

Η επιθυμία μας στην Trendyol είναι να σας αρέσει ό,τι παραγγέλλετε. Γνωρίζουμε, όμως, ότι μερικές φορές ένα προϊόν απλώς δεν είναι το κατάλληλο, και δεν έχουμε απολύτως κανένα πρόβλημα με αυτό!

Έχουμε σχεδιάσει τη διαδικασία επιστροφής, ώστε να είναι όσο το δυνατόν πιο ομαλή, διαφανής και χωρίς ταλαιπωρία. Είτε θέλετε να ελέγξετε την κατάσταση της επιστροφής χρημάτων σας, να καταλάβετε πώς λειτουργούν οι επιστροφές βάσει της νομοθεσίας της ΕΕ για τους καταναλωτές ή να δείτε πότε θα λάβετε τα χρήματά σας, όλες οι λεπτομέρειες είναι διαθέσιμες εδώ.

Πού μπορώ να ελέγξω την κατάσταση της επιστροφής χρημάτων μου;

Μπορείτε εύκολα να ελέγξετε την πορεία της επιστροφής χρημάτων σας οποιαδήποτε στιγμή απευθείας από τον λογαριασμό σας:

1. Μεταβείτε στις **Λεπτομέρειες παραγγελίας** που εμφανίζονται δίπλα στην παραγγελία που επιστρέψατε.
2. Ελέγξτε την κατάσταση της επιστροφής στην ενότητα αποστολής για να δείτε αν έχει ξεκινήσει η επιστροφή χρημάτων σας.

Πόσος χρόνος χρειάζεται για την επιστροφή χρημάτων αφού επιστρέψω ένα προϊόν;

Ξεκινάμε την επιστροφή χρημάτων σας αμέσως μόλις επιβεβαιωθεί η επιστροφή σας. Σύμφωνα με τη νομοθεσία της ΕΕ για τους καταναλωτές, όλες οι επιστροφές χρημάτων εγκρίνονται εντός **14 ημερολογιακών ημερών** από την παραλαβή της επιστροφής σας.

Μόλις εκδώσουμε την επιστροφή χρημάτων, συνήθως χρειάζονται **2 έως 10 εργάσιμες ημέρες** για να τη λάβετε. Ο ακριβής χρόνος εξαρτάται αποκλειστικά από την ταχύτητα επεξεργασίας της τράπεζάς σας ή του παρόχου πληρωμών σας'.

Πώς εκδίδονται οι επιστροφές χρημάτων;

Σύμφωνα με τη νομοθεσία της ΕΕ, οι επιστροφές χρημάτων εκδίδονται αυτόματα μέσω του **αρχικού τρόπου πληρωμής** που χρησιμοποιήσατε για να κάνετε την παραγγελία.

Για παραγγελίες με αντικαταβολή, οι επιστροφές χρημάτων καταβάλλονται απευθείας στον προσωπικό σας τραπεζικό λογαριασμό μέσω IBAN. Οι επιστροφές χρημάτων δεν μπορούν να μεταφερθούν σε κάρτα τρίτου ή σε μη επαληθευμένο τραπεζικό λογαριασμό. Βεβαιωθείτε ότι το IBAN και τα στοιχεία του κατόχου λογαριασμού που εισάγετε είναι απολύτως ακριβή, καθώς οι πελάτες φέρουν την αποκλειστική ευθύνη για

την παροχή ορθών στοιχείων IBAN και η Trendyol δεν φέρει ευθύνη για καθυστερήσεις μεταφοράς ή αποτυχημένες συναλλαγές λόγω ανακριβών στοιχείων.

Σημείωση: *Βεβαιωθείτε ότι το **IBAN** και το **όνομα κατόχου λογαριασμού** που παρέχετε στον λογαριασμό σας είναι απολύτως ορθά και ενημερωμένα!*

- Αν μια επιστροφή χρημάτων σταλεί σε λάθος τραπεζικό λογαριασμό λόγω καταχώρισης ανακριβών στοιχείων, η ανάκτηση της μεταφοράς ενδέχεται να είναι αδύνατη.
- **Η Trendyol δεν φέρει ευθύνη** για επιστροφές χρημάτων που στάλθηκαν σε λάθος λογαριασμό λόγω σφάλματος πελάτη.
- Για να αποφύγετε καθυστερήσεις ή προβλήματα, σας συνιστούμε ανεπιφύλακτα να ελέγξετε ξανά τα τραπεζικά σας στοιχεία πριν τα υποβάλετε.

