

ПРОЦЕС НА ВРЪЩАНЕ ЗА БЪЛГАРИЯ

версия 2025.1

Когато купувате от vidaXL чрез сайта vidaXL.bg, вие като потребител имате право както на законно право на отказ, така и на удобна услуга за връщане – XLservice (валидни са общите условия). Двата варианта са обобщени в таблицата по-долу, а подробности следват в текста.

Характеристика	XLservice	Законно право на отказ
Срок	До 14 дни след получаване	До 14 дни след получаване
Възстановяване на средства	ДА – пълна сума за артикула	ДА – пълна сума за артикула
Разходи по връщането	Клиентът заплаща – удържа се от сумата за възстановяване (според теглото)	Клиентът заплаща – не се възстановяват
Организиране на връщане	vidaXL	Клиентът
Необходимост от мотив	ДА + снимки (при повреда)	НЕ – причина не е необходима
Отнася се за	Само за потребителски покупки	Само за потребителски покупки

СЪДЪРЖАНИЕ

1.	XLservice	2
a.	Обща информация	2
b.	Вашите задължения при използване на XLservice	2
c.	Как да използвате XLservice	2
d.	Връщане на продукта	2
e.	Разходи, свързани с услугата XLservice и възстановяване на суми	2
2.	Законово право на отказ за продукти, продавани от vidaXL	3
a.	Право на отказ	3
b.	Задължения при използване на правото на отказ	3
c.	Упражняване на правото на отказ и свързаните с това разходи	3
d.	Задължения на vidaXL в случай на отказ	4
3.	Изключения от законното право на отказ и XLservice	4
4.	B2B покупки	4
	Приложение 1: Образец на формуляр за отказ	5

1. XLSERVICE

а. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

Повечето продукти, продавани от vidaXL, могат да бъдат върнати в срок до 14 дни след получаването чрез услугата Xlservice. Тази услуга е достъпна само за потребители, не за търговци или фирми.

Някои продукти са с изключение от възможността за връщане – можете да намерите повече информация в раздела „Изключения от правото на отказ и Xlservice“.

Срокът от 14 дни започва да тече от деня след получателния ден – било то от вас или друг упълномощен (без куриер). Ако в поръчката са няколко продукта, срокът започва след получаването на всички продукти.

б. ВАШИТЕ ЗАДЪЛЖЕНИЯ ПРИ ИЗПОЛЗВАНЕ НА XLSERVICE

Можете да прегледате продукта както в обикновен магазин. Ако го използвате над необходимото и неговата стойност се намали, разликата може да бъде удържана от сумата за възстановяване. Моля, боравете внимателно и върнете продукта – по възможност – в оригиналната опаковка.’

Всички продукти трябва да бъдат напълно разглобени преди връщането.

с. КАК ДА ИЗПОЛЗВАТЕ XLSERVICE

За да използвате Xlservice, уведомете vidaXL в срок до 14 дни след получаване на артикула, чрез:

1. Уебчат
2. Уебформа
3. Имейл

Моля включете:

- SKU на продукта (на кутията или страницата съдържание)
- Причина за връщане
- Ако продуктът не е в оригинална опаковка: размерите на преработената опаковка
- Снимки (особено ако има повреди)

След получаването на заявката ви, ще получите потвърждение и инструкции чрез имейл.

д. ВРЪЩАНЕ НА ПРОДУКТА

Ако заявката отговаря на условията, vidaXL ще организира връщането чрез:

- Относител (пакетен пункт)
- Куриер на адреса за доставка

Ще бъдете информирани за точния метод.

е. РАЗХОДИ, СВЪРЗАНИ С УСЛУГАТА XLSERVICE И ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА СУМИ

Таксата за връщане се определя според теглото на продукта и се удържа от възстановяването:

Тегло на продукта	Такса за връщане
0–15 кг	19,99 лв
15 кг < тегло ≤ 30 кг	39,99 лв
Над 30 кг	59,99 лв

След приспадането, ще бъдете възстановени цялата заплатена сума в най-кратък срок, но до 14 дни след вашето уведомление за XLservice.

vidaXL си запазва правото да забави възстановяването до получаването на продукта обратно или до предоставяне на доказателство за изпращането – според това кое настъпи по-рано.

Възстановяването се извършва чрез същия метод на плащане, който е бил използван при покупката, без допълнителни такси.

Ако сте използвали Klarna, имате опция за отлагане на плащането докато не приключи процеса по връщане, чрез Klarna акаунта си.

