

Commandes vidaXL vendues aux consommateurs

Pour les commandes vendues par vidaXL, il y a une période d'essai de 30 jours. La période d'essai commence le jour où vous recevez votre commande. Dans les 30 prochains jours, vous pouvez vérifier le produit, le juger et l'essayer - tout comme vous le feriez dans un magasin normal, sauf indication contraire. Vous pouvez retourner le produit sans fournir de motif, si le produit est complet et, dans la mesure du possible, dans son état et son emballage d'origine.

Dans le cas où le produit est endommagé, sale ou incomplet du fait de l'utilisation du produit pendant la période d'essai, vous êtes responsable de la dépréciation de l'article, et un pourcentage de votre remboursement vous sera facturé.

Les produits qui ne conviennent pas au retour pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène, et dont le sceau a été brisé sont exclus du droit de retour. Vous devez indiquer dans le délai d'essai de 30 jours que vous souhaitez retourner votre commande. Après avoir envoyé cette notification, vous disposez de 30 jours supplémentaires pour nous retourner le produit.

Notre procédure de retour coûte 15 CHF par boîte. Pour cela, vous devrez suivre notre procédure de retour. Ces frais seront soustraits du paiement de retour. Dans le cas où le produit vous a été livré cassé, ces frais seront annulés. Après avoir enregistré votre retour, nous vous enverrons les instructions de retour.

Nous rembourserons le montant total de l'achat dès que possible et au plus tard dans les 14 jours suivant la dissolution, en utilisant le même moyen de paiement (dans la mesure où cela est techniquement possible) que vous avez utilisé à l'origine pour effectuer l'achat.

Vous pouvez facilement enregistrer votre retour via votre compte vidaXL dans l'aperçu de vos commandes sous « Mes commandes », là vous pouvez utiliser le bouton « Retour ».

Vous pouvez également lancer un chat Web avec nous pour commencer votre procédure de retour. Ou cliquez ici pour demander un retour via notre formulaire de retour numérique. Nous commencerons alors la procédure de retour pour vous.

Si vous ne souhaitez pas utiliser notre service de retour, vous pouvez également renvoyer le produit vous-même. Les frais encourus à cet effet ne seront pas remboursés par vidaXL.

Vous pouvez retourner votre produit à :

vidaXL

Mary Kingsleystraat 1

5928 SK Venlo

Pays-Bas

Dans le cas où vous n'utilisez pas notre service de retour, nous aimerions recevoir le reçu d'expédition comprenant le numéro de suivi.

Faites-nous également savoir sur l'emballage qu'il s'agit d'un retour. Pour cela, vous pouvez imprimer le formulaire de retour et l'ajouter à l'emballage ou remplir un formulaire similaire et le joindre à l'emballage.

commandes vidaXL vendues à des clients commerciaux

En tant que client professionnel, vous n'avez pas droit à une période d'essai. Veuillez consulter les conditions générales de vente pour connaître les dispositions applicables aux clients commerciaux.

Commandes achetées via [vidaXL.ch](https://www.vidaXL.ch) auprès de vendeurs externes

Consultez les conditions de retour et les conditions générales du vendeur externe pour connaître les conditions applicables aux commandes vendues par des vendeurs externes. Contactez le vendeur externe via le formulaire de contact dans votre compte [vidaXL](https://www.vidaXL.ch) si vous ne trouvez pas la réponse.