

SWITZERLAND RETURN PROCESS

En commandant auprès de vidaXL sur le site vidaXL.ch, vous bénéficiez, en tant que consommateur, de la possibilité de changer d'avis, le XLService. Vous trouverez ci-dessous, toutes les informations complémentaires relatives à ce service.

1. Information générale

Vous bénéficiez de la possibilité de nous retourner la plupart des produits vendus par vidaXL jusque 30 jours à compter de leur réception. Davantage d'information sur les produits ne pouvant nous être retourné sont disponibles dans la section dédiée.

Le délai de réflexion expire 30 jours à compter du jour où vous, ou un tiers désigné par vous autre que le transporteur, avez reçu le produit objet de votre commande. Si vous avez commandé plusieurs produits, le délai de réflexion ne commencera à courir qu'à compter du jour où vous recevrez le dernier colis.

N.B. : Seul les acheteurs ayant agi en tant que consommateurs pourront bénéficier de cette période de réflexion.

2. Vos obligations lors de la période de réflexion

Pendant la période de réflexion, vous pourrez évaluer le(s) produit(s) de la même manière que vous seriez autorisé à le faire en magasin. Si, pendant la période de réflexion, vous êtes allé au-delà de ce qui est nécessaire afin d'établir la nature et les caractéristiques du ou des produit(s), vous serez tenu responsable de toute perte de valeur en résultant. vidaXL sera, dès lors, en droit de compenser ladite perte en la déduisant de votre remboursement. Il est, de fait, primordial que vous manipuliez les produits avec précaution pendant la période de réflexion.

Nous vous demandons, par ailleurs et ce, dans la mesure du possible, de nous renvoyer les produits dans leur emballage d'origine.

3. Comment utiliser le XLService

Afin d'utiliser le XLService, vous devez informer vidaXL de votre décision de retourner le produit avant l'expiration du délai de réflexion (30 jours). Vous pouvez nous en informer de l'une des manières suivantes :

1. Chat;
2. Formulaire de contact en ligne;
3. Par email;

En tout état de cause, nous vous invitons à nous fournir le plus d'information possible afin que nous puissions traiter votre demande directement:

- SKU du produit que vous avez commandé (référence du produit visible sur le carton/la page du produit);

- La raison pour laquelle vous souhaitez nous retourner le produit (bien que cela ne soit pas obligatoire, cela nous aiderait à comprendre comment améliorer nos produits et services) ;
- Si vous ne pouvez pas nous renvoyer le produit dans son emballage initial, les dimensions du nouvel emballage. Nous vous rappelons que tous les articles retournés doivent être démontés ;
- Si vous constatez que votre produit est endommagé, ceci étant la raison principale de votre décision de nous retourner le produit, nous vous invitons à nous faire parvenir des photos desdits défauts. Ces photos nous aideront à identifier la cause du problème et d'éviter qu'il ne se reproduise à l'avenir.

Nous accuserons, par email, réception de votre demande de vous rétracter du contrat de vente et vous assisterons dans les étapes à suivre à cette fin.

4. Retourner mon produit

Dès réception de votre demande de retour de votre produit, et à condition que votre demande réponde aux exigences énoncées dans le présent document, vidaXL organisera le retour de votre produit soit :

- Dépôt de votre produit à un relais colis ; ou,
- Collecte de votre produit par le livreur à l'adresse indiquée par vous.

vidaXL vous fournira toutes les informations relatives à la méthode de retour XLSERVICE applicable à votre situation.

Si vous préférez organiser vous-même le retour de votre/vos produit(s) à vos frais, vous pouvez les envoyer à l'adresse suivante DPD Möhlin c/o Retouren Haba Trading, Bäumlimattstrasse 9, CH-4313 Möhlin. vidaXL ne pourra être tenu de rembourser les frais engagés par vous à cette fin.

5. Frais connexes et remboursements

Si vous choisissez de vous rétracter de votre achat, aucun frais ne sera déduit de votre remboursement et tous les paiements effectués (pour le ou les produits objets de votre décision de vous rétracter et nous étant effectivement retournés) vous seront remboursés dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard 14 jours après le jour où vidaXL a été informé de votre décision. vidaXL peut, néanmoins, différer votre remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le produit objet du retour ou que vous nous fournissiez la preuve que le produit a fait l'objet dudit retour.

Nous vous rembourserons toujours en utilisant le même mode de paiement avec lequel vous avez effectué la transaction d'origine, sauf si nous en avons expressément convenu autrement ensemble. Aucun frais ne sera facturé par vidaXL pour votre remboursement.

Si vous avez réglé votre achat en utilisant Klarna, vous pouvez reporter le paiement jusqu'à ce que votre retour soit traité par vidaXL. Vous trouverez cette option dans votre compte Klarna.

6. Exceptions à notre politique de retour Le XLSERVICE

ne s'applique pas pour:

- Les produits susceptibles de se détériorer rapidement ou qui ont une durée de conservation limitée ;

- Les produits qui ne peuvent pas être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été ouverts (produits cosmétiques, sous-vêtements, etc.) ;
- Les produits personnalisés selon vos demande ;
- Contenus audio, vidéo ou logiciels vendus sur un support physique que vous auriez ouvert ;
- Produit qui, après la livraison, sont irrémédiablement liés à d'autres produits en raison de leur nature ;
- liés à d'autres produits en raison de leur nature ;
- Les boissons alcoolisées dont le prix a été convenu lors de la conclusion du contrat de vente par le consommateur mais dont la livraison ne peut avoir lieu qu'après trente jour sou plus, et dont la Valeur réelle dépend de fluctuations du marché sur lesquelles le professionnel n'a aucune influence ;
- Les journaux, magazines ou périodiques.

7. Délai de réflexion et clients agissant à des fins commerciales

En tant que client professionnel agissant à des fins commerciales, vous ne bénéficiez pas de délai de réflexion. Veuillez-vous référer aux conditions générales de vente pour connaître les dispositions applicables aux clients professionnels.