

## Devoluciones y desistimiento

Además del derecho legal de desistimiento, vidaXL ofrece a los consumidores la posibilidad de devolver, por sí mismos y sin cargo en la mayoría de los casos, casi todos los productos vendidos dentro de los 30 días posteriores a la recepción (ver tabla a continuación). Para ser elegible para esto, debes hacer uso del servicio XL y aceptar los Términos y Condiciones del servicio XL.

¿Prefieres hacer uso del derecho legal de desistimiento de los productos vendidos por vidaXL? No hay problema, puedes encontrar más información sobre el derecho legal de desistimiento y el formulario modelo en '**Derecho legal de desistimiento**' en la tabla a continuación.

### **Productos vendidos por vidaXL y devueltos con XLservice**

<b>Periodo de prueba o reflexión</b>	<b>Reembolso del pago del artículo</b>	<b>Gastos de envío para devoluciones pagados por</b>	<b>Informar a vidaXL antes de que expiren los 30 días de reflexión</b>	<b>¿A quién debo devolver el producto?</b>
<b>30 días desde la recepción</b>	Sí	vidaXL	Sí	vidaXL

### **Productos vendidos por vidaXL y devolución con derecho legal de desistimiento.**

<b>Periodo de prueba o reflexión</b>	<b>Reembolso del pago del artículo</b>	<b>Gastos de envío pagados por y devolución organizada por</b>	<b>Informar a vidaXL antes de que expiren los 14 días de reflexión</b>	<b>¿A quién debo devolver el producto?</b>
<b>14 días desde la recepción</b>	Sí	Cliente	Sí	vidaXL

Otros vendedores también están activos en la web de vidaXL. Esto siempre se indica claramente en la página del producto correspondiente. Estos vendedores pueden tener otras condiciones generales (de devolución). Puedes encontrar más información al respecto en la sección **Derecho legal de desistimiento para productos vendidos por vendedores externos en la plataforma vidaXL** más adelante en este documento.

## Productos vendidos por vendedores externos

	<b>Periodo de prueba o reflexión</b>	<b>Gastos de envío para devoluciones</b>	<b>¿A quién debo devolver el producto?</b>
<b>Condiciones de devolución del vendedor</b>	Ver los términos y condiciones del vendedor		Vendedor externo

### XLservice

La mayoría de los productos vendidos por vidaXL se pueden devolver hasta 30 días naturales después de recibirlos. Para algunos productos no existe un período de reflexión. Puedes encontrar más información sobre qué categorías de productos están excluidos en la sección de [excepciones al derecho legal de desistimiento y servicio de devolución de vidaXL](#).

El período de reflexión expira 30 días después del día en que tú o un tercero designado por ti recibió el producto. En el caso de que se hayan pedido varios productos, el período de reflexión no comienza hasta el día posterior a la recepción del último producto. Durante el período de reflexión, solo puedes ver y evaluar el artículo como lo harías en una tienda física. Si, durante el período de reflexión, has ido más allá de lo necesario para establecer la naturaleza y las características del artículo, tú serías el responsable de cualquier pérdida de valor resultante del mismo, y vidaXL tiene derecho a compensar esta pérdida de valor con la cantidades que debe reembolsar. Por lo tanto, es importante que trates el producto con cuidado durante el período de prueba/reflexión. También te pedimos que devuelvas siempre los productos en su embalaje original, en la medida en que sea lo más razonablemente posible.

Nota: El servicio **XL** solo se aplica si ha realizado la compra como consumidor.

### Cómo utilizar XLservice

Para utilizar XLservice, debes informar a vidaXL de tu decisión de devolver el producto antes de que expire el período de reflexión (30 días calendario). Puedes darlo a conocer de diferentes formas:

1. **A través de nuestro chat web**
2. **A través de nuestro formulario web**
3. **Por email**

En todos los casos, proporciona la mayor cantidad de información posible para que podamos atender la solicitud directamente:

- SKU (referencia del producto visible en la caja/página del producto) del artículo que se desea devolver
- la razón por la que quieres devolver el artículo

- información si el artículo está en la caja original; de lo contrario, proporciona las dimensiones de la caja en la que el artículo ha sido reembalado. Ten en cuenta que todos los artículos devueltos deben desmontarse
- Si descubriste algún daño y este es el motivo principal de la solicitud de devolución, te agradeceremos que nos proporcione las imágenes con los daños. Estas fotos nos ayudarán a identificar la causa del problema y, con suerte, evitarán que esto vuelva a suceder en el futuro.

