

В Trendyol искаме да харесвате всичко, което поръчвате. Но знаем, че понякога даден артикул просто не е съвсем подходящ и това е напълно нормално!

Създадохме процеса за връщане така, че да е възможно най-лесен, прозрачен и безпроблемен. Независимо дали искате да проверите статуса на възстановяване на сума, да разберете как работят връщанията според законодателството на ЕС за защита на потребителите или да видите кога ще получите парите си, ще намерите всички подробности тук.

Къде мога да проверя статуса на възстановяване на сума?

Можете лесно да проверите хода на възстановяване на сума по всяко време директно от своя профил:

1. Отидете в **Детайли за поръчката** до поръчката, която сте върнали.
2. Проверете статуса на връщането в секцията за пратката, за да видите дали е започнало възстановяване на сума.

Колко време отнема възстановяване на сума, след като върна артикул?

Започваме възстановяване на сума веднага щом връщането ви бъде потвърдено. В съответствие със законодателството на ЕС всички възстановявания на сума се одобряват в рамките на **14 календарни дни** от получаването на връщането ви.

След като извършим възстановяване на сума, обикновено отнема **2 до 10 работни дни**, за да го получите. Точният срок зависи изцяло от скоростта на обработка на вашата банка или доставчика ви на плащане.

Как се извършва възстановяване на сума?

В съответствие със законодателството на ЕС възстановяванията на сума се извършват автоматично по **първоначалния начин на плащане**, който сте използвали за поръчката.

При поръчки с наложен платеж възстановяванията на сума се превеждат директно по вашата банкова сметка на физическо лице чрез IBAN. Възстановявания на сума не могат да се пренасочват към карта на трето лице или към непотвърдена банкова сметка. Моля, уверете се, че въведените от вас IBAN и данни на титуляра на сметката са напълно точни, тъй като клиентът носи цялата отговорност за предоставянето на правилен IBAN, а Trendyol не носи отговорност за забавяния на преводи или неуспешни трансакции, причинени от неточни данни.

Забележка: моля, уверете се, че **IBAN** и **името на титуляра на сметката**, които сте посочили в профила си, са напълно точни и актуални!

- Ако възстановяване на сума бъде изпратено към грешна банкова сметка поради предоставена неточна информация, преводът може да не може да бъде възстановен.
- **Trendyol не носи отговорност** за възстановявания на сума, изпратени към грешна сметка поради грешка на клиент.
- За да избегнете забавяния или проблеми, силно ви препоръчваме да проверите отново банковите си данни, преди да ги изпратите.

Специален случай: наложен платеж с BoxNow

В редки случаи, ако платите поръчка с наложен платеж чрез линка за плащане на BoxNow, но не вземете пакета си, може да имате право на възстановяване на сума. Ако това е вашият случай, възстановяване на сума може да бъде извършено директно от BoxNow по първоначалния ви начин на плащане.

BoxNow е упълномощен да обработи и възстанови сума от името на Trendyol и нашите търговци. Моля, имайте предвид, че след като BoxNow успешно ви преведе възстановяване на сума, вашето искане за възстановяване на сума за тази конкретна поръчка се счита за напълно уредено и приключено.

Всички продукти ли подлежат на възстановяване на средства?

Въпреки че повечето покупки подлежат на връщане, законовото право на отказ съгласно правото на ЕС не се прилага за определени категории стоки след доставката им. За да видите конкретния списък с артикули, които не подлежат на връщане, като персонализирани стоки или запечатани артикули, изключени по хигиенни причини, моля, вижте нашата Политика за връщане.

В редки случаи, когато продукт бъде върнат със сериозни повреди след доставката или с неразрешени промени, които не позволяват повторната му продажба, връщането не може да бъде прието и артикулът ще ви бъде изпратен обратно.

Стойност на връщането

Всички връщания са безплатни.

Разходи за изпращане

- **Пълно връщане на поръчка:** ако върнете **всички артикули** от поръчката си и не сте се възползвали от безплатна доставка, ще възстановим цялата сума на поръчката ви.
- **Частични връщания и прагове:** ако върнете само част от поръчка и останалите артикули вече не покриват минималния праг за промоция с безплатна доставка, първоначалната такса за доставка може да бъде приспадната от общата сума за връщане.
- **Такса за наложен платеж:** ако изберете наложен платеж при финализиране, може да се начисли такса за услуга. Тази **невъзстановима такса за наложен платеж** се показва при финализиране, преди да завършите поръчката си, и покрива извършената услуга по доставка.

Възстановяване на сума без връщане

В определени случаи може да бъде извършено възстановяване на сума, без да се изисква връщане на артикула, например когато продуктът е повреден до такава степен, че не може да бъде доставен от куриер.