

PROCES VRÁTENIA TOVARU NA SLOVENSKU

MOŽNOSTI VRÁTENIA TOVARU

Pri nákupe od spoločnosti vidaXL na vidaXL.sk môžete ako spotrebiteľ využiť zákonné právo na odstúpenie od zmluvy, ako aj dobrovoľné právo na odstúpenie od zmluvy, službu XLservice (ktorej podmienky sú uvedené v tomto dokumente a musia byť odsúhlasené pred použitím služby XLservice). Oba procesy sme popísali v nižšie uvedenej tabuľke a ďalšie informácie nájdete v nasledujúcom texte.

| Možnosť vrátenia tovaru | Lehota na odstúpenie od zmluvy | Refundácia zaplatenej ceny výrobku | Náklady na vrátenie tovaru odpočítané od refundácie | Kedy kontaktovať vidaXL | Kto zorganizuje vrátenie tovaru |
|---------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|---|-------------------------|---------------------------------|
| XLservice | 14 dní od prijatia | ÁNO | 9,99 eur za výrobok | Do 14 dní od prijatia | vidaXL |
| Zákonné právo na odstúpenie od zmluvy | 14 dní od prijatia | ÁNO | Rôzne | Do 14 dní od prijatia | Zákazník |

Obsah

| | |
|--|---|
| MOŽNOSTI VRÁTENIA TOVARU | 1 |
| 1. XLservice | 2 |
| a. Všeobecné informácie | 2 |
| b. Vaše povinnosti pri používaní služby XLservice | 2 |
| c. Ako používať službu XLservice | 2 |
| d. Vrátenie môjho výrobku | 2 |
| e. Náklady súvisiace so službou XLService a refundáciou | 3 |
| 2. Zákonné právo na odstúpenie od zmluvy v prípade výrobkov predávaných spoločnosťou vidaXL | 3 |
| a. Právo na odstúpenie od zmluvy..... | 3 |
| b. Povinnosť zákazníka pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy | 3 |
| c. Uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy a súvisiace náklady | 4 |
| d. Povinnosti vidaXL v prípade odstúpenia od zmluvy..... | 4 |
| 3. Výnimky zo zákonného práva na odstúpenie od zmluvy a služby XLservice..... | 5 |
| 4. Na výrobky predávané spoločnosťou vidaXL firemným zákazníkom sa nevzťahuje zákonné právo na odstúpenie od zmluvy ani služba XLservice. | 5 |
| Príloha 1: Vzor formulára na odstúpenie od zmluvy..... | 5 |

1. XLservice

a. Všeobecné informácie

Väčšinu výrobkov, ktoré predáva spoločnosť vidaXL, je možné vrátiť do 14 kalendárnych dní od doručenia. Táto lehota na odstúpenie od zmluvy sa nevzťahuje na všetky výrobky a ďalšie informácie o vylúčených kategóriách výrobkov nájdete v časti „Výnimky zo zákonného práva na odstúpenie od zmluvy a služby XLservice“.

Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie o 14 dní odo dňa, kedy ste vy alebo vami určená tretia stranina než dopravca prevzali výrobok. Ak bolo objednaných viacero výrobkov, lehota na odstúpenie od zmluvy začína plynúť až nasledujúci deň po tom, ako vám bol doručený posledný balík.

Poznámka: Službu XLservice môžete využiť len v prípade, že ste tovar nakúpili ako spotrebiteľ.

b. Vaše povinnosti pri používaní služby XLservice

Počas lehoty na odstúpenie od zmluvy si môžete položku pozrieť a zhodnotiť iba takým spôsobom, akým by ste to robili aj v kamennej predajni. Ak ste v priebehu lehoty na odstúpenie od zmluvy využívali tovar nad rámec toho, čo je nevyhnutné na posúdenie charakteru a vlastností položky, zodpovedáte za akúkoľvek stratu na hodnote, ku ktorej takýmto spôsobom mohlo dôjsť, a vidaXL má právo odrátať túto stratu na hodnote od sumy, ktorá by vám mala byť vrátená. Preto je veľmi dôležité, aby ste počas lehoty na odstúpenie od zmluvy zaobchádzali s výrobkom opatrne.

