

Bedrijfsgegevens Energie Advies Holland:

KvK-nummer: 87075881

BTW: NL864197184B01

Laatste update: 25-09-2023

1. BEZORGEN EN BEZORGPROCEDURE

THUISLEVERING OP EIGEN GEKOZEN ADRES – WEL BEZORGKOSTEN

E-A-H bezorgt in heel Nederland, ook op de Waddeneilanden echter dient u de artikelen in Den Helder of Harlingen op te laten halen door een 'eiland koerier'. Wanneer je bij E-A-H een bestelling plaatst, proberen wij zo snel mogelijk de bestelling bij je thuis te bezorgen. De gemiddelde levertijd is 2 tot 6 werkdagen.

We maken onderscheid tussen:

- Pakketpost voor kleinere artikelen – zoals omvormers, kabels en pluggen
- Vrachtpost voor grote artikelen – zoals zonnepanelen en installatiemateriaal

E-A-H bepaalt het type levering op basis van het gewicht en grootte van de bestelde artikelen.

In het geval dat een order gesplitst moet worden in twee of meerdere leveringen veroorzaakt door voorraadproblemen, is E-A-H verantwoordelijk voor mogelijke extra kosten. We raden aan een mobiel telefoonnummer in te voeren bij het plaatsen van jouw bestelling zodat wij of onze vervoerder via sms contact met je op kan nemen over de levering. Zorg ervoor dat de naam, het adres en overeenkomen bezorgdatum op de factuur juist zijn. Vertraging in levering kan voorkomen tijdens piekmomenten en (in de winter) vanwege weersomstandigheden.

Jij bent verantwoordelijk voor het weggooien van verpakkingsmateriaal, doe dit verantwoord.

PAKKETPOST

Pakketpost wordt als een standaardlevering bezorgd door PostNL. De levering vindt plaats tot aan jouw eigen voordeur binnen 2 tot 4 werkdagen na bestellen.

LEVERING BIJ OPHAALPUNT POSTNL

Je kunt er ook voor kiezen jouw pakket te laten leveren bij een ophaalpunt van PostNL. Op vertoon van jouw legitimatie kun je daar het pakket afhalen zodra deze beschikbaar is.

BEZORGINFORMATIE

Vanaf het moment van bestellen tot aan de levering van jouw order kun je de volgende berichtgeving verwachten:

- Zodra jouw bestelling is geplaatst ontvang je een e-mail ter bevestiging.
- Wanneer jouw bestelling het distributiecentrum verlaat, ontvang je een sms-bericht en e-mail met de bevestiging van verzending en de bijbehorende en jouw factuur.
- We houden je op de hoogte wanneer er wijzigingen zijn in de levering.

VRACHTPOST

Onze vervoerder PostNL bezorgd jouw bestelling op de afgesproken bezorgdag. Als een bezorgdatum vol zit wordt automatisch de eerstvolgende weergegeven.

Standaard wordt je bestelling tot aan de voordeur bezorgd. Zonnepanelen worden door de chauffeur gelost op de pallet waarop deze verpakt zijn. De chauffeur is verantwoordelijk voor het afladen, daarna neemt jij de verantwoordelijkheid over. Er wordt bezorgd van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00-20.00 uur.

De bezorgdatum kun je niet aanpassen na éénmaal ingegeven te hebben en akkoord te zijn gegaan. Daar er ook leveringen uit het buitenland gedaan worden is het onmogelijke om deze te wijzigen. Neem bij vragen of onduidelijkheden altijd direct contact op met onze [klantenservice](#).

Als er niemand aanwezig is bij het adres wanneer onze vervoerder de bestelling aanbiedt zal de vervoerder proberen contact met jou op te nemen mits er een telefoonnummer is ingegeven bij de bestelling. Wanneer jij met de bezorger overeenkomt dat de artikelen voor de deur mogen worden neergezet is dat jou eigen verantwoordelijkheid. De chauffeur neemt een foto en verlaat daarna het bezorgadres.

PostNL levert jouw bestelling aan de voordeur af. De bestelling wordt alleen neergezet. PostNL pakt de artikelen niet uit, neemt verpakkingsmateriaal niet mee en monteert geen artikelen. Om veiligheidsredenen mogen bezorgers de woning niet betreden.

Als je jouw bestelling wilt retourneren, moet deze verpakt klaarstaan wanneer deze wordt opgehaald. We verwijzen je graag naar ons retourbeleid of neem contact op met de [klantenservice](#) voor meer informatie.

