

vidaxl.nl

Producten retourneren

Alles wat je moet weten

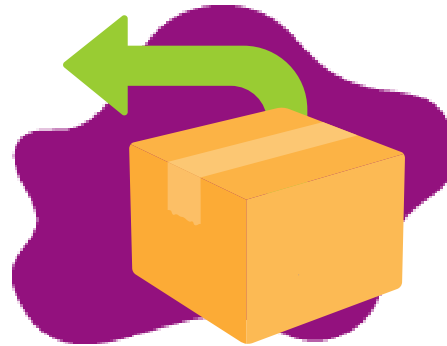


Goed om te weten over je retour



Mijn product is kapot/beschadigd. Wat nu?

- Als het product kapot is, kunnen we je een nieuw product toesturen. Je vindt de procedure [hier](#).
- Als het product beschadigd of incompleet is, dan komen we graag met je in contact om tot een oplossing te komen.



Hoe kan ik mijn product retourneren?

De retourservice van vidaXL

Naast het wettelijke herroepingsrecht biedt vidaXL een gratis retourservice aan. Je kan tot **30 dagen** nadat je je product(en) ontvangen hebt, gebruik maken deze service. Je kunt alleen gebruikmaken van de vidaXL retourservice als je een retourreden opgeeft.

Je kan je product op twee manieren retourneren:

- Retourneer je product via je account. Klik [hier](#) om naar je account te gaan.
- Neem contact op met onze klantenservice en zij regelen de retourzending voor je.

Bedenktijd

De herroepingstermijn voor vidaXL producten is **14 dagen**. Dit betekent dat je, vanaf het moment dat de bestelling geplaatst is tot 14 dagen nadat je het product ontvangen hebt, zonder opgaaf van reden herroepen.

Meerdere producten besteld? Dan eindigt de herroepingstermijn 14 dagen nadat je alle producten ontvangen hebt.

Als je je product wilt herroepen, dan hoef je ons alleen per e-mail, telefoon of chat op de hoogte te stellen. Je kan ook gebruikmaken van het modelformulier voor herroeping of het formulier onderaan dit document, maar dat is niet verplicht.

Je moet een verzendbewijs overleggen (vervoerder en trackingnummer). De retourkosten zijn voor je eigen rekening, tenzij je gebruik maakt van de vidaXL retourservice.

Klik [hier](#) voor het herroepingsformulier



Ik wil een terugbetaling:

- Als je een terugbetaling wilt, dan kan je dit aan ons melden via de vidaXL retourservice of het herroepingsformulier. Je hebt 30 dagen om de product(en) te retourneren.
- Wanneer we je pakket hebben ontvangen, vindt de terugbetaling binnen 14 dagen plaats.

Hoe kunnen we je helpen?



Hoe kan ik mijn product retourneren?

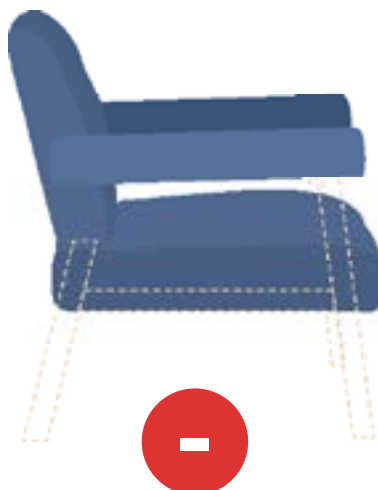


Bij vidaXL bieden wij een bedenktijd aan. Binnen deze periode kan je het product bekijken en **uitproberen zoals je dat in een winkel zou doen**. Zodra je het product in gebruik neemt, vervalt de bedenktijd.

Wat betekent dit?



100% vergoeding:
Compleet, in originele staat en doos.



Incompleet en/of zonder doos



Vermindering wanneer:
Beschadigd



Vuil / gebruikt

Wil je het product retourneren?

Verwijder de hygiënezegel niet van het product wanneer je het wilt retourneren. Als de verzegeling verwijderd is, kunnen we het geretourneerde product niet accepteren.

Hoe verpak je het product dat je wilt retourneren?

Retourneer het pakket in de originele doos. Als je de originele doos niet meer hebt, dan kan je een soortgelijke kartonnen doos gebruiken. Informeer ons, voordat je de producten verstuurt, over het aantal dozen en de afmetingen. Gebruik geen inpakfolie.

De procedure



vidaXL retourservice

1. Breng ons op de hoogte

Je kan ons op de hoogte stellen via je account.

2. Help ons het probleem te begrijpen

Vertel ons waarom je het product wilt retourneren en stuur foto's, zodat we dit probleem in de toekomst kunnen voorkomen.

3. Ontvang een oplossing op maat

Deze bevat instructies om je product kosteloos te retourneren en andere, alternatieve oplossingen.

4. Retourneer je product

5. Ontvang je terugbetaling

Je ontvangt de terugbetaling zodra de vervoerder bevestigt dat het product naar ons onderweg is.

Herroepingsrecht

1. Breng ons op de hoogte via telefoon, chat of e-mail.

2. Retourneer je product

3. Stuur ons de trackinggegevens

De naam van de gebruikte vervoerder en het trackingnummer van elke geretourneerde doos.

4. Ontvang je terugbetaling

Je ontvangt je terugbetaling via dezelfde betaalmethode als waarmee je het product betaald hebt. Het bedrag wordt binnen 14 dagen na ontvangst van je retourzending terugbetaald.

Herroepingsformulier:

Wettelijk heb je een herroepingsrecht. Als je hiervan gebruik wilt maken, moet je binnen de 14 dagen bedenktijd aangeven dat je je bestelling wilt retourneren. De bedenktijd begint als alle producten van je bestelling bezorgd zijn.

Vul je bestelnummer in:

Product (SKU) en aantal:

- 1 - Van gedachten veranderd
- 2 - Voldoet niet aan verwachtingen
- 3 - Per ongeluk besteld
- 4- Anders

Besteldatum: --

E-mailadres: _____

Naam: _____

Adres: _____

Handtekening:

-  **Stap 1: download het formulier**
-  **Stap 2: vul je bestelgegevens in**
-  **Stap 3: stuur je formulier naar**
webservice@vidaxl.nl