Taktiež vás žiadame, aby ste výrobky vždy vracali v ich pôvodnom balení, pokiaľ je to možné.

c. Ako používať službu XLservice

Ak chcete využiť službu XLservice, budete musieť informovať spoločnosť vidaXL o vašom rozhodnutí vrátiť výrobok pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy (14 kalendárnych dní). Môžete takurobiť rôznymi spôsobmi:

1. Prostredníctvom nášho webového chatu;
2. Prostredníctvom nášho webového formulára;
3. Prostredníctvom emailu

Vo všetkých prípadoch, prosím, uveďte čo najviac informácií, aby sme mohli vašu žiadosť čo najrýchlejšie spracovať:

- SKU (referencia výrobku uvedená na kartóne/stránke výrobku) položky, ktorú chcete vrátiť
- Dôvod, prečo chcete položku vrátiť
- Informácie o tom, či je položka v pôvodnej krabici, a ak nie, prosím, uveďte rozmery krabice, do ktorej bola položka nanovo zabalená. Majte, prosím, na pamäti, že všetky vrátené položky musia byť demontované
- Ak ste zistili akékoľvek poškodenia, a to je hlavný dôvod žiadosti o vrátenie tovaru, budeme radi, ak nám poskytnete fotografie poškodenia. Tieto fotografie nám pomôžu identifikovať príčinu problému, aby sme sa v budúcnosti mohli podobným situáciám vyvarovať.

Po tom, ako nám oznámite, že chcete využiť službu XLservice, vám pošleme email s potvrdením.

d. Vrátenie môjho výrobku

Po prijatí vašej žiadosti o vrátenie produktu prostredníctvom služby XLservice a za predpokladu, že vaša žiadosť spĺňa požiadavky stanovené v tomto dokumente, spoločnosť vidaXL zorganizuje vrátenie vášho výrobku, a to buď:

- Odovzdaním na výdajnom mieste; alebo

- Vyzdvihnutím výrobku dopravcom.

Spoločnosť vidaXL vám poskytne všetky relevantné informácie o spôsobe vrátenia tovaru prostredníctvom služby XLService, ktorý sa vzťahuje na vašu situáciu.

e. Náklady súvisiace so službou XLService a refundáciou

Pri využívaní služby XLService účtujeme poplatok vo výške 9,99 eur za každý vrátený výrobok. Tento poplatok sa odpočíta z vašej refundácie.

Po odpočítaní čiastky 9,99 eur za výrobok vám vrátime všetky platby, ktoré ste do tohto okamihu uhradili (s obmedzením na výrobky vrátené prostredníctvom služby XLService), a to hneď, ako to bude možné, najneskôr však do 14 dní odo dňa, kedy ste spoločnosť vidaXL upovedomili o vašom rozhodnutí využiť službu XLService.

Spoločnosť vidaXL však môže odložiť vrátenie platby dovtedy, kým nám výrobok nepríde naspäť alebo kým nám neposkytnete doklad o tom, že ste ho zaslali späť, podľa toho, ktorá z týchto možností nastane skôr.

Ak nebude spoločne výslovne dohodnuté inak, vždy vám vrátime peniaze rovnakým spôsobom platby, ktorý ste použili na vykonanie pôvodnej transakcie. Za vrátenie platby vám za žiadnych okolností nebudú účtované žiadne poplatky.

Ak ste nákup vykonali prostredníctvom služby Klarna, máte možnosť odložiť platbu dovtedy, kým vidaXL nespracuje vrátenie tovaru. Túto možnosť nájdete vo svojom účte Klarna.

2. Záonné právo na odstúpenie od zmluvy v prípade výrobkov predávaných spoločnosťou vidaXL

a. Právo na odstúpenie od zmluvy

U väčšiny položiek predávaných spoločnosťou vidaXL máte zákonné právo na odstúpenie od zmluvy do 14 dní. Na niektoré kategórie výrobkov sa nevzťahuje zákonné právo na odstúpenie od zmluvy a ich zoznam je uvedený v osobitnej časti „Výnimky z práva na odstúpenie od zmluvy a služby XLService“.

Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie o 14 dní odo dňa, kedy ste vy alebo vami určená tretia strana iná než dopravca prevzali výrobok. Ak bolo objednaných viacero výrobkov, lehota na odstúpenie od zmluvy začína plynúť až nasledujúci deň po tom, ako vám bol doručený posledný výrobok.

Poznámka: Zákonné právo na odstúpenie od zmluvy sa uplatňuje len v prípade, že ste tovar nakúpili ako spotrebiteľ.

b. Povinnosť zákazníka pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy

Počas lehoty na odstúpenie od zmluvy si môžete položku pozrieť a zhodnotiť iba takým spôsobom, akým by ste to robili aj v kamennej predajni. Ak ste v priebehu lehoty na odstúpenie od zmluvy využívali tovar nad rámec toho, čo je nevyhnutné na posúdenie charakteru a vlastností položky, zodpovedáte za akúkoľvek stratu na hodnote, ku ktorej takýmto spôsobom mohlo dôjsť, a vidaXL má právo odrátať túto stratu na hodnote od sumy, ktorá by vám mala byť vrátená. Preto je veľmi dôležité, aby ste počas lehoty na odstúpenie od zmluvy zaobchádzali s výrobkom opatrne. Taktiež vás žiadame, aby ste výrobky vždy vracali v ich pôvodnom balení, pokiaľ je to možné.

c. Uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy a súvisiace náklady

Ak chcete uplatniť svoje právo na odstúpenie od zmluvy, budete musieť informovať spoločnosť vidaXL o vašom rozhodnutí odstúpiť od zmluvy pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy. Môžete tak urobiť rôznymi spôsobmi:

1. Prostredníctvom nášho webového chatu;
2. Prostredníctvom nášho webového formulára;
3. Zasláním európskeho vzorového formulára na odstúpenie od zmluvy (viď nižšie). Použitie tohto formulára nie je povinné.

Uprednostňujeme vyššie uvedené možnosti.

4. Alebo nám zašlite iné jednoznačné vyhlásenie na adresu: vidaXL, Mary Kingsleystraat 1, 5928SK, Venlo, Holandsko, webservice@vidaXL.sk

V prípade, že na webovej stránke vidaXL využijete možnosť oznámiť nám, že chcete uplatniť svoje zákonné právo na odstúpenie od zmluvy, bezodkladne vám pošleme potvrdenie o prijatí odstúpenia od zmluvy prostredníctvom zabezpečeného dátového nosiča (napríklad emailom).

Po odstúpení od zmluvy musíte príslušné výrobky vrátiť čo najskôr vo vlastnej réžii, najneskôr však do 14 dní odo dňa, kedy ste upovedomili spoločnosť vidaXL o vašom rozhodnutí odstúpiť od zmluvy. Túto povinnosť splníte, ak príslušné výrobky vrátite pred tým, ako uplynie lehota v trvaní 14 kalendárnych dní. Výrobok môžete vrátiť na nasledujúcu spätočnú adresu: vidaXL, Mary Kingsleystraat 1, 5928SK, Venlo, Holandsko. Pri položkách, ktoré nie je možné vrátiť prostredníctvom klasickej pošty (napr. nábytok), musíte brať do úvahy aj náklady za dopravu, ktoré si účtujú rôzne doručovacie služby, (ako aj služby, ktoré tovar vyzdvihnú priamo u vás). Tieto náklady sa odhadujú na maximálne cca 250,00 eur. Poplatky za vrátenie tovaru (prostredníctvom klasickej pošty alebo iným spôsobom) sú výlučne na vaše vlastné náklady. vidaXL vám žiadne takéto náklady nepreplatí.

