

Zwroty i odstąpienie od umowy

Oprócz przysługującego Ci prawa do odstąpienia od umowy, vidaXL oferuje konsumentom możliwość bezpłatnego w większości przypadków zwrotu prawie wszystkich sprzedanych (przez nią) produktów w ciągu 30 dni od ich otrzymania (szczegóły znajdują się w poniższej tabeli). Aby móc zakwalifikować się, musisz skorzystać z usługi zwrotów XLservice i wyrazić zgodę na warunki zwrotów XLservice.

Wolisz skorzystać z ustawowego prawa do odstąpienia od umowy w przypadku produktów sprzedawanych przez vidaXL? Nie ma problemu, więcej informacji na temat ustawowego prawa do odstąpienia od umowy oraz wzór formularza można znaleźć w sekcji „**Ustawowe prawo do odstąpienia od umowy**” w poniższej tabeli.

Produkty sprzedane przez vidaXL i zwrot za pośrednictwem XLservice

Okres na odstąpienie od umowy	Zwrot płatności za przedmiot	Koszty wysyłki zwrotów opłacone przez	Poinformuj vidaXL przed upływem 30-dniowego okresu odstąpienia od umowy	Do kogo należy zwrócić produkt
30 dni od otrzymania	Tak	vidaXL	Tak	vidaXL

Produkty sprzedane przez vidaXL i zwracane zgodnie z ustawowym prawem do odstąpienia od umowy.

Okres na odstąpienie od umowy	Zwrot płatności za przedmiot	Organizacja i koszty wysyłki zwrotów opłacone przez	Poinformuj vidaXL przed upływem 14-dniowego okresu odstąpienia od umowy	Do kogo należy zwrócić produkt
14 dni od otrzymania	Tak	Klient	Tak	vidaXL

Na stronie vidaXL są również aktywni inni sprzedawcy. Jest to zawsze wyraźnie wskazane na odpowiedniej stronie produktu. Sprzedawcy ci mogą mieć inne ogólne warunki (zwrotów). Więcej informacji na ten temat można znaleźć w sekcji **Prawo do odstąpienia od umowy w przypadku produktów sprzedawanych przez zewnętrznych sprzedawców na platformie vidaXL** w dalszej części tego dokumentu.

Produkty sprzedawane przez sprzedawców zewnętrznych

	Okres na odstąpienie od umowy	Koszty wysyłki zwrotów	Do kogo należy zwrócić produkt
Warunki zwrotu sprzedawcy	Zobacz regulamin sprzedawcy		Sprzedawca zewnętrzny

Usługa zwrotu XLservice

Większość produktów sprzedawanych przez vidaXL można zwrócić do 30 dni kalendarzowych od ich otrzymania bez podania przyczyny. W przypadku niektórych produktów nie ma okresu odstąpienia od umowy. Więcej informacji na temat wykluczonych kategorii produktów można znaleźć w sekcji Wyjątki od prawa do odstąpienia od umowy i usługi zwrotu vidaXL.

Okres odstąpienia od umowy wygasa 30 dni po dniu, w którym Ty lub wyznaczona przez Ciebie osoba trzecia odebrała produkt. W przypadku zamówienia wielu produktów, okres na odstąpienie od umowy rozpoczyna się dopiero następnego dnia po otrzymaniu przez Ciebie ostatniego produktu. W okresie odstąpienia od umowy możesz obejrzeć i ocenić przedmiot tylko tak, jak robi się to w sklepie fizycznym. Jeśli w okresie odstąpienia od umowy wykraczasz poza to, co jest konieczne do ustalenia charakteru i cech przedmiotu, ponosisz odpowiedzialność za wynikającą z tego utratę wartości, a vidaXL ma prawo potrącić utraconą wartość z kwoty, którą należy zwrócić. Dlatego ważne jest, aby ostrożnie obchodzić się z produktem w okresie odstąpienia od umowy. Prosimy również, aby zawsze zwracać produkty w ich oryginalnym opakowaniu, o ile jest to racjonalnie możliwe.

Uwaga: **usługa zwrotu XLservice** ma zastosowanie tylko wtedy, gdy dokonałeś zakupu jako konsument.