Una vez que hayas indicado que deseas utilizar XLservice, te enviaremos una confirmación por correo electrónico.

Si desistes del contrato, se te reembolsarán todos los pagos realizados hasta ese momento (por la parte afectada por el desistimiento), incluidos los gastos de envío, lo antes posible y, en cualquier caso, a más tardar 14 días después de que se haya informado a vidaXL sobre la decisión de desistimiento. Sin embargo, vidaXL puede retrasar el reembolso hasta que hayamos recibido el producto de vuelta o hayas proporcionado evidencia de haberlo devuelto, lo que ocurra primero. Siempre reembolsaremos utilizando el mismo método de pago con el que realizaste la transacción original, a menos que hayamos acordado expresamente lo contrario. En cualquier caso, no se cobrarán costes por la ejecución de la devolución. Si tu compra se realizó a través de Klarna, tienes la opción de posponer el pago hasta que vidaXL procese la devolución. Puedes encontrar esta opción en tu cuenta de Klarna.

### [Derecho legal de desistimiento de productos vendidos por vendedores externos en la plataforma vidaXL.](#)

Si has realizado una compra como consumidor a un vendedor externo en la plataforma vidaXL, se aplican los Términos y Condiciones utilizados por el vendedor externo. Por supuesto, como consumidor, tienes el derecho legal de desistimiento. Para obtener más información, consulta los Términos y Condiciones utilizados por el vendedor externo. Si no puedes encontrar la respuesta, comunícate con el vendedor externo, por ejemplo, a través del formulario de contacto en tu cuenta de vidaXL.

## Derecho legal de desistimiento de los productos vendidos por vidaXL

### **Derecho legal de desistimiento de los productos vendidos por vidaXL**

#### Período de reflexión y excepciones

Para la mayoría de los artículos vendidos por vidaXL, se aplica un período de reflexión legal de 14 días. Para algunos productos no existe un período de reflexión, o puedes perder el derecho a devolver el producto debido a una determinada acción. Para obtener más información sobre qué categorías de productos están excluidos, consulta la sección sobre [excepciones sobre el derecho legal de desistimiento](#) a continuación.

El período de reflexión expira 14 días después del día en que tú o un tercero designado por ti (no el transportista) haya recibido el producto. En el caso de que se hayan pedido varios productos, el período de reflexión no comienza hasta el día posterior a la recepción del último producto. Durante el período de reflexión, solo puedes ver y evaluar el artículo como lo harías en una tienda física. Si, durante el período de prueba/reflexión, lo has usado más de lo necesario para establecer la naturaleza y las características del artículo, tú serías el responsable de cualquier pérdida de valor resultante del mismo, y vidaXL tiene derecho a compensar esta pérdida de valor con la cantidades que debe reembolsar. Por lo tanto, es importante que trates el producto con cuidado durante el período de prueba/reflexión. También te pedimos que devuelvas siempre los productos en su embalaje original, en la medida en que sea lo más razonablemente posible.

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

#### Cómo ejercer el derecho de desistimiento

Para ejercer el derecho de desistimiento, debes notificar a vidaXL tu decisión de desistir antes de que expire el período de reflexión. Puedes darlo a conocer de diferentes formas:

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

*Preferimos que utilices una de las opciones anteriores.*

4. O en alguna otra declaración inequívoca enviada a vidaXL a: vidaXL, Mary Kingsleystraat 1, 5928 SK, Venlo, Países Bajos, [webservice@vidaxl.es](mailto:webservice@vidaxl.es)

En los casos en que utilices la opción en el sitio web de vidaXL para indicar que estás haciendo uso de tu derecho legal de desistimiento, te enviaremos una confirmación de recepción del desistimiento sin demora a través de un soporte de datos seguro (por ejemplo, por correo electrónico).

## Reembolso después del desistimiento

Si desistes del contrato, se te reembolsarán todos los pagos realizados hasta ese momento (por la parte afectada por el desistimiento), incluidos los gastos de envío, lo antes posible y, en cualquier caso, a más tardar 14 días después de que se haya informado a vidaXL sobre la decisión de desistimiento. Sin embargo, vidaXL puede retrasar el reembolso hasta que hayamos recibido el producto de vuelta o hayas proporcionado evidencia de haberlo devuelto, lo que ocurra primero. Siempre reembolsaremos utilizando el mismo método de pago con el que realizaste la transacción original, a menos que hayamos acordado expresamente lo contrario. Por ejemplo, si aceptas un cupón de nuestra parte en lugar de un reembolso. En cualquier caso, no se cobrarán costes por la ejecución de la devolución. Si tu compra se realizó a través de Klarna, tienes la opción de posponer el pago hasta que vidaXL procese la devolución. Puedes encontrar esta opción en tu cuenta de Klarna.

