

Retourneren en herroeping

Naast je wettelijke herroepingsrecht biedt vidaXL consumenten de mogelijkheid om bijna alle producten binnen 30 dagen na ontvangst zelf en in de meeste gevallen gratis te retourneren (zie onderstaande tabel). Om hiervoor in aanmerking te komen dien je gebruik te maken van de XLservice en dien je akkoord te gaan met voorwaarden van de XLservice.

Wil je liever gebruik maken van het wettelijke herroepingsrecht voor producten die verkocht zijn door vidaXL? Geen probleem, meer informatie over wettelijke herroepingsrecht en het modelformulier vind je onder **'Wettelijk herroepingsrecht'** in onderstaande tabel.

Producten verkocht door vidaXL en retournering met XLservice

Zichttermijn	Terugbetaling van product	Verzendkosten voor retourneren betaalt door	vidaXL informeren voordat de 30 dagen zichttermijn afloopt	Aan wie moet ik het product retourneren
30 dagen	Ja	vidaXL	Ja	vidaXL

Producten verkocht door vidaXL en retournering met wettelijk herroepingsrecht

Zichttermijn	Terugbetaling van product	Verzendkosten voor retourneren betaalt door	vidaXL informeren voordat de 14 dagen zichttermijn afloopt	Aan wie moet ik het product retourneren
14 dagen	Ja	klant	Ja	vidaXL

XLservice

Voor de meeste producten die door vidaXL worden verkocht geldt dat je ze tot 30 kalenderdagen na ontvangst kan retourneren. Voor sommige producten geldt er geen zichttermijn. Meer informatie over welke productcategorieën zijn uitgezonderd, vind je in de paragraaf uitzonderingen op het herroepingsrecht en de vidaXL retourservice.

De zichttermijn verstrijkt 30 dagen na de dag waarop jij of een door jou aangewezen derde het product heeft ontvangen. In het geval er meerdere producten zijn besteld, gaat de zichttermijn pas in op de dag nadat je het laatste product hebt ontvangen. Tijdens de zichttermijn mag je het product enkel bekijken en beoordelen zoals je dat ook in een fysieke winkel zou doen. Mocht je gedurende de zichttermijn verder zijn gegaan dan nodig is om de aard en kenmerken van het product vast te stellen, dan ben je verantwoordelijk voor eventuele waardevermindering die daardoor is ontstaan en is vidaXL gerechtigd dit waardeverlies te verrekenen met het bedrag dat wij aan jou terug zouden moeten betalen. Het is dus belangrijk dat je het product tijdens de zichttermijn zorgvuldig en

voorzichtig behandelt. We verzoeken je ook altijd de producten te retourneren in de originele verpakking, voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is.

Let op: de **XLservice** geldt alleen als je de aankoop als consument hebt gedaan.

Hoe je gebruik kunt maken van de XLservice

Om gebruik te maken van de **XLservice**, dien je vidaXL voor het verstrijken van de zichttermijn (30 kalenderdagen) op de hoogte te stellen van je beslissing dat je het product wil retourneren. Je kunt dit op verschillende manieren kenbaar maken:

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

Deel 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
- informatie of het product zich in de originele doos bevindt, zo niet, geef dan de afmetingen op van de doos waarin je het product verpakt hebt. Houd er rekening mee dat alle te retourneren producten gedemonteerd moeten worden
- als je schade hebt ontdekt en dit de belangrijkste reden voor het retourverzoek is, dan stellen we het op prijs als je ons foto's met de schade kunt sturen. Deze foto's helpen ons de oorzaak van het probleem te achterhalen en hopelijk te voorkomen dat dit in de toekomst opnieuw gebeurt.

Nadat jij hebt aangegeven gebruik te willen maken van de **XLservice** zullen wij je hiervan een emailbevestiging sturen.

