

PROCES VRÁCENÍ ZBOŽÍ V ČESKÉ REPUBLICE

MOŽNOSTI VRÁCENÍ

Při nákupu u společnosti vidaXL na vidaXL.cz využíváte jako spotřebitel zákonné právo na odstoupení od smlouvy, jakož i dobrovolné právo na odstoupení od smlouvy, službu XLservice (jejíž podmínky jsou uvedené v tomto dokumentu a s nimiž je třeba před použitím služby XLservice souhlasit). Oba procesy jsme zvýraznili v níže uvedené tabulce a další informace naleznete níže.

Důvod pro vrácení	Lhůta na rozmyšlenou	Refundace (vrácení) zaplacené ceny produktu	Náklady na vrácení produktu odečtené od refundace	Kdy kontaktovat vidaXL	Kdo zorganizuje vrácení produktu
XLservice	14 dní od přijetí	ANO	249 Kč za produkt	Do 14 dnů od obdržení	vidaXL
Právo na odstoupení od smlouvy	14 dní od přijetí	ANO	Proměnlivý	Do 14 dnů od obdržení	Zákazník

Obsah

MOŽNOSTI VRÁCENÍ	1
1. XLservice	2
a. Obecné informace	2
b. Vaše povinnosti při používání služby XLservice	2
c. Jak používat službu XLservice.....	2
d. Vrácení mého produktu	2
e. Náklady související se službou XLService a vrácením peněz	3
2. Zákonné právo na odstoupení od smlouvy pro produkty prodávané společností vidaXL	3
a. Právo na odstoupení od smlouvy.....	3
b. Povinnost zákazníka při uplatnění práva na odstoupení od smlouvy	3
c. Uplatnění práva na odstoupení od smlouvy a související náklady.....	3
d. Povinnosti vidaXL v případě odstoupení od smlouvy	4
3. Výjimky z práva odstoupit od smlouvy a na službu vrácení XLservice	4
4. Žádné zákonné právo na odstoupení od smlouvy nebo na službu XLservice pro produkty prodávané společností vidaXL firemním zákazníkům	5
Příloha 1: Vzor formuláře pro odstoupení od smlouvy.....	5

1. XLservice

a. Obecné informace

Většinu produktů, které prodává společnost vidaXL, můžete vrátit ve lhůtě až 14 kalendářních dnů od jejich doručení. Tato lhůta na rozmyšlenou se nevztahuje na všechny produkty a další informace o vyloučených kategoriích produktů naleznete v části „Výjimky ze zákonného práva na odstoupení od smlouvy a XLservice“.

Lhůta na rozmyšlenou uplyne 14 dní ode dne, kdy jste vy nebo vámi určená třetí strana jiná než dopravce převzali produkt. Pokud jste si objednali více produktů, lhůta na rozmyšlenou začíná až denpo obdržení posledního balíku.

Upozornění: Službu XLservice je možné využít pouze v případě, že jste nákup provedli jako spotřebitel.

b. Vaše povinnosti při používání služby XLservice

Během doby na rozmyšlenou si můžete produkt prohlédnout a hodnotit pouze tak, jak byste to mohli udělat v kamenném obchodě. Pokud během doby na rozmyšlenou překročíte rámec toho, co je nezbytné pro stanovení povahy a vlastností produktu, jste odpovědní za jakoukoli ztrátu hodnoty z toho plynoucí a společnost vidaXL je oprávněná o tuto ztrátu hodnoty snížit částku vaší refundace. Je proto důležité, abyste s produktem během lhůty na rozmyšlenou zacházeli opatrně.

Rovněž vás žádáme, abyste produkty vždy vraceli v původním balení, pokud je to přiměřeně možné.

c. Jak používat službu XLservice

Pokud chcete využít službu XLservice, musíte společnost vidaXL informovat o svém rozhodnutí vrátit produkt před uplynutím lhůty na rozmyšlenou (14 kalendářních dnů). Vaše rozhodnutí můžete společnosti vidaXL oznámit různými způsoby:

1. Prostřednictvím našeho webového chatu;
2. Prostřednictvím našeho webového formuláře;
3. Prostřednictvím emailu

Ve všech případech prosím poskytněte co nejvíce informací, abychom mohli vaši žádost co nejrychleji vyřídit:

- SKU (reference produktu uvedená na kartonu / stránce produktu) položky, kterou chcete vrátit
- Důvod, proč chcete zboží vrátit
- informace, zda je zboží v původní krabici, pokud není, uveďte prosím rozměry krabice, ve které je nyní produkt zabalený. Mějte prosím na paměti, že všechny vrácené položky musí být rozebrané
- Pokud jste zjistili nějaké poškození a je to hlavní důvod žádosti o vrácení, oceníme, pokud nám poskytnete fotografie poškození. Tyto fotografie nám pomohou určit příčinu problému a zabránit jeho opakování v budoucnu.

