

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΣΤΡΟΦΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

ΕΠΙΛΟΓΕΣ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ

Κατά την αγορά από τη vidaXL στο vidaXL.gr, εσείς, ως καταναλωτής, επωφελείστε από το νόμιμο δικαίωμα υπαναχώρησης καθώς και από το οικειοθελές δικαίωμα υπαναχώρησης, το XLservice (οι όροι και οι προϋποθέσεις του οποίου παρέχονται στο παρόν και πρέπει να συμφωνηθούν πριν από τη χρήση του XLservice). Έχουμε επισημάνει και τις δύο διαδικασίες στον παρακάτω πίνακα και μπορείτε να βρείτε πρόσθετες πληροφορίες παρακάτω.

Βάση για επιστροφή	Περίοδος υπαναχώρησης	Επιστροφή χρημάτων της τιμής του είδους που καταβλήθηκε	Έξοδα επιστροφής του προϊόντος που αφαιρούνται από την επιστροφή χρημάτων	Πότε να επικοινωνήσετε με τη vidaXL	Ποιος θα οργανώσει την επιστροφή του προϊόντος
XLservice	14 ημέρες από την παραλαβή	ΝΑΙ	9,99 ευρώ ανά προϊόν	Εντός 14 ημερών από την παραλαβή	vidaXL
Νόμιμο δικαίωμα υπαναχώρησης	14 ημέρες από την παραλαβή	ΝΑΙ	Μεταβλητό	Εντός 14 ημερών από την παραλαβή	Ο πελάτης

Περιεχόμενα

ΕΠΙΛΟΓΕΣ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ	1
1. XLservice	2
a. Γενικές πληροφορίες	2
b. Οι υποχρεώσεις σας κατά τη χρήση του XLservice.....	2
c. Πώς να χρησιμοποιήσετε το XLservice	2
d. Επιστροφή του προϊόντος μου	3
e. Έξοδα που σχετίζονται με το XLService και την Επιστροφή Χρημάτων.....	3
2. Νόμιμο δικαίωμα υπαναχώρησης για προϊόντα που πωλούνται από τη vidaXL.....	3
a. Δικαίωμα υπαναχώρησης.....	3
b. Υποχρέωση του πελάτη κατά τη διάρκεια του δικαιώματος υπαναχώρησης.....	4
c. Άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης και συναφή κόστη	4
d. Υποχρεώσεις της vidaXL σε περίπτωση υπαναχώρησης	5
3. Εξαίρεσεις από το νόμιμο δικαίωμα υπαναχώρησης και το XLservice	5
4. Δεν υπάρχουν νόμιμα δικαιώματα υπαναχώρησης ή XLservice για προϊόντα που πωλούνται από τη vidaXL σε εταιρικούς πελάτες.....	5
Παράρτημα 1: Υπόδειγμα φόρμας υπαναχώρησης	5

1. XLservice

a. Γενικές πληροφορίες

Τα περισσότερα προϊόντα που πωλούνται από τη vidaXL μπορούν να επιστραφούν έως και 14 ημερολογιακές ημέρες μετά την παραλαβή τους. Αυτή η περίοδος υπαναχώρησης δεν ισχύει για όλα τα προϊόντα και περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις εξαιρούμενες κατηγορίες προϊόντων μπορείτε να βρείτε στην ενότητα «Εξαιρέσεις από το νόμιμο δικαίωμα υπαναχώρησης και το XLservice».

Η περίοδος υπαναχώρησης λήγει 14 ημέρες μετά την ημέρα κατά την οποία πραγματοποιήθηκε η παραλαβή του προϊόντος από εσάς ή από ένα τρίτο μέρος που ορίσατε εσείς, εκτός από τη μεταφορική. Σε περίπτωση παραγγελίας πολλών προϊόντων, η περίοδος υπαναχώρησης δεν ξεκινά παρά την επόμενη ημέρα μετά την παραλαβή του τελευταίου δέματος.

