

PROCESO DE DEVOLUCIÓN EN ESPAÑA

Opciones de devolución

Al comprar en vidaXL.es, como consumidor te beneficias de un derecho legal de desistimiento, así como de un derecho voluntario de desistimiento, el XLservice (cuyos términos y condiciones se proporcionan en este documento y deben acordarse antes de utilizar el XLservice). Hemos destacado ambos procesos en la siguiente tabla y a continuación puedes encontrar información adicional.

Base para la devolución	Periodo de prueba o reflexión	Reembolso del precio del artículo pagado	Gastos de devolución del producto deducidos de la devolución	Cuándo contactar con vidaXL	Quién organizará la devolución del producto
XLservice	14 días desde la recepción de la factura	Sí	14.99€ por producto	Dentro de los 14 días posteriores a la recepción	vidaXL
Derecho legal de desistimiento	14 días desde la recepción	Sí	Variable	Dentro de los 14 días posteriores a la recepción	El cliente

Contenidos

OPCIONES DE DEVOLUCIÓN	1
1. XLservice	2
a. Information general.....	2
b. Tus obligaciones al utilizar el servicio XL XLservice.....	2
c. Cómo usar XLservice	2
d. Devolución mi producto	2
e. Costes relacionados con el XLservice y reembolso	3
2. Derecho legal de desistimiento para los productos vendidos por vidaXL.....	3
a. Derecho de desistimiento	3
b. Obligación 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. Excepciones al derecho legal de desistimiento y al XLservice	4
4. No hay derechos legales de desistimiento ni XLservice para los productos vendidos por vidaXL a clientes comerciales.....	5
Apéndice 1: Modelo de formulario de desistimiento	5

1. XLservice

a. Información general

La mayoría de los productos vendidos por vidaXL se pueden devolver hasta 14 días naturales después de recibirlos. Este período de reflexión no se aplica a todos los productos y se puede encontrar más información sobre las categorías de productos excluidos en la sección "excepciones al derecho legal de desistimiento y XLservice".

El período de reflexión expira 14 días después del día en que tú o un tercero designado por ti recibió el producto. En el caso de que se hayan comprado varios productos, el período de reflexión no comienza hasta el día posterior a la recepción del último producto.

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

b. Tus obligaciones al utilizar el servicio XL

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 allá de lo necesario para ver 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 debes 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.

c. Cómo utilizar el servicio XL

Para hacer uso del servicio XL, debes informar a vidaXL de tu decisión de devolver el producto antes de que expire el período de reflexión (14 días naturales). 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
- El motivo por el que deseas devolver el artículo
- Información sobre si el artículo está en la caja original, si no fuera así, proporciona las dimensiones de la caja en la que se ha empaquetado el artículo. 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 proporciones 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 el servicio XL, te enviaremos un email de confirmación.

d. Devolución de mi producto

Al recibir tu solicitud de devolución del producto haciendo uso del servicio XL y siempre que tu solicitud cumpla con los requisitos establecidos en este documento, vidaXL organizará la devolución del producto:

- Con entrega en una tienda de paquetería; o
- Con recogida del producto por un transportista.

vidaXL proporcionará toda la información relevante sobre el método de devolución de XLservice aplicable a tu situación.

e. Costes relacionados con el servicio XLS y el reembolso

Al hacer uso del servicio XLS, se cobrará una tarifa de 14.99EUR por producto devuelto. Esta tarifa se deducirá de tu reembolso.

Después de deducir 14.99EUR por producto, se te reembolsarán todos los pagos realizados hasta ese momento (limitados al producto devuelto a través del XLService) lo antes posible y, en cualquier caso, a más tardar 14 días después de haber informado a vidaXL de tu decisión de hacer uso del XLService.

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.

A menos que se acuerde expresamente lo contrario, siempre te reembolsaremos utilizando el mismo método de pago utilizado para completar la transacción inicial. En cualquier caso, no se te 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.

2. Derecho legal de desistimiento de los productos vendidos por vidaXL

a. Derecho de desistimiento

Para la mayoría de los artículos vendidos por vidaXL, tienes un derecho legal de 14 días para rescindir el contrato. Algunas categorías de productos no se benefician del derecho legal de desistimiento, cuya lista se proporciona en la sección dedicada "Excepciones al derecho de desistimiento y al servicio XL".

El período de reflexión expira 14 días después del día en que tú o un tercero designado por ti recibió el producto. En el caso de que se hayan comprado varios productos, el período de reflexión no comienza hasta el día posterior a la recepción del último producto.

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

b. Obligación del cliente durante el derecho de desistimiento

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 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 debes 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.

c. Ejercicio del derecho de desistimiento y costes relacionados

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

1. A través de nuestro chat web.
2. A través de nuestro formulario web;

3. Enviándonos el formulario de desistimiento modelo europeo (ver más abajo). El uso de este formulario no es obligatorio.

Preferimos las opciones anteriores.

4. O en alguna otra declaración inequívoca enviada a vidaXL a: vidaXL, Mary Kinglseystraat 1, 5928SK, Venlo, Países Bajos, servicio_web@vidaXL.es

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

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. vidaXL no te reembolsará dichos costes.

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 modelo europeo de formulario de desistimiento). Proporciona el recibo de envío, incluido el número de seguimiento y localización, si haces uso del derecho legal de desistimiento.

d. Obligaciones de vidaXL en caso de desistimiento

Si desistes del contrato, se te reembolsarán todos los pagos realizados hasta ese momento (para los productos devueltos utilizando tu derecho de desistimiento) tan pronto como sea posible y, en cualquier caso, a más tardar 14 días después de haber informado a vidaXL sobre tu decisión de desistir. Cualquier coste incurrido por ti para devolver los productos por tus propios medios no te será reembolsado por vidaXL.

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.

A menos que se acuerde expresamente lo contrario, siempre te reembolsaremos utilizando el mismo método de pago utilizado para completar la transacción inicial. En cualquier caso, no se te 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.

3. 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 echan a perder 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 el comerciante no tiene influencia (por ejemplo: vinos especiales de temporada);
- Periódicos, revistas o publicaciones periódicas individuales.

4. No hay derecho legal de desistimiento o XLservice 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.

Anexo 1: Modelo de formulario de desistimiento

(solo rellena y devuelve este formulario si quieres revocar el acuerdo)

Para : VidaXL International B.V., Mary Kingsleystraat 1, 5928SK Venlo, Limburg, The Netherlands, webservice@vidaxl.es

Por la presente Informo/Informamos* que quiero/queremos* desistir del acuerdo relativo a la venta de los siguientes productos:

[indicación de producto(s)]:

Pedido el*/recibido el* [fecha de recepción de los productos]:.....

Nombre del consumidor:

Dirección del consumidor:.....

Firma (solo aplicable cuando este formulario se presenta en papel):

.....

*Táchese lo que no proceda