

# PROCESUL DE RETURNARE ÎN ROMÂNIA

## OPȚIUNI DE RETURNARE

Atunci când achiziționați de la vidaXL pe vidaXL.ro, în calitate de consumator, beneficiați de un drept legal de retragere, precum și de un drept voluntar de retragere, XLservice (ale cărui termeni și condiții sunt prevăzute în prezentul document și trebuie convenite înainte de a utiliza XLservice). Am evidențiat ambele procese în tabelul de mai jos, iar informații suplimentare pot fi găsite în continuare.

<b>Fundamentul pentru returnare</b>	<b>Perioada de returnare</b>	<b>Rambursarea prețului articolului plătit</b>	<b>Costurile de returnare a produsului deduse din rambursare</b>	<b>Când să contactați vidaXL</b>	<b>Cine va organiza returnarea produsului</b>
<b>XLservice</b>	14 de zile de la primire	DA	49,99 RON per produs	În termen de 14 de zile de la primire	vidaXL
<b>Dreptul legal de retragere</b>	14 zile de la primire	DA	Variabile	În termen de 14 de zile de la primire	Clientul

## Cuprins

RETURN OPTIONS.....	1
1. XLservice.....	2
a. General information.....	2
b. Your obligations when using the XLservice.....	2
c. How to use the XLservice.....	2
d. Returning my product.....	2
e. Costs related to the XLService and Refund.....	3
2. Statutory right of withdrawal for products sold by vidaXL.....	3
a. Right of withdrawal.....	3
b. Obligation of the customer during the right of withdrawal.....	3
c. Exercising the right of withdrawal and related costs.....	3
d. Obligations of vidaXL in the event of withdrawal.....	4
3. Exceptions to the legal right of withdrawal and the XLservice.....	4
4. No legal rights of withdrawal or XLservice for products sold by vidaXL to business customers	5
Appendix 1: Model withdrawal form.....	5

## 1. Xlservice

### a. Informații generale

Majoritatea produselor vândute de vidaXL pot fi returnate în termen de 14 de zile calendaristice de la primirea lor. Această perioadă de reflecție nu se aplică tuturor produselor și mai multe informații despre categoriile excluse de produse pot fi găsite în secțiunea „Excepții de la dreptul legal de retragere și Xlservice”.

Perioada de returnare expiră la 14 de zile după ziua în care produsul a fost primit de dumneavoastră sau de un terț desemnat de dumneavoastră. În cazul în care au fost comandate mai multe produse, perioada de returnare nu începe decât în ziua următoare primirii ultimului produs.

Rețineți: Xlservice se aplică numai dacă ați efectuat achiziția în calitate de consumator.

### b. Obligațiile dumneavoastră atunci când utilizați Xlservice

În timpul perioadei de returnare, puteți vizualiza și evalua articolul așa cum ați face-o într-un magazin fizic. Dacă, în timpul perioadei de returnare, ați depășit ceea ce este necesar pentru a stabili natura și caracteristicile articolului, sunteți responsabil pentru orice pierdere de valoare rezultată din acesta, iar vidaXL are dreptul să compenseze această pierdere de valoare din sumele pe care ar trebui să vi le ramburseze. Prin urmare, este important să tratați produsul cu atenție în timpul perioadei de returnare.

De asemenea, vă rugăm să returnați întotdeauna produsele în ambalajul lor original, în măsura în care acest lucru este în mod rezonabil posibil.

### c. Cum să utilizați Xlservice

Pentru a utiliza Xlservice, trebuie să informați vidaXL cu privire la decizia dumneavoastră de a returna produsul, înainte de expirarea perioadei de reflecție (14 de zile calendaristice). Puteți face cunoscut acest lucru în diferite moduri:

1. Prin chat-ul nostru web;
2. Prin intermediul formularului nostru web;
3. Prin email

În toate cazurile, vă rugăm să furnizați cât mai multe informații posibil, astfel încât să putem gestiona direct solicitarea dvs.:

- SKU (referința produsului vizibilă pe pagina de carton/produs) a articolului pe care doriți să îl returnați
- Motivul pentru care doriți să returnați articolul
- Informații dacă articolul se află în cutia originală, dacă nu, vă rugăm să furnizați dimensiunile cutiei în care a fost reambalat articolul. Vă rugăm să rețineți că toate articolele returnate trebuie dezamblate
- Dacă ați descoperit daune și acesta este motivul principal al cererii de returnare, vom aprecia dacă ne-ați putea furniza imagini ale daunelor. Aceste fotografii ne vor ajuta să identificăm cauza problemei și să prevenim ca acest lucru să se întâmple din nou în viitor.

După ce ați indicat că doriți să utilizați Xlservice, vă vom trimite un email de confirmare.