Παρακαλούμε σημειώστε: Το XLservice ισχύει μόνο εάν έχετε πραγματοποιήσει την αγορά ως καταναλωτής.

b. Οι υποχρεώσεις σας κατά τη χρήση του XLservice

Κατά τη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης, μπορείτε να δείτε και να αξιολογήσετε το προϊόν μόνο όπως θα κάνατε σε ένα φυσικό κατάστημα. Εάν, κατά τη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης, έχετε υπερβεί όσα είναι απαραίτητα για να προσδιορίσετε τη φύση και τα χαρακτηριστικά του προϊόντος, είστε υπεύθυνοι για οποιαδήποτε απώλεια αξίας που προκύπτει από αυτό και η vidaXL δικαιούται να αντισταθμίσει αυτήν την απώλεια αξίας έναντι του ποσού που θα πρέπει να σας επιστραφεί. Είναι επομένως σημαντικό να χειρίζεστε το προϊόν προσεκτικά κατά την περίοδο υπαναχώρησης.

Ζητάμε επίσης να επιστρέψετε πάντα τα προϊόντα στην αρχική τους συσκευασία, στον βαθμό που αυτό είναι λογικά δυνατό.

c. Πώς να χρησιμοποιήσετε το XLservice

Για να χρησιμοποιήσετε το XLservice, πρέπει να ενημερώσετε τη vidaXL για την απόφασή σας να επιστρέψετε το προϊόν πριν από τη λήξη της περιόδου υπαναχώρησης (14 ημερολογιακές ημέρες). Μπορείτε να το γνωστοποιήσετε με διαφορετικούς τρόπους:

1. Μέσω της ηλεκτρονικής συνομιλίας μας (chat),
2. Μέσω της διαδικτυακής μας φόρμας,
3. Μέσω email

Σε κάθε περίπτωση, παρακαλούμε παρέχετε μας όσο το δυνατόν περισσότερες πληροφορίες, ώστε να μπορέσουμε να χειριστούμε άμεσα το αίτημά σας:

- SKU (αναφορά προϊόντος εμφανής στο κουτί/σελίδα προϊόντος) του προϊόντος που θέλετε να επιστρέψετε
- Ο λόγος για τον οποίο θέλετε να επιστρέψετε το προϊόν
- Πληροφορίες εάν το είδος βρίσκεται στο αρχικό κουτί, εάν όχι, παρακαλούμε αναφέρετε τις διαστάσεις του κουτιού στο οποίο έχει επανασυσκευαστεί το προϊόν. Παρακαλούμε λάβετε υπ' όψιν ότι όλα τα επιστρεφόμενα αντικείμενα πρέπει να αποσυναρμολογηθούν
- Εάν ανακαλύψατε τυχόν ζημιές και αυτός είναι ο κύριος λόγος για το αίτημα επιστροφής, θα εκτιμούσαμε αν μπορούσατε να μας παρέχετε φωτογραφίες των ζημιών. Αυτές οι

φωτογραφίες θα μας βοηθήσουν να εντοπίσουμε την αιτία του προβλήματος και να το αποτρέψουμε από το να ξανασυμβεί στο μέλλον.

Αφού υποδείξετε ότι θέλετε να χρησιμοποιήσετε το XLservice, θα σας στείλουμε μια επιβεβαίωση μέσω email.

d. Επιστροφή του προϊόντος μου

Μετά την παραλαβή του αιτήματός σας για επιστροφή του προϊόντος σας κάνοντας χρήση του XLservice και υπό την προϋπόθεση ότι το αίτημά σας πληροί τις απαιτήσεις που ορίζονται στο παρόν, η vidaXL θα οργανώσει την επιστροφή του προϊόντος σας είτε:

- Με παράδοση σε κατάσταση δεμάτων ή
- Με παραλαβή του προϊόντος από μεταφορική εταιρεία.

Η vidaXL θα παρέχει όλες τις σχετικές πληροφορίες σχετικά με τη μέθοδο επιστροφής XLservice που ισχύει για την περίπτωσή σας.

e. Έξοδα που σχετίζονται με το XLService και την Επιστροφή Χρημάτων

Κατά τη χρήση του XLService, θα χρεωθείτε με 9,99 ευρώ ανά επιστρεφόμενο προϊόν. Αυτή η προμήθεια θα αφαιρεθεί από την επιστροφή χρημάτων σας.

Αφού αφαιρέσετε 9,99 ευρώ ανά προϊόν, θα σας επιστραφούν όλες οι πληρωμές που έγιναν μέχρι εκείνο το σημείο (περιοριζόμενες στο προϊόν που επιστράφηκε μέσω του XLService) το συντομότερο δυνατό και σε κάθε περίπτωση το αργότερο 14 ημέρες αφού ενημερώσετε τη vidaXL για την απόφασή σας να χρησιμοποιήσετε το XLService.