Jak skorzystać z usługi zwrotu vidaXL

Aby skorzystać z **usługi zwrotu XLservice**, musisz poinformować vidaXL o swojej decyzji o zwrocie produktu przed upływem okresu odstąpienia od umowy (30 dni kalendarzowych). Możesz o tym poinformować na różne sposoby:

1. **Za pośrednictwem naszego czatu internetowego**
2. **Za pośrednictwem naszego formularza internetowego**
3. **Za pośrednictwem wiadomości e-mail**

We wszystkich przypadkach podaj jak najwięcej informacji, abyśmy mogli jak najszybciej zająć się Twoim zgłoszeniem:

- SKU (numer produktu widoczny na kartonie/stronie produktu) przedmiotu, który chcesz zwrócić
- powód, dla którego chcesz zwrócić przedmiot
- informację czy towar znajduje się w oryginalnym opakowaniu, jeśli nie, należy podać wymiary opakowania, w które towar został przepakowany. Należy pamiętać, że wszystkie zwracane produkty muszą zostać zdemontowane

- jeśli odkryłeś jakiegokolwiek uszkodzenia i jest to główny powód zwrotu, będziemy wdzięczni za dostarczenie nam zdjęć uszkodzeń. Zdjęcia pomogą nam zidentyfikować przyczynę problemu i, miejmy nadzieję, zapobiec powtórzeniu się go w przyszłości.

Po zgłoszeniu chęci korzystania z usługi **XLservice** wyślemy Ci potwierdzenie e-mailem.

Jeśli odstąpisz od umowy, otrzymasz zwrot wszystkich płatności dokonanych do tego momentu (za część objętą warunkami odstąpienia od umowy) tak szybko, jak to możliwe, a w każdym razie nie później niż 14 dni po poinformowaniu vidaXL o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy. Jednak vidaXL może opóźnić zwrot kosztów do czasu otrzymania przez nas produktu lub dostarczenia przez Ciebie dowodu odesłania go, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej. Zawsze zwrócimy Ci pieniądze przy użyciu tej samej metody płatności, za pomocą której dokonałeś pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie uzgodniliśmy wspólnie inaczej. W każdym przypadku nie zostaną naliczone żadne koszty realizacji zwrotu. Jeśli zakup został dokonany za pośrednictwem Klarna, masz możliwość odroczenia płatności do czasu przetworzenia zwrotu przez vidaXL. Możesz znaleźć tę opcję na swoim koncie Klarna.

Ustawowe prawo do odstąpienia od umowy dla produktów sprzedawanych przez sprzedawców zewnętrznych na platformie vidaXL.

Jeśli dokonałeś zakupu jako konsument od zewnętrznego sprzedawcy na platformie vidaXL, obowiązują warunki stosowane przez zewnętrznego sprzedawcę. Oczywiście, jako konsumentowi przysługuje Ci ustawowe prawo do odstąpienia od umowy. Aby uzyskać więcej informacji, zapoznaj się z Regulaminem stosowanym przez zewnętrznego sprzedawcę. Jeśli nie możesz znaleźć odpowiedzi, skontaktuj się ze sprzedawcą zewnętrznym, na przykład poprzez formularz kontaktowy na Twoim koncie vidaXL.

Ustawowe prawo do odstąpienia od umowy w przypadku produktów sprzedawanych przez vidaXL

Ustawowe prawo do odstąpienia od umowy w przypadku produktów sprzedawanych przez vidaXL

Okres odstąpienia od umowy i wyjątki

W przypadku większości artykułów sprzedawanych przez vidaXL obowiązuje prawny okres odstąpienia od umowy wynoszący 14 dni. W przypadku niektórych produktów nie ma okresu odstąpienia od umowy lub możesz utracić prawo do zwrotu produktu z powodu dokonania określonej czynności. Aby uzyskać więcej informacji o tym, które kategorie produktów są wyłączone, zapoznaj się z sekcją dotyczącą wyjątków dotyczących prawa do odstąpienia od umowy poniżej.

Okres na odstąpienie od umowy wygasa 14 dni po dniu, w którym Ty lub wyznaczona przez Ciebie osoba trzecia (nie przewoźnik) otrzymałeś produkt. W przypadku zamówienia wielu produktów, okres na odstąpienie od zakupu rozpoczyna się dopiero następnego dnia po otrzymaniu przez Ciebie ostatniego produktu. W okresie odstąpienia od umowy możesz obejrzeć i ocenić przedmiot tylko tak, jak w sklepie fizycznym. Jeśli w okresie odstąpienia od umowy wykraczasz poza to, co jest konieczne do ustalenia charakteru i cech przedmiotu, ponosisz odpowiedzialność za wynikającą z tego utratę wartości, a vidaXL ma prawo potrącić tę utratę wartości z kwoty, która powinna zostać zwrócona. Dlatego ważne jest, aby ostrożnie obchodzić się z produktem w okresie odstąpienia od umowy.

Prosimy również, aby zawsze zwracać produkty w ich oryginalnych opakowaniach, o ile jest to racjonalnie możliwe.

Uwaga: ustawowe prawo do odstąpienia od umowy ma zastosowanie tylko wtedy, gdy dokonałeś zakupu jako konsument.

