

PROCESO DE DEVOLUCIÓN – ESPAÑA

Al comprar en vidaXL a través de vidaXL.es, usted, como consumidor, se beneficia de un derecho legal de desistimiento, así como de un servicio de devolución por conveniencia llamado XLservice (se aplican términos y condiciones). Hemos resumido ambos procesos en la siguiente tabla, y encontrará información adicional más adelante.

Característica	XLservice	Derecho Legal de Desistimiento
Plazo	Dentro de los 14 días posteriores a la recepción	Dentro de los 14 días posteriores a la recepción
Reembolso	Sí – precio completo del producto	Sí – precio completo del producto
Costes de envío de la devolución	A cargo del cliente – deducidos del reembolso (según peso)	A cargo del cliente – no reembolsables
Quién organiza la devolución	vidaXL	Usted (el cliente)
Motivo de devolución requerido	Sí + Fotos (si está dañado)	NO se requiere motivo
Aplicable a	Solo compras de consumidores	Solo compras de consumidores

CONTENTS

1. XLservice.....	2
a. Información general	2
b. Sus obligaciones al utilizar XLservice	2
c. Cómo utilizar el XLservice	2
d. Devolver mi producto.....	2
e. Costes relacionados con el XLservice y reembolso	3
2. Statutory right of withdrawal for products sold by vidaXL	3
a. Derecho de desistimiento	3
b. Obligaciones del cliente durante el derecho de desistimiento	3
c. Ejercicio del derecho de desistimiento y costes relacionados	3
d. Obligaciones de vidaXL en caso de desistimiento	4
3. Productos que no se pueden devolver	4
4. Transacciones B2B	5
Appendix 1: Modelo de formulario de desistimiento	5

1. XLSERVICE

a. INFORMACIÓN GENERAL

La mayoría de los productos vendidos por vidaXL pueden devolverse en un plazo de 14 días desde su recepción mediante el servicio XLservice. Este servicio está disponible solo para consumidores, no para clientes comerciales.

Algunos productos están excluidos de devolución; puede encontrar más información en la sección “Excepciones al derecho de desistimiento y XLservice”.

El plazo de 14 días comienza el día siguiente a la recepción del producto por usted o por una persona designada (que no sea el transportista). Si ha pedido varios artículos, el plazo empieza una vez que haya recibido todos los productos.

b. SUS OBLIGACIONES AL UTILIZAR XLSERVICE

Puede inspeccionar el producto como lo haría en una tienda física. Si se utiliza más allá de eso y su valor se reduce, podemos deducir dicha pérdida del reembolso. Por favor, manipule el producto con cuidado y devuélvalo en su embalaje original.

Todos los productos devueltos deben estar completamente desmontados antes de su devolución.

c. CÓMO UTILIZAR EL XLSERVICE

Para usar el XLservice, notifíquelo a vidaXL dentro de los 14 días posteriores a la recepción del artículo. Puede hacerlo mediante:

1. Nuestro chat web;
2. Nuestro formulario web;
3. Correo electrónico.

Por favor incluya:

- El SKU del producto (número visible en la caja o en la página del producto);
- Motivo de la devolución;
- Si no está en su embalaje original: dimensiones del artículo reempaquetado;
- Fotos (especialmente en caso de daños).

Una vez recibida su solicitud, la confirmaremos por correo electrónico y le indicaremos los pasos a seguir.

d. DEVOLVER MI PRODUCTO

Si su solicitud cumple con los requisitos, organizaremos la devolución, que puede incluir:

- Entrega en un punto de recogida de paquetes;
- Recogida por mensajero en la dirección de entrega.

vidaXL le informará del método aplicable a su devolución.

e. COSTES RELACIONADOS CON EL XLSERVICE Y REEMBOLSO

Se deducirá una tarifa de devolución de su reembolso, según el peso del producto:

Peso por producto	Tarifa de devolución
0-15 Kg	14.99€
15-30 Kg	24.99€
30+ Kg	34.99€

Después de deducir la tarifa aplicable por producto, se le reembolsarán todos los pagos realizados hasta ese momento (limitado al producto devuelto a través de XLservice) lo antes posible y, en todo caso, a más tardar 14 días después de haber informado a vidaXL de su decisión de utilizar XLservice.

No obstante, vidaXL puede retrasar el reembolso hasta haber recibido el producto o hasta que usted haya proporcionado prueba de que lo ha enviado, lo que ocurra primero.

Salvo acuerdo expreso en contrario, siempre se le reembolsará utilizando el mismo método de pago utilizado para la transacción inicial. En ningún caso se le cobrarán costes por la ejecución del reembolso.

Si realizó la compra a través de Klarna, tiene la opción de posponer el pago hasta que vidaXL procese su devolución. Puede encontrar esta opción en su cuenta de Klarna.

2. DERECHO LEGAL DE DESISTIMIENTO

a. DERECHO DE DESISTIMIENTO

Para la mayoría de los artículos vendidos por vidaXL, usted dispone de un derecho legal de desistimiento de 14 días. Algunas categorías de productos están excluidas de este derecho; encontrará la lista en la sección dedicada “Excepciones al derecho de desistimiento y XLservice”.

