

Politica de retur pentru clienți

La Trendyol, ne propunem să vă asigurăm o experiență de cumpărături transparentă și sigură.

Dacă nu sunteți pe deplin mulțumiți de produsele achiziționate de pe Trendyol.com, puteți solicita returnarea acestora în termen de **30 de zile** de la primirea comenzii, ca o facilitate extinsă peste perioada legală de retragere de 14 zile prevăzută de legislația UE.

După ce cererea dvs. de retur este aprobată, veți primi o etichetă de retur valabilă 21 de zile, perioadă în care puteți trimite articolul înapoi la destinația de retur.

Eligibilitate pentru retur

Puteți returna un produs dacă:

- v-ați răzgândit sau nu mai doriți articolul;
- articolul este defect, deteriorat sau îi lipsesc piese; și/sau
- articolul nu corespunde descrierii sau specificațiilor furnizate.

Vă rugăm să rețineți că anumite categorii de produs nu pot fi returnate strict din cauza naturii lor (de ex. produse de sănătate, igienă sau personalizate, așa cum sunt definite de legislația UE). Consultați secțiunea Categoriilor de produse care nu pot fi returnate pentru mai multe informații.

Condiții de retur

Retururile vor fi procesate numai dacă:

- se stabilește că produsul nu a fost deteriorat cât timp s-a aflat în posesia dvs.;
- produsul corespunde articolului livrat inițial către dvs.; și
- produsul este returnat în aceeași stare în care a fost primit (sigilat/nedeschis, dacă este cazul, cu cutia sau ambalajul original al brandului/producătorului și, dacă este cazul, cu manualele de utilizare, certificat de garanție și toate accesoriile).

Retururile pot fi respinse dacă produsul a fost folosit într-un mod care îi afectează starea sau valoarea de revânzare dincolo de ceea ce este necesar pentru a stabili natura și funcționarea articolelor, a fost deteriorat din cauza utilizării necorespunzătoare, a fost returnat cu piese lipsă sau nu a fost returnat în starea și ambalajul original.

Taxe de retur

Toate retururile pot fi solicitate gratuit, indiferent de mărimea lor, de motivul returnării sau de starea returului.

Există două praguri diferite pentru taxa de livrare, iar comercianții și Trendyol pot stabili separat un prag pentru taxa de livrare/expediere pentru a-și acoperi taxele inițiale de livrare. Vă rugăm să verificați taxa de livrare/expediere la checkout și să luați în considerare pragul de scutire pentru taxa de livrare pentru a evita aceste costuri. După returnarea produselor, dacă valoarea inițială a achiziției este calculată sub pragurile de livrare/expediere, taxa de livrare/expediere

inițială va fi dedusă din suma returnată, cu excepția cazului în care exercitați o retragere completă a comenzii.

Retururi legate de garanție (garanție legală)

În conformitate cu Directiva UE 2019/771, toate produsele vândute pe platforma Trendyol includ perioada de garanție legală. Această garanție se aplică defectelor de fabricație și neconformităților și este oferită fie de brand, fie de producător, fie de un centru de service autorizat.

Dacă produsul dvs. este acoperit de garanție și întâmpinați o problemă, vă rugăm să urmați acești pași:

- Contactați service-ul tehnic consultând documentația de garanție furnizată de comerciant împreună cu produsul.
- Contactați centrul de service corespunzător și urmați instrucțiunile acestuia pentru a rezolva problema.
- Dacă centrul de service corespunzător confirmă în scris un defect de fabricație, puteți trimite o cerere de retur.

Vă rugăm să urmați procesul de garanție prin serviciul clienți Trendyol pentru produsele Trendyol sau să contactați comerciantul respectiv.

Vă rugăm să rețineți:

- *Uzura rezultată din utilizarea normală nu este considerată defect și nu este eligibilă pentru retur.*
- *Vi se poate solicita să furnizați dovezi vizuale (de ex. fotografii sau video) sau să permiteți inspectarea produsului în timpul procesului de analiză a garanției.*

Condiții de retur în funcție de categorie

Grup de categorii	Condiții de retur
Aparate electrocasnice mici, produse electronice de îngrijire personală, sisteme TV video și audio	Aceste articole pot fi returnate cu condiția să fie nefolosite, în ambalajul original și nedeschise. După desigilare, acestea nu mai pot fi returnate din motive de sănătate sau de protecție a datelor, cu excepția cazului în care sunt defecte.
Tehnologie purtabilă, telefon, computer și tabletă	Aceste produse pot fi returnate numai dacă sigiliul original al producătorului este complet intact.
Electrocasnice mari, mobilier și produse care necesită asamblare	Astfel de produse nu sunt eligibile pentru retur după livrare și asamblare, indiferent de utilizare, din motive legate de posibilitatea revânzării lor. Garanția legală se aplică defectelor funcționale.

Produse de igienă și cosmetice	Nu se acceptă returnarea produsului dacă ambalajul a fost desigilat după livrare, în conformitate cu standardele UE privind sănătatea și siguranța. Aici se includ articole care intră în contact direct cu pielea sau corpul.
Produse digitale și conținut media licențiat	Nu se acceptă returnarea sau anularea după ce a început prestarea/descărcarea produsului cu consimțământul dvs. expres.

Procesul de retur

Pentru a vă asigura că returul este procesat rapid și corect, trimiteți fotografii clare, axate pe produs și pe orice problemă. Evitați să includeți informații personale care nu sunt necesare pentru solicitarea de retur.

După aprobarea cererii dvs. de retur, veți primi instrucțiuni despre cum să returnați articolul. După expedierea pachetului cu articole returnate, poate dura până la 14 zile lucrătoare până când primim și procesăm returul.

După procesarea returului, rambursarea va fi emisă pe baza metodei de plată selectate. Timpul de procesare a rambursării poate varia în funcție de furnizorul dvs. de plăți sau de banca emitentă.