

Retururi și retragere

Pe lângă dreptul dumneavoastră legal de retragere, vidaXL oferă clienților posibilitatea de a returna, din proprie inițiativă și gratuit în majoritatea cazurilor, aproape toate produsele vândute în termen de 30 de zile de la primire (vezi tabelul de mai jos). Pentru a fi eligibil pentru aceasta, trebuie să utilizați XLservice și trebuie să fiți de acord cu Termenii și condițiile XLservice.

Ați prefera să utilizați dreptul legal de retragere pentru produsele vândute de vidaXL? Nicio problemă, mai multe informații despre dreptul legal de retragere și formularul model pot fi găsite la „**Dreptul legal de retragere**” din tabelul de mai jos.

Produse vândute de vidaXL și returnate cu XLservice

Perioadă de răzgândire	Rambursarea plății articolului	Cheltuieli de transport pentru retururi plătite de	Informați vidaXL înainte de expirarea perioadei de răzgândire de 30 de zile	Cui trebuie să returnez produsul
30 de zile de la primire	Da	vidaXL	Da	vidaXL

Produse vândute de vidaXL și returnate cu drept legal de retragere.

Perioadă de răzgândire	Rambursarea plății articolului	Cheltuieli de transport plătite de și retur organizat de	Informați vidaXL înainte de expirarea perioadei de 14 de zile de răzgândire	Cui trebuie să returnez produsul
14 de zile de la primire	Da	Client	Da	vidaXL

XLservice

Majoritatea produselor vândute de vidaXL pot fi returnate în maximum 30 de zile calendaristice de la primirea lor. Pentru unele produse nu există o perioadă de răzgândire. Mai multe informații despre categoriile de produse excluse pot fi găsite în secțiunea excepții de la dreptul legal de retragere și Serviciul de returnare vidaXL.

Perioada de răzgândire expiră la 30 de zile după ziua în care dumneavoastră sau o parte terță desemnată de dumneavoastră ați primit produsul. În cazul în care s-au comandat mai multe produse,

perioada de răzgândire nu începe decât a doua zi după primirea ultimului pachet. În timpul perioadei de răzgândire, puteți vedea și evalua articolul doar așa cum ați proceda într-un magazin fizic. Dacă, în timpul perioadei de răzgândire, ați depășit ceea ce este necesar pentru a stabili natura și caracteristicile articolului, sunteți responsabil pentru orice pierdere de valoare care rezultă din aceasta, iar vidaXL are dreptul să primească o compensație pentru această pierdere din sumele pe care ar trebui să vi le ramburseze. Prin urmare, este important să tratați produsul cu atenție în timpul perioadei de răzgândire. De asemenea, vă rugăm să returnați întotdeauna produsele în ambalajul original, în măsura în care acest lucru este rezonabil posibil.

Vă rugăm să rețineți: **XLservice** se aplică doar dacă ați făcut achiziția în calitate de client.

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 răzgândire (30 de zile calendaristice). Puteți face cunoscut acest lucru în diferite moduri:

1. Prin chat-ul nostru online

2. Prin formularul nostru online

3. Prin e-mail

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

- Codul SKU (referința produsului vizibilă pe cutie/pagina produsului) pentru articolul pe care doriți să-l returnați
- motivul pentru care doriți să returnați articolul
- informații despre articol dacă se află în cutia originală, dacă nu, vă rugăm să furnizați dimensiunile cutiei în care articolul a fost reambalat. Vă rugăm să rețineți că toate articolele returnate trebuie să fie dezasamblate
- dacă ați descoperit orice daune și acesta este motivul principal al cererii de returnare, am aprecia dacă ne-ați putea furniza fotografii cu daunele constatate. Aceste fotografii ne vor ajuta să identificăm cauza problemei și sperăm să prevenim ca acest lucru să se repete în viitor.

După ce ați indicat că doriți să utilizați **XLservice**, vă vom trimite o confirmare prin e-mail.

Dacă vă retrageți din contract, vi se vor rambursa toate plățile efectuate până la acel moment (pentru partea acoperită 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 retragere. Cu toate acestea, vidaXL poate întârzia rambursarea până când primim produsul înapoi sau furnizați dovezi că l-ați trimis înapoi, oricare dintre aceste variante survine prima. Vă vom rambursa întotdeauna folosind aceeași metodă de plată cu care ați efectuat tranzacția inițială, cu excepția cazului în care am convenit în mod expres împreună altfel. În orice caz, nu se vor percepe costuri pentru executarea rambursării. Dacă achiziția dvs. a fost făcută prin Klarna, aveți opțiunea de a amâna plata până când returul dvs. este procesat de vidaXL. Puteți găsi această opțiune în contul dvs. Klarna.

Dreptul legal de retragere pentru produsele vândute de vidaXL

Dreptul legal de retragere pentru produsele vândute de vidaXL

Perioada de răzgândire și excepții

Pentru majoritatea articolelor vândute de vidaXL, se aplică o perioadă legală de răzgândire de 14 zile. Pentru unele produse nu există o perioadă de răzgândire sau puteți pierde dreptul de a returna produsul din cauza unei anumite acțiuni. Pentru mai multe informații despre ce categorii de produse sunt excluse, vă rugăm să consultați secțiunea privind excepțiile de la dreptul legal de retragere de mai jos.

