

POSTUPAK POVRATA U HRVATSKOJ

OPCIJE POVRATA

Kad kupujete od vidaXL-a na vidaXL.hr, vi, kao potrošač, imate zakonsko pravo na odustajanje, kao i dobrovoljno pravo na odustajanje, XLservice (ovdje navedeni uvjeti i odredbe moraju biti dogovoreni prije upotrebe XLservice). Oba smo procesa istaknuli u donjoj tablici, a dodatne informacije možete pronaći u nastavku.

Osnova za povrat	Razdoblje razmišljanja	Povrat plaćene cijene artikla	Troškovi povrata proizvoda oduzeti od povrata novca	Kad kontaktirati s vidaXL-om	Tko će organizirati povrat proizvoda
XLservice	30 dana od primitka	DA	9,99 EUR (75,29 Kn) po proizvodu	U roku od 30 dana od primitka	vidaXL
Zakonsko pravo na odustajanje	14 dana od primitka	DA	Promjenjivo	U roku od 14 dana od primitka	Kupac

Sadržaj

RETURN OPTIONS.....	1
1. XLservice.....	2
a. General information.....	2
b. Your obligations when using the XLservice.....	2
c. How to use the XLservice.....	2
d. Returning my product.....	2
e. Costs related to the XLService and Refund.....	3
2. Statutory right of withdrawal for products sold by vidaXL.....	3
a. Right of withdrawal.....	3
b. Obligation of the customer during the right of withdrawal.....	3
c. Exercising the right of withdrawal and related costs.....	3
d. Obligations of vidaXL in the event of withdrawal.....	4
3. Exceptions to the legal right of withdrawal and the XLservice.....	4
4. No legal rights of withdrawal or XLservice for products sold by vidaXL to business customers	5
Appendix 1: Model withdrawal form.....	5

1. XLservice

a. Opće informacije

Većina proizvoda koje prodaje vidaXL može se vratiti do 30 kalendarskih dana nakon njihova primitka. Ovo razdoblje razmišljanja ne odnosi se na sve proizvode, a više informacija o isključenim kategorijama proizvoda možete pronaći u odjeljku „Iznimke od zakonskog prava na odustajanje i XLservice“.

Razdoblje razmišljanja istječe 30 dana nakon dana kad ste vi ili treća strana koju ste odredili, a koja nije dostavljač, primili proizvod. Ako je naručeno više proizvoda, razdoblje razmišljanja započinje dan nakon što primite zadnji paket.

Napomena: XLservice vrijedi samo ako ste obavili kupnju kao potrošač.

b. Vaše obveze prilikom upotrebe XLservice

Tijekom razdoblja razmišljanja, možete vidjeti i ocijeniti artikl samo onako kako biste to učinili u fizičkoj trgovini. Ako ste tijekom razdoblja razmišljanja otišli dalje od onoga što je potrebno za utvrđivanje prirode i karakteristika artikla, odgovorni ste za bilo kakav gubitak vrijednosti koji iz toga proizlazi, a vidaXL ima pravo nadoknaditi taj gubitak vrijednosti u odnosu na iznose koje biste trebali dobiti natrag. Stoga je važno da pažljivo postupate s proizvodom tijekom razdoblja razmišljanja.

Također tražimo da uvijek vraćate proizvode u izvornom pakiranju, ako je to razumno moguće.

c. Kako upotrebljavati XLservice

Kako biste iskoristili XLservice, morate obavijestiti vidaXL o svojoj odluci da vratite proizvod prije isteka razdoblja razmišljanja (30 kalendarskih dana). To možete dati do znanja na različite načine:

1. Putem našeg internetskog chata;
2. Putem našeg internetskog obrasca;
3. Putem e-pošte.

U svakom slučaju, navedite što više podataka kako bismo mogli izravno obraditi vaš zahtjev:

- SKU (referenca proizvoda vidljiva na kutiji/stranici proizvoda) artikla koji želite vratiti
- Razlog zbog kojeg želite vratiti artikl
- Informacije je li artikl u izvornoj kutiji, ako nije, navedite dimenzije kutije u koju je artikl prepakiran. Imajte na umu da svi vraćeni artikli moraju biti rastavljeni
- Ako ste otkrili bilo kakvu štetu i to je glavni razlog zahtjeva za povrat, bit ćemo vam zahvalni ako nam dostavite slike oštećenja. Te će nam fotografije pomoći da utvrdimo uzrok problema i spriječimo da se to ponovi u budućnosti.

