

A Trendyolnál azt szeretnénk, hogy vásárlóink minden megrendelt termékkel elégedettek legyenek. De tudjuk, hogy néha egy termék mégsem megfelelő, és ezzel semmi gond nincs!

Úgy alakítottuk ki a visszaküldési folyamatot, hogy az a lehető leggyorsabb, legátláthatóbb és legegyszerűbb legyen. Akár a visszatérítés állapotát szeretné ellenőrizni, akár azt szeretné megérteni, hogyan működik a visszaküldés az uniós fogyasztóvédelmi jogszabályok értelmében, vagy mikor érkezik meg az összeg, itt minden részletet megtalál.

Hol ellenőrizhetem a visszatérítésem állapotát?

A visszatérítés folyamatát bármikor könnyen ellenőrizheti közvetlenül a fiókjában:

1. Nyissa meg a **Rendelés részletei** oldalt a visszaküldött rendelés mellett.
2. A szállítás résznél ellenőrizheti a visszaküldött csomag állapotát, és megnézheti, elindult-e már a visszatérítés.

Mennyi időt vesz igénybe a visszatérítés, miután visszaküldtem egy terméket?

A visszatérítést azonnal elindítjuk, amint a visszaküldést megerősítjük. Az uniós fogyasztóvédelmi jogszabályoknak megfelelően minden visszatérítést a visszaküldött csomag beérkezésétől számított **14 naptári napon** belül jóváhagyunk.

Miután elindítjuk a visszatérítést, az összeg általában **2–10 munkanapon belül** érkezik meg. A pontos idő kizárólag a bank vagy a fizetési szolgáltató feldolgozási sebességétől függ.

Hogyan történik a visszatérítés?

Az uniós jogszabályoknak megfelelően a visszatérítést automatikusan arra az **eredeti fizetési módra** küldjük, amelyet a rendelés leadásakor használt.

Minden termékre kérhető visszatérítés?

Bár a legtöbb vásárlás teljes mértékben jogosult visszaküldésre, az uniós jog szerinti elállási jog egyes árukategóriákra kézbesítés után már nem érvényes. A vissza nem küldhető termékek pontos listáját, például az egyedi gyártású árukat vagy higiéniai okból kizárt, lezárt termékeket, a külön Visszaküldési szabályzatban találja.

Ritka esetekben, ha egy terméket a kézbesítés után keletkezett súlyos sérüléssel vagy olyan jogosulatlan módosítással küldenek vissza, amely miatt nem értékesíthető újra, a visszaküldést nem tudjuk elfogadni, és a terméket visszaküldjük Önnek.

Visszaküldési költség

A visszaküldési költség **termékenként 800 Ft** (legfeljebb **1600 Ft visszaküldésenként**). Ezt az összeget levonjuk a teljes visszatérítésből. Minden visszaküldött terméket ellenőrzünk átvételkor. Ha egy sérültnek, hibásnak vagy tévesnek jelzett termékről az ellenőrzés során kiderül, hogy teljesen működőképes, sértetlen és megfelelően lett elküldve, a szokásos visszaküldési feldolgozási díjat alkalmazzuk, és levonjuk a visszatérítésből.

Szállítási költségek

- **Teljes rendelés visszaküldése:** Ha a rendelésből **az összes terméket** visszaküldi, és nem részesült ingyenes szállításban, a rendelés teljes összegét visszatérítjük.
- **Részleges visszaküldés és értékhatár:** Ha csak a rendelés egy részét küldi vissza, és a megmaradt termékek már nem érik el az ingyenes szállítási promóció minimális értékhatárát, az eredeti szállítási díjat levonhatjuk a teljes visszaküldési összegből.

Visszatérítés visszaküldés nélkül

Bizonyos esetekben a termék visszaküldése nélkül is megíthetünk visszatérítést, például ha a termék olyan mértékben sérült, hogy futárral már nem kézbesíthető.