

# RETOURNERINGSPROCES NEDERLAND

## RETOURNERINGSMOGELIJKHEDEN

Wanneer je van vidaXL koopt op vidaXL.nl profiteer je als consument van een wettelijk herroepingsrecht en een vrijwillig herroepingsrecht, de XLservice (waarvan de voorwaarden hierin zijn opgenomen, waarmee je akkoord moet gaan voordat je gebruik maakt van de XLservice). We hebben beide processen in de onderstaande tabel gemarkeerd en aanvullende informatie is hierna te vinden.

Basis van retournering	Bedenktijd	Terugbetaling van de betaalde artikelprijs	Kosten voor het retourneren van het product	Wanneer moet je contact opnemen met vidaXL	Wie organiseert de retourzending van het product
<b>XLservice</b>	30 dagen na ontvangst	JA	9,99 EUR per product	Binnen 30 dagen na ontvangst	vidaXL
<b>Wettelijk herroepingsrecht</b>	14 dagen na ontvangst	JA	Variabel	Binnen 14 dagen na ontvangst	De klant

## Contents

RETOURNERINGSMOGELIJKHEDEN .....	1
1. XLservice .....	2
a. Algemene informatie .....	2
b. Jouw verplichtingen bij het gebruik van de XLservice .....	2
c. Hoe gebruik je de XLservice .....	2
d. Mijn product retourneren .....	3
e. Kosten met betrekking tot de XLservice en terugbetaling .....	3
2. Wettelijk herroepingsrecht voor producten die worden verkocht door vidaXL .....	3
a. Herroepingsrecht .....	3
b. Verplichting van de klant tijdens het herroepingsrecht .....	3
c. Gebruik maken van het herroepingsrecht en bijbehorende kosten .....	4
d. Verplichtingen van vidaXL bij herroeping .....	4
3. Uitzonderingen op het wettelijke herroepingsrecht en de XLservice .....	5
4. Geen wettelijke herroepingsrechten of XLservice voor producten die door vidaXL zijn verkocht aan zakelijke klanten .....	5
Bijlage 1: Modelformulier voor herroeping .....	5

# 1. XLservice

## a. Algemene informatie

De meeste producten die door vidaXL worden verkocht, kunnen tot 30 kalenderdagen na ontvangst worden geretourneerd. Deze bedenktijd is niet van toepassing op alle producten. Meer informatie over uitgesloten productcategorieën is te vinden in de sectie "uitzonderingen op het wettelijke herroepingsrecht en XLservice".

De bedenktijd verstrijkt 30 dagen na de dag waarop jij of een door jou aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen. Als er meerdere producten zijn besteld, dan gaat de bedenktijd pas in op de dag nadat je het laatste pakket ontvangen hebt.

Let op: de XLservice is alleen van toepassing als je de aankoop als consument hebt gedaan.

## b. Jouw verplichtingen bij het gebruik van de XLservice

Tijdens de bedenktijd mag je het product alleen bekijken en beoordelen zoals je dat in een fysieke winkel zou doen. Als je tijdens de bedenktijd verder bent gegaan dan nodig is om de aard en de kenmerken van het artikel vast te stellen, ben jij verantwoordelijk voor de waardevermindering die daaruit voortvloeit en heeft vidaXL het recht om deze waardevermindering te verrekenen met het bedrag dat je terugbetaald zou krijgen. Het is daarom belangrijk dat je tijdens de bedenktijd zorgvuldig met het product omgaat.

Ook verzoeken wij je om de producten altijd in de originele verpakking te retourneren, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.

## c. Hoe gebruik je de XLservice

Om gebruik te maken van de XLservice, moet je vidaXL op de hoogte stellen van je besluit om het product te retourneren voordat de bedenktijd (30 kalenderdagen) is verstreken. Je kunt dit op verschillende manieren doen:

1. Via onze webchat;
2. Via ons webformulier;
3. Via e-mail

Geef in alle gevallen zoveel mogelijk informatie, zodat we je verzoek direct kunnen behandelen:

- SKU (productreferentie zichtbaar op de doos/productpagina) van het product dat je wilt retourneren
- De reden waarom je het product wilt retourneren
- Of het product zich in de originele doos bevindt, zo niet, geef dan de afmetingen op van de doos waarin het product verpakt is. Houd er rekening mee dat alle te retourneren producten gedemonteerd moeten worden
- Als je schade hebt ontdekt en dit de hoofdreden voor de retournering is, dan ontvangen we graag foto's van de schade. Deze foto's helpen ons om de oorzaak van het probleem te achterhalen, zodat we kunnen voorkomen dat het in de toekomst opnieuw gebeurt.