BEZORGINFORMATIE

Vanaf het moment van bestellen tot aan de levering van jouw order kun je de volgende berichtgeving verwachten:

- Zodra jouw bestelling is geplaatst ontvang je een e-mail ter bevestiging.
- Wanneer jouw bestelling het distributiecentrum verlaat, ontvang je een sms-bericht en e-mail met de bevestiging van verzending en jouw factuur.
- Bij een levering via de vrachtpost ontvang je van tevoren van een tijdsindicatie van de levering in de PostNL app. Zorg er voor dat deze op jouw telefoon staat.
- Bij de vrachtpost ontvang je op de dag van levering uitgebreide lever informatie via de PostNL app.

ONVANGST VAN JOUW BESTELLING

Wanneer je jouw bestelling ontvangt:

- Let er op dat het aantal pakketten overeenkomt met het aantal dat vermeld staat op het leveringsbewijs.
- Kijk alle pakketten na op zichtbare schade.

Als het aantal geleverde pakketten minder is dan verwacht, geef dit door aan de bezorger. Iedere tegenstrijdigheid, hoe minimaal ook, dient te worden aangegeven bij onze [klantenservice](#).

Wees je ervan bewust dat je als klant tot twee maanden de tijd hebt om een claim in te dienen betreffende missende onderdelen of dozen. We raden aan om direct na ontvangst je gehele order te controleren en foto's te maken van de ontvangen order.

BESCHADIGDE ARTIKELEN

Als er pakketten zichtbaar en ernstig beschadigd zijn, raden we aan dat je:

- Of de bestelling weigert en op het afleverwijs tekent met ‘Geweigerd vanwege schade’
- Of accepteert de bestelling en zorg ervoor dat de bezorger aangeeft op het afleverbewijs dat er schade is aan de order
- Altijd foto's van de beschadigde pakketten maakt voordat je het artikel uitpakt

Hiermee kunnen we de oorzaak van de schade bepalen en dit soort incidenten in de toekomst voorkomen. Voor alle gevallen geldt dat je direct contact met onze **klantenservice** opneemt om het probleem te melden.

2. RETOUR EN ANNULEREN

Je kunt je artikelen op elk moment retourneren.

Bij E-A-H kun je een product gemakkelijk retourneren of ruilen als je van gedachten verandert. Wij bieden terugbetaling voor producten die worden geretourneerd met aankoopbewijs en in de originele verpakking. Het retourneren dient u aan te geven via retour@e-a-h.nl. Dat geldt alleen voor producten welke origineel verpakt zijn. Overleg altijd eerst met een medewerker van Energie-Advies-Holland.

Let op:

- Als je geen aankoopbewijs hebt, kun je het product ruilen voor een ander product of een tegoedbon.
- Als je een product retourneert dat beschadigd is of gebruikt is op een manier die de waarde ervan aanzienlijk vermindert, behouden we ons het recht voor om een lager bedrag te vergoeden.
- Wanneer je een artikel naar ons terug wilt sturen, komen daar verzendkosten bij. E-A-H zal deze kosten niet vergoeden.

ANNULEREN BESTELING VOOR ONTVANGST

Als je jouw bestelling gemaakt via E-A-H.nl wilt annuleren voor ontvangst, is het noodzakelijk dat je contact opneemt met onze **klantenservice** voor de terugbetaling van artikelen en bezorgkosten. Houd hierbij jouw ordernummer bij de hand. Als je geen levering accepteert worden er ook geen extra kosten in rekening gebracht voor de retourzending.

CLAIMS

We geven op alle artikelen de fabrieksgarantie welke is aangeboden door de fabrikant gerekend vanaf het moment van ontvangst.

- Heeft het product een kwaliteitsprobleem?
- Ontbreken er onderdelen van jouw bestelling?
- Is er sprake geweest van transportschade aan jouw bestelling?
- Heb je andere claim gerelateerde problemen?

Stuur een mail naar onze [klantenservice](#) met jouw factuur als bewijs van aankoop. Gebruik duidelijke zinnen en voeg een foto toe van de schade / het probleem. Geef ook jouw ordernummer door zodat we je sneller kunnen helpen.

De klacht moet binnen een reële tijd na constatering worden gemeld.

Als E-A-H de klacht goedkeurt zijn wij verantwoordelijk voor alle kosten met betrekking tot het verstrekken van een vervangend artikel.

Je kunt ook gebruik maken van het Online Dispute Resolution (ODR) platform van de Europese Unie voor het indienen van een klacht. Dit is vooral relevant wanneer je een klant bent die niet in Nederland woont, maar in een andere EU lidstaat. Je kunt je klacht dan [hier](#) plaatsen. Je kunt hierbij ons e-mailadres klantenservice@e-a-h.nl invullen.