Ειδική περίπτωση: Αντικαταβολή μέσω της BoxNow

Στη σπάνια περίπτωση που πληρώσετε μια παραγγελία με αντικαταβολή μέσω του συνδέσμου πληρωμής της BoxNow, αλλά δεν παραλάβετε το δέμα σας, ενδέχεται να δικαιούστε επιστροφή χρημάτων. Αν συμβαίνει αυτό, η επιστροφή χρημάτων ενδέχεται να εκδοθεί απευθείας από τη BoxNow μέσω του αρχικού τρόπου πληρωμής σας.

Η BoxNow είναι εξουσιοδοτημένη να επεξεργάζεται και να σας επιστρέφει χρήματα για λογαριασμό της Trendyol και των πωλητών μας. Λάβετε υπόψη ότι μόλις η BoxNow σας μεταφέρει επιτυχώς την επιστροφή χρημάτων, η αξίωσή σας για επιστροφή χρημάτων για τη συγκεκριμένη παραγγελία θεωρείται ότι έχει διευθετηθεί και επιλυθεί πλήρως.

Είναι δυνατή η επιστροφή χρημάτων για όλα τα προϊόντα;

Αν και οι περισσότερες αγορές είναι πλήρως επιλέξιμες για επιστροφή, τα νόμιμα δικαιώματα υπαναχώρησης βάσει της νομοθεσίας της ΕΕ δεν ισχύουν για ορισμένες κατηγορίες αγαθών μετά την παράδοση. Για να δείτε τη συγκεκριμένη λίστα με τα προϊόντα που δεν επιστρέφονται, όπως εξατομικευμένα αγαθά ή σφραγισμένα προϊόντα που εξαιρούνται για λόγους υγιεινής, ανατρέξτε στην ειδική Πολιτική επιστροφής προϊόντων.

Σε σπάνιες περιπτώσεις όπου ένα προϊόν επιστρέφεται με σοβαρή ζημιά μετά την παράδοση ή με μη εξουσιοδοτημένες τροποποιήσεις που δεν επιτρέπουν τη μεταπώλησή του, η επιστροφή δεν μπορεί να γίνει δεκτή και το προϊόν θα σας επιστραφεί.

Κόστος επιστροφής προϊόντων

Όλες οι επιστροφές είναι δωρεάν.

Έξοδα αποστολής

- **Πλήρεις επιστροφές παραγγελίας:** Αν επιστρέψετε **όλα τα προϊόντα** της παραγγελίας σας και δεν επωφεληθήκατε από δωρεάν αποστολή, θα σας επιστρέψουμε το πλήρες ποσό της παραγγελίας σας.
- **Μερικές επιστροφές και όρια:** Αν επιστρέψετε μόνο ένα μέρος μιας παραγγελίας και τα υπόλοιπα προϊόντα δεν πληρούν πλέον το ελάχιστο όριο για την προσφορά της δωρεάν αποστολής, η αρχική χρέωση αποστολής ενδέχεται να αφαιρεθεί από το συνολικό ποσό της επιστροφής σας.
- **Χρέωση αντικαταβολής:** Αν επιλέξετε αντικαταβολή στο ταμείο, ενδέχεται να ισχύει χρέωση υπηρεσίας. Αυτή η **μη επιστρέψιμη χρέωση αντικαταβολής** εμφανίζεται στο ταμείο πριν ολοκληρώσετε την παραγγελία σας και καλύπτει την ολοκληρωμένη υπηρεσία παράδοσης.

Επιστροφές χρημάτων χωρίς επιστροφή προϊόντων

Σε ορισμένες περιπτώσεις, μπορεί να εκδοθεί επιστροφή χρημάτων χωρίς να απαιτείται η επιστροφή του προϊόντος, για παράδειγμα, όταν ένα προϊόν έχει υποστεί τέτοια ζημιά, ώστε να μην μπορεί να παραδοθεί από την εταιρεία ταχυμεταφορών.