

ÖSTEREICH RÜCKGABEPROZESS

Version 2025.1

Beim Kauf bei vidaXL über vidaXL.at profitieren Sie als Verbraucher sowohl von Ihrem **gesetzlichen Widerrufsrecht** als auch vom komfortablen **XLservice** (es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen). Beide Prozesse sind in der Tabelle unten zusammengefasst, weitere Informationen folgen im Anschluss.

Merkmal	XLservice	Gesetzliches Widerrufsrecht
Frist	Innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt	Innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt
Rückerstattung	JA – voller Artikelpreis	JA – voller Artikelpreis
Rücksendekosten	Vom Kunden bezahlt – vom Rückerstattungsbetrag abgezogen (je nach Gewicht)	Vom Kunden bezahlt – keine Erstattung
Rückversand organisiert von	vidaXL	Sie (der Kunde)
Rückgabegrund erforderlich	JA + Fotos (bei Beschädigungen)	NEIN – kein Grund erforderlich
Gilt für	Nur Verbraucherkäufe	Nur Verbraucherkäufe

NHALT

1. XLservice	2
1.1 a. Allgemeine Informationen	2
b. Deine Pflichten bei der Nutzung des XLservice	2
c. Wie man den XLservice nutzt	2
d. Mein Produkt zurückgeben	2
e. Kosten im Zusammenhang mit dem XLService und der Rückerstattung	2
2. Gesetzliches Widerrufsrecht für von vidaXL verkaufte Produkte	3
a. Recht auf Widerruf	3
b. Pflichten des Kunden während des Widerrufsrechts	3
c. Ausübung des Widerrufsrechts und damit verbundene Kosten	3
d. Verpflichtungen von vidaXL im Falle eines Rücktritts	4
3. Ausnahmen vom gesetzlichen Widerrufsrecht und dem XLservice	4
4. B2B-Käufe (Geschäftskunden)	5
Appendix 1: Muster-Widerrufsformular	5

1. XLSERVICE

A. ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Die meisten Produkte, die von vidaXL verkauft werden, können innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt über den XLService zurückgegeben werden. Dieser Service steht **nur Verbrauchern** zur Verfügung – **nicht für Geschäftskunden**.

Einige Produkte sind vom Rückgaberecht ausgeschlossen; weitere Informationen finden Sie unter „Ausnahmen vom Widerrufsrecht und XLService“.

Die 14-tägige Frist beginnt am Tag nach dem Erhalt der Ware (durch Sie oder eine von Ihnen benannte Person – ausgenommen der Zusteller). Bei mehreren Artikeln beginnt die Frist mit Erhalt der letzten Lieferung.

B. DEINE PFLICHTEN BEI DER NUTZUNG DES XLSERVICE

Sie dürfen das Produkt prüfen wie im Geschäft. Wird es darüber hinaus benutzt und verliert an Wert, kann dieser von der Rückerstattung abgezogen werden. Bitte behandeln Sie die Produkte sorgfältig und senden Sie sie möglichst in der Originalverpackung zurück.

Alle Artikel müssen vor der Rücksendung vollständig zerlegt werden..

C. WIE MAN DEN XLSERVICE NUTZT

Benachrichtigen Sie vidaXL innerhalb von 14 Tagen über Ihre Rückgabeabsicht – über:

1. Live-Chat auf unserer Website
2. Unser Webformular
3. Per E-Mail

Bitte geben Sie an:

- Artikelnummer (SKU, auf der Verpackung oder Produktseite)
- Rücksendegrund
- Maße des Pakets, falls nicht originalverpackt
- Fotos (vor allem bei Beschädigungen)

Sie erhalten eine Bestätigung und Informationen zu den nächsten Schritten per E-Mail.

D. MEIN PRODUKT ZURÜCKGEBEN

Wenn alle Voraussetzungen erfüllt sind, organisiert vidaXL den Rückversand. Dies kann bedeuten:

- Abgabe in einem Paketshop
- Abholung durch einen Kurier an der Lieferadresse

vidaXL informiert Sie über die jeweils geltende Rückgabemethode.

E. KOSTEN IM ZUSAMMENHANG MIT DEM XLSERVICE UND DER RÜCKERSTATTUNG

Die Rücksendegebühr hängt vom Gewicht des Produkts ab:

Gewicht pro Artikel

Rücksendegebühr

0–15 kg	9,99 €
15kg < produkt ≤ 30kg	19,99 €
über 30 kg	29,99 €

Nach Abzug dieser Gebühr erfolgt die Rückerstattung aller geleisteten Zahlungen (für zurückgesendete Artikel) so schnell wie möglich, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen nach Mitteilung Ihres Rückgabewunsches.

vidaXL kann die Rückerstattung zurückhalten, bis die Ware eingegangen ist oder ein Versandnachweis erbracht wurde – je nachdem, was zuerst eintritt.

Die Rückzahlung erfolgt über dasselbe Zahlungsmittel wie beim Kauf. Es entstehen keine zusätzlichen Kosten für die Rückzahlung.

Wenn Sie mit Klarna bezahlt haben, können Sie die Zahlung bis zur Bearbeitung des Rückversands verschieben – in Ihrem Klarna-Konto verfügbar.

2. GESETZLICHES WIDERRUFSRECHT FÜR VON VIDAXL VERKAUFTE PRODUKTE

a. RECHT AUF WIDERRUF

Für die meisten von vidaXL verkauften Artikel hast du ein gesetzliches Widerrufsrecht von 14 Tagen. Für einige Produktkategorien gilt das gesetzliche Widerrufsrecht nicht. Eine Liste dieser Produkte findest du im Abschnitt "Ausnahmen vom Widerrufsrecht und XL Service".