Poznámka: Ak výrobky vrátite predtým, ako nám oznámite, že chcete uplatniť svoje zákonné právo na odstúpenie od zmluvy, potom musí byť súčasťou balíka s vráteným tovarom aj jednoznačné vyhlásenie o tom, že si želáte uplatniť svoje právo na odstúpenie od zmluvy. Na obale, prosím, uveďte, že ide o vrátenie tovaru z dôvodu odstúpenia od zmluvy (napr. vytlačením a priložením európskeho vzorového formulára na odstúpenie od zmluvy). Ak využijete svoje zákonné právo na odstúpenie od zmluvy, prosím, poskytnite nám doklad o zaslaní tovaru spolu s číslom na sledovanie zásielky.

d. Povinnosti vidaXL v prípade odstúpenia od zmluvy

Ak odstúpite od zmluvy, budú vám vrátené všetky platby, ktoré ste do tohto okamihu uhradili (za výrobky, ktoré ste vrátili uplatnením práva na odstúpenie od zmluvy), a to hneď, ako to bude možné, najneskôr však do 14 dní odo dňa, kedy ste spoločnosť vidaXL upovedomili o vašom rozhodnutí odstúpiť od zmluvy. Akékoľvek náklady, ktoré vám vzniknú v súvislosti s vrátením tovaru vo vlastnej réžii, vám spoločnosť vidaXL nepreplatí.

Vrátenie platby však môžeme odložiť dovtedy, kým nám výrobok nepríde naspäť alebo kým nám neposkytnete doklad o tom, že ste ho zaslali späť, podľa toho, ktorá z týchto možností nastane skôr.

Ak nebude spoločne výslovne dohodnuté inak, vždy vám vrátime peniaze rovnakým spôsobom platby, ktorý ste použili na vykonanie pôvodnej transakcie. Za vrátenie platby vám za žiadnych okolností nebudú účtované žiadne poplatky. Ak ste nákup vykonali prostredníctvom služby Klarna, máte možnosť odložiť platbu dovtedy, kým vidaXL nespracuje vrátenie tovaru. Túto možnosť nájdete vo svojom účte Klarna.

3. Výnimky zo zákonného práva na odstúpenie od zmluvy a služby XLservice

Zákonné právo na odstúpenie od zmluvy a služba XLservice sa nevzťahujú na:

- Výrobky, ktoré sa rýchlo kazia alebo majú obmedzenú trvanlivosť;
- Výrobky, ktoré nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorých záručná pečať bola po doručení porušená (napríklad: kozmetika);
- Tovar vyrobený na mieru alebo výrobky, ktoré sú jednoznačne určené pre konkrétnu osobu (napríklad: tričko s potlačou podľa vami uvedených špecifikácií);
- Zvukové a obrazové záznamy a počítačový softvér, ktorého záručná pečať bola po doručení porušená (napríklad: zapečatené DVD s určitým filmom);
- Výrobky, ktoré sú po doručení nenávratne zmiešané s inými položkami vzhľadom na svoju povahu (napríklad: benzín po naplnení nádrže);

4. Na výrobky predávané spoločnosťou vidaXL firemným zákazníkom sa nevzťahuje zákonné právo na odstúpenie od zmluvy ani služba XLservice.

Ako firemný zákazník nemáte právo využiť lehotu na odstúpenie od zmluvy. Prosím, pozrite si ustanovenia obchodných podmienok, ktoré sa vzťahujú na firemných zákazníkov.

Ak ste ako firemný zákazník vykonali nákup od externého predajcu, uplatňujú sa obchodné podmienky externého predajcu.

Príloha 1: Vzor formulára na odstúpenie od zmluvy

(vyplňte a odošlite tento formulár len v prípade, že chcete odstúpiť od zmluvy)

Komu : VidaXL Europe B.V., Mary Kingsleystraat 1, 5928SK Venlo, Limburg, Holandsko,
webservice@vidaxl.sk

Ja/my* vás touto cestou informujeme, že chcem/chceme* odstúpiť od zmluvy týkajúcej sa predaja nasledujúcich výrobkov:

[označenie výrobku/výrobkov]:

Objednané dňa*/prijaté dňa* [dátum prijatia produktov]:

Meno zákazníka:

Adresa zákazníka:

Podpis (len ak sa formulár predkladá v papierovej podobe):

*nehodiace sa prečiarknite