Jak skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy

Aby skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy, musisz powiadomić vidaXL o swojej decyzji przed upływem okresu odstąpienia od umowy. Możesz o tym poinformować na różne sposoby:

1. Za pośrednictwem naszego czatu internetowego
2. Za pośrednictwem naszego formularza internetowego
3. Wysyłając nam europejski formularz odstąpienia od umowy (zobacz poniżej). Korzystanie z tego formularza nie jest obowiązkowe.

Preferujemy skorzystanie z jednej z powyższych opcji.

4. Lub w innym jednoznacznym oświadczeniu wysłanym do vidaXL na adres: vidaXL, Mary Kingsleystraat 1, 5928 SK, Venlo, Holandia, webservice@vidaxl.nl

W przypadkach, gdy korzystasz z opcji na stronie vidaXL, aby wskazać, że korzystasz z przysługującego Ci prawa do odstąpienia od umowy, bezzwłocznie wyślemy Ci potwierdzenie odstąpienia za pośrednictwem bezpiecznego nośnika danych (na przykład pocztą elektroniczną).

Zwrot kwoty zakupu po odstąpieniu od umowy

Jeśli odstąpisz od umowy, otrzymasz zwrot wszystkich płatności dokonanych do tego momentu (za część objętą warunkami odstąpienia od umowy) tak szybko, jak to możliwe, a w każdym razie nie później niż 14 dni po poinformowaniu vidaXL o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy. Możemy jednak opóźnić zwrot kosztów do czasu otrzymania przez nas produktu lub dostarczenia przez Ciebie dowodu odesłania go, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej. Zawsze zwrócimy Ci pieniądze przy użyciu tej samej metody płatności, za pomocą której dokonałeś pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie uzgodniliśmy wspólnie inaczej. Na przykład, jeśli zaakceptujesz od nas kupon zamiast zwrotu pieniędzy. W każdym przypadku nie zostaną naliczone żadne koszty realizacji zwrotu. Jeśli zakup został dokonany za pośrednictwem Klarna, masz możliwość odroczenia płatności do czasu przetworzenia zwrotu przez vidaXL. Możesz znaleźć tę opcję na swoim koncie Klarna.

Zwrot produktów i koszty zwrotu

Po odstąpieniu od umowy musisz jak najszybciej zwrócić odpowiednie produkty, a w każdym razie nie później niż 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym powiadomiłeś vidaXL o odstąpieniu. Spełniłeś ten obowiązek, jeśli zwróciłeś odpowiednie produkty przed upływem okresu 14 dni kalendarzowych.

Możesz zwrócić produkt na następujący adres zwrotny: vidaXL, Mary Kingsleystraat 1, 5928 SK, Venlo, Holandia.

W przypadku przedmiotów, których nie można zwrócić zwykłą pocztą (np. meble), należy wziąć pod uwagę koszty wysyłki, które są naliczane przez różne usługi (odbiór) i dostawę. Koszty te szacuje się maksymalnie na około 250 EUR. Koszty zwrotu towarów (za pośrednictwem poczty lub w inny sposób) są ponoszone w całości przez Ciebie.

Uwaga: jeśli zwracasz produkty przed wskazaniem, że chcesz skorzystać z przysługującego Ci prawa do odstąpienia od umowy, do przesyłki zwrotnej należy dołączyć wyraźne oświadczenie, w którym

wyrażasz chęć skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy. Prosimy o zaznaczenie na opakowaniu, że jest to zwrot z powodu odstąpienia od umowy.

Na przykład poprzez wydrukowanie i załączenie [Europejskiego wzoru formularza odstąpienia od umowy](#). Jeśli korzystasz z prawa do odstąpienia od umowy, prześlij nam dowód wysyłki wraz z numerem do śledzenia przesyłki.

Wyjątki od prawa do odstąpienia od umowy i usługi zwrotu XLservice

Ustawowe prawo do odstąpienia od umowy i usługi zwrotu **XLservice** nie mają zastosowania do:

- produktów, które szybko się psują lub mają ograniczony okres przydatności do spożycia.
- produktów, które nie nadają się do zwrotu ze względu na ochronę zdrowia lub higienę i których pieczęć została zerwana po dostarczeniu (np. kosmetyki).
- produktów zindywidualizowanych lub wyraźnie przeznaczonych dla konkretnej osoby (na przykład: koszulka z nadrukiem według Twoich specyfikacji).
- nagrania audio i wideo oraz oprogramowanie komputerowe, których pieczęć została naruszona po dostarczeniu (na przykład: zapieczętowana płyta DVD zawierająca określony film).
- produktów, które po dostarczeniu zostają nieodwołalnie wymieszane z innymi przedmiotami ze względu na swój charakter (np. benzyna po napełnieniu baku).
- napojów alkoholowych, których cena została uzgodniona przy zawarciu zakupu konsumenckiego, ale których dostawa może nastąpić dopiero po trzydziestu dniach lub więcej, a których rzeczywista wartość zależy od wahań na rynku, na które handlowiec nie ma wpływu (na przykład: specjalne wina sezonowe).
- pojedynczych gazet, magazynów lub czasopism.