### d. Returnarea produsului meu

La primirea solicitării dvs. de a returna produsul utilizând Xlservice și cu condiția ca solicitarea dvs. să îndeplinească cerințele stabilite aici, vidaXL va organiza returnarea produsului dvs. fie:

- Prin predare la un magazin de colete; sau
- Prin colectarea produsului de către un transportator.

vidaXL va furniza toate informațiile relevante cu privire la metoda de returnare XLservice aplicabilă situației dvs.

#### e. Costuri legate de XLservice și Rambursare

La utilizarea XLserviciului, se va percepe o taxă de 49,99 RON per produs returnat. Această taxă va fi dedusă din rambursarea dvs.

După deducerea a 49,99 RON per produs, vi se vor rambursa toate plățile efectuate până în acel moment (limitate la produsul returnat prin XLserviciul) cât mai curând posibil și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile după ce ați informat vidaXL cu privire la decizia dvs. de a utiliza XLserviciul.

Cu toate acestea, vidaXL poate întârzia rambursarea până la primirea înapoi a produsului sau furnizarea dovezii că l-ați trimis înapoi, oricare ar fi mai întâi.

Cu excepția cazului în care se convine altfel în mod expres împreună, vă vom rambursa întotdeauna folosind aceeași metodă de plată utilizată pentru a finaliza tranzacția inițială. În orice caz, nu se vor percepe costuri pentru executarea rambursării.

Dacă achiziția dvs. a fost efectuată prin Klarna, aveți opțiunea de a amâna plata până când returnarea dvs. este procesată de vidaXL. Puteți găsi această opțiune în contul dvs. Klarna.

## 2. Dreptul legal de retragere pentru produsele vândute de vidaXL

### a. Dreptul de retragere

Pentru majoritatea articolelor vândute de vidaXL, aveți un drept legal de retragere din contract de 14 zile. Unele categorii de produse nu beneficiază de dreptul legal de retragere, a cărui listă este prevăzută în secțiunea dedicată „Excepții de la dreptul de retragere și Serviciul XL”.

Perioada de returnare expiră la 14 de zile după ziua în care produsul a fost primit de dumneavoastră sau de un terț desemnat de dumneavoastră. În cazul în care au fost comandate mai multe produse, perioada de returnare nu începe decât în ziua următoare primirii ultimului produs.

Notă: dreptul legal de retragere se aplică doar dacă ați făcut achiziția în calitate de consumator.

### b. Obligația clientului pe durata dreptului de retragere

În timpul perioadei de returnare, puteți vizualiza și evalua articolul doar așa cum ați face-o într-un magazin fizic. Dacă, în timpul perioadei de returnare, ați depășit ceea ce este necesar pentru a stabili natura și caracteristicile articolului, sunteți responsabil pentru orice pierdere de valoare rezultată din acesta, iar vidaXL are dreptul să compenseze această pierdere de valoare din sumele pe care ar trebui să vi le ramburseze. Prin urmare, este important să tratați produsul cu atenție în timpul perioadei de returnare. De asemenea, vă rugăm să returnați întotdeauna produsele în ambalajul lor original, în măsura în care acest lucru este în mod rezonabil posibil.

### c. Exercițarea dreptului de retragere și costurile aferente

Pentru a vă exercita dreptul de retragere, trebuie să anunțați vidaXL cu privire la decizia dvs. de retragere înainte de expirarea perioadei de retragere. Puteți face cunoscut acest lucru în diferite moduri:

1. Prin chat-ul nostru online.
2. Prin intermediul formularului nostru web;

3. Prin trimiterea formularului de retragere model European (a se vedea mai jos). Utilizarea acestui formular nu este obligatorie.

Preferăm opțiunile de mai sus.

4. Sau într-o altă declarație neechivocă trimisă către vidaXL la: vidaXL, Mary Kingseystraat 1, 5928SK, Venlo, Olanda, [webservice@vidaXL.ro](mailto:webservice@vidaXL.ro)

În cazurile în care utilizați opțiunea de pe site-ul vidaXL pentru a indica faptul că vă folosiți dreptul legal de retragere, vă vom trimite confirmarea primirii retragerii fără întârziere, prin intermediul unui operator de date securizat (de exemplu, prin e-mail).

