

Bei Trendyol möchten wir, dass Sie alles lieben, was Sie bestellen. Aber wir wissen, dass ein Artikel manchmal einfach nicht ganz passt – und das ist völlig okay!

Wir haben unseren Retourenprozess so gestaltet, dass er so einfach, transparent und reibungslos wie möglich ist. Ob Sie den Status Ihrer Rückerstattung prüfen, erfahren möchten, wie Retouren nach EU-Verbraucherrecht funktionieren, oder wissen möchten, wann Ihr Geld ankommt – alle Details finden Sie hier.

Wo kann ich den Status meiner Rückerstattung prüfen?

Den Fortschritt Ihrer Rückerstattung können Sie jederzeit ganz einfach in Ihrem Konto prüfen:

1. Gehen Sie anschließend zu den **Bestelldetails** neben der Bestellung, die Sie zurückgesendet haben.
2. Prüfen Sie im Abschnitt „Versand“ den Retourenstatus, um zu sehen, ob Ihre Rückerstattung eingeleitet wurde.

Wie lange dauert eine Rückerstattung nach der Retoure eines Artikels?

Wir leiten Ihre Rückerstattung sofort ein, sobald Ihre Retoure bestätigt wurde. Gemäß EU-Verbraucherrecht werden alle Rückerstattungen innerhalb von **14 Kalendertagen** nach Eingang Ihrer Retoure freigegeben.

Sobald wir die Rückerstattung veranlassen, dauert es in der Regel **2 bis 10 Werktage**, bis sie eingeht. Der genaue Zeitpunkt hängt vollständig von der Bearbeitungsgeschwindigkeit Ihrer Bank oder Ihres Zahlungsanbieters ab.

Wie werden Rückerstattungen ausgezahlt?

Gemäß EU-Recht werden Rückerstattungen automatisch auf die **ursprüngliche Zahlungsmethode** ausgezahlt, die Sie für die Bestellung verwendet haben.

Sind alle Artikel erstattungsfähig?

Die meisten Käufe können zwar retourniert werden, gesetzliche Widerrufsrechte nach EU-Recht gelten nach der Zustellung jedoch nicht für bestimmte Warenkategorien. Die genaue Liste nicht retournierbarer Artikel, etwa personalisierte Waren oder versiegelte Artikel, die aus Hygienegründen ausgeschlossen sind, finden Sie in unseren Rückgabebestimmungen.

In seltenen Fällen kann eine Retoure nicht akzeptiert werden, wenn ein Produkt mit schweren Schäden nach der Zustellung oder mit unzulässigen Änderungen zurückgegeben wird, die einen Weiterverkauf unmöglich machen. Der Artikel wird dann an Sie zurückgesendet.

Retourenkosten

Es fallen Rücksendekosten von **2,99 € pro Artikel** an (bis maximal **8,99 € pro Retoure**). Dieser Betrag wird von Ihrer gesamten Rückerstattung abgezogen. Alle zurückgegebenen Artikel werden bei Eingang geprüft. Wird bei der Prüfung festgestellt, dass ein als beschädigt, defekt oder falsch gelieferter Artikel vollständig funktionsfähig, unbeschädigt und korrekt versendet wurde, fallen die üblichen Bearbeitungsgebühren für die Retoure an und werden von Ihrer Rückerstattung abgezogen.

Versandkosten

- **Vollständige Retouren:** Wenn Sie **alle Artikel** Ihrer Bestellung zurücksenden und nicht von kostenlosem Versand profitiert haben, erstatten wir Ihnen den vollständigen Bestellbetrag.
- **Teilretouren und Mindestbestellwert:** Wenn Sie nur einen Teil einer Bestellung zurücksenden und die übrigen Artikel den Mindestwert für ein Angebot mit kostenlosem Versand nicht mehr erreichen, können die ursprünglichen Versandkosten von Ihrem gesamten Retourenbetrag abgezogen werden.

Rückerstattungen ohne Retoure

In bestimmten Fällen kann eine Rückerstattung erfolgen, ohne dass der Artikel zurückgegeben werden muss, zum Beispiel wenn das Produkt so stark beschädigt ist, dass es vom Kurier nicht zugestellt werden kann.