

Van Essen Sierbestrating B.V. – Algemene voorwaarden, voorschriften en retourbeleid 2025

Bedankt voor uw aankoop bij Van Essen Sierbestrating B.V. We hopen dat u veel plezier beleeft aan uw nieuwe materialen. Volg de onderstaande instructies zorgvuldig op om een probleemloze verwerking en langdurig plezier te garanderen.

Toepassing

1. Advies en selectie

- Laat u goed adviseren door een expert voordat u uw definitieve keuze maakt. Factoren zoals slijtvastheid, onderhoudsbehoefte, en duurzaamheid spelen een belangrijke rol bij het kiezen van de juiste producten.
- Selecteer materialen die voldoen aan uw verwachtingen op het gebied van kleur, textuur, formaat en afwerking.

2. Technische specificaties en ondergrond

- Zorg ervoor dat de ondergrond geschikt is voor de bestrating die u kiest. Afhankelijk van het gebruik kan dit betekenen dat er een stevige fundering nodig is om verzakking te voorkomen.

Controle bij ontvangst

- Vergelijk de geleverde aantallen met de pakbon en controleer op schade, breuk, kleur- en structuurverschillen. Laat bij afwijkingen de chauffeur dit op de bon aantekenen.
- Controleer bij meerdere pakketten of de productiedata en kleurcodes overeenkomen. Bewaar productstickers en batchnummers voor eventuele latere bestellingen.

Bij gebreken

1. Meldingen van gebreken

- Mocht u na levering gebreken of schade ontdekken aan de producten, dient u deze zo snel mogelijk te melden. Maak duidelijke en gedetailleerde foto's van de gebreken en stuur deze samen met uw ordernummer en contactgegevens naar ons e-mailadres: info@vanessen-beton.nl.

2. Verwerking van gebrekkige producten

- Producten met zichtbare schade mogen niet worden verwerkt. Indien de producten na verwerking worden gemeld als gebrekkig, komt uw recht op reclamatie te vervallen.

3. Voorwaarden voor klachtafhandeling

- Gebreken die zijn ontstaan door onjuist gebruik of door transport zelf door de klant vallen niet onder de garantie. Bovendien kunnen kleurvariaties of natuurlijk kenmerken van bepaalde materialen niet als gebrek worden beschouwd. Het is belangrijk dat de klant zich bewust is van de natuurlijke eigenschappen en mogelijke variaties van het gekozen materiaal.

4. Documentatie en communicatie

- Bewaar alle relevante documentatie, zoals facturen en communicatie met betrekking tot de bestelling. Dit vergemakkelijkt een vlotte afhandeling van uw klacht.

Verwerking

1. Inschakelen van een expert

- Wij raden ten eerste aan om een gecertificeerde vakman in te schakelen voor de verwerking van uw bestratingsmaterialen. Een expert kan ervoor zorgen dat de materialen op de juiste wijze worden gelegd, wat essentieel is voor de levensduur en functionaliteit van het project. Onjuiste verwerking kan leiden tot schade, verzakkingen of voortijdige slijtage van de bestrating

2. Doe-het-zelf verwerking

- Indien u ervoor kiest zelf de bestrating te verwerken, is het van groot belang om de verwerkingsvoorschriften van de fabrikant nauwkeurig op te volgen. Deze voorschriften bieden specifieke richtlijnen met betrekking tot het type materiaal dat u gebruikt in de manier waarop het moet worden geïnstalleerd.

3. Ondergrondvoorbereiding

- Zorg voor een stabiele, goed verdichte en vorstbestendige ondergrond voordat u met de verwerking begint. De ondergrond is de basis van de bestrating en bepaalt hoe goed de stenen op hun plek blijven liggen. Zorg er ook voor dat de ondergrond voldoende afschot heeft om waterafvoer te garanderen, en overweeg de installatie van een drainage indien nodig.

4. Mengen van stenen

- Om kleurverschillen in uw bestrating te voorkomen, is het belangrijk om stenen uit verschillende pakketten goed te mengen tijdens het legen. Dit zorgt voor een gelijkmatige kleurverdeling in een natuurlijker ogende bestrating. Controleer altijd of de stenen die u gebruikt geschikt zijn voor het beoogde patroon en toepassing.

5. Aftrillen van bestrating

- Voor het aftrillen van de bestrating is het gebruik van een rubberen mat aan de onderkant van de trilplaat essentieel om beschadigingen aan de stenen te voorkomen. Niet alle stenen zijn geschikt om afgetrild te worden, dus controleer vooraf bij de fabrikant of uw stenen hiertegen bestand zijn. Het verkeerd aftrillen van stenen kan leiden tot barsten, scheuren of versplintering van materiaal

6. Kantopsluiting en afwatering

- Voor een duurzame bestrating is een goede kantopsluiting noodzakelijk. Dit zorgt ervoor dat de bestratingen op zijn plaats blijft, vooral bij intensief gebruik of langs randen zoals opritten. Zorg daarnaast voor voldoende afwatering door rekening te houden met het afschot van het terrein.

