

W Trendyol chcemy, aby każdy produkt z zamówienia spełniał oczekiwania naszych klientów. Wiemy jednak, że czasem artykuł może okazać się po prostu nieodpowiedni — i nie ma w tym nic złego!

Nasz proces zwrotu towaru został zaprojektowany tak, aby był jak najbardziej prosty, przejrzysty i bezproblemowy. W tym dokumencie przedstawiamy wszelkie szczegóły dotyczące sprawdzania statusu zwrotu środków, przebiegu zwrotu towaru zgodnie z prawem konsumenckim UE i czasu potrzebnego na dostarczenie zwracanych środków.

Gdzie mogę sprawdzić status zwrotu pieniędzy?

Status zwrotu środków można łatwo sprawdzić w dowolnym momencie bezpośrednio na koncie:

1. W tym celu wystarczy przejść do **szczegółów zamówienia** przy zwracanym zamówieniu.
- 2 Status zwrotu towaru jest widoczny w sekcji przesyłki – widać tam, czy proces zwrotu środków został uruchomiony.

Ile trzeba czekać na zwrot środków po odesłaniu produktu?

Inicjujemy proces zwrotu środków natychmiast po potwierdzeniu zwrotu towaru. Zgodnie z prawem konsumenckim UE wszystkie zwroty środków są autoryzowane w ciągu **14 dni kalendarzowych** od momentu, gdy otrzymamy zwracany towar.

Zwracane środki zazwyczaj docierają na konto w ciągu **2–10 dni roboczych** od zlecenia. Dokładny czas zależy wyłącznie od szybkości przetwarzania przez bank odbiorcy lub dostawcę płatności.

Jak przebiega realizacja zwrotu środków?

Zgodnie z prawem UE zwroty są automatycznie kierowane na **oryginalną metodę płatności** używaną do złożenia zamówienia.

Czy wszystkie produkty podlegają zwrotowi?

Chociaż większość zakupów kwalifikuje się do zwrotu towaru, ustawowe prawo odstąpienia zgodnie z prawem UE nie dotyczy niektórych kategorii produktów po dostarczeniu. Szczegółową listę produktów bez możliwości zwrotu, takich jak towary spersonalizowane lub zapieczętowane artykuły wyłączone ze względów higienicznych, można znaleźć w naszej Polityce zwrotów.

W rzadkich przypadkach, gdy produkt zostanie zwrócony z poważnymi uszkodzeniami powstałymi po dostarczeniu do klienta lub z nieautoryzowanymi modyfikacjami uniemożliwiającymi odsprzedaż, nie przyjmujemy zwrotu, a produkt zostanie odesłany.

Opłata za zwrot

Obowiązuje opłata za zwrot w wysokości **10 zł za produkt** (maksymalnie **20 zł za zwrot**). Kwota zostanie potrącona z łącznej kwoty zwracanych środków. Wszystkie zwrócone produkty podlegają kontroli po otrzymaniu. Jeśli po kontroli okaże się, że produkt zgłoszony jako uszkodzony, wadliwy lub nieprawidłowy jest w pełni sprawny i nieuszkodzony, a także został wysłany prawidłowo, zostaną naliczone standardowe opłaty za przetwarzanie zwrotu, które potrącimy ze zwracanej kwoty.

Koszty wysyłki

- **Zwrot całego zamówienia:** W przypadku zwrócenia **wszystkich produktów** z zamówienia, w sytuacji gdy nie podlegało darmowej wysyłce, zwrócimy pełną kwotę zamówienia.
- **Częściowy zwrot i progi:** W przypadku gdy zostanie zwrócona tylko część zamówienia, a pozostałe produkty nie przekroczą minimalnej kwoty, przy której przyznawana jest darmowa wysyłka, pierwotny koszt wysyłki może zostać potrącony ze zwracanych środków.

Zwroty środków bez zwrotu towaru

W niektórych przypadkach zwrot środków może zostać zrealizowany bez konieczności odsyłania produktu, na przykład gdy towar jest uszkodzony w takim stopniu, że nie może zostać dostarczony przez kuriera.