Ωστόσο, η vidaXL ενδέχεται να καθυστερήσει την επιστροφή χρημάτων έως ότου λάβουμε το προϊόν πίσω ή έχετε παράσχει αποδεικτικά στοιχεία ότι το αποστείλατε πίσω, όποιο από τα δύο συμβεί πρώτο.

Εκτός εάν συμφωνηθεί ρητώς διαφορετικά από κοινού, θα σας επιστρέψουμε πάντα τα χρήματα χρησιμοποιώντας τον ίδιο τρόπο πληρωμής που χρησιμοποιήθηκε για την ολοκλήρωση της αρχικής συναλλαγής. Σε κάθε περίπτωση, δεν θα χρεωθείτε για την εκτέλεση της επιστροφής χρημάτων.

Εάν η αγορά σας πραγματοποιήθηκε μέσω του Klarna, έχετε την επιλογή να αναβάλλετε την πληρωμή έως ότου ολοκληρωθεί η επεξεργασία της επιστροφής σας από τη vidaXL. Μπορείτε να βρείτε αυτήν την επιλογή στον λογαριασμό σας στο Klarna.

2. Νόμιμο δικαίωμα υπαναχώρησης για προϊόντα που πωλούνται από τη vidaXL

a. Δικαίωμα υπαναχώρησης

Για τα περισσότερα είδη που πωλούνται από τη vidaXL, έχετε το νόμιμο δικαίωμα υπαναχώρησης από τη σύμβαση εντός 14 ημερών. Ορισμένες κατηγορίες προϊόντων δεν επωφελούνται από το νόμιμο δικαίωμα υπαναχώρησης, ο κατάλογος των οποίων παρέχεται στην ειδική ενότητα «Εξαιρέσεις από το δικαίωμα υπαναχώρησης και το XLService».

Η περίοδος υπαναχώρησης λήγει 14 ημέρες μετά την ημέρα κατά την οποία πραγματοποιήθηκε η παραλαβή του προϊόντος από εσάς ή από ένα τρίτο μέρος που ορίσατε εσείς, εκτός από τη μεταφορική. Σε περίπτωση παραγγελίας πολλών προϊόντων, η περίοδος υπαναχώρησης δεν ξεκινά παρά την επόμενη ημέρα μετά την παραλαβή του τελευταίου προϊόντος.

Παρακαλούμε σημειώστε: το νόμιμο δικαίωμα υπαναχώρησης ισχύει μόνο εάν έχετε πραγματοποιήσει την αγορά ως καταναλωτής.

b. Υποχρέωση του πελάτη κατά τη διάρκεια του δικαιώματος υπαναχώρησης

Κατά τη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης, μπορείτε να δείτε και να αξιολογήσετε το προϊόν μόνο όπως θα κάνατε σε ένα φυσικό κατάστημα. Εάν, κατά τη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης, έχετε υπερβεί όσα είναι απαραίτητα για να προσδιορίσετε τη φύση και τα χαρακτηριστικά του προϊόντος, είστε υπεύθυνοι για οποιαδήποτε απώλεια αξίας που προκύπτει από αυτό και η vidaXL δικαιούται να αντισταθμίσει αυτήν την απώλεια αξίας έναντι του ποσού που θα πρέπει να σας επιστραφεί. Είναι επομένως σημαντικό να χειρίζεστε το προϊόν προσεκτικά κατά την περίοδο υπαναχώρησης. Ζητάμε επίσης να επιστρέψετε πάντα τα προϊόντα στην αρχική τους συσκευασία, στον βαθμό που αυτό είναι λογικά δυνατό.

c. Άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης και συναφή κόστη

Για να ασκήσετε το δικαίωμα υπαναχώρησης, πρέπει να ενημερώσετε τη vidaXL για την απόφασή σας να υπαναχωρήσετε πριν από τη λήξη της περιόδου υπαναχώρησης. Μπορείτε να το γνωστοποιήσετε με διαφορετικούς τρόπους:

1. Μέσω της ηλεκτρονικής συνομιλίας μας (chat),
2. Μέσω της διαδικτυακής μας φόρμας,
3. Με την αποστολή του ευρωπαϊκού υποδείγματος φόρμας υπαναχώρησης (βλ. παρακάτω). Η χρήση αυτής της φόρμας δεν είναι υποχρεωτική.