Perioada de răzgândire expiră la 14 zile după ziua în care dumneavoastră sau o terță parte desemnată de dumneavoastră (nu transportatorul) ați primit produsul. În cazul în care s-au comandat mai multe produse, perioada de răzgândire nu începe decât în ziua următoare de la primirea ultimului produs. În timpul perioadei de răzgândire, puteți vedea și evalua articolul doar așa cum ați proceda într-un magazin fizic. Dacă, în timpul perioadei de răzgândire, ați depășit ceea ce este necesar pentru a stabili natura și caracteristicile articolului, sunteți responsabil pentru orice pierdere de valoare care rezultă din aceasta, 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 răzgândire. De asemenea, vă rugăm să returnați întotdeauna produsele în ambalajul original, în măsura în care acest lucru este rezonabil posibil.

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

Cum să vă exercitați dreptul de retragere

Pentru a vă exercita dreptul de retragere, trebuie să notificați vidaXL privind decizia dvs. de a vă retrage înainte de expirarea perioadei de răzgândire. Puteți face cunoscut acest lucru în diferite moduri:

1. Prin chatul nostru online
2. Prin formularul nostru online
3. Trimițându-ne modelul european de formular de retragere (vedeți mai jos). Utilizarea acestui formular nu este obligatorie.

Preferăm să utilizați una dintre opțiunile de mai sus.

4. Sau într-o altă declarație fără echivoc trimisă către vidaXL la: vidaXL, Mary Kingsleystraat 1, 5928 SK, Venlo, The Netherlands, webservice@vidaxl.nl

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

Rambursare după retragere

Dacă vă retrageți din contract, vi se vor rambursa toate plățile efectuate până la acel moment (pentru partea acoperită 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 retragere. Cu toate acestea, putem amâna rambursarea până când primim produsul înapoi sau furnizați dovezi că l-ați trimis înapoi, oricare dintre aceste variante survine prima. Vom face întotdeauna rambursarea folosind aceeași metodă de plată cu care ați efectuat tranzacția inițială, cu excepția cazului în care am convenit în mod expres împreună altfel. De exemplu, dacă acceptați un voucher de la noi în loc de o rambursare. În orice caz, nu se vor percepe costuri pentru executarea rambursării. Dacă achiziția dvs. a fost făcută prin Klarna, aveți opțiunea de a amâna plata până când returul dvs. este procesat de vidaXL. Puteți găsi această opțiune în contul dvs. Klarna.

Returul produselor și costurile de retur

După retragere, trebuie să returnați produsele relevante cât mai curând posibil prin mijloace proprii și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile calendaristice de la 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 retur: vidaXL, Mary Kingsleystraat 1, 5928 SK, Venlo, The Netherlands .

Pentru articolele care nu pot fi returnate prin poșta obișnuită (de exemplu, mobilă), trebuie să luați în considerare costurile de expediere pentru retururi, care sunt percepute de diverse servicii de livrare și preluare. Aceste costuri sunt estimate la maximum aproximativ 250,00 EUR. Costurile pentru returnarea mărfurilor (prin poșta obișnuită sau în alt mod) sunt în întregime pe cheltuiala dumneavoastră.

Notă: dacă returnați produsele înainte de specifica faptul că doriți să utilizați dreptul legal de retragere, atunci coletul returnat trebuie să fie furnizat cu o declarație clară, care să indice că doriți să utilizați dreptul de retragere. Vă rugăm să indicați pe ambalaj că este un retur din cauza retragerii.

De exemplu, prin imprimarea și atașarea [formularului pentru retragere cu model european](#). Vă rugăm să ne furnizați chitanța de expediere, inclusiv numărul de Urmărire și Localizare, dacă utilizați dreptul legal de retragere.

Excepții de la dreptul legal de retragere și de la XLservice

Dreptul legal de retragere și **XLservice** nu se aplică la:

- produse care se alterează rapid sau au un termen de valabilitate limitat.
- produse care nu sunt potrivite pentru a fi returnate din motive de protecție a sănătății sau de igienă și al căror sigiliul a fost rupt după livrare (de exemplu: cosmetice).
- produse personalizate sau produse care sunt destinate în mod clar unei anumite persoane (de exemplu: un tricou imprimat conform specificațiilor dumneavoastră).
- înregistrări audio și video și software de calculator al căror 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 client, dar a căror livrare poate avea loc doar după treizeci de zile sau mai mult și a căror valoare reală depinde de fluctuațiile pieței asupra cărora comerciantul nu are nicio influență (de exemplu: vinuri speciale de sezon).
- ziare individuale, reviste sau periodice.

Fără drept legal de retragere sau XLservice pentru produsele vândute de vidaXL clienților de afaceri.

Fără XLservice și dreptul legal de retragere pentru produsele vândute de vidaXL clienților de afaceri.

În calitate de client de afaceri, nu aveți dreptul la o perioadă de răzgândire. Consultați Termenii și condițiile comerciale pentru dispozițiile care se aplică clienților de afaceri.

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

Anexa I: Formular model pentru retragerea

Formular model pentru retragerea

(prezentul formular se trimite înapoi completat doar dacă doriți să vă retrageți din contract)

- Către: Vida XL B.V. Mary Kingsleystraat 1 5928 SK
Venlo, Limburg The
Netherlands
webservice@vidaxl.ro
- Vă informez/Vă informăm* prin prezenta cu privire la retragerea mea/noastră* din contractul referitor la vânzarea următorului/următoarelor produs/produse: [indicarea produsului/produselor]*, livrarea următorului conținut digital: [indicarea conținutului digital]* și/sau prestarea următorului serviciu: [indicarea serviciului].
- Comandate la data*/primate la data* [data comenzii serviciilor / data primirii produselor]
- [Numele consumatorului (consumatorilor)]
- [Adresa consumatorului (consumatorilor)]
- [Semnătura consumatorului (consumatorilor)] (doar în cazul în care acest formular este notificat pe hârtie)

*A se elimina mențiunea inutilă, după caz.