

Polityka zwrotów dla klientów

W Trendyol dążymy do tego, aby Twoje doświadczenie zakupowe było przejrzyste i bezpieczne.

Jeśli zakupy na Trendyol.com nie spełniają Twoich oczekiwań, możesz poprosić o zwrot towaru w ciągu **14 dni** od otrzymania zamówienia.

Gdy Twoja prośba o zwrot towaru zostanie zatwierdzona, otrzymasz etykietę zwrotną ważną przez 14 dni. W tym czasie możesz odesłać produkt na adres zwrotu.

Możliwość zwrotu towaru

Produkty można zwracać w następujących przypadkach:

- zmiana decyzji dotyczącej zakupu lub brak dalszego zainteresowania produktem;
- produkt jest wadliwy, uszkodzony lub wybrakowany; i/lub
- produkt nie odpowiada opisowi ani podanym specyfikacjom.

Pamiętaj, że niektórych kategorii produktów nie można zwrócić ze względu na ich charakter (np. produktów zdrowotnych, higienicznych lub personalizowanych zgodnie z prawem UE). Więcej informacji znajdziesz w sekcji dotyczącej kategorii produktów niepodlegających zwrotowi.

Warunki zwrotu

Zwroty będą rozpatrywane wyłącznie po spełnieniu poniższych warunków:

- zostanie stwierdzone, że produkt nie został uszkodzony, gdy był w Twoim posiadaniu;
- produkt jest zgodny z pierwotnie dostarczonym artykułem; oraz
- produkt jest zwracany w takim samym stanie, w jakim został otrzymany (zaplombowany/nieotwarty, jeśli dotyczy, w oryginalnym pudełku lub opakowaniu marki/producenta oraz, jeśli dotyczy, z instrukcją obsługi, kartą gwarancyjną i wszystkimi akcesoriami).

Zwrot może zostać odrzucony, jeśli produkt był używany w sposób wpływający na jego stan lub wartość odsprzedaży bardziej, niż jest to konieczne do stwierdzenia charakteru i działania produktów, został uszkodzony wskutek niewłaściwego użytkowania, został zwrócony z brakującymi częściami albo nie został zwrócony w oryginalnym stanie i opakowaniu.

Opłaty za zwrot

Zwroty podlegają opłatom manipulacyjnym zależnym od kraju, które zostaną odliczone od ostatecznej kwoty zwrotu.

Kraj	Opłata za produkt	Maksymalna opłata za zwrot towaru
Czechy	50 CZK	100 CZK
Słowacja	2 EUR	4 EUR
Węgry	800 HUF	1600 HUF
Polska	10 PLN	20 PLN
Niemcy	1,99 EUR	3,98 EUR
Austria	1,99 EUR	3,98 EUR

Istnieją dwa różne progi opłat za dostawę. Sprzedawcy i Trendyol mogą oddzielnie ustalać próg opłaty za dostawę/wysyłkę, aby pokryć koszty pierwotnej dostawy. Sprawdź koszt dostawy/wysyłki przy przejściu do kasy i uwzględnij próg zwolnienia z opłaty za dostawę, aby uniknąć tych kosztów. Po zwrocie produktów, jeśli początkowa kwota zakupu będzie niższa niż próg dostawy/wysyłki, początkowy koszt dostawy/wysyłki zostanie odliczony od kwoty zwrotu, chyba że całkowicie odstępujesz od zamówienia.

Zwroty gwarancyjne (gwarancja ustawowa)

Zgodnie z dyrektywą UE 2019/771 wszystkie produkty sprzedawane na platformie Trendyol są objęte ustawowym okresem gwarancji. Ochrona obejmuje wady producenta i niezgodność towaru z umową, a zapewnia ją marka, producent lub autoryzowane centrum serwisowe.

W przypadku zaobserwowania problemu z produktem objętym gwarancją należy wykonać następujące czynności:

- Skontaktuj się z serwisem technicznym, korzystając z dokumentacji gwarancyjnej dostarczonej przez sprzedawcę wraz z produktem.
- Skontaktuj się z odpowiednim centrum serwisowym i postępuj zgodnie z udzielonymi wskazówkami, aby rozwiązać problem.
- Jeśli odpowiednie centrum serwisowe potwierdzi wadę fabryczną na piśmie, możesz wysłać wniosek o zwrot towaru.

Zgodnie z procedurą gwarancyjną należy skontaktować się z działem obsługi klienta Trendyol (w przypadku artykułów marki Trendyol) lub z właściwym sprzedawcą.

Pamiętaj:

- Zużycie wynikające z normalnego użytkowania nie jest uznawane za wadę i nie kwalifikuje się do zwrotu towaru.
- Możemy poprosić Cię o przedstawienie dowodu wizualnego (np. zdjęć lub filmu) albo o umożliwienie sprawdzenia produktu w trakcie procesu rozpatrywania gwarancji.

Warunki zwrotu według kategorii

Grupa kategorii	Warunki zwrotu
Małe AGD, elektroniczne produkty do pielęgnacji osobistej, RTV	Te produkty można zwrócić pod warunkiem, że są nieużywane, w oryginalnym opakowaniu i nieotwarte. Po otwarciu nie podlegają zwrotowi ze względów zdrowotnych lub ochrony danych, chyba że są wadliwe.
Urządzenia do noszenia, telefony, komputery i tablety	Te produkty można zwrócić tylko wtedy, gdy oryginalna plomba producenta jest w pełni nienaruszona.
Duże AGD, meble i produkty wymagające montażu	Takie produkty nie kwalifikują się do zwrotu po dostarczeniu i zmontowaniu, niezależnie od tego, czy mają ślady użytkowania, ze względu na brak możliwości ponownej sprzedaży. W przypadku wad funkcjonalnych obowiązuje gwarancja ustawowa.
Produkty higieniczne i kosmetyki	Zgodnie z normami UE dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny tego rodzaju produkty nie podlegają zwrotowi, jeśli ich opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu przesyłki. Dotyczy to produktów mających bezpośredni kontakt ze skórą lub ciałem.
Produkty cyfrowe i licencjonowane media	Nie podlegają zwrotowi i nie można ich anulować po uruchomieniu / rozpoczęciu pobierania za wyraźną zgodą użytkownika.

Proces zwrotu

Aby zapewnić szybkie i prawidłowe rozpatrzenie Twojego zwrotu towaru, prosimy o przesłanie wyraźnych zdjęć, na których widać produkt i wszelkie problemy. Prosimy nie dołączać danych osobowych, które nie są potrzebne do rozpatrzenia wniosku o zwrot towaru.

Gdy Twoja prośba o zwrot towaru zostanie zatwierdzona, otrzymasz instrukcje, jak zwrócić produkt. Na odbiór i przetworzenie przesyłki zwrotnej możemy potrzebować do 14 dni roboczych.

Po przetworzeniu zwrotu towaru zwrot środków zostanie zrealizowany zgodnie z wybraną metodą płatności. Czas realizacji zwrotu środków może się różnić w zależności od dostawcy płatności lub banku wydającego kartę.