

Ve společnosti Trendyol chceme, aby se vám líbilo vše, co si objednáte. Víme však, že někdy vám nějaká položka prostě úplně nesedne, a to je naprosto v pořádku!

Náš proces vrácení zboží jsme navrhli tak, aby byl co nejplynulejší, nejtransparentnější a bez zbytečných komplikací. Ať už potřebujete zkontrolovat stav vrácení peněz, zjistit, jak funguje vrácení zboží podle zákonů na ochranu spotřebitelů v EU, nebo se podívat, kdy vám dorazí peníze, všechny informace najdete zde.

Kde můžu zkontrolovat stav vrácení peněz?

Stav vrácení peněz můžete kdykoli snadno zkontrolovat na svém účtu:

1. Přejděte do sekce **Podrobnosti objednávky** vedle objednávky, kterou jste vrátili.
2. Chcete-li zjistit, zda již bylo zahájeno vrácení peněz, v sekci zásilky zkontrolujte stav vrácení zboží.

Jak dlouho trvá po vrácení zboží vrácení peněz?

Vrácení peněz zahájíme ihned po potvrzení vrácení zboží. V souladu se zákony na ochranu spotřebitelů v EU všechna vrácení peněz schvalujeme do **14 kalendářních dní** od obdržení vráceného zboží.

Jakmile vrácené peníze odešleme, připsání obvykle trvá **2 až 10 pracovních dní**. Přesná doba zcela závisí na rychlosti zpracování vaší banky nebo poskytovatele platebních služeb.

Jak se vrací peníze?

V souladu se zákony EU peníze automaticky vracíme na **původní platební metodu**, kterou jste použili k zadání objednávky.

Lze vrátit peníze za všechny produkty?

Ačkoli většinu zakoupeného zboží lze vrátit v plném rozsahu, zákonné právo na odstoupení od smlouvy podle zákonů EU se po doručení nevztahuje na určité kategorie zboží. Konkrétní seznam zboží, které nelze vrátit (jako např. personalizované výrobky nebo zapečetěné zboží vyloučené z hygienických důvodů), naleznete v našich Zásadách vrácení zboží.

V ojedinělých případech, kdy se produkt vrátí se závažným poškozením vzniklým po doručení nebo s neoprávněnými úpravami, které brání jeho opětovnému prodeji, nelze vrácení přijmout a zboží vám zašleme zpět.

Poplatek za vrácení zboží

Za vrácení zboží účtujeme poplatek ve výši **50 Kč za položku** (maximálně **100 Kč za jedno vrácení zboží**). Tuto částku odečteme z celkové částky vrácení peněz. Všechny vrácené položky podléhají kontrole po obdržení. Pokud se během kontroly ukáže, že položka reklamovaná jako poškozená, vadná nebo nesprávná je plně funkční, nepoškozená a byla zaslána správně, budou účtovány standardní poplatky za zpracování vrácení, které odečteme z částky, která vám bude vrácena.

Poplatky za dopravu

- **Vrácení celé objednávky:** Pokud vrátíte **všechny položky** z objednávky a nevyužili jste dopravu zdarma, vrátíme vám celou částku objednávky.
- **Částečné vrácení a minimální limity:** Pokud vrátíte pouze část objednávky a zbývající položky již nesplňují minimální hodnotu pro získání dopravy zdarma, můžeme z celkové částky vrácených peněz odečíst původní poplatek za dopravu.

Vrácení peněz bez vrácení zboží

V některých případech může být vrácena částka, aniž by bylo nutné zboží vracet (např. pokud je produkt poškozen natolik, že jej nelze doručit kurýrem).