7. Nazorg en onderhoud

- Na het leggen van de bestrating is het belangrijk om regelmatig onderhoud te verrichten om de levensduur van het materiaal te verlengen. Denk hierbij aan het verwijderen van onkruid en het schoonmaken van de stenen. Het opvolgen van de onderhoudsvoorschriften van de fabrikant kan helpen om de uitstraling en kwaliteit van uw bestrating jarenlang te behouden.

Voegen

1. Advies en materialen

- Laat u goed informeren over het juiste voegmiddel voor uw tegels. Het is belangrijk om het door ons aanbevolen voegmiddel te gebruiken, aangezien dit speciaal is afgestemd op onze producten en de duurzaamheid van de bestrating bevordert.

2. Voegbreedte

- Zorg voor een voegbreedte van minimaal 3 mm en maximaal 5 mm, afhankelijk van tegel. De correcte voegbreedte voorkomt scheuren en verschuiving van de tegels en zorgt voor een nette afwerking

3. Betontegels

- Houd er rekening mee dat sommige betontegels niet geschikt zijn om gevoegd te worden. Informeer altijd vooraf of uw tegels hier geschikt voor zijn om problemen in de toekomst te vermijden.

Afmetingen en Kleur

1. Variaties in afmetingen

- Houd er rekening mee dat de afmetingen van onze producten licht kunnen variëren door het productieproces. Dit is normaal en valt binnen de toegestane marges. Zorg dat u hiermee rekening houdt bij het plannen van uw project.

2. Kleurnuances

- Kleur en nuancering kunnen afwijken van de getoonde monsters of afbeeldingen, aangezien bestratingsmaterialen onder invloed van productie en natuurlijke factoren kunnen variëren. Houd bij uw keuze hier rekening mee om verrassingen te voorkomen.

3. Productieproces

- Bewaar altijd de productieseries van uw bestelling. Deze codes zijn essentieel bij latere bestellingen, zodat u dezelfde partij kunt aanvragen voor een uniforme kleur en afmeting.

4. Maattoleranties bij betonproducten en keramiek

- Zowel bij keramische als bij betonproducten kunnen maattoleranties optreden door het productieproces. Bij keramische tegels worden de maten beïnvloed door het bakproces waarbij krimp kan optreden. Met name bij de grotere afmetingen tegels kan dit voorkomen. Deze maattoleranties zijn gebruikelijk en vallen binnen de vastgestelde normen van de industrie. Ze hebben geen invloed op de functionaliteit van het product, maar kunnen invloed hebben op de plaatsing en voegbreedte.

Kalkuitbloei

1. Wat is kalkuitbloei?

- Kalkuitbloei, zichtbaar als witte uitslag op betonnen bestrating, is een veelvoorkomend en natuurlijk verschijnsel dat optreedt door de aanwezigheid van kalk in het cement. Wanneer water door de stenen sijpelt, kan kalk oplossen en naar het oppervlak migreren. Daar reageert het met koolstofdioxide uit de lucht, wat resulteert in een witte uitslag.

2. Tijdelijk en onschadelijk

- Deze witte uitslag heeft geen invloed op de kwaliteit, duurzaamheid of structurele integriteit van het product. In de meeste gevallen verdwijnt kalkuitbloei na verloop van tijd door blootstelling aan regen en weersomstandigheden. Dit proces kan enkele maanden tot enkele jaren duren, afhankelijk van de omstandigheden.

3. Geen reden voor reclamatie

- Aangezien kalkuitbloei een natuurlijk gevolg is van het productieproces en een tijdelijke esthetische verandering vormt, wordt dit niet beschouwd als een product gebrek. Daarom is het geen geldige reden voor reclamatie of terugbetaling. Dit fenomeen treedt vaak op bij betonproducten en kan moeilijk worden vermeden.

Invloeden van buitenaf

1. Looizuren en vlekken

- Houd er rekening mee dat natuurlijke elementen zoals bladeren, vooral van bomen die looizuren bevatten, vlekken kunnen veroorzaken op betonmaterialen. Looizuren, die van nature voorkomen in bladeren en hout, kunnen donkere of bruine vlekken achterlaten wanneer ze in contact komen met vochtige oppervlakken. Ook zwarte grond kan vergelijkbare vlekken veroorzaken op beton. Regelmatig reiniging kan helpen om deze vlekken te verminderen, maar voorkomen is lastig door de invloed van het buitenmilieu.

