

Pravidlá vrátenia tovaru zákazníkom

V spoločnosti Trendyol sa snažíme zabezpečiť, aby bol váš nákupný zážitok transparentný a bezpečný.

Ak pre vás položky zakúpené z Trendyol.com nie sú celkom uspokojivé, môžete do **14 dní** od prijatia objednávky požiadať o vrátenie tovaru.

Keď bude vaša žiadosť o vrátenie tovaru schválená, dostanete štítok na vrátenie tovaru platný 14 dní, počas ktorých môžete položku poslať späť na adresu na vrátenie.

Nárok na vrátenie tovaru

Produkt môžete vrátiť, ak:

- ste si to rozmysleli alebo už položku nechcete;
- je položka chybná, poškodená alebo jej chýbajú časti; a/alebo
- položka nezodpovedá uvedenému popisu alebo špecifikáciám.

Upozorňujeme, že niektoré kategórie produktov nie je možné vrátiť z dôvodu ich povahy (napr. podľa práva EÚ zdravotnícky tovar, hygienický tovar alebo tovar upravený na mieru). Viac informácií nájdete v časti Kategórie produktov, ktoré nie je možné vrátiť.

Podmienky vrátenia

Vrátenie tovaru bude spracované len vtedy, ak:

- sa zistí, že produkt nebol poškodený, kým ste ho mali;
- produkt zodpovedá položke, ktorá vám bola pôvodne doručená; a
- produkt bol vrátený v rovnakom stave, v akom bol prijatý (zapečatený/neotvorený, ak je to relevantné, s pôvodnou škatuľou alebo obalom značky/výrobcu a prípadne s používateľskou príručkou, záručným listom a všetkým príslušenstvom).

Vrátenie tovaru môže byť zamietnuté, ak bol produkt používaný spôsobom, ktorý ovplyvňuje jeho stav alebo hodnotu pri ďalšom predaji nad rámec toho, čo je potrebné na zistenie povahy a fungovania položiek, bol poškodený nesprávnym používaním, vrátený s chýbajúcimi časťami alebo nebol vrátený v pôvodnom stave a obale.

Poplatky za vrátenie

Na vrátenie tovaru sa vzťahujú poplatky za spracovanie podľa krajiny, ktoré budú odpočítané z konečnej sumy vrátenia peňazí.

Krajina	Poplatok za položku	Maximálny poplatok za vrátenie tovaru
---------	---------------------	---------------------------------------

Česká republika	50 CZK	100 CZK
Slovensko	2 EUR	4 EUR
Maďarsko	800 HUF	1 600 HUF
Poľsko	10 PLN	20 PLN
Nemecko	2,99 EUR	8,99 EUR
Rakúsko	1,99 EUR	3,98 EUR

Existujú dva rôzne prahy poplatku za doručenie, pričom predajcovia a Trendyol môžu samostatne určiť prah poplatku za doručenie/prepravu na pokrytie svojich počiatočných nákladov na doručenie. Skontrolujte si poplatok za doručenie/prepravu pri platbe a zohľadnite prah oslobodenia od poplatku za doručenie, aby ste sa týmto nákladom vyhli. Ak po vrátení vašich produktov bude vaša pôvodná suma nákupu po prepočítaní pod prahom doručenia/dopravy, počiatočný poplatok za doručenie/dopravu bude odpočítaný z vašej sumy za vrátenie, pokiaľ si neuplatňujete úplné odstúpenie od objednávky.

Vrátenie tovaru súvisiace so zárukou (zákonná záruka)

V súlade so smernicou EÚ 2019/771 všetky produkty predávané na platforme Trendyol zahŕňajú zákonnú záručnú dobu. Toto krytie sa vzťahuje na výrobné chyby a nesúlad a poskytuje ho značka, výrobca alebo autorizované servisné stredisko.

Ak sa na váš produkt vzťahuje záruka a narazíte na problém, postupujte takto:

- Podľa záručnej dokumentácie, ktorú s produktom poskytol predajca, sa obráťte na technický servis.
- Kontaktujte príslušné servisné stredisko a postupujte podľa jeho pokynov na vyriešenie problému.
- Ak príslušné servisné stredisko písomne potvrdí výrobnú chybu, môžete podať žiadosť o vrátenie tovaru.

Pri produktoch Trendyol postupujte v rámci záručného procesu cez služby zákazníkom Trendyol alebo kontaktujte príslušného predajcu.

Upozornenie:

- *Opotrebenie pri bežnom používaní sa nepovažuje za chybu a nie je legitímny dôvodom na vrátenie tovaru.*

- *Počas procesu posúdenia záruky môžete dostať žiadosť o poskytnutie vizuálneho dôkazu (napr. fotiek alebo videa) alebo o umožnenie kontroly produktu.*

Podmienky vrátenia podľa kategórie

Skupina kategórií	Podmienky vrátenia
Malé domáce spotrebiče, elektronika na osobnú starostlivosť, TV, video a audiosystémy	Tieto položky možno vrátiť, ak nie sú použité, sú v pôvodnom obale a neotvorené. Po porušení plomby ich nie je možné vrátiť z dôvodov ochrany zdravia alebo údajov, pokiaľ nie sú chybné.
Nositeľná technológia, telefóny, počítače a tablety	Tieto produkty možno vrátiť len vtedy, ak je pôvodná plomba výrobcu úplne neporušená.
Veľké spotrebiče, nábytok a produkty vyžadujúce montáž	Takéto produkty nespĺňajú požiadavky na vrátenie tovaru po doručení a montáži bez ohľadu na používanie z dôvodu vhodnosti na ďalší predaj. Na chyby funkčnosti sa vzťahuje zákonná záruka.
Hygienické produkty a kozmetika	Po porušení plomby po doručení ich v súlade s normami EÚ pre zdravie a bezpečnosť nie je možné vrátiť. Patria sem položky, ktoré sa dostávajú do priameho kontaktu s pokožkou alebo telom.
Digitálne produkty a licencované médiá	Bez možnosti vrátenia a zrušenia objednávky po začatí plnenia/sťahovania na základe vášho výslovného súhlasu.

Proces vrátenia tovaru

Aby bolo vaše vrátenie tovaru spracované rýchlo a presne, odošlite prosím jasné fotografie zamerané na produkt a prípadné problémy. Neuádzajte prosím osobné informácie, ktoré nie sú potrebné pre vašu žiadosť o vrátenie tovaru.

Keď bude vaša žiadosť o vrátenie tovaru schválená, dostanete pokyny, ako položku vrátiť. Po odoslaní vášho balíka na vrátenie môže trvať až 14 pracovných dní, než váš tovar prijme a spracujeme transakciu.

Po spracovaní vrátenia tovaru vám budú peniaze vrátené podľa zvoleného spôsobu platby. Čas spracovania vrátenia peňazí sa môže líšiť v závislosti od vášho poskytovateľa platieb alebo vydávajúcej banky.