

PROCES ZWROTU W POLSCE

OPCJE ZWROTU

Dokonując zakupów w vidaXL na stronie vidaXL.pl, jako konsument możesz skorzystać z ustawowego prawa do odstąpienia od umowy, a także z dobrowolnego prawa do odstąpienia od umowy, czyli usługi XLservice (której zasady i warunki są podane w niniejszym dokumencie i należy je zaakceptować przed skorzystaniem z XLservice). W poniższej tabeli wyróżniliśmy oba procesy, a dodatkowe informacje można znaleźć poniżej.

Podstawa zwrotu	Okres na odstąpienie od umowy	Zwrot zapłaconej ceny produktu	Koszty zwrotu produktu odliczone od zwracanej kwoty	Kiedy skontaktować się z vidaXL	Kto zorganizuje zwrot produktu
XLservice	30 dni od otrzymania	TAK	49,99 PLN za produkt	W ciągu 30 dni od otrzymania	vidaXL
Ustawowe prawo odstąpienia od umowy	14 dni od otrzymania	TAK	Zmienny	W ciągu 14 dni od otrzymania	Klient

Treść

OPCJE ZWROTU	1
1. XLservice	2
a. Informacje ogólne	2
b. Twoje obowiązki podczas korzystania z usługi XLservice	2
c. Jak korzystać z usługi XLservice	2
d. Zwrot mojego produktu	3
e. Opłaty związane z usługą XLservice i zwrotem kosztów	3
2. Ustawowe prawo do odstąpienia od umowy dla produktów sprzedawanych przez vidaXL	3
a. Prawo do odstąpienia od umowy	3
b. Obowiązki klienta w okresie obowiązywania prawa do odstąpienia od umowy	3
c. Skorzystanie z prawa do odstąpienia od umowy i związane z tym koszty	4
d. Obowiązki vidaXL w przypadku odstąpienia od umowy	4
3. Wyjątki od ustawowego prawa do odstąpienia od umowy i usługi XLservice	5
4. Brak praw do odstąpienia od umowy lub usługi XLservice w przypadku produktów sprzedawanych przez vidaXL klientom biznesowym	5
Załącznik 1: Wzór formularza odstąpienia od umowy	5

1. Xlservice

a. Informacje ogólne

Większość produktów sprzedawanych przez vidaXL można zwrócić do 30 dni kalendarzowych po ich otrzymaniu. Ten okres odstąpienia od umowy nie dotyczy wszystkich produktów. Więcej informacji na temat wykluczonych kategorii produktów można znaleźć w sekcji „Wyjątki od ustawowego prawa do odstąpienia od umowy i usługi Xlservice”.

Okres odstąpienia 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.

Uwaga: usługa Xlservice ma zastosowanie tylko wtedy, gdy dokonałeś zakupu jako konsument.

b. Twoje obowiązki podczas korzystania z usługi Xlservice

W okresie odstąpienia od umowy możesz obejrzeć i ocenić przedmiot tylko tak, jak robi się to w sklepie stacjonarnym. Jeśli w okresie odstąpienia od umowy Twoje działania wykraczają poza to, co jest konieczne do ustalenia charakteru i cech przedmiotu, odpowiadasz za wszelką wynikającą z tego utratę wartości, a vidaXL ma prawo potrącić tę utratę wartości z kwoty, którą powinieneś otrzymać w ramach zwrotu pieniędzy. 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.

c. Jak skorzystać z usługi Xlservice

Aby skorzystać z usługi 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;
2. Za pośrednictwem naszego formularza;
3. Przez e-mail

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

- SKU (oznaczenie produktu widoczne na kartonie/stronie produktu) przedmiotu, który chcesz zwrócić
- Powód, dla którego chcesz zwrócić artykuł
- Informacja, czy produkt znajduje się w oryginalnym opakowaniu, jeśli nie, prosimy o podanie wymiarów kartonu, w który produkt został przepakowany. Należy pamiętać, że wszystkie zwracane produkty muszą zostać zdemontowane
- Jeśli wykryto jakiegokolwiek usterki i jest to główny powód zwrotu, będziemy wdzięczni za przesłanie nam zdjęć usterek. Te zdjęcia pomogą nam zidentyfikować przyczynę problemu i zapobiegą jego powtórzeniu się w przyszłości.

