

Политика за връщане за клиенти

В Trendyol се стремим да гарантираме, че вашето изживяване при пазаруване е прозрачно и сигурно.

Ако не сте напълно доволни от покупката на артикули от Trendyol.com, можете да заявите връщане в рамките на **30 дни** от получаването на вашата поръчка като удължена възможност извън законоустановения 14-дневен срок за отказ в ЕС.

След като заявката ви за връщане бъде одобрена, ще получите етикет за връщане, валиден 21 дни, през които можете да изпратите артикула обратно до адреса за връщане.

Право на връщане

Можете да върнете продукт, ако:

- сте променили решението си или вече не желаете артикула;
- артикулът е дефектен, повреден или с липсващи части; и/или
- артикулът не съответства на предоставеното описание или спецификации.

Моля, имайте предвид, че някои продуктови категории не подлежат на връщане поради естеството си (напр. здравни, хигиенни или персонализирани стоки, както са определени от правото на ЕС). Моля, вижте раздела „Продуктови категории без право на връщане“ за повече информация.

Условия за връщане

Връщанията ще бъдат обработени само ако:

- се установи, че продуктът не е бил повреден, докато е бил във ваше владение;
- продуктът съответства на артикула, първоначално доставен на вас; и
- продуктът е върнат в същото състояние, в което е бил получен (запечатан/неотворен, ако е приложимо, с оригиналната кутия или опаковка на марката/производителя и, ако е приложимо, с всяко ръководство за потребителя, гаранционна карта и всички аксесоари).

Връщането може да бъде отказано, ако продуктът е бил използван по начин, който влияе на състоянието му или на стойността му при препродажба извън необходимото за установяване на естеството и функционирането на артикулите, ако е повреден поради неправилна употреба, върнат е с липсващи части или не е върнат в оригиналното си състояние и опаковка.

Такси за връщане

Всички връщания могат да бъдат заявени безплатно, независимо от размера им, причината за връщане или състоянието на връщането.

Има два различни прага за такса за доставка, като търговците и Trendyol могат поотделно да определят праг за такса за доставка/изпращане, за да покрият първоначалните си такси за доставка. Моля, проверете таксата за доставка/изпращане при финализиране и вземете предвид прага за освобождаване от такса за доставка, за да избегнете тези разходи. След като върнете продуктите си, ако първоначалната сума на покупката ви бъде изчислена под праговете за доставка/изпращане, първоначалната такса за доставка/изпращане ще бъде приспадната от сумата за връщане, освен ако не упражнявате пълен отказ от поръчката.

Връщания, свързани с гаранцията (законова гаранция)

В съответствие с Директива ЕС 2019/771 всички продукти, продавани на платформата Trendyol, включват законоустановения гаранционен срок. Това покритие се отнася за производствени дефекти и несъответствие и се предоставя от марката, производителя или оторизиран сервизен център.

Ако продуктът ви е в гаранция и възникне проблем, моля, следвайте следните стъпки:

- Свържете се с техническия сервиз, като се позовете на гаранционната документация, предоставена от Търговеца с продукта.
- Свържете се със съответния сервизен център и следвайте инструкциите му, за да разрешите проблема.
- Ако съответният сервизен център потвърди писмено производствен дефект, можете да подадете заявка за връщане.

Моля, следвайте гаранционния процес чрез клиентско обслужване на Trendyol за продукти на Trendyol или се свържете със съответния търговец.

Моля, имайте предвид:

- *Износването при нормална употреба не се счита за дефект и не дава право на връщане.*
- *Може да бъдете помолени да предоставите визуално доказателство (напр. снимки или видео) или да разрешите проверка на продукта по време на процеса на гаранционен преглед.*

Условия за връщане по категории

Група категории	Условия за връщане
Малки домакински уреди, електронни продукти за лична грижа, ТВ, видео и аудио системи	Тези артикули могат да бъдат върнати, при условие че са неизползвани, в оригинална опаковка и неотворени. След разпечатване те не подлежат на връщане по здравословни причини или причини, свързани със защитата на данните, освен ако не са дефектни.

Носима технология, телефон, компютър и таблет	Тези продукти подлежат на връщане само ако оригиналната пломба на производителя е напълно непокътната.
Големи уреди, мебели и продукти, изискващи монтаж	Такива продукти не подлежат на връщане след доставка и монтаж, независимо от употребата, поради невъзможност за препродажба. Законовата гаранция важи за функционални дефекти.
Хигиенни продукти и козметика	Строго не подлежат на връщане, ако са разпечатани след доставка, в съответствие със стандартите на ЕС за здраве и безопасност. Това включва артикули в пряк контакт с кожата или тялото.
Дигитални продукти и лицензирано съдържание	Не подлежат на връщане и отказ, след като изпълнението/изтеглянето е започнало с вашето изрично съгласие.

Процедура за връщане

За да бъде обработено връщането Ви бързо и точно, моля, изпратете ясни снимки, които показват продукта и всички проблеми. Моля, не включвайте лична информация, която не е необходима за заявката Ви за връщане.

След като заявката ви за връщане бъде одобрена, ще получите инструкции как да върнете артикула. След като пакетът с върната пратка бъде изпратен, може да отнеме до 14 работни дни, за да го получим и обработим връщането ви.

След като връщането бъде обработено, възстановяването на сумата ще бъде извършено според избрания от вас начин на плащане. Времето за обработка на възстановяването на сумата може да варира в зависимост от вашия доставчик на плащания или банката издател.