Brak ustawowego prawa do odstąpienia od umowy lub usługi zwrotu vidaXL dla produktów sprzedawanych przez vidaXL klientom biznesowym.

Brak usługi zwrotu vidaXL i ustawowego prawa do odstąpienia od umowy dla produktów sprzedawanych przez vidaXL klientom biznesowym.

Jako klient biznesowy nie masz prawa do odstąpienia od umowy. Zapoznaj się z Warunkami biznesowymi, aby zapoznać się z postanowieniami dotyczącymi klientów biznesowych.

Jeśli jako klient biznesowy dokonałeś zakupu od sprzedawcy zewnętrznego, zastosowanie mają warunki stosowane przez tego sprzedawcę.

Zamówienia vidaXL sprzedane konsumentom

W przypadku zamówień sprzedawanych przez vidaXL okres próbny wynosi 30 dni. Okres próbny rozpoczyna się w dniu otrzymania zamówienia. W ciągu następných 30 dni możesz obejrzeć produkt, ocenić go i wypróbować - tak jak w normalnym sklepie chyba, że zaznaczono inaczej. Możesz zwrócić produkt bez podania przyczyny, jeśli jest on kompletny i o ile to możliwe, w oryginalnym stanie i opakowaniu.

W przypadku, gdy produkt jest uszkodzony, brudny lub niekompletny z powodu użytkowania go w okresie próbnym, jesteś odpowiedzialny za amortyzację artykułu i zostanie naliczony procent z kwoty do zwrotu.

Wyłączone z prawa do odstąpienia są produkty, które nie nadają się do zwrotu ze względów zdrowotnych lub higienicznych, których opakowanie zostało zdjęte. W ciągu 30-dniowego okresu próbnego musisz poinformować nas, że chcesz zwrócić zamówienie. Po poinformowaniu nas masz kolejne 30 dni na zwrot produktu.

Zwrot jest bezpłatny, jeśli postępujesz zgodnie z naszą procedurą zwrotu. Sposób zwrotu zamówienia zależy od produktu. Po zarejestrowaniu zwrotu wyślemy Ci odpowiednie instrukcje.

Zwrócimy Ci pełną kwotę zakupu tak szybko, jak to możliwe, a najpóźniej w ciągu 14 dni od otrzymania produktu, przy użyciu takich samych środków płatniczych (o ile jest to technicznie możliwe), których pierwotnie użyłeś do dokonania zakupu.

Możesz łatwo zarejestrować swój zwrot za pośrednictwem konta vidaXL w zestawieniu swoich zamówień w zakładce „Moje zamówienia”, tam możesz użyć przycisku „Zwróć”.

Możesz również rozpocząć procedurę zwrotu pisząc do nas na czacie.

Lub kliknij tutaj, aby poprosić o zwrot za pomocą naszego formularza. Będziemy mogli rozpocząć procedurę zwrotu.

Jeśli nie chcesz korzystać z naszej usługi zwrotów, możesz również odesłać produkt samodzielnie. Koszty poniesione w związku z tym nie zostaną zwrócone przez

vidaXL. Możesz zwrócić swój produkt do:

vidaXL
Mary Kingsleystraat 1
5928 SK Venlo
Netherlands

W przypadku, gdy nie korzystasz z naszej usługi zwrotów, chcielibyśmy otrzymać potwierdzenie wysyłki zawierające numer śledzenia przesyłki.

Dołącz także informację na opakowaniu, że to zwrot. W tym celu możesz wydrukować [formularz odstąpienia](#) od umowy i dodać go do opakowania lub wypełnić podobny formularz i dołączyć go do wysyłki.

Możesz również skorzystać z [europejskiego formularza odstąpienia](#) od umowy, aby powiadomić nas o rezygnacji z zakupu. Korzystanie z tego formularza nie jest obowiązkowe.

Zamówienia vidaXL sprzedane Klientom Biznesowym

Jako Klient Biznesowy nie masz prawa do okresu próbnego. Skonsultuj warunki handlowe, aby zapoznać się z postanowieniami dotyczącymi Klientów Biznesowych.

Zamówienia zakupione za pośrednictwem vidaXL.pl od zewnętrznych sprzedawców Skonsultuj warunki zwrotu i regulamin zewnętrznego sprzedawcy, aby zapoznać się z warunkami dotyczącymi zamówień sprzedawanych przez zewnętrznych sprzedawców. Skontaktuj się ze sprzedawcą zewnętrznym za pomocą formularza kontaktowego na swoim koncie vidaXL, jeśli nie możesz znaleźć odpowiedzi.