

Πολιτική επιστροφής προϊόντων

Στην Trendyol, στόχος μας είναι να διασφαλίζουμε ότι η εμπειρία αγορών σας είναι διαφανής και ασφαλής.

Αν δεν είστε πλήρως ικανοποιημένος/η με την αγορά προϊόντων από την Trendyol.com, μπορείτε να ζητήσετε επιστροφή εντός **30 ημερών** από την παραλαβή της παραγγελίας σας, ως πρόσθετη διευκόλυνση πέρα από τη νόμιμη προθεσμία υπαναχώρησης των 14 ημερών που προβλέπει η ΕΕ.

Μόλις εγκριθεί το αίτημα επιστροφής σας, θα λάβετε μια ετικέτα επιστροφής με ισχύ 21 ημερών, μέσα στις οποίες μπορείτε να επιστρέψετε το προϊόν στη διεύθυνση επιστροφής.

Καταλληλότητα επιστροφής

Μπορείτε να επιστρέψετε ένα προϊόν εάν:

- αλλάξατε γνώμη ή δεν θέλετε πλέον το προϊόν·
- το προϊόν είναι ελαττωματικό, κατεστραμμένο ή λείπουν εξαρτήματα· ή/και
- το προϊόν δεν αντιστοιχεί στην παρεχόμενη περιγραφή ή στις προδιαγραφές.

Λάβετε υπόψη ότι ορισμένες κατηγορίες προϊόντων δεν επιστρέφονται αυστηρά λόγω της φύσης τους (π.χ. προϊόντα υγείας, υγιεινής ή εξατομικευμένα προϊόντα, όπως ορίζονται από τη νομοθεσία της ΕΕ). Ανατρέξτε στην ενότητα «Κατηγορίες προϊόντων που δεν επιστρέφονται» για περισσότερες πληροφορίες.

Προϋποθέσεις επιστροφής

Οι επιστροφές προϊόντων θα διεκπεραιώνονται μόνο εάν:

- διαπιστωθεί ότι το προϊόν δεν έχει υποστεί ζημιά όσο βρισκόταν στην κατοχή σας·
- το προϊόν αντιστοιχεί στο προϊόν που σας παραδόθηκε αρχικά· και
- το προϊόν επιστρέφεται στην ίδια κατάσταση στην οποία το παραλάβατε (σφραγισμένο/μη ανοιγμένο, κατά περίπτωση, με το αρχικό κουτί ή την αρχική συσκευασία της μάρκας/του κατασκευαστή και, κατά περίπτωση, με τυχόν εγχειρίδιο χρήστη, κάρτα εγγύησης και όλα τα αξεσουάρ).

Οι επιστροφές μπορεί να απορριφθούν αν το προϊόν έχει χρησιμοποιηθεί με τρόπο που επηρεάζει την κατάστασή του ή τη μεταπωλητική του αξία πέρα από ό,τι είναι απαραίτητο για να διαπιστωθούν η φύση και η λειτουργία των προϊόντων, αν έχει υποστεί ζημιά λόγω κακής χρήσης, αν επιστρέφεται με ελλείποντα μέρη ή αν δεν επιστρέφεται στην αρχική του κατάσταση και συσκευασία.

Χρεώσεις επιστροφής

Όλα τα αιτήματα επιστροφής υποβάλλονται δωρεάν, ανεξάρτητα από το μέγεθος, τον λόγο ή την κατάσταση της επιστροφής.

Υπάρχουν δύο διαφορετικά όρια χρέωσης παράδοσης, και οι πωλητές και η Trendyol μπορούν να καθορίζουν ξεχωριστά ένα όριο χρέωσης παράδοσης/αποστολής για να καλύπτουν τα αρχικά έξοδα παράδοσης. Ελέγξτε τη χρέωση παράδοσης/αποστολής στο Ταμείο και λάβετε υπόψη το όριο απαλλαγής από τη χρέωση παράδοσης, ώστε να αποφύγετε αυτά τα έξοδα. Αφού επιστρέψετε τα προϊόντα σας, αν το αρχικό ποσό της αγοράς σας υπολογίζεται κάτω από τα όρια παράδοσης/αποστολής, η αρχική χρέωση παράδοσης/αποστολής θα αφαιρεθεί από το ποσό επιστροφής χρημάτων σας, εκτός εάν υπαναχωρείτε πλήρως από την παραγγελία.

Επιστροφές που σχετίζονται με την εγγύηση (νόμιμη εγγύηση)

Σύμφωνα με την οδηγία 2019/771 της ΕΕ, όλα τα προϊόντα που πωλούνται στην πλατφόρμα Trendyol περιλαμβάνουν τη νόμιμη περίοδο εγγύησης. Αυτή η κάλυψη ισχύει για κατασκευαστικά ελαττώματα και έλλειψη συμμόρφωσης και παρέχεται είτε από τη μάρκα, τον κατασκευαστή ή εξουσιοδοτημένο κέντρο σέρβις.