Po wskazaniu, że chcesz skorzystać z usługi Xlservice, wyślemy Ci potwierdzenie e-mailem.

d. Zwrot mojego produktu

Po otrzymaniu Twojego zgłoszenia o chęci zwrotu produktu za pomocą usługi XLservice i pod warunkiem, że Twoje żądanie spełnia wymagania określone w niniejszym dokumencie, vidaXL zorganizuje zwrot Twojego produktu:

- Przez doręczenie do punktu odbioru; lub
- Przez odbiór produktu przez przewoźnika.

vidaXL prześle wszystkie istotne informacje dotyczące metody zwrotu XLservice mającej zastosowanie w Twojej sytuacji.

e. Opłaty związane z usługą XLservice i zwrotem kosztów

Podczas korzystania z usługi XLService zostanie naliczona opłata w wysokości 49,99 PLN za zwrócony produkt. Opłata ta zostanie potrącona z kwoty Twojego zwrotu.

Po odliczeniu 49,99 PLN za produkt otrzymasz zwrot wszystkich płatności dokonanych do tego momentu (ograniczonych do produktu zwróconego za pośrednictwem usługi XLservice) tak szybko, jak to możliwe, a w każdym razie nie później niż 14 dni po poinformowaniu vidaXL o decyzji o skorzystaniu z usługi XLservice.

vidaXL może jednak opóźnić zwrot kosztów do czasu otrzymania przez nas produktu lub dostarczenia przez Ciebie dowodu odesłania go, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.

O ile wyraźnie nie uzgodniono inaczej, zawsze dokonamy zwrotu pieniędzy przy użyciu tej samej metody płatności, która została użyta do sfinalizowania pierwotnej transakcji. W każdym przypadku za realizację zwrotu nie zostaną pobrane żadne koszty.

Jeśli zakupu dokonano za pośrednictwem Klarna, masz możliwość odroczenia płatności do czasu przetworzenia zwrotu przez vidaXL. Możesz znaleźć tę opcję na swoim koncie Klarna.

2. Ustawowe prawo do odstąpienia od umowy dla produktów sprzedawanych przez vidaXL

a. Prawo do odstąpienia od umowy

W przypadku większości artykułów sprzedawanych przez vidaXL masz ustawowe, 14-dniowe prawo do odstąpienia od umowy. Niektóre kategorie produktów nie podlegają ustawowemu prawu do odstąpienia od umowy. Ich lista znajduje się w dedykowanej sekcji „Wyjątki od prawa do odstąpienia od umowy i XLservice”.

Okres na odstąpienie wygasa 14 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.

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

b. Obowiązki klienta w okresie obowiązywania prawa do odstąpienia od umowy

W okresie odstąpienia od umowy możesz obejrzeć i ocenić przedmiot tylko tak, jak robi się to w sklepie stacjonarnym. Jeśli w okresie odstąpienia od umowy Twoje działania wykraczają poza to, co jest konieczne do ustalenia charakteru i cech przedmiotu, odpowiadasz za wszelką wynikającą z tego utratę wartości, a vidaXL ma prawo potrącić tę utratę wartości z kwoty, którą powinieneś otrzymać w ramach zwrotu pieniędzy. 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.

c. Skorzystanie z prawa do odstąpienia od umowy i związane z tym koszty

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

1. Za pośrednictwem naszego czatu
2. Za pośrednictwem naszego formularza;
3. Przesyłając nam europejski wzór formularza odstąpienia od umowy (patrz poniżej). Korzystanie z tego formularza nie jest obowiązkowe.

Preferujemy powyższe opcje.

