

PROCESSO DE DEVOLUÇÃO DE PORTUGAL

OPÇÕES DE DEVOLUÇÃO

Ao efetuar uma compra na vidaXL em vidaXL.pt, o consumidor beneficia de um direito legal de rescisão, bem como de um direito voluntário de rescisão, o XLservice (cujos termos e condições são fornecidos aqui e devem ser acordados antes da utilização do XLservice). Destacámos ambos os processos no quadro que se segue, podendo ser obtidas informações adicionais a seguir.

Base para a devolução	Período de reflexão	Reembolso do preço pago pelo artigo	Custos de devolução do produto deduzidos do reembolso	Quando contactar a vidaXL	Quem organizará a devolução do produto
XLservice	14 dias após a receção	SIM	9,99 euros por produto	No prazo de 14 dias após a receção	vidaXL
Direito legal de rescisão	14 dias após a receção	SIM	Variáveis	No prazo de 14 dias após a receção	O cliente

Índice

RETURN OPTIONS	1
1. XLservice	2
a. General information	2
b. Your obligations when using the XLservice.....	2
c. How to use the XLservice.....	2
d. Returning my product.....	2
e. Costs related to the XLService and Refund.....	3
2. Statutory right of withdrawal for products sold by vidaXL	3
a. Right of withdrawal.....	3
b. Obligation of the customer during the right of withdrawal.....	3
c. Exercising the right of withdrawal and related costs.....	3
d. Obligations of vidaXL in the event of withdrawal	4
3. Exceptions to the legal right of withdrawal and the XLservice	4
4. No legal rights of withdrawal or XLservice for products sold by vidaXL to business customers	5
Appendix 1: Model withdrawal form	5

1. XLservice

a. Informação Geral

A maioria dos produtos vendidos pela vidaXL podem ser devolvidos até 14 dias de calendário após a sua receção. Este período de reflexão não se aplica a todos os produtos e mais informações sobre as categorias de produtos excluídas podem ser encontradas na secção "exceções ao direito legal de rescisão e XLservice".

O período de reflexão expira 14 dias após o dia em que o consumidor, ou um terceiro designado pelo consumidor que não seja o transportador, recebeu o produto. Se tiverem sido encomendados vários produtos, o prazo de reflexão só começa a contar no dia seguinte ao da receção da última encomenda.

Atenção: o XLservice só se aplica se tiver efetuado a compra como consumidor.

b. As suas obrigações quando utiliza o XLservice

Durante o período de reflexão, só pode visualizar e avaliar o artigo tal como o faria numa loja física. Se, durante o período de reflexão, tiver excedido o necessário para estabelecer a natureza e características do artigo, é responsável por qualquer perda de valor daí resultante, e a vidaXL tem o direito de compensar esta perda de valor com os montantes que lhe devem ser reembolsados. Por conseguinte, é importante tratar o produto com cuidado durante o período de reflexão.

Também lhe solicitamos que devolva sempre os produtos na embalagem original, na medida do possível.

c. Como usar o XLservice

Para fazer uso do XLservice, tem de informar a vidaXL da sua decisão de devolver o produto antes de expirar o período de reflexão (14 dias de calendário). Pode prestar esta informação de diferentes formas:

1. Através do nosso webchat;
2. Através do nosso formulário Web;
3. Por correio eletrónico

Em todos os casos, forneça o máximo de informações possíveis para que possamos processar o seu pedido diretamente:

- SKU (referência do produto visível na caixa/página do produto) do artigo que deseja devolver
- O motivo pelo qual pretende devolver o artigo
- Informações sobre se o artigo se encontra na caixa original; caso contrário, indicar as dimensões da caixa em que o artigo foi novamente embalado. Por favor, tenha em conta que todos os artigos devolvidos devem estar desmontados
- Se tiver detetado algum dano e este for o principal motivo do pedido de devolução, agradecemos que nos forneça fotografias dos danos. Estas fotografias ajudar-nos-ão a identificar a causa do problema e a evitar que este se repita no futuro.