Poté, co nám oznámíte, že chcete použít službu XLservice, zašleme vám potvrzení e-mailem.

d. Vrácení mého produktu

Po obdržení vaší žádosti o vrácení produktu prostřednictvím služby XLservice a za předpokladu, že vaše žádost splňuje požadavky stanovené v tomto dokumentu, společnost vidaXL zorganizuje vrácení vašeho produktu, a to buď:

- Odevzdáním ve výdejním místě; nebo
- Vyzvednutím produktu dopravcem.

Společnost vidaXL vám poskytne veškeré relevantní informace o způsobu vrácení zboží XLService, který se vztahuje na vaši situaci.

e. Náklady související se službou XLService a vrácením peněz

Při využití služby XLService účtujeme poplatek 249 Kč za každý vrácený produkt. Tento poplatek se odečte z vaší refundace.

Po odečtení částky 249 Kč za produkt vám vrátíme všechny dosud provedené platby (s omezením na produkt vrácený prostřednictvím služby XLService) co nejdříve, nejpozději však do 14 dnů poté, co jste informovali společnost vidaXL o svém rozhodnutí využít službu XLService.

Společnost vidaXL nicméně může odložit vrácení peněz (refundaci), dokud nedostane produkt zpět nebo dokud neposkytnete důkaz o jeho odeslání, a to podle toho, co nastane dříve.

Pokud není společně výslovně dohodnuto jinak, vždy vám vrátíme peníze stejným způsobem platby, který jste použili k provedení počáteční transakce. V každém případě za provedení vrácení peněz (refundace) nebudou účtované žádné náklady.

Pokud jste nakoupili prostřednictvím společnosti Klarna, máte možnost odložit platbu, dokud společnost vidaXL nezpracuje vrácení produktu. Tuto možnost najdete ve svém účtu Klarna.

2. Záonné právo na odstoupení od smlouvy pro produkty prodávané společnostmi vidaXL

a. Právo na odstoupení od smlouvy

U většiny produktů prodávaných společnostmi vidaXL máte zákonné právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů. Na některé kategorie produktů se nevztahuje zákonné právo na odstoupení od smlouvy, jejichž seznam je uvedený ve zvláštní části „Výjimky z práva na odstoupení od smlouvy a služby XL Service“.

Lhůta na rozmyšlenou uplyne 14 dní ode dne, kdy jste vy nebo vámi určená třetí strana jiná než dopravce převzali produkt. Pokud jste si objednali více produktů, lhůta na rozmyšlenou začíná až den po obdržení posledního balíku.

Poznámka: Zákonné právo odstoupit od smlouvy platí pouze v případě, že jste nákup provedli jako spotřebitel.

b. Povinnost zákazníka při uplatnění práva na odstoupení od smlouvy

Během doby na rozmyšlenou si můžete produkt prohlédnout a zhodnotit pouze jako v kamenném obchodě. Pokud během doby na rozmyšlenou překročíte rámec toho, co je nezbytné pro stanovení povahy a vlastností produktu, jste odpovědní za jakoukoli ztrátu hodnoty z toho plynoucí a společnost vidaXL je oprávněná o tuto ztrátu hodnoty snížit částku vaší refundace. Je proto důležité, abyste s produktem během lhůty na rozmyšlenou zacházeli opatrně. Rovněž vás žádáme, abyste produkty vždy vraceli v původním balení, pokud je to přiměřeně možné.

c. Uplatnění práva na odstoupení od smlouvy a související náklady

Pokud chcete uplatnit právo na odstoupení od smlouvy, musíte společnosti vidaXL oznámit své rozhodnutí odstoupit od smlouvy před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy. Vaše rozhodnutí můžete společnosti vidaXL oznámit různými způsoby:

1. Prostřednictvím live chatu na našem webu;
2. Prostřednictvím našeho webového formuláře;

3. Odesláním evropského vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy (viz níže). Použit tento formulář není povinné.

Preferujeme výše uvedené možnosti.

4. Nebo v jiném jednoznačném prohlášení zaslaném společnosti vidaXL na adresu: vidaXL, Mary Kinglseystraat 1, 5928SK, Venlo, Nizozemsko, webservice@vidaXL.cz

Pokud k oznámení, že uplatňujete své zákonné právo odstoupit od smlouvy, použijete možnost na webu vidaXL, zašleme vám neprodleně potvrzení, že jsme přijali váš požadavek na odstoupení od smlouvy prostřednictvím zabezpečeného datového nosiče (například e-mailem).

