

Rückgabebestimmungen für Kund:innen

Bei Trendyol möchten wir sicherstellen, dass dein Shopping-Erlebnis transparent und sicher ist.

Wenn du mit deinem Kauf von Artikeln auf Trendyol.com nicht vollständig zufrieden bist, kannst du innerhalb von **14 Tagen** nach Erhalt deiner Bestellung eine Retoure beantragen.

Sobald dein Retourenantrag genehmigt ist, erhältst du ein 14 Tage gültiges Rücksendelabel, mit dem du den Artikel an die Rücksendeadresse zurücksenden kannst.

Voraussetzungen für die Retoure

Du kannst ein Produkt zurückgeben, wenn:

- du es dir anders überlegt hast oder den Artikel nicht mehr möchtest;
- der Artikel fehlerhaft, beschädigt oder unvollständig ist; und/oder
- der Artikel nicht der Beschreibung oder den angegebenen Spezifikationen entspricht.

Bitte beachte, dass bestimmte Produktkategorien aufgrund ihrer Beschaffenheit grundsätzlich von der Rückgabe ausgeschlossen sind (z. B. Gesundheits-, Hygiene- oder personalisierte Produkte gemäß EU-Recht). Weitere Informationen findest du im Abschnitt zu nicht rückgabefähigen Produktkategorien.

Retourenbedingungen

Retouren werden nur bearbeitet, wenn:

- festgestellt wird, dass das Produkt nicht beschädigt wurde, während es sich in deinem Besitz befand;
- das Produkt dem Artikel entspricht, der dir ursprünglich zugestellt wurde; und
- das Produkt in demselben Zustand zurückgegeben wird, in dem es erhalten wurde (falls zutreffend versiegelt/ungeöffnet, mit der Originalverpackung oder dem Originalkarton der Marke/des Herstellers und gegebenenfalls mit Bedienungsanleitung, Garantiekarte und allem Zubehör).

Retouren können abgelehnt werden, wenn das Produkt in einer Weise genutzt wurde, die seinen Zustand oder Wiederverkaufswert über das zur Feststellung der Beschaffenheit und Funktionsweise der Artikel erforderliche Maß hinaus beeinträchtigt, durch unsachgemäßen Gebrauch beschädigt wurde, mit fehlenden Teilen zurückgegeben wird oder sich nicht im Originalzustand und in der Originalverpackung befindet.

Rücksendegebühren

Für Retouren fallen länderspezifische Bearbeitungsgebühren an, die vom endgültigen Rückerstattungsbetrag abgezogen werden.

Land	Gebühr pro Artikel	Maximale Gebühr pro Retoure
Tschechische Republik	50 CZK	100 CZK
Slowakei	2 EUR	4 EUR
Ungarn	800 HUF	1600 HUF
Polen	10 PLN	20 PLN
Deutschland	1,99 EUR	3,98 EUR
Österreich	1,99 EUR	3,98 EUR

Es gibt zwei unterschiedliche Schwellenwerte für Liefergebühren; Verkäufer und Trendyol können jeweils separat einen Schwellenwert für Liefer-/Versandkosten festlegen, um ihre anfänglichen Lieferkosten abzudecken. Bitte prüfe die Liefer-/Versandkosten beim Checkout und beachte den Schwellenwert für die Lieferkostenbefreiung, um diese Kosten zu vermeiden. Wenn der ursprüngliche Kaufbetrag nach der Rücksendung deiner Produkte unter den Liefer-/Versandschwellenwert fällt, werden die anfänglichen Liefer-/Versandkosten von deinem Rückerstattungsbetrag abgezogen, es sei denn, du widerrufst die Bestellung vollständig.

Garantiebezogene Retouren (gesetzliche Gewährleistung)

Gemäß der EU-Richtlinie 2019/771 gilt für alle auf der Trendyol Plattform verkauften Produkte eine gesetzliche Gewährleistungsfrist. Dieser Schutz gilt für Herstellungsfehler und Vertragswidrigkeit und wird entweder von der Marke, dem Hersteller oder einem autorisierten Servicecenter bereitgestellt.

Wenn für dein Produkt eine Garantie gilt und ein Problem auftritt, folge bitte diesen Schritten:

- Wende dich an den technischen Service und nutze dazu die Garantiedokumentation, die dir der Verkäufer mit dem Produkt bereitgestellt hat.
- Kontaktiere das zuständige Servicecenter und folge dessen Anweisungen, um das Problem zu lösen.
- Wenn das zuständige Servicecenter einen Herstellungsfehler schriftlich bestätigt, kannst du einen Retourenantrag einreichen.

Bitte nutze für Trendyol Produkte den Garantieprozess über den Trendyol Kundenservice oder kontaktiere den zuständigen Verkäufer.

Bitte beachte:

- *Normale Gebrauchsspuren gelten nicht als Mangel und berechtigen nicht zur Retoure.*
- *Möglicherweise wirst du gebeten, einen visuellen Nachweis bereitzustellen (z. B. Fotos oder ein Video) oder eine Prüfung des Produkts während des Garantieprüfungsverfahrens zu ermöglichen.*

Kategoriebezogene Retourenbedingungen

Kategoriegruppe	Rückgabebedingungen
Kleine Haushaltsgeräte, elektronische Körperpflegegeräte, TV-, Video- und Soundsysteme	Diese Artikel können zurückgegeben werden, sofern sie unbenutzt, in der Originalverpackung und ungeöffnet sind. Nach dem Öffnen sind sie aus Gesundheits- oder Datenschutzgründen von der Rückgabe ausgeschlossen, es sei denn, sie sind fehlerhaft.
Wearables, Telefone, Computer und Tablets	Diese Produkte können nur zurückgegeben werden, wenn das Originalsiegel des Herstellers vollständig unversehrt ist.
Großgeräte, Möbel und montagespflichtige Produkte	Solche Produkte sind nach der Zustellung und Montage unabhängig von ihrer Nutzung wegen eingeschränkter Wiederverkaufsmöglichkeit von der Rückgabe ausgeschlossen. Die gesetzliche Gewährleistung gilt für Funktionsmängel.
Hygieneprodukte und Kosmetik	Nach dem Öffnen nach der Lieferung gemäß den EU-Gesundheits- und Sicherheitsstandards grundsätzlich von der Rückgabe ausgeschlossen. Dazu gehören Artikel mit direktem Kontakt zur Haut oder zum Körper.
Digitale Produkte und lizenzierte Medien	Nicht rückgabefähig und nicht stornierbar, sobald die Ausführung/das Herunterladen mit deiner ausdrücklichen Zustimmung begonnen hat.

Rückgabeprozess

Damit Ihre Retoure schnell und korrekt bearbeitet werden kann, senden Sie bitte klare Fotos, auf denen das Produkt und etwaige Probleme gut zu sehen sind. Bitte vermeiden Sie Private Informationen, die für Ihre Retourenanfrage nicht erforderlich sind.

Sobald dein Retourenantrag genehmigt ist, erhältst du Anweisungen, wie du den Artikel zurücksenden kannst. Nachdem dein Rücksendepaket versandt wurde, kann es bis zu 14 Werktage dauern, bis wir deine Retoure erhalten und bearbeiten.

Sobald die Retoure bearbeitet wurde, wird deine Rückerstattung entsprechend deiner gewählten Zahlungsmethode veranlasst. Die Bearbeitungszeit für Rückerstattungen kann je nach deinem Zahlungsanbieter oder deiner Bank variieren.