Als je de overeenkomst herroept ontvang je alle betalingen die je tot op dat moment hebt gedaan (voor het gedeelte waarop de herroeping betrekking heeft) zo snel mogelijk en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat vidaXL op de hoogte is gesteld van je beslissing de overeenkomst te herroepen terug. vidaXL mag de terugbetaling overigens wel uitstellen tot we het product retour hebben ontvangen of totdat je hebt aangetoond dat je deze hebt teruggestuurd, afhankelijk van welk moment zich het eerste voordoet. Wij betalen je altijd terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee je de oorspronkelijke transactie hebt verricht, tenzij wij samen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen. Er worden in ieder geval geen kosten gerekend voor het uitvoeren van de terugbetaling. Als je aankoop is gedaan via Klarna, dan heb je de optie de betaling uit te stellen totdat je retourzending is verwerkt door vidaXL. Je kunt deze optie vinden in je Klarna account.

Wettelijk herroepingsrecht voor producten verkocht door vidaXL

Wettelijk herroepingsrecht voor producten verkocht door vidaXL

Zichttermijn en uitzonderingen

Voor de meeste producten die door vidaXL worden verkocht geldt een wettelijke zichttermijn van 14 kalenderdagen. Voor sommige producten geldt er geen zichttermijn, of verlies je het recht om het product te retourneren als gevolg van een bepaalde handeling. Meer informatie over welke productcategorieën uitgezonderd zijn, vind je in de paragraaf uitzonderingen op het herroepingsrecht hieronder.

De zichttermijn verstrijkt 14 dagen na de dag waarop jij of een door jou aangewezen derde (niet de vervoerder) het product in ontvangst heeft genomen. In het geval waarbij meerdere producten besteld zijn, gaat de zichttermijn pas in op de dag nadat je het laatste product hebt ontvangen. Tijdens de zichttermijn mag je het product enkel bekijken en beoordelen zoals je dat in een fysieke winkel zou doen. Mocht je gedurende de zichttermijn verder zijn gegaan dan nodig is om de aard en kenmerken van het product vast te stellen, dan ben je verantwoordelijk voor eventuele waardevermindering die daardoor is ontstaan en is vidaXL gerechtigd dit waardeverlies te verrekenen met de bedragen die wij aan jou terug zouden moeten betalen. Het is dan ook belangrijk dat je het product tijdens de zichttermijn zorgvuldig en voorzichtig behandelt. We verzoeken je ook de producten altijd te retourneren in hun originele verpakking, voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is.

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

Hoe je gebruik kunt maken van je herroepingsrecht

Om het herroepingsrecht uit te oefenen, dien je ons voor het verstrijken van de zichttermijn op de hoogte te stellen van je beslissing dat je de aankoop wilt herroepen. Je kunt dit op verschillende manieren kenbaar maken:

1. Via onze webchat
2. Via ons webformulier
3. Door ons het Europees modelformulier voor herroeping (zie onderstaand) toe te zenden. Gebruik van dit formulier is niet verplicht.

Wij hebben liever dat je gebruikmaakt van een van de bovenstaande opties.

4. Of door een andere ondubbelzinnige verklaring te sturen naar vidaXL naar: vidaXL, Mary Kingsleystraat 1, 5928 SK, Venlo, Nederland, webservice@vidaxl.nl

Voor de gevallen waarin je op de website van vidaXL de mogelijkheid gebruikt om aan te geven dat je gebruik maakt van je herroepingsrecht, zullen wij je onverwijld via een veilige gegevensdrager (bijvoorbeeld per e-mail) een ontvangstbevestiging van de herroeping sturen.

