

La Trendyol, facem eforturi să vă placă tot ce comandați. Dar știm că uneori produsele pur și simplu nu sunt cele potrivite pentru dvs., ceea ce este complet în regulă!

Am creat procesul de retur astfel încât să fie cât mai simplu, clar și fără complicații. Fie că trebuie să verificați starea unei rambursări, să înțelegeți cum funcționează retururile conform legislației UE privind protecția consumatorilor sau să vedeți când ajung banii, veți găsi toate detaliile chiar aici.

Unde pot vedea starea rambursării?

Puteți vedea oricând progresul rambursării, direct din cont:

1. Accesați **Detalii comandă** în dreptul comenzii returnate.
2. Vedeți starea returului în secțiunea despre livrare, ca să aflați dacă a fost inițiată rambursarea.

Cât durează până este efectuată rambursarea după ce returnez un articol?

Rambursarea este inițiată imediat ce returul este confirmat. În conformitate cu legislația UE privind protecția consumatorilor, toate rambursările sunt autorizate în maximum **14 zile calendaristice** de la primirea returului.

După ce o emitem, suma rambursată ajunge, de obicei, în **două până la 10 zile lucrătoare**. Momentul exact depinde în întregime de ritmul de procesare al băncii sau al furnizorului de servicii de plată.

Cum sunt emise rambursările?

În conformitate cu legislația UE, rambursările sunt emise automat prin **metoda de plată inițială** folosită la plasarea comenzii.

Pentru comenzile cu plată ramburs, sumele rambursate sunt plătite direct în contul bancar personal prin IBAN. Rambursările nu pot fi redirecționate către cardul unui terț sau către un cont bancar neverificat. Asigurați-vă că IBAN-ul și informațiile despre titularul contului pe care le introduceți sunt corecte, deoarece este exclusiv responsabilitatea clienților să furnizeze informațiile și IBAN-ul corecte, iar Trendyol nu poate fi tras la răspundere pentru întârzieri ale transferului sau tranzacției eșuate cauzate de informații eronate.

Notă: asigurați-vă că **IBAN-ul și numele titularului contului** pe care le furnizați în contul de utilizator sunt în integralitate corecte și actualizate!

- Dacă o rambursare este trimisă către un cont bancar incorect din cauza furnizării unor informații eronate, este posibil ca suma transferată să nu mai poată fi recuperată.
- **Trendyol nu își asumă responsabilitatea** pentru rambursările trimise în contul greșit din cauza unei erori a clientului.
- Pentru a evita întârzierile sau problemele, vă recomandăm să verificați detaliile bancare înainte de trimiterea lor.

Poate fi returnat orice articol?

Majoritatea achizițiilor pot fi returnate integral, însă dreptul legal de retragere conform legislației UE nu se aplică anumitor categorii de bunuri, odată ce acestea au fost livrate. Pentru a vedea lista cu produsele care nu pot fi returnate, cum ar fi bunurile personalizate sau articolele sigilate excluse din motive de igienă, consultați Politica noastră de retur.

În cazuri rare, dacă un produs este returnat cu daune grave intervenite după livrare sau cu modificări neautorizate care împiedică vânzarea ulterioară, returul nu poate fi acceptat, iar articolul este trimis înapoi.

Costul returului

Toate retururile sunt gratuite.

Costuri de expediere

- **Retururi integrale ale comenzii:** dacă returnați **toate articolele** din comandă și nu ați beneficiat de livrare gratuită, este rambursată valoarea integrală a acesteia.
- **Retururi parțiale și pragul minim:** dacă returnați doar o parte a unei comenzi, iar articolele rămase nu mai ating pragul minim necesar pentru a beneficia de livrare gratuită, este posibil ca taxa inițială de expediere să fie dedusă din valoarea totală a returului.
- **Taxe pentru plata ramburs:** dacă selectați plata ramburs la finalizarea comenzii, este posibil să se aplice un comision. Comisionul **nerambursabil pentru plata ramburs** este afișat la finalizarea comenzii și acoperă serviciul de livrare efectuat.

Rambursări fără retur

În anumite cazuri, poate fi emisă o rambursare fără a fi necesar ca articolul să fie returnat, de exemplu când produsul este deteriorat într-o asemenea măsură încât nu poate fi livrat de curier.