Nadat je hebt aangegeven gebruik te willen maken van de XLservice, sturen wij je een e-mailbevestiging.

#### d. Mijn product retourneren

Na ontvangst van je verzoek om een product te retourneren met gebruik van de XLservice en op voorwaarde dat je verzoek voldoet aan de hierin gestelde eisen, organiseert vidaXL de retourzending van je product door:

- Aflevering bij een pakketpunt; of
- Het product op te laten halen door een vervoerder.

vidaXL verstrekt alle relevante informatie over de XLservice-retourneringsmethode die van toepassing is op jouw situatie.

#### e. Kosten met betrekking tot de XLservice en terugbetaling

Bij gebruik van de XLservice wordt EUR 9,99 per geretourneerd product in rekening gebracht. Deze kosten worden afgetrokken van je restitutie.

Na aftrek van EUR 9,99 per product, worden alle betalingen die tot dat moment zijn gedaan (beperkt tot het product dat is geretourneerd via de XLservice) zo snel mogelijk terugbetaald en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat je vidaXL op de hoogte hebt gesteld van je besluit om gebruik te maken van de XLservice.

vidaXL kan de terugbetaling echter uitstellen totdat we het product terug hebben ontvangen of totdat je het bewijs hebt geleverd dat je het product hebt teruggestuurd, afhankelijk van wat zich het eerst voordoet.

Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, betalen wij je altijd terug via dezelfde betalingsmethode die is gebruikt om de oorspronkelijke transactie te voltooien. Er worden geen kosten in rekening gebracht voor het uitvoeren van de terugbetaling.

Als je aankoop via Klarna is gedaan, heb je de mogelijkheid om de betaling uit te stellen totdat je retourzending door vidaXL is verwerkt. Je vindt deze optie in je Klarna-account.

## 2. Wettelijk herroepingsrecht voor producten die worden verkocht door vidaXL

### a. Herroepingsrecht

Voor de meeste artikelen die door vidaXL worden verkocht, heb je een wettelijk herroepingsrecht van 14 dagen. Sommige productcategorieën vallen echter niet onder het wettelijke herroepingsrecht, hiervan wordt een lijst verstrekt in de speciale sectie "Uitzonderingen op het herroepingsrecht en XLservice".

De bedenktijd verstrijkt 14 dagen na de dag waarop jij of een door jou aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen. Als er meerdere producten zijn besteld, dan gaat de bedenktijd pas in op de dag nadat je het laatste pakket ontvangen hebt.

Let op: het wettelijke herroepingsrecht geldt alleen als je de aankoop als consument hebt gedaan.

### b. Verplichting van de klant tijdens het herroepingsrecht

Tijdens de bedenktijd mag je het product alleen bekijken en beoordelen zoals je dat in een fysieke winkel zou doen. Als je tijdens de bedenktijd verder bent gegaan dan nodig is om de aard en de kenmerken van het artikel vast te stellen, ben jij verantwoordelijk voor de waardevermindering die daaruit voortvloeit en heeft vidaXL het recht om deze waardevermindering te verrekenen met het bedrag dat je terugbetaald zou krijgen. Het is daarom belangrijk dat je tijdens de bedenktijd zorgvuldig

met het product omgaat. Ook verzoeken wij je om de producten altijd in de originele verpakking te retourneren, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.

#### c. Gebruik maken van het herroepingsrecht en bijbehorende kosten

Om gebruik te maken van je herroepingsrecht, moet je vidaXL op de hoogte stellen van je besluit om de overeenkomst te herroepen voordat de herroepingstermijn is verstreken. Je kunt dit op verschillende manieren doen:

1. Via onze webchat;
2. Via ons webformulier;
3. Door ons het Europese modelformulier voor herroeping toe te sturen (zie hieronder). Gebruik van dit formulier is niet verplicht.

Wij geven de voorkeur aan de bovenstaande opties.

4. Of in een andere ondubbelzinnige, duidelijke verklaring aan vidaXL op: vidaXL, Mary Kinglseystraat 1, 5928SK, Venlo, Nederland, [webservice@vidaXL.nl](mailto:webservice@vidaXL.nl)

In gevallen waarin je via de website van vidaXL gebruik maakt van de mogelijkheid om aan te geven dat je gebruik maakt van je wettelijke herroepingsrecht, sturen wij je zo snel mogelijk een ontvangstbevestiging van de herroeping via een beveiligde gegevensdrager (bijvoorbeeld per e-mail).