## Devolución de productos y costes de devolución

Después del desistimiento, debes devolver los productos correspondientes lo antes posible y, en cualquier caso, a más tardar 14 días naturales después del día en que hayas notificado a vidaXL el desistimiento. Has cumplido con esta obligación si devuelves los productos correspondientes antes de que expire este plazo de 14 días naturales.

Puedes devolver el producto a la siguiente dirección de devolución: vidaXL, Mary Kingsleystraat 1, 5928 SK, Venlo, Países Bajos.

Para los artículos que no se pueden devolver por correo ordinario (por ejemplo, muebles), debes considerar los gastos de envío que se cobran por varios servicios (recogida) y entrega. Estos costes se estiman en un máximo de aproximadamente 250 €. Los costes de devolución de los productos (por correo ordinario o de otro modo) corren por tu cuenta.

Nota: si devuelves los productos antes de indicar que deseas utilizar el derecho legal de desistimiento, el paquete de devolución debe estar provisto de una declaración clara que indique tu deseo de utilizar el derecho de desistimiento. Indica en el embalaje que se trata de una devolución por desistimiento.

Por ejemplo, imprimiendo y adjuntando el [formulario modelo europeo de desistimiento](#). Proporciona el recibo de envío, incluido el número de seguimiento y localización, si haces uso del derecho legal de desistimiento.

## Excepciones al derecho legal de desistimiento y al servicio XL

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

- productos que se estropean rápidamente o tienen una vida útil limitada.
- productos que no sean aptos para ser devueltos por motivos de protección de la salud o higiene y cuyo precinto se haya roto tras la entrega (por ejemplo: cosméticos).
- productos personalizados o productos claramente destinados a una persona específica (por ejemplo: una camiseta impresa según tus especificaciones).
- grabaciones de audio y vídeo y software informático cuyo precinto se ha roto después de la entrega (por ejemplo: un DVD sellado que contiene una determinada película).
- productos que, después de la entrega, se mezclan irrevocablemente con otros elementos debido a su naturaleza (por ejemplo: gasolina después de llenar el tanque).
- bebidas alcohólicas, cuyo precio se ha acordado al final de una compra por parte del consumidor, pero cuya entrega solo puede tener lugar después de treinta días o más, y cuyo valor real depende de las fluctuaciones en el mercado en el que el comerciante no tiene influencia (por ejemplo: vinos especiales de temporada).
- periódicos, revistas o publicaciones periódicas individuales.

No hay derecho legal de desistimiento o XLservice para los productos vendidos por vidaXL a clientes comerciales.

### **Ningún servicio XL y derecho legal de desistimiento para los productos vendidos por vidaXL a clientes comerciales.**

Como cliente comercial, no tienes derecho a un período de reflexión. Consulta los Términos y Condiciones comerciales para conocer las disposiciones que se aplican a los clientes comerciales.

Si, como cliente comercial, has realizado una compra a un vendedor externo, se aplicarán los Términos y Condiciones utilizados por ese vendedor.

## Apéndice I: Modelo de formulario para retracción

### Modelo de formulario para la retracción

(Solo complete y envíe este formulario cuando desee revocar el acuerdo)

- Para: Vida XL B.V. Mary  
Kingsleystraat 1  
5928 SK Venlo, LimburgThe  
Netherlands  
[webservice@vidaxl.es](mailto:webservice@vidaxl.es)
- Yo/nosotros\* le informamos por este medio que yo/nosotros\* quiero retirarme/retirarnos del acuerdo relativo a la venta de los siguientes productos: [indicación del producto (s)] \*, la entrega del siguiente contenido digital: [indicación del contenido digital] \*, y/o la realización del siguiente servicio: [indicación del servicio].
- Pedido el \* / recibido el \* [fecha de pedido de los servicios / fecha de recepción de los productos]
- [Nombre del cliente(s)]
- [Dirección del cliente(s)]
- [Firma del cliente(s)] (solo aplicable si este formulario se envía en papel)

\* Tachar lo que es/no es aplicable y completar toda la información aplicable