

Pravila o povratu za kupce

U Trendyol-u nastojimo da vaše iskustvo kupovine bude transparentno i bezbedno.

Ako niste u potpunosti zadovoljni kupovinom artikala sa Trendyol.com, možete zatražiti povrat u roku od **14 dana** od prijema vaše porudžbine. Kada vaš zahtev za povrat bude odobren, dobićete oznaku povrata koja važi 14 dana, tokom kojih možete poslati artikl nazad na adresu za povrat.

Uslovi za povrat

Možete vratiti proizvod ako:

- ste se predomislili ili više ne želite artikl;
- je artikl neispravan, oštećen ili mu nedostaju delovi; i/ili
- artikl ne odgovara opisu ili navedenim specifikacijama.

Imajte u vidu da određene kategorije proizvoda, zbog svoje prirode, strogo ne podležu povratu (npr. proizvodi za zdravlje, higijenu ili personalizovana roba kako je definisano važećim zakonom). Više informacija potražite u odeljku Kategorije proizvoda koje nije moguće vratiti.

Uslovi povrata

Povrat će biti obrađen samo ako:

- se utvrdi da proizvod nije oštećen dok je bio u vašem posedu;
- proizvod odgovara artiklu koji vam je prvobitno dostavljen; i
- proizvod bude vraćen u istom stanju u kom je primljen (zapečaćen/neotvoren ako je primenljivo, sa originalnom kutijom ili pakovanjem brenda/proizvođača i, ako je primenljivo, sa korisničkim uputstvom, garantnim listom i svim dodacima).

Povrat može biti odbijen ako je proizvod korišćen na način koji utiče na njegovo stanje ili vrednost za dalju prodaju više nego što je potrebno da bi se utvrdila priroda i funkcionalnost artikala, ako je oštećen usled nepravilne upotrebe, vraćen sa delovima koji nedostaju ili nije vraćen u originalnom stanju i pakovanju.

Naknade za povrat

Svi povrati mogu se zatražiti besplatno, bez obzira na njihovu veličinu, razlog povrata ili stanje proizvoda.

Postoje dva različita praga za troškove dostave, a prodavci i Trendyol mogu zasebno odrediti prag troškova dostave/iskoruke radi pokrivanja svojih početnih troškova dostave. Proverite troškove dostave/iskoruke prilikom plaćanja i uzmite u obzir prag za oslobađanje od troškova dostave kako biste izbegli ove troškove. Nakon vraćanja proizvoda, ako vaš početni iznos kupovine bude obračunat ispod praga za dostavu/iskoruku, početni troškovi dostave/iskoruke biće odbijeni od iznosa vašeg povrata, osim ako ostvarujete pravo na potpuno odustajanje od porudžbine.

Povrati u vezi sa garancijom (zakonska garancija)

U skladu sa *važećim zakonom*, svi proizvodi prodati na Trendyol platformi uključuju zakonski garantni rok. Ovo pokrće se odnosi na fabričke nedostatke i neusaglašenost, a obezbeđuje ga brend, proizvođač ili ovlašćeni servisni centar.

Ako je vaš proizvod pokriven garancijom i imate problem, pratite ove korake:

- Obratite se tehničkom servisu prema garantnoj dokumentaciji koju je prodavac dostavio uz proizvod.
- Kontaktirajte odgovarajući servisni centar i pratite njihova uputstva kako biste rešili problem.
- Ako odgovarajući servisni centar pisanim putem potvrdi fabrički nedostatak, možete podneti zahtev za povrat.

Pratite garantni postupak putem Trendyol Korisničke podrške za Trendyol proizvode ili kontaktirajte odgovarajućeg prodavca.

Napomena:

- *Habanje usled uobičajene upotrebe ne smatra se nedostatkom i ne ispunjava uslove za povrat.*
- *Od vas se može tražiti da dostavite vizuelni dokaz (npr. fotografije ili video-snimak) ili da dozvolite pregled proizvoda tokom postupka pregleda garancije.*

Uslovi povrata po kategorijama

Grupa kategorija	Uslovi povrata
Mali kućni aparati, elektronski proizvodi za ličnu negu, TV, video i audio sistemi	Ovi artikli mogu se vratiti pod uslovom da nisu korišćeni, da su u originalnom pakovanju i neotvoreni. Nakon otvaranja, povrat nije moguć iz zdravstvenih razloga ili razloga zaštite podataka, osim ako su neispravni.
Nosiva tehnologija, telefoni, računari i tableti	Ovi proizvodi mogu se vratiti samo ako je originalni pečat proizvođača potpuno neoštećen.
Veliki aparati, nameštaj i proizvodi koji zahtevaju montažu	Takvi proizvodi ne ispunjavaju uslove za povrat nakon dostave i montaže, bez obzira na korišćenje, zbog mogućnosti dalje prodaje. Zakonska garancija važi za funkcionalne nedostatke.
Higijenski proizvodi i kozmetika	Povrat strogo nije moguć ako su otpečaćeni nakon dostave, u skladu sa važećim lokalnim zakonima o zdravstvenim i bezbednosnim standardima. To uključuje artikle koji dolaze u direktan kontakt sa kožom ili telom.

Digitalni proizvodi i licencirani mediji	Povrat i otkazivanje nisu mogući kada izvršenje/preuzimanje počne uz vašu izričitu saglasnost.
---	--

Proces povrata

Da bi Vaš povrat bio brzo i tačno obrađen, pošaljite jasne fotografije na kojima su proizvod i svi problemi jasno vidljivi. Izbegavajte da uključujete lične informacije koje nisu neophodne za Vaš zahtev za povrat.

Kada vaš zahtev za povrat bude odobren, dobićete uputstva kako da vratite artikl. Nakon što vaš paket za povrat bude poslat, može proći do 14 radnih dana da ga primimo i obradimo vaš povrat.

Kada povrat bude obrađen, sredstva će vam biti vraćena na osnovu izabranog načina plaćanja. Vreme obrade povrata može da varira u zavisnosti od vašeg pružaoca platnih usluga ili banke izdavaoca.