El periodo de reflexión vence 14 días después del día en que usted o un tercero designado por usted (que no sea el transportista) haya recibido el producto. En caso de haber pedido varios productos, el plazo empieza al día siguiente de haber recibido el último.

Nota: el derecho legal de desistimiento solo se aplica si la compra fue realizada como consumidor.

b. OBLIGACIONES DEL CLIENTE DURANTE EL DERECHO DE DESISTIMIENTO

Puede inspeccionar y probar el producto como lo haría en una tienda física. Si lo utiliza más de lo necesario para evaluarlo y su valor disminuye, podemos deducir dicha pérdida de su reembolso. Por favor, manipule los productos con cuidado y devuélvalos en su embalaje original siempre que sea razonablemente posible.

C. EJERCICIO DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO Y COSTES RELACIONADOS

Para ejercer el derecho de desistimiento, debe notificar a vidaXL su decisión antes de que expire el plazo de desistimiento. Puede hacerlo de las siguientes maneras:

1. A través de nuestro chat web;
2. A través de nuestro formulario web;
3. Enviándonos el modelo de formulario de desistimiento europeo (ver más abajo). Su uso no es obligatorio.

Preferimos las opciones anteriores.

4. O mediante una declaración inequívoca enviada a vidaXL en: vidaXL, Mary Kingsleystraat 1, 5928SK, Venlo, Países Bajos, webservice@vidaXL.es.

Si utiliza la opción en el sitio web de vidaXL para comunicar su desistimiento, le enviaremos confirmación de recepción de su solicitud sin demora mediante un soporte duradero (por ejemplo, por correo electrónico).

Después de notificar a vidaXL su desistimiento, debe devolver el producto lo antes posible, y en ningún caso más tarde de 14 días naturales desde la fecha en que nos informó. Se considerará que cumple el plazo si envía el producto antes de que finalicen los 14 días.

Por favor, devuelva el producto a: vidaXL, Mary Kingsleystraat 1, 5928SK, Venlo, Países Bajos.

Si el artículo es demasiado grande para devolver por correo ordinario (por ejemplo, muebles), tenga en cuenta que se aplicarán costes de devolución. Estos pueden variar según el transportista y el servicio de recogida utilizado, y pueden ascender hasta aproximadamente EUR 250. Todos los costes de devolución corren por su cuenta y no serán reembolsados por vidaXL.

Importante: Si devuelve el producto antes de notificarnos el desistimiento, por favor, marque claramente el paquete como una devolución por desistimiento (por ejemplo, adjuntando el formulario de desistimiento europeo impreso o una declaración similar).

Incluya también el recibo del envío y el número de seguimiento para ayudarnos a procesar su solicitud rápidamente.

d. OBLIGACIONES DE VIDAXL EN CASO DE DESISTIMIENTO

Si se retira del contrato, se le reembolsarán todos los pagos realizados hasta ese momento (para productos devueltos bajo el derecho de desistimiento) lo antes posible y, en todo caso, no más tarde de 14 días después de haber informado a vidaXL de su decisión.

Los costes que usted haya incurrido para devolver los productos por su cuenta no serán reembolsados por vidaXL.

Podemos retrasar el reembolso hasta recibir el producto o hasta que haya proporcionado prueba de que lo ha enviado, lo que ocurra primero.

Salvo acuerdo expreso en contrario, el reembolso se realizará mediante el mismo método de pago utilizado en la transacción original. En ningún caso se le cobrarán costes por el reembolso.

Si realizó su compra a través de Klarna, puede posponer el pago hasta que su devolución sea procesada por vidaXL. Esta opción está disponible en su cuenta de Klarna.

3. PRODUCTOS QUE NO SE PUEDEN DEVOLVER

El derecho legal de desistimiento y el servicio XLservice no se aplican a:

- Productos que se deterioran rápidamente o con fecha de caducidad limitada;
- Productos que no pueden devolverse por razones de protección de la salud o higiene y cuyo precinto se ha roto tras la entrega (por ejemplo: cosméticos);
- Productos personalizados o fabricados claramente para una persona específica (por ejemplo: camisetas con diseño personalizado);
- Grabaciones de audio, vídeo y software informático cuyo precinto se haya roto tras la entrega (por ejemplo: un DVD sellado);
- Productos que, por su naturaleza, se mezclan de manera inseparable con otros artículos tras la entrega (por ejemplo: gasolina después de llenar el depósito).

4. TRANSACIONES B2B

Como cliente empresarial, no tiene derecho a un periodo de reflexión. Consulte los Términos y Condiciones para empresas para ver las disposiciones que se aplican a los clientes comerciales.

APPENDIX 1: MODELO DE FORMULARIO DE DESISTIMIENTO

(Sólo complete y devuelva este formulario si desea cancelar el contrato)

A : vidaXL International B.V., Mary Kingsleystraat 1, 5928SK Venlo, Limburg, the Netherlands,
webservice@vidaxl.es

Por la presente le comunico que deseo desistir del contrato de compraventa de los siguientes bienes:

[indicación del producto]:

Pedido el*/recibido el* [fecha de recepción]:

Nombre del consumidor:.....

Dirección del consumidor:.....

Firma del consumidor (solo si este formulario se presenta en papel):.....

* tachar lo que no proceda