

Droit de rétractation

Droit de rétractation pour les articles vendus par vidaXL

Droit de rétractation et exceptions

Un droit de rétractation de trente (30) jours est applicable pour la plupart des articles vendus par vidaXL à l'exception de certaines catégories spécifiques détaillées ci-après. Certains cas particuliers ont, par ailleurs, pour effet l'extinction de ce droit de rétractation préalablement à l'écoulement du délai susmentionné de trente (30) jours.

D'autres vendeurs sont également actifs sur le site internet vidaXL, les offres de ces derniers mentionnant cette situation clairement sur notre site internet. Ces vendeurs peuvent utiliser d'autres conditions générales incluant, notamment, les retours pour cause de rétractation. Vous trouverez, ci-après, les informations complémentaires relatives à cette catégorie.

La période de rétractation expire trente (30) jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, a physiquement pris possession du bien. Dans le cas où plusieurs articles sont commandés ou que la livraison est effectuée en plusieurs colis, le délai de rétractation expire trente (30) jours après le jour où vous-même, ou un tiers désigné par vous (autre que le transporteur), a physiquement pris possession du dernier lot ou de la dernière pièce.

Pendant la période de rétractation vous ne pouvez utiliser le ou les bien(s) dans une mesure qui excède ce qui nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du bien, de la même manière que ce qui vous serait permis en magasin. Si toutefois ces prescriptions n'étaient respectées, vous devriez répondre de toute perte de valeur qui en résulte et nous nous réservons le droit de déduire cette perte de valeur du montant remboursé. Il est donc important que vous manipuler les articles avec précaution pendant la période de rétractation. Nous vous demandons également, dans la mesure du possible, de nous retourner le(s) article(s) dans l'emballage d'origine.

Remarque: le droit de rétractation ne s'applique que si vous avez effectué l'achat en tant que consommateur.

Comment user de son droit de rétractation :

Afin d'user de votre droit de rétractation, il vous est nécessaire de nous informer de cette volonté avant la fin du délai de trente (30) jours à réception de votre (vos) colis. Vous pouvez le faire de différentes manières :

1. En enregistrant votre retour de votre compte vidaXL dans l'aperçu des commandes sous « Mes commandes » via le bouton « retour »;
2. Via notre chat Web;
3. En utilisant la procédure décrite dans notre formulaire de retour vidaXL (Annexe 1).
4. En nous envoyant le modèle de formulaire de rétractation européen (Annexe 2). Le recours à ce formulaire n'est pas obligatoire et nous préférons qu'une des options subsidiaires soit utilisée.
5. Ou par une autre déclaration sans équivoque qui nous est adressée: vidaXL, Mary Kingsleystraat 1 5928 SK Venlo Pays-Bas, webservice@vidaxl.nl.

Remarque : Pour les cas dans lesquels vous opteriez pour la notification de votre volonté d’user de votre droit de rétractation par le biais du site internet vidaXL, nous vous confirmerons la prise en compte de celle-ci sur un support durable (comme un email).

Remboursement après rétractation

En cas de rétractation de votre part, nous vous rembourserons tous les paiements relatifs au(x) bien(s) retourné(s), y compris les frais de livraison (à l’exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous ayez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat.

Nous pouvons, néanmoins, différer le remboursement jusqu’à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu’à ce que vous ayez fourni une preuve d’expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Sauf mention expresse de votre part (à l’exception des chèques), le remboursement est effectué, par défaut, en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale. En tout état de cause, ce remboursement n’occasionnera pas de frais pour vous.

Retourner les articles

Après révocation, vous devrez nous renvoyer ou rendre le ou les biens concernés (directement ou par le biais de toute personne habilitée) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard trente (30) jours après la notification de votre décision d’user de votre droit de rétractation. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l’expiration du délai de trente (30) jours.

La prise en charge des frais de retour par vidaXL n’est possible que dans l’hypothèse où vous utiliseriez notre procédure de retour. Nous tenons à souligner que la méthode de retour choisie diffère en fonction du ou des biens retournés et vous sera communiquée en conséquence par notre service client.

Nonobstant le paragraphe précédent, nous ne pourrions en aucun cas être tenus des frais engendrés par le retour du ou des biens par vos propres moyens, sans recourir à la méthode proposée par nos services. Vous pouvez, néanmoins, retourner le ou les biens à l’adresse de retour suivante : vidaXL, Mary Kingsleystraat 1, 5928 SK Venlo, Pays-Bas. Pour les articles qui ne peuvent pas être retournés par la poste (tel que des meubles), vous devrez prendre en charge les frais directs de retour du bien. Ces frais sont estimés à un maximum d’environ 250,00 EUR (deux cent cinquante euros), selon le service (d’enlèvement et) de livraison que vous utilisez à cet effet ainsi que de la nature du ou des biens retourné(s).