4. Lub w innym jednoznacznym oświadczeniu wysłanym do vidaXL pod adresem: vidaXL, Mary Kingsleystraat 1, 5928SK, Venlo, Holandia, webservice@vidaXL.pl

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

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 zwrócisz odpowiednie produkty przed upływem okresu 14 dni kalendarzowych. Możesz zwrócić produkt na następujący adres: 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 różnych dostawców (odbior) i dostawę. Koszty te szacuje się maksymalnie na około 1.100,00 zł. Opłatę za zwrot towaru (pocztą zwykłą lub w inny sposób) pokrywasz wyłącznie na własny koszt. vidaXL nie zwróci Ci żadnych z tych opłat.

Uwaga: jeśli zwrócisz produkty przed wskazaniem chęci skorzystania z przysługującego Ci prawa do odstąpienia od umowy, do zwracanej paczki należy dołączyć wyraźne oświadczenie wskazujące, że chcesz skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy. Należy zaznaczyć na opakowaniu, że jest to zwrot z powodu odstąpienia od umowy (np. poprzez wydrukowanie i dołączenie europejskiego wzoru formularza odstąpienia od umowy). Jeśli korzystasz z prawa do odstąpienia od umowy, prześlij nam dowód wysyłki wraz z numerem do śledzenia przesyłki.

d. Obowiązki vidaXL w przypadku odstąpienia od umowy

Jeśli odstąpisz od umowy, otrzymasz zwrot wszystkich płatności dokonanych do tego momentu (za produkty zwrócone w ramach prawa do 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. Wszelkie koszty poniesione przez Ciebie w celu zwrotu produktów we własnym zakresie nie zostaną Ci zwrócone przez vidaXL.

vidaXL może jednak opóźnić zwrot kosztów do czasu otrzymania przez nas produktu lub dostarczenia przez Ciebie dowodu odesłania go, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.

O ile wyraźnie nie uzgodniono inaczej, zawsze dokonamy zwrotu pieniędzy przy użyciu tej samej metody płatności, która została użyta do sfinalizowania pierwotnej transakcji. W każdym przypadku za realizację zwrotu nie zostaną pobrane żadne koszty. Jeśli zakupu dokonano za pośrednictwem Klarna,

masz możliwość odroczenia płatności do czasu przetworzenia zwrotu przez vidaXL. Możesz znaleźć tę opcję na swoim koncie Klarna.

3. Wyjątki od ustawowego prawa do odstąpienia od umowy i usługi XL

Prawo do odstąpienia od umowy i usługi 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 produktów wyraźnie przeznaczonych dla konkretnej osoby (na przykład: koszulka z nadrukiem stworzonym według Twoich specyfikacji).
- nagrań audio i wideo oraz oprogramowania komputerowego, 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.

4. Brak praw do odstąpienia od umowy lub usługi XLservice w przypadku produktów sprzedawanych przez vidaXL klientom biznesowym

Jako klient biznesowy nie masz prawa do odstąpienia od umowy. Zapoznaj się z Regulaminem klienta biznesowego, aby poznać postanowienia dotyczące klientów biznesowych.

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

Załącznik 1: Wzór formularza odstąpienia od umowy

(wypełnij i zwróć ten formularz tylko wtedy, gdy chcesz odstąpić od umowy)

Do: vidaXL Europe B.V., Mary Kingsleystraat 1, 5928SK Venlo, Limburg, Holandia,
webservice@vidaxl.pl

Ja/my* niniejszym informuję/informujemy *, że chcę/chcemy* odstąpić od umowy dotyczącej sprzedaży następującego (ych) produktu(ów):

[oznaczenie produktu(-ów)]:

Zamówiono w dniu*/otrzymano w dniu* [data odbioru produktów]:

Imię i nazwisko konsumenta:

Adres konsumenta:

Podpis (dotyczy tylko, gdy niniejszy formularz jest składany w formie papierowej):

.....

*niewłaściwe skreślić