Terugbetaling na herroeping

Als je de overeenkomst herroept ontvang je alle betalingen die je tot op dat moment hebt gedaan (voor het gedeelte waar de herroeping betrekking op heeft) zo snel mogelijk en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat wij op de hoogte zijn gesteld van jouw beslissing de overeenkomst te herroepen van ons terug. We mogen de terugbetaling overigens wel uitstellen tot we het product retour hebben ontvangen of totdat je hebt aangetoond dat je deze hebt teruggestuurd, afhankelijk van welk moment zich het eerste voordoet. Wij betalen je altijd terug met hetzelfde betaalmiddel als

waarmee je de oorspronkelijke transactie hebt verricht, tenzij wij samen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen. Bijvoorbeeld als je in plaats van terugbetaling een voucher van ons accepteert. Er worden in ieder geval geen kosten gerekend voor het uitvoeren van de terugbetaling. Als je aankoop is gedaan via Klarna, dan heb je de optie de betaling uit te stellen totdat je retourzending is verwerkt door vidaXL. Je kunt deze optie vinden in je Klarna account.

Terugsturen producten en retourkosten

Na herroeping dien je de betreffende producten zo snel mogelijk en in ieder geval niet later dan 14 kalenderdagen na de dag waarop je de herroeping kenbaar hebt gemaakt terug te sturen. Je hebt aan deze verplichting voldaan als je de betreffende producten terugstuurt voordat deze periode van 14 kalenderdagen is verstreken.

Het product kun je terugsturen naar het volgende retouradres: vidaXL, Mary Kingsleystraat 1, 5928 SK, Venlo, Nederland.

Voor producten die niet met de reguliere post teruggezonden kunnen worden (bijv. meubelen), moet je rekening houden met verzendkosten die worden gehanteerd door verschillende (ophaal-) en bezorgdiensten. Deze kosten worden geraamd op een maximum van ongeveer EUR 250,00. De kosten voor het terugzenden van goederen (via reguliere post of anderszins) komen volledig voor jouw eigen rekening.

Let op: als je de producten terugstuurt en nog niet aan ons hebt aangegeven dat je gebruikmaakt van herroepingsrecht, dan dien je het retourpakket te voorzien van een verklaring waaruit dit duidelijk blijkt. Geef op de verpakking dan ook aan dat het een retour als gevolg van herroeping betreft. Je kunt hiervoor bijvoorbeeld het [Europees modelformulier voor herroeping](#) uitprinten en bijvoegen. We ontvangen graag het verzendbewijs inclusief het track- en-tracenummer indien je gebruik maakt van het wettelijke herroepingsrecht.

Uitzonderingen op het herroepingsrecht en de XLservice

Het herroepingsrecht en de **XLservice** geldt niet ten aanzien van:

- producten die snel bederven of die een beperkte houdbaarheid hebben;
- producten die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken (denk aan: cosmetica);
- maatwerkproducten of producten die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn (denk aan: een T-shirt dat naar jouw wens is bedrukt);
- audio- en video-opnamen en computerprogrammatuur waarvan de verzegeling na levering is verbroken (denk aan: een verzegelde DVD met daarop een bepaalde film);
- producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere zaken (denk aan: getankte benzine);
- alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van een consumentenkoop, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na dertig dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de handelaar geen invloed heeft (denk aan: bijzondere seizoen wijnen); - losse kranten, tijdschriften of magazines.

Geen herroepingsrecht of XLservice voor producten verkocht door vidaXL aan zakelijke klanten

Geen XLservice en herroepingsrecht voor producten verkocht door vidaXL aan zakelijke klanten

Als zakelijke klant heb je geen recht op een zichttermijn. Raadpleeg de zakelijke algemene voorwaarden voor de bepalingen die gelden voor zakelijke klanten.

Als je als zakelijke klant een aankoop hebt gedaan bij een externe verkoper, gelden daarvoor de door die externe verkoper gehanteerde voorwaarden.

**Bijlage I: Modelformulier voor
herroeping Modelformulier voor
herroeping**

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

- Aan: Vida XL B.V. Mary Kingsleystraat
1,
5928 SK Venlo,
Limburg
webservice.nl@vidaxl.be
- Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede, dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]* de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]* de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]*, herroep/herroepen*
- Besteld op*/ontvangen op* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]
- [Naam consumenten(en)]
- [Adres consument(en)]
- [Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.