

RETOURNERINGSPROCES NEDERLAND

Wanneer je een aankoop doet op vidaXL via vidaXL.nl, heb je als consument recht op zowel een **wettelijk herroepingsrecht** als een gebruiksvriendelijke retourservice, de **XLservice** (voorwaarden van toepassing). Beide opties zijn samengevat in de onderstaande tabel; verdere informatie volgt hierna.

Kenmerk	XLservice	Wettelijk herroepingsrecht
Termijn	Binnen 14 dagen na ontvangst	Binnen 14 dagen na ontvangst
Terugbetaling	JA – volledige aankoopprijs	JA – volledige aankoopprijs
Retourverzendskosten	Voor rekening van de klant – in mindering op de terugbetaling (op basis van gewicht)	Voor rekening van de klant – niet vergoed
Wie regelt de retour	vidaXL	Jij (de klant)
Reden retour vereist	JA + foto's (bij schade)	NEEN – geen reden vereist
Van toepassing op	Alleen aankopen door consumenten	Alleen aankopen door consumenten

CONTENTS

1. XLservice	1
a. Algemene informatie.....	1
b. Jouw verplichtingen bij het gebruik van de XLservice.....	2
c. Hoe gebruik je de XLservice	2
d. Mijn product retourneren	2
e. Kosten met betrekking tot de XLservice en terugbetaling.....	2
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.....	3
d. Verplichtingen van vidaXL bij herroeping	4
3. Uitzonderingen op het wettelijke herroepingsrecht en de XLservice.....	4
4. B2B-aankopen	4
Bijlage 1: Modelformulier voor herroeping	5

1. XLSERVICE

a. ALGEMENE INFORMATIE

De meeste producten die via vidaXL worden verkocht, kunnen binnen 14 dagen na ontvangst worden geretourneerd met de XLservice. Deze service is alleen beschikbaar voor consumenten, niet voor zakelijke klanten.

Sommige producten zijn uitgesloten van retourneren; meer informatie hierover vind je onder “Uitzonderingen op herroepingsrecht en XLservice”.

De 14-daagse termijn start de dag nadat jij of iemand die jij hebt aangewezen (maar niet de vervoerder) het product hebt ontvangen. Bij meerdere artikelen begint de termijn nadat alle producten zijn afgeleverd.

b. JOUW VERPLICHTINGEN BIJ HET GEBRUIK VAN DE XLSERVICE

Je mag het product inspecteren zoals je dat in de winkel zou doen. Als je het product uitgebreider gebruikt en de waarde vermindert, kan dit van je terugbetaling worden afgetrokken. Behandel het product zorgvuldig en gebruik, indien mogelijk, de originele verpakking.

Alle geretourneerde producten moeten **volledig gedemonteerd** zijn.

c. HOE GEBRUIK JE DE XLSERVICE

Om gebruik te maken van de XLservice, meld je je retour binnen 14 dagen na ontvangst van het product. Dit kan via:

1. onze webchat
2. ons online formulier
3. e-mail

Geef daarbij aan:

- het productnummer (SKU, zichtbaar op de verpakking of productpagina)
- reden van retour
- indien niet in originele verpakking: afmetingen van het (opnieuw) verpakte artikel
- foto's (vooral bij schade)

Na ontvangst van je aanvraag bevestigen wij deze per e-mail en laten we je weten wat de volgende stappen zijn.

d. MIJN PRODUCT RETOURNEREN

Als je aanvraag aan de voorwaarden voldoet, regelt vidaXL de retour. Dit kan via:

- afgifte bij een pakketpunt
- afhaling door een koerier op jouw afleveradres

vidaXL informeert je welk retourproces van toepassing is.

e. KOSTEN MET BETREKKING TOT DE XLSERVICE EN TERUGBETALING

Een retourkosten worden in mindering gebracht op je terugbetaling, afhankelijk van het gewicht:

Gewicht per product	Retourkosten
0–15 kg	9,99 €
>15–30 kg	19,99 €
Meer dan 30 kg	29,99 €

Na aftrek van de kosten krijg je de betaalde bedragen tot dan toe terug, zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen nadat je hebt aangegeven gebruik te maken van de XLservice.

vidaXL mag de terugbetaling uitstellen totdat het product is ontvangen of totdat jij een verzendbewijs kunt tonen — afhankelijk van wat eerst komt.

Tenzij anders overeengekomen wordt de terugbetaling gedaan via dezelfde betaalmethode als gebruikt bij de aankoop. Er worden geen kosten berekend voor de terugbetaling.

Kocht je via Klarna? Dan kun je de betaling uitstellen tot de retour is verwerkt. Dit kun je regelen 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

Je mag het product bekijken en uitproberen zoals in een fysieke winkel. Als je het product meer gebruikt dan nodig en het waarde verliest, kan dit bedrag op de terugbetaling worden ingehouden.

Behandel het product met zorg en stuur het, indien redelijk mogelijk, terug in de originele verpakking.

c. GEBRUIK MAKEN VAN HET HERROEPINGSRECHT EN BIJBEHORENDE KOSTEN

Zodra je vidaXL hebt geïnformeerd over je herroepingsbesluit, moet je het product zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 kalenderdagen terugsturen. De termijn wordt gehaald als je het product verzendt voor het verstrijken van deze periode.

Retouradres:

vidaXL
Mary Kingsleystraat 1
5928SK Venlo
Nederland

Is het artikel te groot voor normale post (bijvoorbeeld meubels)? Houd dan rekening met de mogelijke kosten van retourverzending. Deze variëren per vervoerder of ophaaldienst en kunnen oplopen tot EUR 250,00. Deze kosten zijn voor eigen rekening en worden niet door vidaXL vergoed.

Belangrijk: Verstuur je het product voordat je vidaXL informeert over je herroeping, label het pakket dan duidelijk als een herroepingsretour (bijvoorbeeld met een ingevuld Europees herroepingsformulier of een gelijkwaardige verklaring).

Vergeet ook niet de verzendbon en het trackingnummer bij te voegen, zodat we je retour sneller kunnen afhandelen.

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 deze producten:

- bederfelijke artikelen of met beperkte houdbaarheid
- producten die vanwege gezondheids- of hygiëneredenen niet geschikt zijn voor retour en waarvan de verzegeling is verbroken (bijv. cosmetica)
- maatwerk of gepersonaliseerde producten, of specifiek ontworpen voor een persoon (bijv. t-shirt met eigen opdruk)
- audio- of videodragers en software waarvan de verzegeling na levering is verbroken (bijv. geopende dvd)
- producten die na levering onherroepelijk zijn gemengd met andere artikelen (bijv. brandstof in een tank)

4. B2B-AANKOPEN

Aankopen door zakelijke klanten vallen niet onder het wettelijk herroepingsrecht. Hier zijn de voorwaarden voor zakelijke klanten van vidaXL van toepassing.

Heb je bij een derdepartijverkoper gekocht? Dan gelden zijn/haar retourvoorwaarden.

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

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