Depois de ter indicado que pretende utilizar o XLservice, enviar-lhe-emos um e-mail de confirmação.

d. Devolver o meu produto

Após a receção do seu pedido de devolução do seu produto utilizando o XLservice e desde que o seu pedido cumpra os requisitos aqui estabelecidos, a vidaXL organizará a devolução do seu produto:

- Por entrega numa loja de encomendas; ou
- Por recolha do produto por uma transportadora.

A vidaXL fornecerá todas as informações relevantes sobre o método de devolução XLService aplicável à sua situação.

e. Custos relacionados com o XLService e o Reembolso

Ao utilizar o XLService, será cobrada uma taxa de 9,99 euros por produto devolvido. Esta taxa será deduzida do seu reembolso.

Após a dedução de 9,99 euros por produto, serão reembolsados todos os pagamentos efetuados até esse momento (limitados ao produto devolvido através do XLService) o mais rapidamente possível e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias após ter informado a vidaXL da sua decisão de utilizar o XLService.

No entanto, a vidaXL pode atrasar o reembolso até termos recebido o produto de volta ou até que forneça provas de o ter enviado, o que vier primeiro.

Salvo acordo expresso em contrário, o reembolso será sempre processado através do mesmo método de pagamento utilizado para concluir a transação inicial. Em qualquer caso, nenhum custo será cobrado para a execução do reembolso.

Se a sua compra foi realizada através do Klarna, tem a opção de adiar o pagamento até que a sua devolução seja processada pela vidaXL. Pode encontrar esta opção na sua conta Klarna.

2. Direito legal de rescisão para produtos vendidos pela vidaXL

a. Direito de rescisão

Para a maioria dos artigos vendidos pela vidaXL, o cliente tem um direito legal de 14 dias para rescindir o contrato. Algumas categorias de produtos não beneficiam do direito legal de rescisão, cuja lista é fornecida na secção específica "Exceções ao direito de rescisão e XL Service".

O período de reflexão expira 14 dias após o dia em que o consumidor, ou um terceiro designado pelo consumidor que não seja o transportador, recebeu o produto. Se forem encomendados vários produtos, o prazo de reflexão só começa a contar no dia seguinte ao da receção do último produto.

Nota: o direito legal de rescisão só se aplica se tiver efetuado a compra como consumidor.

b. Obrigações do cliente durante o direito de rescisão

Durante o período de reflexão, só pode ver e avaliar o artigo como se estivesse numa loja física. Se, durante o período de reflexão, o utilizador tiver ido além do necessário para estabelecer a natureza e as características do artigo, o utilizador é responsável por qualquer perda de valor daí resultante e a vidaXL tem o direito de compensar esta perda de valor com os montantes que lhe devem ser reembolsados. Por conseguinte, é importante tratar o produto com cuidado durante o período de reflexão. Pedimos-lhe também que devolva sempre os produtos na sua embalagem original, na medida em que tal seja razoavelmente possível.

c. Exercício do direito de rescisão e custos associados

Para exercer o direito de rescisão, o utilizador deve notificar a vidaXL da sua decisão de rescisão antes do termo do período de rescisão. Pode prestar esta informação de diferentes formas:

1. Através do nosso chat na Internet;
2. Através do nosso formulário Web;
3. Ao enviar-nos o formulário de rescisão do modelo europeu (ver abaixo). A utilização deste formulário não é obrigatória.

Preferimos as opções acima.

4. Ou em qualquer outra declaração inequívoca enviada para vidaXL em: vidaXL, Mary Kingsleystraat 1, 5928SK, Venlo, Países Baixos, webservice@vidaXL.pt

Nos casos em que utilizar a opção no site vidaXL para indicar que está a fazer uso do seu direito legal de rescisão, enviar-lhe-emos a confirmação da receção da rescisão sem demora através de um suporte de dados seguro (por exemplo, por e-mail).