Αν το προϊόν σας καλύπτεται από εγγύηση και αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα, ακολουθήστε τα παρακάτω βήματα:

- Απευθυνθείτε στο τεχνικό σέρβις, ανατρέχοντας στα έγγραφα εγγύησης που παρέχονται από τον Πωλητή μαζί με το προϊόν.
- Επικοινωνήστε με το σχετικό κέντρο σέρβις και ακολουθήστε τις οδηγίες του για να επιλύσετε το πρόβλημα.
- Αν το σχετικό κέντρο σέρβις επιβεβαιώσει γραπτώς κατασκευαστικό ελάττωμα, μπορείτε να υποβάλετε αίτημα επιστροφής.

Ακολουθήστε τη διαδικασία εγγύησης μέσω της εξυπηρέτησης πελατών της Trendyol για προϊόντα της Trendyol ή επικοινωνήστε με τον σχετικό πωλητή.

Επισημαίνεται ότι:

- Η φθορά λόγω φυσιολογικής χρήσης δεν θεωρείται ελάττωμα και δεν είναι κατάλληλος λόγος επιστροφής.
- Μπορεί να σας ζητηθεί να παράσχετε οπτικά αποδεικτικά στοιχεία (π.χ. φωτογραφίες ή βίντεο) ή να επιτρέψετε έλεγχο του προϊόντος κατά τη διαδικασία αξιολόγησης της εγγύησης.

Προϋποθέσεις επιστροφής ανά κατηγορία

Ομάδα κατηγορίας	Προϋποθέσεις επιστροφής
Μικρές οικιακές συσκευές, ηλεκτρονικές συσκευές προσωπικής φροντίδας, συστήματα τηλεόρασης, βίντεο και ήχου	Αυτά τα προϊόντα μπορούν να επιστραφούν, εφόσον δεν έχουν χρησιμοποιηθεί, βρίσκονται στην αρχική συσκευασία και δεν έχουν ανοιχτεί. Μόλις αποσφραγιστούν, δεν επιστρέφονται για λόγους υγείας ή προστασίας δεδομένων, εκτός αν είναι ελαττωματικά.
Φορητά είδη τεχνολογίας, τηλέφωνα, υπολογιστές και tablet	Αυτά τα προϊόντα επιστρέφονται μόνο αν η αρχική σφραγίδα του κατασκευαστή είναι πλήρως άθικτη.

Μεγάλες συσκευές, έπιπλα και προϊόντα που απαιτούν συναρμολόγηση	Αυτά τα προϊόντα δεν είναι κατάλληλα για επιστροφή μετά την παράδοση και συναρμολόγησή τους, ανεξάρτητα από τη χρήση, λόγω των επιπτώσεων στην καταλληλότητά τους για μεταπώληση. Η νόμιμη εγγύηση ισχύει για λειτουργικά ελαττώματα.
Προϊόντα υγιεινής και καλλυντικά	Απαγορεύεται αυστηρά η επιστροφή τους αν αποσφραγιστούν μετά την παράδοση, σύμφωνα με τα πρότυπα υγείας και ασφάλειας της ΕΕ. Περιλαμβάνονται προϊόντα που έρχονται σε άμεση επαφή με το δέρμα ή το σώμα.
Ψηφιακά προϊόντα και αδειοδοτημένα πολυμέσα	Δεν επιστρέφονται και δεν ακυρώνονται μόλις ξεκινήσει η εκτέλεση/λήψη με τη ρητή συγκατάθεσή σας.

Διαδικασία επιστροφής προϊόντων

Για να διασφαλιστεί ότι η επιστροφή σας θα διεκπεραιωθεί γρήγορα και σωστά, υποβάλετε καθαρές φωτογραφίες που εστιάζουν στο προϊόν και σε τυχόν προβλήματα. Αποφύγετε να συμπεριλάβετε προσωπικές πληροφορίες που δεν είναι απαραίτητες για το αίτημα επιστροφής σας.

Μόλις εγκριθεί το αίτημα επιστροφής προϊόντων που υποβάλατε, θα λάβετε οδηγίες για το πώς να επιστρέψετε το προϊόν. Αφού αποσταλεί το πακέτο επιστροφής σας, μπορεί να χρειαστούν έως και 14 εργάσιμες ημέρες για να το παραλάβουμε και να διεκπεραιώσουμε την επιστροφή των προϊόντων σας.

Μόλις διεκπεραιώσουμε την επιστροφή προϊόντων, η επιστροφή χρημάτων θα εκδοθεί βάσει του τρόπου πληρωμής που έχετε επιλέξει. Οι χρόνοι επεξεργασίας της επιστροφής χρημάτων ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με τον πάροχο πληρωμών ή την εκδότρια τράπεζά σας.