După retragere, trebuie să returnați produsele relevante cât mai curând posibil și, în orice caz, în cel mult 14 zile calendaristice după ziua în care ați notificat vidaXL despre retragere. Ați îndeplinit această obligație dacă returnați produsele relevante înainte de expirarea acestei perioade de 14 zile calendaristice. Puteți returna produsul la următoarea adresă de returnare: vidaXL, Mary Kingsleystraat 1, 5928 SK, Venlo, Olanda. Pentru articolele care nu pot fi returnate prin poșta obișnuită (de exemplu, mobilier), trebuie să luați în considerare costurile de returnare, care sunt taxate de diverse servicii (de preluare) și de livrare. Aceste costuri sunt estimate la aproximativ 1.250,00 RON maximum. Costurile pentru returnarea bunurilor (prin poșta obișnuită sau în alt mod) sunt în întregime pe cheltuiala dvs. vidaXL nu vă va rambursa astfel de costuri.

Notă: dacă returnați produsele înainte de a indica faptul că doriți să vă folosiți dreptul legal de retragere, atunci pachetul de returnare trebuie să fie furnizat cu o declarație clară, care să indice dorința dvs. de a vă folosi dreptul de retragere. Vă rugăm să indicați pe ambalaj că este o returnare din cauza retragerii (de exemplu: prin tipărirea și atașarea formularului model European de retragere). Vă rugăm să ne furnizați chitanța de expediere, inclusiv numărul de Urmărire și Localizare, dacă vă folosiți dreptul legal de retragere.

#### d. Obligațiile vidaXL în caz de retragere

Dacă vă retrageți din contract, vi se vor rambursa toate plățile efectuate până în acel moment (pentru produsele returnate folosind dreptul dvs. de retragere) cât mai curând posibil și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile după ce ați informat vidaXL despre decizia dvs. de a vă retrage. Orice costuri suportate de dvs. pentru a returna produsele prin mijloace proprii nu vă vor fi rambursate de vidaXL.

Putem, cu toate acestea, să întârziem rambursarea până când produsul este primit înapoi sau furnizați dovezi că l-ați trimis înapoi, oricare ar fi mai întâi.

Cu excepția cazului în care se convine altfel în mod expres împreună, vă vom rambursa întotdeauna folosind aceeași metodă de plată utilizată pentru a finaliza tranzacția inițială. În orice caz, nu se vor percepe costuri pentru executarea rambursării. Dacă achiziția dvs. a fost efectuată prin Klarna, aveți opțiunea de a amâna plata până când returnarea dvs. este procesată de vidaXL. Puteți găsi această opțiune în contul dvs. Klarna.

### 3. Excepții de la dreptul legal de retragere și de la serviciul XL

Dreptul legal de retragere și serviciul XL nu se aplică pentru:

- Produse care se strică rapid sau au o durată de valabilitate limitată;
- Produse care nu sunt adecvate pentru a fi returnate din motive de protecție a sănătății sau de igienă și ale căror sigilii au fost rupte după livrare (de exemplu: produse cosmetice);
- Produse personalizate sau produse care sunt în mod clar destinate unei anumite persoane (de exemplu: un tricou imprimat conform specificațiilor dvs.);

- Înregistrări audio și video și software de calculator pentru care sigiliul a fost rupt după livrare (de exemplu: un DVD sigilat care conține un anumit film);
- Produse care, după livrare, sunt amestecate irevocabil cu alte articole datorită naturii lor (de exemplu: benzină după umplerea rezervorului);
- Băuturi alcoolice, al căror preț a fost convenit la încheierea unei achiziții de către consumator, dar a căror livrare poate avea loc doar după treizeci de zile sau mai mult și a căror valoare reală este dependentă de fluctuațiile de pe piață asupra cărora comerciantul nu are nicio influență (de exemplu: vinuri speciale de sezon);
- Ziare, reviste sau periodice unice.

#### 4. Fără drepturi legale de retragere sau Xlservice pentru produsele vândute de vidaXL clienților comerciali

În calitate de client comercial, nu aveți dreptul la o perioadă de returnare. Vă rugăm să consultați Termenii și Condițiile companiei pentru prevederile care se aplică clienților comerciali.

Dacă, în calitate de client comercial, ați făcut o achiziție de la un vânzător extern, se aplică Termenii și Condițiile utilizate de acel vânzător.

### Anexa 1: Model de formular de retragere

(completați și returnați acest formular numai atunci când doriți să revocați acordul)

Către: vidaXL Europe B.V., Mary Kingsleystraat 1, 5928SK Venlo, Limburg, Olanda,  
[webservice@vidaxl.ro](mailto:webservice@vidaxl.ro)

Subsemnatul/subsemnata \* vă informez că doresc/dorim să ne retragem din acordul privind vânzarea următoarelor produse:

[indicarea produsului(produselor)]: .....

Comandat la\*/primit la\* [data primirii produselor]: .....

Numele consumatorului: .....

Adresa consumatorului: .....

Semnătura (aplicabilă numai atunci când acest formular este prezentat pe hârtie):

.....

\* a se șterge după caz