Po odstoupení od smlouvy musíte příslušné produkty vrátit co nejdříve, v každém případě nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy jste společnost vidaXL informovali o vašem rozhodnutí odstoupit od smlouvy. Tuto povinnost splníte, pokud vrátíte příslušné produkty před uplynutím těchto 14 kalendářních dnů. Produkt můžete vrátit na následující zpáteční adresu: vidaXL, Mary Kingsleystraat 1, 5928 SK, Venlo, Nizozemsko. U položek, které nelze vrátit běžnou poštou (např. nábytek), musíte zvážit náklady na dopravu vráceného produktu, které jsou účtovány různými (kurýrními) a doručovacími službami. Tyto náklady se odhadují maximálně na cca 6 166,13 Kč. Náklady na vrácení zboží (běžnou poštou nebo jinak) jsou zcela na vaše vlastní náklady. vidaXL vám žádné takové náklady nevrací.

Poznámka: Pokud produkty vrátíte před tím, než nám oznámíte, že chcete využít své právo odstoupit od smlouvy, pak musí být vrácený balík doplněn jednoznačným prohlášením, že si přejete využít právo na odstoupení od smlouvy. Na obalu uveďte, že se jedná o vrácení z důvodu odstoupení od smlouvy (např. vytištěním a přiložením evropského vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy). Pokud využijete vaše právo odstoupit od smlouvy, poskytněte nám prosím potvrzení o odeslání zásilky spolu s číslem pro sledování zásilky.

d. Povinnosti vidaXL v případě odstoupení od smlouvy

Pokud odstoupíte od smlouvy, budou vám vrácené všechny dosud provedené platby (za produkty vrácené s využitím práva na odstoupení od smlouvy) co nejdříve, nejpozději však do 14 dnů poté, co jste informovali společnost vidaXL o svém rozhodnutí odstoupit od smlouvy. Veškeré náklady, které vám vzniknou v souvislosti s vrácením produktů vlastními prostředky, vám společnost vidaXL nevrací.

Můžeme nicméně zpozdit vrácení peněz, dokud nedostaneme produkt zpět nebo dokud neposkytnete důkaz o jeho odeslání, podle toho, co nastane dříve.

Pokud se s vámi výslovně nedohodneme jinak, vrátíme vám peníze vždy stejným způsobem platby, který byl použit k dokončení původní transakce. V každém případě za provedení vrácení peněz (refundace) nebudou účtovány žádné náklady. Pokud jste nakoupili prostřednictvím společnosti Klarna, máte možnost odložit platbu, dokud společnost vidaXL nezpracuje vrácení produktu. Tuto možnost najdete ve svém účtu Klarna.

3. Výjimky z práva odstoupit od smlouvy a na službu vrácení XLservice

Zákonné právo na odstoupení od smlouvy a na službu XLservice se nevztahují na:

- Produkty, které se rychle kazí nebo mají omezenou trvanlivost;
- Produkty, které nejsou vhodné k vrácení ze zdravotních nebo hygienických důvodů a u kterých byla po dodání porušena pečeť (například: kosmetika);
- Přizpůsobené produkty nebo produkty, které jsou jasně určené pro konkrétní osobu (například: tričko s potiskem podle vašich specifikací);

- Zvukové a obrazové záznamy a počítačový software, jejichž pečeť byla po dodání porušena (například: zapečetěné DVD obsahující určitý film);
- Produkty, které jsou po dodání nenávratně smíchané s jinými položkami v důsledku své povahy (například: benzín po naplnění nádrže).

4. Žádné zákonné právo na odstoupení od smlouvy nebo na službu XLservice pro produkty prodávané společností vidaXL firemním zákazníkům

Pokud nakupujete jako firma, nemáte nárok na lhůtu na rozmyšlenou. Ustanovení, která se vztahují na firemní zákazníky, najdete v obchodních podmínkách.

Pokud jste jako firma uskutečnili nákup od externího prodejce, platí obchodní podmínky, které tento prodejce používá.

Příloha 1: Vzor formuláře pro odstoupení od smlouvy

(vyplňte a odešlete tento formulář pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

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

Já/my* tímto vás informuji/informujeme, že chci/chceme * odstoupit od smlouvy týkající se
 prodeje následujících produktů:

[označení produktu/produktů]:

.....

Objednáno den* / přijato dne* [datum přijetí produktů]:

.....

Jméno zákazníka:

Adresa zákazníka:

.....

Podpis (platí pouze v případě, že je tento formulář předložený v papírové podobě):

.....

*nehodící se škrtněte