

Політика повернення товару

Trendyol прагне до забезпечення прозорості та захищеності вашого користувацького досвіду.

У випадку незадоволеності придбаними на Trendyol.com товарами, ви можете подати запит на повернення протягом **14 днів** з моменту отримання замовлення. Одразу після схвалення вашого запиту на повернення, ви отримаєте етикетку для повернення з терміном дії у 14 днів, протягом яких ви можете надіслати товар до пункту повернення.

Підстави для повернення товару

Ви можете повернути товар у разі:

- зміни рішення чи втрати бажання щодо придбання товару;
- дефективності, пошкодженості або неповної комплектації товару; та/або
- невідповідності товару зазначеному опису чи вказаним характеристикам.

(!) Зауважте, що певні категорії товарів не підлягають поверненню з огляду на їхню специфіку (наприклад, передбачені чинним законодавством товари для здоров'я та гігієни або товари особистого користування). Для отримання більш докладної інформації, просимо вас ознайомитися з розділом «Категорії товарів, що не підлягають поверненню».

Умови повернення товару

Розгляд запиту на повернення буде здійснюватися виключно за умови:

- підтвердження відсутності будь-яких пошкоджень товару, що могли бути завдані під час його перебування у вашому володінні;
- відповідності товару оригінальному стану, в якому він був доставлений вам; та
- повернення товару у ідентичному до стану, в якому він був отриманий, стані (якщо застосовно, запечатаним/нерозкритим, в оригінальній коробці чи упаковці бренду/виробника, з прикладеними інструкцією користувача, гарантійним талоном і всіма аксесуарами).

Запит на повернення може бути відхиленним, у випадках, коли: товар був використаний у спосіб, що призвів до погіршення його стану або зниження вартості перепродажу з причини неможливості встановлення його природи та подальшого використання; був пошкоджений через неналежне використання; повернений у неповній комплектації або в неоригінальному стані та упаковці.

Вартість повернення товару

Усі запити на повернення товару можна оформити безкоштовно незалежно від розміру, причини чи стану повернення.

Продавці та Trendyol, з метою покриття своїх початкових витрат на доставку, застосовують два різні граничні показники плати за доставку, відповідно, вони можуть незалежно один

від одного встановлювати мінімальний поріг вартості доставки/плати за транспортування. У зв'язку з цим, просимо вас на етапі оформлення замовлення перевіряти вартість доставки/плати за транспортування та враховувати поріг звільнення від сплати вартості доставки з метою уникнення відповідних витрат. Якщо при поверненні товарів початкова вартість вашої покупки буде нижчою від мінімально встановленої вартості доставки/плати за транспортування, початкова вартість доставки/плата за транспортування буде вирахувана із суми вашого повернення, за виключенням випадків повного відкликання замовлення.

Гарантійне повернення (законна гарантія)

Відповідно до чинного *законодавства*, на всі товари, що продаються на платформі Trendyol, поширюється встановлений законом гарантійний строк. Гарантія охоплює виробничі дефекти та невідповідності товару, та надається брендом, виробником або авторизованим сервісним центром.

Якщо у вас виникли проблеми з товаром, на який поширюється гарантія, будь ласка, виконайте наступні кроки:

- зверніться до технічного сервісу, посилаючись на гарантійну документацію, що надається продавцем разом із товаром;
- зверніться до відповідного сервісного центру та дотримуйтесь його вказівок, спрямованих на вирішення проблеми;
- у випадку письмового підтвердження відповідним сервісним центром наявності виробничих дефектів, ви можете подати запит на повернення.

Будь ласка, відстежуйте виконання гарантійних процедур на товари Trendyol через Службу підтримки клієнтів Trendyol або ж звертайтеся до відповідного продавця.

(!) *Зауважте, що:*

- знос товару внаслідок стандартного використання не розцінюється у якості дефекту, та, відповідно, не є підставою для його повернення;
- у рамках процесу перевірки відповідності товару умовам гарантії від вас можуть вимагатися надання візуальних доказів (наприклад, фото або відео матеріалів) або ж передача на огляд товару.

Умови повернення за категоріями товарів

Категорія групи товарів	Умови повернення товару
Дрібна побутова техніка, електроприлади для особистого догляду, теле-, відео- та аудіосистеми	Ці товари можна повернути за умови, що вони не були використані та розпаковані, а також мають оригінальну упаковку. Після розпакування ці товари не підлягають поверненню з міркувань захисту здоров'я чи даних, за винятком ситуацій, коли цей товар виявився дефективним.

Носимі технології, телефони, комп'ютери та планшети	Ці товари можна повернути, лише за умови неущкодження оригінальних заводських пломб (пломб виробника).
Велика побутова техніка, меблі та товари, що потребують збірки	Ці товари, незалежно від того, використовувалися вони чи ні, не підлягають поверненню після доставки та виконання збірки через неможливість їх подальшого перепродажу. Разом із цим, на функціональні дефекти цих товарів поширюється дія законної гарантії.
Косметичні та гігієнічні товари	Ці товари, згідно з вимогами чинного місцевого законодавства в області стандартів охорони здоров'я та безпеки, категорично не підлягають поверненню у випадку їх розпакування після доставки. До цієї категорії належать товари, що безпосередньо контактують зі шкірою або тілом.
Цифрові товари та ліцензійний медіаконтент	Ці товари, після здійснення активації/завантаження з вашої прямої згоди, не підлягають поверненню та скасуванню.

Процес повернення

Щоб Ваше повернення опрацювали швидко й точно, будь ласка, надішліть чіткі фото, на яких добре видно товар і будь-які проблеми. Будь ласка, не додавайте особисту інформацію, яка не потрібна для Вашого запиту на повернення.

Одразу після схвалення вашого запиту на повернення, ви отримаєте інструкції стосовно повернення товару. Після надсилання вами посилки для повернення, нам може знадобитися до 14 робочих днів на отримання й опрацювання товару, який ви повернули.

Після завершення опрацювання повернення, буде здійснено перерахування коштів відповідно до вибраного вами способу оплати. Строки надходження відшкодування можуть варіюватися в залежності від вашого платіжного провайдера або банку-емітента.