Após a rescisão, o utilizador deve devolver os produtos em causa o mais rapidamente possível pelos seus próprios meios e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias após o dia em que notificou a vidaXL da rescisão. Terá cumprido esta obrigação se devolver os produtos relevantes antes do término do tal período de 14 dias. Pode devolver o produto para o seguinte endereço de devolução: vidaXL, Mary Kingsleystraat 1, 5928SK, Venlo, Países Baixos. Para os artigos que não podem ser devolvidos por correio normal (por exemplo, mobiliário), é necessário ter em conta os custos de transporte para devoluções que são cobrados por vários serviços (de recolha) e de entrega. Estes custos são estimados num máximo de cerca de 250,00 euros. Os custos de devolução de mercadorias (via correio normal ou outro) são inteiramente por conta do utilizador. A vidaXL não reembolsará nenhum desses custos ao utilizador.

Nota: se devolver os produtos antes de indicar que pretende utilizar o seu direito legal de rescisão, a embalagem devolvida deve ser acompanhada de uma declaração clara indicando a sua vontade de utilizar o direito de rescisão. Por favor, indique na embalagem que se trata de uma devolução por rescisão (por exemplo, imprimindo e anexando o modelo europeu de formulário de rescisão). Se fizer uso do direito legal de rescisão, forneça-nos o recibo de envio, incluindo o número de rastreio.

d. Obrigações da vidaXL em caso de rescisão

Se rescindir o contrato, ser-lhe-ão reembolsados todos os pagamentos realizados até esse momento (para os produtos devolvidos utilizando o seu direito de rescisão) o mais rapidamente possível e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias após ter informado a vidaXL da sua decisão de rescisão. Quaisquer custos incorridos pelo utilizador para devolver os produtos pelos seus próprios meios não lhe serão reembolsados pela vidaXL.

No entanto, podemos atrasar o reembolso até termos recebido o produto de volta ou até que forneça provas de o ter enviado, o que vier primeiro.

Salvo acordo expresso em contrário com o utilizador, o reembolso será sempre realizado utilizando o mesmo método de pagamento que foi utilizado para concluir a transação inicial. Em qualquer caso, nenhum custo será cobrado para a execução do reembolso. Se a sua compra foi realizada através do Klarna, tem a opção de adiar o pagamento até que a sua devolução seja processada pela vidaXL. Pode encontrar esta opção na sua conta Klarna.

3. Exceções ao direito legal de rescisão e ao XLservice

O direito legal de rescisão e o XLservice não se aplicam a:

- Produtos que se estragam rapidamente ou que têm um prazo de validade limitado;
- Produtos que não possam ser devolvidos por razões de proteção da saúde ou de higiene e cujo selo tenha sido quebrado após a entrega (por exemplo: cosméticos);
- Produtos personalizados ou produtos que se destinam claramente a uma pessoa específica (por exemplo, uma t-shirt impressa de acordo com as suas especificações);
- Gravações de áudio e vídeo e programas informáticos cujo selo tenha sido quebrado após a entrega (por exemplo, um DVD selado contendo um determinado filme);

- Produtos que, após a entrega, são irrecuperavelmente misturados com outros artigos devido à sua natureza (por exemplo: gasolina depois de encher o depósito).

4. Não existem direitos legais de rescisão ou XLservice para produtos vendidos pela vidaXL a clientes empresariais

Como cliente empresarial, não tem direito a um período de reflexão. Consulte os Termos e Condições empresariais para ver as disposições que se aplicam a clientes empresariais.

Se, enquanto cliente empresarial, efetuou uma compra a partir de um vendedor externo, aplicam-se os Termos e Condições utilizados por tal vendedor.

Apêndice 1: Modelo de formulário de rescisão

(preencher e devolver este formulário apenas quando pretender revogar a convenção)

Para: VidaXL International B.V., Mary Kingsleystraat 1, 5928SK Venlo, Limburg, Países Baixos,
webservice@vidaxl.pt

Eu/nós* venho/vimos por este meio informar-vos que quero/queremos retirar-me/retirar-nos do acordo relativo à venda do(s) seguinte(s) produto(s):

[indicação do(s) produto(s)]:

Encomendado em*/recebido em* [data de receção dos produtos]:

Nome do consumidor:

Endereço do consumidor:

Assinatura (apenas aplicável quando este formulário é apresentado em papel):

* Excluir conforme aplicável