Nakon što naznačite da želite iskoristiti XLservice, poslat ćemo vam potvrdu e-poštom.

d. Vraćanje proizvoda

Po primitku vašeg zahtjeva za povrat proizvoda uz upotrebu XLservice i pod uvjetom da vaš zahtjev ispunjava ovdje navedene zahtjeve, vidaXL će organizirati povrat vašeg proizvoda ili:

- Ostavljanjem na mjestu za preuzimanje paketa; ili
- Preuzimanjem proizvoda od strane dostavljača.

vidaXL će pružiti sve relevantne informacije u vezi s načinom povrata XLservice primjenjivim na vašu situaciju.

e. Troškovi vezani uz XLservice i povrat novca

Prilikom upotrebe usluge XLservice naplaćuje se naknada od 9,99 EUR (75,29 kn) po vraćenom proizvodu. Ta će se naknada oduzeti od vašeg povrata novca.

Nakon odbitka od 9,99 EUR (75,29 kn) po proizvodu, vratit će vam se sva plaćanja izvršena do tog trenutka (ograničeno na proizvod vraćen putem XLservice) što je prije moguće, a u svakom slučaju najkasnije 14 dana nakon što obavijestite vidaXL o svojoj odluci da iskoristite XLservice.

Međutim, vidaXL može odgoditi povrat dok ne dobijemo proizvod natrag ili dok ne dostavite dokaz da ste ga poslali natrag, ovisno o tome što se prije dogodi.

Osim ako nije izričito dogovoreno drukčije, uvijek ćemo vam vratiti novac istim načinom plaćanja koji je upotrijebljen za dovršetak početne transakcije. U svakom slučaju, izvršenje povrata novca neće se naplatiti.

Ako je vaša kupnja izvršena putem Klarne, imate mogućnost odgode plaćanja dok vidaXL ne obradi vaš povrat. Možete pronaći tu opciju na svom računu na Klarni.

2. Zakonsko pravo na odustajanje od proizvoda koje prodaje vidaXL

a. Pravo na odustajanje

Za većinu artikala koje prodaje vidaXL, imate 14 dana zakonskog prava na odustajanje od ugovora. Neke kategorije proizvoda nemaju zakonsko pravo na odustajanje, a njihov je popis naveden u posebnom odjeljku „Iznimke od prava odustajanja i XLservice“.

Razdoblje razmišljanja istječe 14 dana nakon dana kad ste vi ili treća strana koju ste odredili, a koja nije dostavljač, primili proizvod. Ako je naručeno više proizvoda, razdoblje razmišljanja započinje dan nakon što primite zadnji proizvod.

Napomena: zakonsko pravo na odustajanje vrijedi samo ako ste obavili kupnju kao potrošač.

b. Obveza kupca za vrijeme trajanja prava na odustajanje

Tijekom razdoblja razmišljanja, možete vidjeti i ocijeniti artikl samo onako kako biste to učinili u fizičkoj trgovini. Ako ste tijekom razdoblja razmišljanja otišli dalje od onoga što je potrebno za utvrđivanje prirode i karakteristika artikla, odgovorni ste za bilo kakav gubitak vrijednosti koji iz toga proizlazi, a vidaXL ima pravo nadoknaditi taj gubitak vrijednosti u odnosu na iznose koje biste trebali dobiti natrag. Stoga je važno da pažljivo postupate s proizvodom tijekom razdoblja razmišljanja. Također tražimo da uvijek vraćate proizvode u izvornom pakiranju, ako je to razumno moguće.

c. Ostvarivanje prava na odustajanje i povezani troškovi

Kako biste ostvarili pravo na odustajanje, morate obavijestiti vidaXL o svojoj odluci o odustajanju prije isteka razdoblja odustajanja. To možete dati do znanja na različite načine:

1. Putem našeg internetskog chata;
2. Putem našeg internetskog obrasca;
3. Slanjem europskog obrasca za povlačenje (vidi dolje). Upotreba tog obrasca nije obavezna. Preferiramo gore navedene opcije.
4. Ili u nekoj drugoj nedvosmislenoj izjavi poslanoj vidaXL-u na: vidaXL, Mary Kinglseystraat 1, 5928SK, Venlo, Nizozemska, webservice@vidaXL.hr

U slučajevima kad na web-stranici vidaXL-a iskoristite opciju kako biste naznačili da se koristite svojim zakonskim pravom na odustajanje, poslat ćemo vam potvrdu o primitku odustajanja bez odgađanja putem sigurnog prenošenja podataka (na primjer, e-poštom).