2. Natuurlijke oneffenheden van beton

- Betonmaterialen kunnen door het productieproces grillige randafwerkingen, kleine variaties en oneffenheden vertonen. Dit wordt als een kenmerk van het product gezien en draagt bij aan de natuurlijke uitstraling van de bestrating. Deze variaties hebben geen invloed op de functionele eigenschappen van het product en worden daarom niet beschouwd als productgebrek.

3. Geen reden voor reclamatie

4. Ontstaan van oer

- Oervlekken in betonstenen en gevels worden veroorzaakt door stukjes oer welke gaan uitbloeien wanneer het langere tijd wordt blootgesteld aan zuurstof en regen. Beton bestaat grotendeel uit natuurlijke producten. Zand en grind wordt gewonnen uit zand- en grindputten. Omdat er soms meer in de grond zit kan het zand en grind ijzer bevatten. Deze ijzerdeeltjes zijn niet te zien met het blote oog.
- Tijdens de productie, het pakketteren of tijdens de verwerking van betonproducten zijn de deeltjes niet zichtbaar. Ondanks strikte kwaliteitsnormen en -controles kan het voorkomen dat deze oer meekomt met de grondstoffen in de betonmengsels en daarmee in het eindproduct.
Wanneer deze deeltjes alsnog in een steen terecht zijn gekomen en langere tijd worden blootgesteld aan zuurstof en regen, dan kan het ijzer gaan oxideren. Hierdoor ontstaat er een bruine vlek. Deze vlek heeft geen invloed op de kwaliteit van de producten, maar kunnen esthetisch wel hinderlijk zijn.
- Dit type vervuiling is helaas inherent aan de grondstoffen welke in betonproducten worden toegepast en daarom zijn oervlekken geen reden voor reclamatie.

Bezorging

1. Afstemming van de bezorgdatum

- De bezorgdatum van uw materialen wordt in overleg met u afgestemd, zodat de levering op een voor u geschikt moment plaatsvindt. Wij streven ernaar om tijdig te leveren, waarbij wij altijd rekening houden met uw voorkeuren.

2. Levering vanaf de verharde weg

- De levering van de materialen gebeurt vanaf de dichtbij zijnde verharde weg. Indien de gewenste loslocatie moeilijk bereikbaar is door bijvoorbeeld smalle wegen of obstakels, zal de chauffeur een geschikte plek kiezen die zo dicht mogelijk bij de loslocatie ligt.

3. Markering voor locatie

- Wanneer u niet aanwezig kunt zijn bij de levering, verzoeken wij om u vooraf een duidelijke markering, door te geven van de gewenste loslocatie. Dit helpt de chauffeur om de materialen af te leveren op de plek die u voor ogen heeft. Houd er echter rekening mee dat de chauffeur, vanwege veiligheidsredenen of beperkte toegang, de uiteindelijke beslissing neemt over de exacte los plek.

Retourbeleid

Bij Van Essen Sierbestrating streven we ernaar om onze klanten tevreden te stellen met hoogwaardige producten en uitstekende service. Wij begrijpen dat er situaties kunnen ontstaan waarin u uw aankoop wilt retourneren. Hieronder vindt u de voorwaarden en procedure voor het retourneren van producten.

Algemene voorwaarden voor retourneren

1. Retourtermijn:

- Producten kunnen binnen **30 dagen** na ontvangst worden geretourneerd.

2. Conditie van het product:

- Het product moet ongebruikt, onbeschadigd en in de originele verpakking worden geretourneerd.
- Verbruiksmaterialen, speciaal op maat gemaakte producten of speciaal bestelde items kunnen **niet** worden geretourneerd, tenzij deze defect of verkeerd geleverd zijn.

3. Retourkosten:

- De kosten voor het retourneren zijn voor rekening van de klant, tenzij er sprake is van een foutieve levering of een defect product.
- Indien producten door Van Essen Sierbestrating worden opgehaald, worden er transportkosten in rekening gebracht.

4. Producten met een ster:

- Producten voorzien van een sterretje op de factuur kunnen niet retour genomen worden. Deze zijn klant specifiek besteld.

5. Retourbewijs:

- Bij retournering dient een kopie van de aankoopfactuur meegebracht worden.

6. Terugbetaling

- Als de retourzending voldoet aan de voorwaarden, wordt het aankoopbedrag (exclusief eventuele transportkosten) binnen 14 dagen teruggestort op uw rekening. Indien gewenst.

Contact en vragen

Heeft u vragen over het retourproces of twijfelt u of een product geretourneerd kan worden? Neem gerust contact op met onze klantenservice. Wij staan klaar om u te helpen! Wij bedankt uw voor het vertrouwen in van Essen Sierbestrating B.V. en wensen u veel plezier met uw aankoop.

Met vriendelijke groet,

Team van Essen Sierbestrating