Προτιμούμε τις παραπάνω επιλογές.

4. Ή σε κάποια άλλη σαφή δήλωση που στάλθηκε στη vidaXL στη διεύθυνση: vidaXL, Mary Kinglseystraat 1, 5928SK, Venlo, Ολλανδία, webservice@vidaXL.gr

Σε περιπτώσεις όπου χρησιμοποιείτε την επιλογή στον ιστότοπο της vidaXL για να υποδείξετε ότι θα χρησιμοποιήσετε το νόμιμο δικαίωμα υπαναχώρησής σας, θα σας στείλουμε επιβεβαίωση παραλαβής υπαναχώρησης χωρίς καθυστέρηση μέσω ασφαλούς φορέα δεδομένων (για παράδειγμα, μέσω email).

Μετά την υπαναχώρηση, πρέπει να επιστρέψετε τα σχετικά προϊόντα το συντομότερο δυνατό με δικό σας μέσο και σε κάθε περίπτωση το αργότερο 14 ημέρες μετά την ημέρα κατά την οποία έχετε ενημερώσει τη vidaXL για την υπαναχώρηση. Θα έχετε εκπληρώσει αυτήν την υποχρέωση εάν επιστρέψετε τα σχετικά προϊόντα πριν από τη λήξη αυτής της περιόδου των 14 ημερολογιακών ημερών. Μπορείτε να επιστρέψετε το προϊόν στην ακόλουθη διεύθυνση επιστροφών: vidaXL, Mary Kingsleystraat 1, 5928 SK, Venlo, Ολλανδία. Για προϊόντα που δεν μπορούν να επιστραφούν με κανονικό ταχυδρομείο (π.χ. έπιπλα), πρέπει να λάβετε υπ' όψιν τα έξοδα αποστολής για επιστροφές που χρεώνονται από διάφορες υπηρεσίες (παραλαβής και) παράδοσης. Το κόστος αυτό εκτιμάται σε μέγιστο ποσό της τάξης των 250,00 ευρώ κατά προσέγγιση. Το κόστος επιστροφής προϊόντων (μέσω κανονικού ταχυδρομείου ή άλλως) βαρύνει εξ ολοκλήρου εσάς. Η vidaXL δεν θα σας επιστρέψει αυτά τα έξοδα.

Σημείωση: εάν επιστρέψετε τα προϊόντα πριν δηλώσετε ότι θέλετε να χρησιμοποιήσετε το νόμιμο δικαίωμα υπαναχώρησής σας, τότε το δέμα επιστροφής πρέπει να διαθέτει σαφή δήλωση που να εμφανίζει την επιθυμία σας να χρησιμοποιήσετε το δικαίωμα υπαναχώρησης. Παρακαλούμε σημειώστε στη συσκευασία ότι πρόκειται για επιστροφή λόγω υπαναχώρησης (π.χ. εκτυπώνοντας και επισυνάπτοντας το ευρωπαϊκό υπόδειγμα φόρμας υπαναχώρησης). Παρακαλούμε παρέχετε μας

την απόδειξη αποστολής, περιλαμβάνοντας τον αριθμό Παρακολούθησης και Εντοπισμού, εάν κάνετε χρήση του νόμιμου δικαιώματος υπαναχώρησης.

d. Υποχρεώσεις της vidaXL σε περίπτωση υπαναχώρησης

Εάν υπαναχωρήσετε από τη σύμβαση, θα σας επιστραφούν όλες οι πληρωμές που έχουν πραγματοποιηθεί μέχρι εκείνου του σημείου (για προϊόντα που επιστράφηκαν χρησιμοποιώντας το δικαίωμα υπαναχώρησής σας) το συντομότερο δυνατό και σε κάθε περίπτωση το αργότερο 14 ημέρες αφού ενημερώσετε τη vidaXL για την απόφασή σας να υπαναχωρήσετε. Τυχόν έξοδα που επιβάρυναν εσάς για την επιστροφή των προϊόντων με δικά σας μέσα δεν θα σας επιστραφούν από τη vidaXL.