Na herroeping dien je de betreffende producten zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen na de dag waarop je vidaXL op de hoogte hebt gesteld van de herroeping, met eigen middelen te retourneren. Je hebt aan deze verplichting voldaan als je de betreffende producten terugstuurt voordat de termijn van 14 kalenderdagen is verstreken. Je kunt het product retourneren naar het volgende retourneringsadres: vidaXL, Mary Kingsleystraat 1, 5928SK, Venlo, Nederland. Voor artikelen die niet per gewone post kunnen worden geretourneerd (bijv. meubelen), moet je rekening houden met verzendkosten voor retourzendingen, die door verschillende (ophaal-) en bezorgdiensten in rekening worden gebracht. Deze kosten worden geschat op maximaal ca. EUR 250,00. De kosten voor het retourneren van goederen (via gewone post of anderszins) zijn volledig voor eigen rekening. vidaXL zal dergelijke kosten niet terugbetalen.

Opmerking: als je de producten terugstuurt voordat je hebt aangegeven gebruik te willen maken van je wettelijke herroepingsrecht, dien je het geretourneerde pakket te voorzien van een duidelijke verklaring waaruit blijkt dat je gebruik wilt maken van je herroepingsrecht. Geef op de verpakking aan dat het om een retournering gaat vanwege herroeping (bijv. door het Europese modelformulier voor herroeping uit te printen en bij te voegen). Geef ons het verzendbewijs inclusief het Track en Tracenummer als je gebruik maakt van het wettelijke herroepingsrecht.

#### d. Verplichtingen van vidaXL bij herroeping

Als je de overeenkomst herroept, ontvang je alle betalingen die je tot op dat moment hebt gedaan (voor producten die zijn geretourneerd met gebruikmaking van je herroepingsrecht), zo snel mogelijk en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat je vidaXL op de hoogte hebt gesteld van je besluit om de overeenkomst te herroepen, van ons terug. Eventuele kosten die je maakt om de producten op je eigen manier te retourneren, worden door vidaXL niet terugbetaald.

We kunnen de terugbetaling echter uitstellen totdat we het product terug hebben ontvangen of totdat je het bewijs hebt geleverd dat je het product hebt teruggestuurd, afhankelijk van wat zich het eerst voordoet.

Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, betalen wij je altijd terug via dezelfde betaalmethode die is gebruikt om de oorspronkelijke transactie te voltooien. Er worden geen kosten in rekening gebracht voor het uitvoeren van de terugbetaling. Als je aankoop via Klarna is gedaan, heb je de mogelijkheid om de betaling uit te stellen totdat je retourzending door vidaXL is verwerkt. Je vindt deze optie in je Klarna-account.

### 3. Uitzonderingen op het wettelijke herroepingsrecht en de XLservice

Het wettelijke herroepingsrecht en de XLservice zijn niet van toepassing op:

- Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
- Producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken (bijvoorbeeld: cosmetica);
- Producten op maat of producten die duidelijk bedoeld zijn voor een specifieke persoon (bijvoorbeeld: een t-shirt bedrukt volgens jou specificaties);
- Audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de verzegeling na levering is verbroken (bijvoorbeeld: een verzegelde dvd met daarin een bepaalde film);
- Producten die na levering door hun aard onherstelbaar vermengd zijn met andere artikelen (bijvoorbeeld: benzine na het vullen van de tank);
- Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van een consumentenkoop, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen of meer, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen in de markt waarop de handelaar geen invloed heeft (bijvoorbeeld: speciale seizoenswijnen);
- Losse kranten, magazines of tijdschriften.

### 4. Geen wettelijke herroepingsrechten of XLservice voor producten die door vidaXL zijn verkocht aan zakelijke klanten

Als zakelijke klant heb je geen recht op bedenktijd. Raadpleeg de zakelijke Algemene Voorwaarden voor de voorwaarden die van toepassing zijn op zakelijke klanten.

Als je als zakelijke klant een aankoop hebt gedaan bij een externe verkoper, zijn de door die verkoper gehanteerde Algemene Voorwaarden van toepassing.

### Bijlage 1: Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugsturen als je de overeenkomst wilt herroepen)

Aan : vidaXL B.V., Mary Kingsleystraat 1, 5928SK Venlo, Limburg, [webservice@vidaxl.nl](mailto:webservice@vidaxl.nl)

Ik/wij\* deel/delen hierbij mede dat ik/wij\* de overeenkomst betreffende de verkoop van het/de volgende product(en) wil/willen intrekken:

[aanduiding product(en)]: .....

Besteld op\*/ontvangen op\* [datum ontvangst producten]: .....

Naam consument: .....

Adres consument: .....

Handtekening (alleen van toepassing wanneer dit formulier op papier wordt ingediend):

.....

\*doorhalen wat niet van toepassing is