Nakon odustajanja, morate vratiti odgovarajuće proizvode što je prije moguće vlastitim sredstvima, a u svakom slučaju najkasnije 14 dana nakon dana kad ste obavijestili vidaXL o odustajanju. Ispunili ste tu obvezu ako vratite odgovarajuće proizvode prije isteka razdoblja od 14 kalendarskih dana. Možete vratiti proizvod na sljedeću adresu za povrat: vidaXL, Mary Kingsleystraat 1, 5928 SK, Venlo, Nizozemska. Za artikle koji se ne mogu vratiti redovnom poštom (npr. namještaj), morate uzeti u obzir troškove slanja za povrate koje naplaćuju razne usluge dostave (i preuzimanja). Navedeni troškovi procjenjuju se na maksimalno otprilike 250,00 EUR (1887,40 kn). Troškovi povrata robe (običnom poštom ili drukčije) u potpunosti su na vama. vidaXL neće vam vratiti nikakve takve troškove.

Napomena: ako vratite proizvode prije nego što naznačite da želite iskoristiti svoje zakonsko pravo na odustajanje, povratnom paketu mora biti priložena jasna izjava u kojoj se navodi da želite iskoristiti pravo na odustajanje. Molimo vas da navedete na pakiranju da se radi o povratu zbog odustajanja (npr. ispisom i prilaganjem europskog obrasca za odustajanje). Molimo vas da nam dostavite račun za slanje, uključujući broj za praćenje ako iskoristite zakonsko pravo na odustajanje.

d. Obveze vidaXL-a u slučaju odustajanja

Ako odustanete od ugovora, bit će vam vraćena sva plaćanja izvršena do tog trenutka (za proizvode vraćene pomoću vašeg prava na odustajanje) što je prije moguće, a u svakom slučaju najkasnije 14 dana nakon što obavijestite vidaXL o svojoj odluci o odustajanju. vidaXL neće vam vratiti sve troškove koje ste imali za vraćanje proizvoda vlastitim sredstvima.

Međutim, možemo odgoditi povrat dok ne dobijemo proizvod natrag ili dok ne dostavite dokaz da ste ga poslali natrag, ovisno o tome što se prije dogodi.

Osim ako se nismo izričito dogovorili drukčije, uvijek ćemo vam vratiti novac istim načinom plaćanja koji je upotrijebljen za dovršetak početne transakcije. U svakom slučaju, izvršenje povrata novca neće se naplatiti. Ako je vaša kupnja izvršena putem Klarne, imate mogućnost odgode plaćanja dok vidaXL ne obradi vaš povrat. Možete pronaći tu opciju na svom računu na Klarni.

3. Iznimke od zakonskog prava na odustajanje i XLservice

Zakonsko pravo na odustajanje i XLservice ne primjenjuju se na:

- Proizvode koji se brzo kvare ili imaju ograničen vijek trajanja;
- Proizvode koji nisu prikladni za vraćanje zbog zdravstvene zaštite ili higijene i kojima je pečat slomljen nakon dostave (na primjer: kozmetika);
- Proizvode po mjeri ili proizvode koji su jasno namijenjeni određenoj osobi (na primjer: majica otisnuta prema vašim specifikacijama);
- Audio i videosnimke i računalni softver čiji je pečat slomljen nakon dostave (na primjer: zapečaćeni DVD koji sadrži određeni film);
- Proizvode koji se, nakon dostave, nepovratno miješaju s drugim artiklima zbog svoje prirode (na primjer: benzin nakon punjenja spremnika);
- Alkoholna pića, čija je cijena dogovorena pri zaključenju potrošačeve kupnje, ali čija se dostava može izvršiti tek nakon trideset dana ili više, a čija stvarna vrijednost ovisi o oscilacijama na tržištu na koje trgovac nema utjecaja (na primjer: posebna sezonska vina); - Pojedinačne novine, časopise ili periodična izdanja.

4. Nema zakonskih prava na odustajanje ili XLservice za proizvode koje vidaXL prodaje poslovnim kupcima

Kao poslovni kupac, nemate pravo na razdoblje razmišljanja. Pogledajte poslovne Uvjete i odredbe koji se odnose na poslovne kupce.

Prilog 1: Model obrasca za odustajanje

(ispunite i vratite ovaj obrazac samo kad želite opozvati ugovor)

Za: vidaXL International B. V., Mary Kingsleystraat 1, 5928SK Venlo, Limburg, Nizozemska,
webservice@vidaxl.hr

Ja* ovim vas putem obavještavam da se želim povući iz ugovora o prodaji sljedećeg/ih proizvoda:

[oznaka proizvoda]:

Naručeno*/primljeno* [datum primitka proizvoda]:

Ime potrošača:

Adresa potrošača:

Potpis (primjenjuje se samo kad se ovaj obrazac podnosi na papiru):

* izbrisati prema potrebi