

Zásady vrácení zboží pro zákazníky

V Trendyolu usilujeme o to, aby byl váš nákupní zážitek transparentní a bezpečný.

Pokud s položkami zakoupenými na webu Trendyol.com nejste plně spokojeni, můžete do **14 dnů** od obdržení objednávky požádat o vrácení zboží.

Jakmile bude vaše žádost o vrácení zboží schválena, obdržíte štítek pro vrácení zboží platný 14 dní, během kterých můžete položku/položky odeslat zpět na adresu pro vrácení.

Nárok na vrácení zboží

Produkt můžete vrátit, pokud:

- jste si nákup rozmysleli nebo položku už nechcete;
- je položka vadná, poškozená nebo jí chybí části; a/nebo
- položka neodpovídá uvedenému popisu nebo specifikacím.

Upozorňujeme, že některé kategorie produktů nelze z důvodu jejich povahy vrátit (např. zdravotnické, hygienické nebo personalizované zboží, jak je vymezeno zákony EU). Další informace najdete v kategoriích nevratných produktů v sekci „Podmínky pro vrácení zboží podle kategorií zboží“.

Podmínky pro vrácení zboží

Vrácení zboží bude zpracováno pouze pokud:

- bude zjištěno, že produkt nebyl během doby, kdy jste jej měli u sebe, poškozen;
- produkt odpovídá položce, která vám byla původně doručena; a
- produkt je vrácen ve stejném stavu, v jakém byl doručen (zapečetěný/neotevřený, pokud se to na příslušný produkt vztahuje; v původní krabici nebo obalu příslušné značky/výrobce; a se všemi návody k použití, záručním listem a veškerým příslušenstvím, pokud se to na příslušný produkt vztahuje).

Vrácení zboží může být odmítnuto, pokud byl produkt používán způsobem, který ovlivňuje jeho stav nebo hodnotu při dalším prodeji nad rámec toho, co je nezbytné ke zjištění povahy a funkčnosti položek, pokud byl poškozen nesprávným používáním, vrácen bez některých částí nebo nebyl vrácen v původním stavu a obalu.

Poplatky za vrácení zboží

Na vrácení zboží se vztahují poplatky za zpracování specifické pro konkrétní země. Tyto poplatky budou odečteny z konečné vrácené částky.

Země	Poplatek za položku	Maximální poplatek za vrácení zboží
Česká republika	50 CZK	100 CZK
Slovensko	2 EUR	4 EUR
Maďarsko	800 HUF	1600 HUF
Polsko	10 PLN	20 PLN
Německo	1,99 EUR	3,98 EUR
Rakousko	1,99 EUR	3,98 EUR

Existují dvě různé hranice pro osvobození od poplatku za doručení; prodejci a Trendyol si mohou hranici pro poplatek za doručení/dopravu, pokrývající výchozí náklady na doručení, stanovit samostatně. Chcete-li se těmto nákladům vyhnout, zkontrolujte si u pokladny poplatek za doručení/dopravu a zohledněte v objednávce hranici pro osvobození od tohoto poplatku. Pokud po vrácení zboží klesne výchozí částka nákupu pod hranici pro bezplatné doručení/dopravu, bude vám z částky za vrácené zboží odečten výchozí poplatek za doručení/dopravu, ledaže byste od objednávky odstoupili v plném rozsahu.

Vrácení zboží v rámci záruky (zákonná záruka)

V souladu se směrnicí EU 2019/771 se na všechny produkty prodávané na platformě Trendyol vztahuje zákonná záruční doba. Toto krytí se vztahuje na výrobní vady a nesoulad s normami a poskytuje ho značka, výrobce nebo autorizované servisní středisko.

Pokud se na váš produkt vztahuje záruka a narazíte na problém, postupujte podle těchto kroků:

- Obrátte se na technický servis uvedený v záruční dokumentaci, kterou k produktu poskytl prodejce.
- Kontaktujte příslušné servisní středisko a podle jeho pokynů problém vyřešte.
- Pokud příslušné servisní středisko písemně potvrdí výrobní vadu, můžete odeslat žádost o vrácení zboží.

U produktů Trendyol postupujte v záručním procesu přes zákaznický servis Trendyol nebo kontaktujte příslušného prodejce.

Upozornění:

- *Opotřebením běžným používáním se nepovažuje za vadu a nezakládá nárok na vrácení zboží.*
- *Během posuzování nároku na záruku můžete být požádáni o předložení vizuálního důkazu (např. fotografií nebo videozáznamu) nebo o umožnění prohlídky výrobku.*

Podmínky pro vrácení zboží podle kategorií zboží

Skupina kategorií	Podmínky pro vrácení zboží
Malé domácí spotřebiče, elektronika pro osobní péči, TV, video a audio systémy	Tyto položky lze vrátit, pokud jsou nepoužité, v původním obalu a neotevřené. Po porušení pečeti je nelze z důvodu ochrany zdraví nebo údajů vrátit, pokud nejsou vadné.
Nositelná technika, telefony, počítače a tablety	Tyto produkty lze vrátit pouze tehdy, pokud je původní pečeť výrobce zcela neporušená.
Velké spotřebiče, nábytek a produkty vyžadující montáž	Tyto produkty po doručení a montáži nelze vrátit bez ohledu na to, zda byly použity, protože je nelze znovu prodat. Na funkční vady se vztahuje zákonná záruka.
Hygienické produkty a kosmetika	Pokud je po doručení porušena pečeť, je v souladu se zdravotními a bezpečnostními normami EU vrácení přísně zakázáno. Do této kategorie patří položky přicházející do přímého kontaktu s kůží nebo tělem.
Digitální produkty a licencovaná média	Po zahájení plnění/stahování s vaším výslovným souhlasem je nelze vrátit ani objednávku zrušit.

Postup vrácení zboží

Aby bylo vaše vrácení zboží zpracováno rychle a správně, nahrajte prosím jasné fotografie zaměřené na produkt a případné problémy. Neuvádějte prosím osobní informace, které nejsou pro vaši žádost o vrácení zboží nezbytné.

Pokyny ohledně toho, jak položku vrátit, obdržíte, jakmile bude vaše žádost o vrácení zboží schválena. Po odeslání balíčku pro vrácení, může trvat až 14 pracovních dní, než zboží obdržíme a žádost zpracujeme.

Poté co žádost zpracujeme, vám vrátíme peníze prostřednictvím zvoleného způsobu platby. Doba zpracování vrácení peněz se může lišit v závislosti na vašem poskytovateli plateb nebo bance.