

Vásárlói visszaküldési szabályzat

A Trendyolnál arra törekszünk, hogy vásárlási élménye átlátható és biztonságos legyen.

Ha nem elégedett teljes mértékben a Trendyol.com oldalon vásárolt termékekkel, a rendelés kézhezvételétől számított **14 napon** belül kérheti a visszaküldést.

Miután jóváhagytuk a visszaküldési kérelmét, kap egy 14 napig érvényes visszaküldési címkét, amelynek érvényességi ideje alatt a terméket visszaküldheti a visszaküldési címre.

Visszaküldési jogosultság

A következő esetekben küldheti vissza a terméket:

- meggondolta magát, vagy már nem kéri a terméket;
- a termék hibás, sérült vagy hiányos; és/vagy
- a termék nem felel meg a megadott leírásnak vagy specifikációknak.

Felhívjuk figyelmét, hogy bizonyos termék kategóriák jellegükből adódóan szigorúan nem visszaküldhetők (pl. egészségügyi, higiéniai vagy személyre szabott áruk az uniós jogszabályok szerint). A nem visszaküldhető termékekről további információt a kategóriaalapú visszaküldési feltételek részben talál.

Visszaküldési feltételek

A visszaküldést csak akkor dolgozzuk fel, ha:

- megállapítást nyer, hogy a termék nem az Ön birtokában sérült meg;
- a termék megegyezik az Önnek eredetileg kézbesített termékkel; és
- a terméket ugyanabban az állapotban küldi vissza, ahogyan átvette (adott esetben lezárva/bontatlanul, az eredeti márka-/gyártói dobozban vagy csomagolásban, valamint adott esetben a felhasználói kézikönyvvel, jótállási jeggyel és minden tartozékával együtt).

A visszaküldést elutasíthatjuk, ha a terméket olyan módon használták, amely a termék állapotát vagy viszonteladási értékét a termékek jellegének és működésének megállapításához szükséges mértéken túl befolyásolja, ha nem rendeltetésszerű használat miatt sérült meg, hiányosan küldték vissza, vagy nem eredeti állapotában és csomagolásában küldték vissza.

Visszaküldési díjak

A visszaküldésre országonként eltérő kezelési díj vonatkozik, amelyet levonunk a végső visszatérítés összegéből.

Ország	Díj termékenként	Visszaküldésenkénti maximális díj
Csehország	50 CZK	100 CZK
Szlovákia	2 EUR	4 EUR
Magyarország	800 HUF	1600 HUF
Lengyelország	10 PLN	20 PLN
Németország	1,99 EUR	3,98 EUR
Ausztria	1,99 EUR	3,98 EUR

Két különböző szállítási díjküszöb van, az eladók és a Trendyol külön is meghatározhatnak szállítási díjküszöböt a kezdeti szállítási díjak fedezésére. Kérjük, ellenőrizze a szállítási díjat a fizetésnél, és vegye figyelembe a szállítási díj alóli mentességi küszöböt, hogy elkerülje ezeket a költségeket. Ha a termékek visszaküldése után az eredeti vásárlási összeg a szállítási küszöb alá csökken, az eredeti szállítási díjat levonjuk a visszatérítés összegéből, kivéve, ha a teljes rendelestől eláll.

Jótállással kapcsolatos visszaküldések (törvényes jótállás)

Az EU 2019/771 irányelvnek megfelelően a Trendyol platformon értékesített összes termékre törvényes jótállási időszak vonatkozik. Ez a gyártási hibákra és a nem megfelelőségre vonatkozik, és a márka, a gyártó vagy a hivatalos szervizközpont biztosítja.

Ha a termékére jótállás vonatkozik, és problémát tapasztal, kérjük, kövesse az alábbi lépéseket:

- Forduljon a műszaki szervizhez az eladó által a termékhez mellékelt jótállási dokumentáció alapján.
- Lépjen kapcsolatba az illetékes szervizközponttal, és kövesse az utasításait a probléma megoldásához.
- Ha az illetékes szervizközpont írásban megerősíti a gyártási hibát, benyújthat visszaküldési kérelmet.

Kérjük, a jótállási folyamatot a Trendyol-termékek esetén a Trendyol ügyfélszolgálatán keresztül kövesse, vagy lépjen kapcsolatba az illetékes eladóval.

Megjegyzés:

- A normál használatból eredő kopás és elhasználódás nem minősül hibának, és nem jogosít visszaküldésre.
- Előfordulhat, hogy a jótállási elbírálási folyamat során vizuális bizonyítékot kell benyújtania (pl. fotót vagy videót), vagy engedélyeznie kell a termék vizsgálatát.

Kategóriaalapú visszaküldési feltételek

Kategóriacsoport	Visszaküldési feltételek
Kis háztartási gépek, elektronikus szépségápolási eszközök, TV-, videó- és hangrendszerek	Ezek a termékek visszaküldhetők, ha használatra nem került sor, eredeti csomagolásban vannak, és bontatlanok. Felbontás után ezek egészségvédelmi vagy adatvédelmi okokból nem küldhetők vissza, kivéve, ha hibásak.
Viselhető technológia, telefon, számítógép és tablet	Ezek a termékek csak akkor küldhetők vissza, ha az eredeti gyártói zárjegy teljesen sértetlen.
Nagy háztartási gépek, bútorok és összeszerelést igénylő termékek	Az ilyen termékek kézbesítés és összeszerelés után a viszonteladhatóság miatt használatból függetlenül nem jogosultak visszaküldésre. A törvényes jótállás a működési hibákra vonatkozik.
Higiéniai termékek és kozmetikumok	A csomag kézhezvétele utáni felbontás esetén az EU egészségügyi és biztonsági előírásai szerint nem küldhetők vissza. Ide tartoznak a bőrrel vagy testtel közvetlenül érintkező termékek is.
Digitális termékek és licencelt médiatartalmak	Nem küldhetők vissza és nem mondhatók le, ha a teljesítés/letöltés az Ön kifejezett hozzájárulásával megkezdődött.

Visszaküldési folyamat

Annak érdekében, hogy visszaküldését gyorsan és pontosan feldolgozhassuk, kérjük, küldjön be tiszta fotókat, amelyek a termékre és az esetleges problémákra összpontosítanak. Kérjük, ne adjon meg olyan személyes információt, amely nem szükséges a visszaküldési kérelméhez.

Miután jóváhagytuk a visszaküldési kérelmét, tájékoztatást kap arról, hogyan küldheti vissza a terméket. A visszaküldött csomag feladása után akár 14 munkanap is eltelhet, mire megkapjuk és feldolgozzuk a visszaküldést.

Miután feldolgoztuk a visszaküldést, a visszatérítést a kiválasztott fizetési mód alapján teljesítjük. A visszatérítés feldolgozási ideje a fizetési szolgáltatótól vagy a kártyakibocsátó banktól függően változhat.