Ωστόσο, ενδέχεται να καθυστερήσουμε την επιστροφή χρημάτων έως ότου λάβουμε το προϊόν πίσω ή έχετε παράσχει αποδεικτικά στοιχεία ότι το αποστείλατε πίσω, όποιο από τα δύο συμβεί πρώτο.

Εκτός εάν συμφωνηθεί ρητώς διαφορετικά από κοινού, θα σας επιστρέψουμε πάντα τα χρήματα χρησιμοποιώντας τον ίδιο τρόπο πληρωμής που χρησιμοποιήθηκε για την ολοκλήρωση της αρχικής συναλλαγής. Σε κάθε περίπτωση, δεν θα χρεωθείτε για την εκτέλεση της επιστροφής χρημάτων. Εάν η αγορά σας πραγματοποιήθηκε μέσω του Klarna, έχετε την επιλογή να αναβάλλετε την πληρωμή έως ότου ολοκληρωθεί η επεξεργασία της επιστροφής σας από τη vidaXL. Μπορείτε να βρείτε αυτήν την επιλογή στον λογαριασμό σας στο Klarna.

3. Εξαιρέσεις από το νόμιμο δικαίωμα υπαναχώρησης και το XLservice

Το νόμιμο δικαίωμα υπαναχώρησης και το XLservice δεν ισχύουν για:

- Προϊόντα που χαλούν γρήγορα ή έχουν περιορισμένη διάρκεια ζωής.
- Προϊόντα που δεν είναι κατάλληλα για επιστροφή για λόγους προστασίας της υγείας ή υγιεινής και των οποίων η σφραγίδα έχει σπάσει μετά την παράδοση (για παράδειγμα: καλλυντικά).
- Προσαρμοσμένα προϊόντα ή προϊόντα που προορίζονται σαφώς για ένα συγκεκριμένο άτομο (για παράδειγμα: ένα μπλουζάκι τυπωμένο σύμφωνα με τις προδιαγραφές σας).
- Εγγραφές ήχου και βίντεο και λογισμικό υπολογιστή των οποίων η σφραγίδα έχει σπάσει μετά την παράδοση (για παράδειγμα: ένα σφραγισμένο DVD που περιέχει μια συγκεκριμένη ταινία).
- Προϊόντα που, μετά την παράδοση, αναμειγνύονται αμετάκλητα με άλλα είδη λόγω της φύσης τους (για παράδειγμα: βενζίνη μετά την πλήρωση μιας δεξαμενής).

4. Δεν υπάρχουν νόμιμα δικαιώματα υπαναχώρησης ή XLservice για προϊόντα που πωλούνται από τη vidaXL σε εταιρικούς πελάτες

Ως εταιρικός πελάτης δεν δικαιούστε περίοδο υπαναχώρησης. Παρακαλούμε ανατρέξτε στους Όρους και τις Προϋποθέσεις επιχειρήσεων για διατάξεις που ισχύουν για εταιρικούς πελάτες.

Εάν, ως εταιρικός πελάτης, έχετε πραγματοποιήσει μια αγορά από τρίτο πωλητή, ισχύουν οι Όροι και οι Προϋποθέσεις που χρησιμοποιούνται από αυτόν τον πωλητή.

Παράρτημα 1: Υπόδειγμα φόρμας υπαναχώρησης

(συμπληρώστε και επιστρέψτε αυτήν τη φόρμα μόνο όταν θέλετε να ανακαλέσετε τη σύμβαση)

Προς : VidaXL International B.V., Mary Kingsleystraat 1, 5928SK Venlo, Limburg, Ολλανδία,
webservice@vidaxl.gr

Σας ενημερώνω/-ουμε* ότι επιθυμώ/-ούμε* να υπαναχωρήσω/-ούμε από τη σύμβαση σχετικά με

την πώληση του/των ακόλουθου/-ων προϊόντος/-ων:

[ένδειξη προϊόντος/-ων]:

.....

Παραγγέλθηκε στις*/παραλήφθηκε στις* [ημερομηνία παραλαβής προϊόντων]:

.....

Όνομα καταναλωτή:

.....

.....

Διεύθυνση καταναλωτή:

.....

Υπογραφή (ισχύει μόνο όταν το παρόν έντυπο υποβάλλεται σε χαρτί):

.....

*διαγράφεται ό,τι δεν ισχύει