2. ЗАКОНОВО ПРАВО НА ОТКАЗ ЗА ПРОДУКТИ, ПРОДАВАНИ ОТ VIDAXL

а. ПРАВО НА ОТКАЗ

За повечето артикули, продавани от vidaXL, имате 14-дневно законово право да се откажете от договора. Някои категории продукти не се ползват от законовото право на отказ, като техният списък е предоставен в специалния раздел „Исключения от правото на отказ и XLservice“.

Периодът на размисъл изтича 14 дни след деня, в който вие или трето лице, посочено от вас, сте получили продукта. В случай, че са поръчани множество продукти, периодът на размисъл започва да тече едва в деня след получаването на последния продукт.

Забележка: законното право на отказ се прилага само ако сте направили покупката като потребител.

б. ЗАДЪЛЖЕНИЯ ПРИ ИЗПОЛЗВАНЕ НА ПРАВОТО НА ОТКАЗ

Можете да инспектирате и тествате продукта както в магазин, но ако го използвате над необходимото и стойността му се понижи, този спад може да бъде приспаднал от възстановяване.

Моля възвърнете продукта – ако е възможно – в оригинална опаковка и боравете внимателно.

с. УПРАЖНЯВАНЕ НА ПРАВОТО НА ОТКАЗ И СВЪРЗАНИТЕ С ТОВА РАЗХОДИ

След уведомление към vidaXL за отказ, трябва да върнете продукта в максимален срок 14 календарни дни от датата на уведомлението. Срокът се счита спазен, ако изпратите продукта преди изтичането му.

Адрес за връщане:

vidaXL
Mary Kingsleystraat 1
5928 SK Venlo
Нидерландия

Ако продуктът е твърде голям за стандартна поща (напр. мебели), разходите за връщане могат да достигнат до около 500,00 лв. Тези разходи се поемат от клиента и не подлежат на възстановяване.

Важно: Ако върнете продукта преди да уведомите за отказ, обозначете ясно пакета с надпис, че е връщане по право на отказ (напр. с приложена европейска форма за отказ).

Добавете и разписка за изпращане и номер за проследяване за ускорена обработка.

d. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА VIDAXL В СЛУЧАЙ НА ОТКАЗ

Ако се откажете от договора, ще ви бъдат възстановени всички плащания, направени до този момент (за продукти, върнати, използвайки правото ви на отказ), възможно най-скоро и във всеки случай не по-късно от 14 дни след като сте информирали vidaXL за решението си да се откажете. Всички разходи, направени от вас за връщане на продуктите със собствени средства, няма да ви бъдат възстановени от vidaXL.

Въпреки това е възможно да забавим възстановяването на сумата ви, докато не получим продукта обратно или не предоставите доказателство, че сте го изпратили обратно, в зависимост от това кое от двете настъпи първо.

Освен ако не е изрично договорено друго с вас, винаги ще ви възстановяваме сумата, като използваме същия начин на плащане, който е бил използван за извършване на първоначалната транзакция. Във всеки случай няма да бъдат начислявани разходи за извършване на възстановяването. Ако покупката ви е направена чрез Klarna, имате възможност да отложите плащането до обработката на връщането ви от vidaXL. Можете да намерите тази опция в акаунта си в Klarna.

3. ИЗКЛЮЧЕНИЯ ОТ ЗАКОННОТО ПРАВО НА ОТКАЗ И XLSERVICE

Нито правото на отказ, нито XlService се прилагат за:

- Лесно развалящи се или с кратък срок на годност продукти
- Хигиенни или здравни продукти, чиито опаковки са нарушени (напр. козметика)
- Продукти по поръчка или персонализирани за конкретен потребител (напр. тениски по поръчка)
- Аудио, видео носители или софтуер с нарушено запечатване (напр. отворен DVD диск)
- Продукти, които са необратимо смесени с други (напр. гориво в резервоар)

4. B2B ПОКУПКИ

Покупките, направени от бизнес клиенти, не са обхванати от законното право на отказ. Прилагат се условията за B2B на vidaXL.

Ако покупката е направена от външен продавач, се прилагат неговите условия за връщане.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1: ОБРАЗЕЦ НА ФОРМУЛЯР ЗА ОТКАЗ

(попълнете и върнете този формуляр само когато искате да отмените споразумението)

До : vidaXL Europe B.V., Mary Kingsleystraat 1, 5928SK Venlo, Limburg, Нидерландия webservice@vidaxl.bg

Аз/ние* ви информираме, че аз/ние* искаме да се оттеглим от споразумението относно продажбата на следния(те) продукт(и):

[посочване на продукт(и):

Поръчано на */ получено на * [дата на получаване на продуктите]:

Име на потребителя:

Адрес на потребителя:

Подпис (приложим само когато настоящият формуляр е подаден на хартиен носител):

.....

* ненужното се зачерква