Remarque: dans l’hypothèse où vous nous retourneriez les articles préalablement à la notification de votre décision d’user de votre droit de rétractation, il vous revient alors de nous fournir une preuve de retour attestant de ce dernier. Il est, par ailleurs, nécessaire que l’étiquette de retour présente la mention que ledit retour fait suite à l’usage, par vous, de votre droit de rétractation. Il vous est

possible, à cette fin, d'imprimer notre formulaire de retour et de le joindre a votre colis. Nous vous prions de surcroit, de nous faire parvenir le bon de retour comprenant le numéro de suivi colis.

Exceptions au droit de rétractation

Le droit de rétractation ne s'applique pas à :

- La fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement
- La fourniture de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le consommateur après la livraison (tel que des cosmétiques) ;
- La fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés (tel qu'un t-shirt, etc.) ;
- La fourniture d'enregistrements audio ou vidéo scellés ou de logiciels informatiques scellés et qui ont été descellés après livraison (tel qu'un DVD entouré d'un film plastique) ;
- La fourniture de biens qui, après avoir été livrés, et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles (tels qu'un plein d'essence);
- La fourniture de boissons alcoolisées dont le prix a été convenu au moment de la conclusion du contrat de vente, dont la livraison ne peut être effectuée qu'après trente jours et dont la valeur réelle dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
- la fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications.

Absence de droit de rétractation pour les professionnels

Lors d'un achat sur le site internet de vidaXL, vous ne bénéficiez pas, en tant que professionnel, d'un droit de rétractation. Nous vous invitons à vous référer à la législation applicable à cet égard.

Dans l'hypothèse où vous avez passé commande auprès d'un vendeur externe par le biais de notre site internet, nous vous invitons à vous référer aux conditions générales de ce dernier.

Droit de rétractation attaché aux articles vendus par des vendeurs externes par le biais du site vidaXL

Dans l'hypothèse où vous auriez effectué l'achat d'un produit auprès d'un vendeur externe par le biais du site internet vidaXL, les conditions de rétractation ainsi que la mise en œuvre de ce droit sont définies par ce vendeur. Celles-ci doivent, néanmoins, être conformes aux prescriptions légales applicables en la matière.

Nous vous invitons, de fait, à consulter les conditions applicables auprès du vendeur ou à prendre contact directement avec ce dernier par le biais du formulaire dédié dans votre compte vidaXL par exemple.

ANNEXE 1 : Formulaire de rétractation vidaXL

Le formulaire ci-dessous vous permet de faire usage de votre droit de rétractation. Bien qu'il ne soit pas obligatoire de remplir ce formulaire pour user de ce droit, ce dernier nous permet de traiter votre demande dans les meilleurs délais.

Formulaire :

J'informe par la présente vidaXL que je souhaite faire usage de mon droit de rétractation de l'accord concernant la commande suivante :

Numéro de commande	Article (SKU) et quantité	Raison/commentaire *

* Choisissez parmi les raisons suivantes : (1) Changement d'avis ; (2) L'article ne présente pas la qualité escomptée/les caractéristiques escomptées ; (3) Commandé par erreur ; (4) Autre (ajoutez les détails additionnels)

Commandé le/reçu le **: _____

Adresse e-mail : _____

Nom et Prénom : _____

Adresse : _____

Signature : _____

Envoyé le formulaire rempli a : vidaXL International B.V. Customer Service, Mary Kingsleystraat 1, 5928 SK, Venlo, Pays-Bas

Vous pouvez également scanner le formulaire et l'envoyer en pièce jointe à l'adresse suivante : webservice@vidaxl.fr

** Rayez les mentions non applicables. Saisissez la date de la commande ou la date de réception de votre commande

ANNEX 2 : Modèle de formulaire de rétractation européen

Modèle de formulaire d'exercice du droit de rétractation :

(Ne remplissez et transmettez ce formulaire que dans l'hypothèse où vous désiriez faire usage de votre droit de rétractation)

À l'attention du Service Client de vidaXL International B.V., Mary Kingsleystraat 1, 5928 SK Venlo, Pays-Bas, webservice@vidaxl.fr

Je/Nous (1) vous notifie/notifions (1) par la présente ma/notre (1) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (1)/pour la prestation de service (1) ci-dessous :

Commandé (1)/ reçu le (1) :

Nom(s) et prénom(s) du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Date :

(1) Rayer les mentions inutiles