Die Widerrufsfrist läuft 14 Tage nach dem Tag ab, an dem du oder ein von dir benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, das Produkt erhalten hat. Wurden mehrere Produkte bestellt, beginnt die Widerrufsfrist erst an dem Tag, an dem du das letzte Produkt erhalten hast.

Hinweis: Das gesetzliche Widerrufsrecht gilt nur, wenn du den Kauf als Verbraucher/in getätigt hast.

b. PFLICHTEN DES KUNDEN WÄHREND DES WIDERRUFSRECHTS

Sie dürfen die Ware prüfen wie im Geschäft. Wird sie übermäßig benutzt und verliert dadurch an Wert, behalten wir uns das Recht vor, dies bei der Rückerstattung zu berücksichtigen.

Bitte senden Sie die Artikel möglichst in der Originalverpackung zurück.

c. AUSÜBUNG DES WIDERRUFSRECHTS UND DAMIT VERBUNDENE KOSTEN

Nach Mitteilung Ihres Widerrufs müssen Sie die Ware innerhalb von 14 Kalendertagen zurücksenden. Maßgeblich ist der Versand vor Fristablauf.

Rücksendeadresse:

vidaXL
Mary Kingsleystraat 1
5928SK Venlo
Niederlande

Bei Sperrgut (z. B. Möbel) können Rücksendekosten von bis zu etwa 250 € anfallen – je nach Transportdienstleister.

Diese Kosten tragen Sie als Kunde selbst – sie werden nicht von vidaXL erstattet.

Wichtig: Wenn Sie die Ware vor Mitteilung des Widerrufs zurücksenden, markieren Sie das Paket bitte eindeutig (z. B. mit dem EU-Widerrufsformular).

Fügen Sie auch den Versandnachweis und eine Sendungsverfolgung bei, um eine schnelle Bearbeitung zu ermöglichen.

D. VERPFLICHTUNGEN VON VIDAXL IM FALLE EINES RÜCKTRITTS

Wenn du den Vertrag widerrufst, werden dir alle bis dahin geleistete Zahlungen (für Produkte, die du in Ausübung deines Widerrufsrechts zurückschickst) so schnell wie möglich, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen, nachdem du vidaXL über deinen Entschluss zum Widerruf informiert hast, zurückerstattet. Alle Kosten, die dir für die Rücksendung der Produkte auf eigene Faust entstanden sind, werden dir von vidaXL nicht erstattet.

Wir können die Erstattung jedoch aufschieben, bis wir das Produkt zurückerhalten haben oder du den Nachweis erbracht hast, dass du es zurückgeschickt hast, je nachdem, was zuerst eintritt.

Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das du bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hast, es sei denn, mit dir wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart. In jedem Fall fallen für die Durchführung der Rückerstattung keine Kosten an. Wenn du deinen Einkauf über Klarna getätigt hast, hast du die Möglichkeit, die Zahlung aufzuschieben, bis deine Rückgabe von vidaXL bearbeitet wird. Du findest diese Option in deinem Klarna-Konto.

3. AUSNAHMEN VOM GESETZLICHEN WIDERRUFSRECHT UND DEM XLSERVICE

Das gesetzliche Widerrufsrecht und der XLservice gelten nicht für:

- Produkte, die schnell verderben oder eine begrenzte Haltbarkeitsdauer haben;
- Produkte, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind und deren Siegel nach der Lieferung aufgebrochen wurde (zum Beispiel: Kosmetika);
- Maßgeschneiderte Produkte oder Produkte, die eindeutig für eine bestimmte Person bestimmt sind (z. B. ein T-Shirt, das nach deinen Vorgaben bedruckt wurde);
- Audio- und Videoaufzeichnungen und Computersoftware, deren Siegel nach der Lieferung gebrochen wurde (z. B. eine versiegelte DVD mit einem bestimmten Film);
- Produkte, die nach der Lieferung aufgrund ihrer Beschaffenheit unwiederbringlich mit anderen Gegenständen vermischt werden (zum Beispiel: Benzin nach dem Tanken);
- alkoholische Getränke, deren Preis beim Abschluss eines Verbraucherkaufs vereinbart wurde, deren Lieferung aber erst nach dreißig oder mehr Tagen erfolgen kann und deren tatsächlicher Wert von Schwankungen auf dem Markt abhängt, auf die der Händler keinen Einfluss hat (zum Beispiel: spezielle saisonale Weine);
- einzelne Zeitungen, Zeitschriften oder Periodika.

4. B2B-KÄUFE (GESCHÄFTSKUNDEN)

Käufe durch Geschäftskunden (B2B) sind vom Rücktrittsrecht ausgeschlossen. Es gelten die spezifischen Geschäftsbedingungen von vidaXL.

Bei Käufen über Drittanbieter gelten deren jeweilige Rückgaberichtlinien.

APPENDIX 1: MUSTER-WIDERRUFSFORMULAR

(dieses Formular nur ausfüllen und zurücksenden, wenn du den Vertrag widerrufen willst)

An : vidaXL Europe B.V., Mary Kingsleystraat 1, 5928SK Venlo, Limburg, the Nehterlands,
webservice@vidaxl.at

Hiermit teile(n) ich/wir* Ihnen mit, dass ich/wir* den Vertrag über den Verkauf der folgenden Ware(n) widerrufen möchte(n):

[Angabe des Produkts/der Produkte]:

Bestellt am*/erhalten am* [Datum des Eingangs der Produkte]:

Name des Kunden:

Adresse des Kunden:

Unterschrift (gilt nur, wenn dieses Formular auf Papier eingereicht wird):

* ggf. löschen