

V spoločnosti Trendyol chceme, aby sa vám páčilo všetko, čo si objednáte. Vieme však, že niekedy položka jednoducho nie je celkom vhodná, a to je úplne v poriadku.

Náš proces vrátenia tovaru sme navrhli tak, aby bol čo najplynulejší, transparentný a bez komplikácií. Či už potrebujete skontrolovať stav vrátenia peňazí, zistiť, ako funguje vrátenie tovaru podľa spotrebiteľských zákonov EÚ, alebo kedy vám prídu peniaze, všetky podrobnosti nájdete tu.

Kde môžem skontrolovať stav vrátenia peňazí?

Priebeh vrátenia peňazí môžete jednoducho kedykoľvek skontrolovať priamo vo svojom účte:

1. Prejdite do sekcie **Podrobnosti objednávky** v súvislosti s objednávkou, ktorú ste vrátili.
2. V sekcii zásielky skontrolujte stav vrátenia tovaru a zistíte, či sa už začalo vrátenie peňazí.

Ako dlho po vrátení položky trvá vrátenie peňazí?

Vrátenie peňazí začneme ihneď po potvrdení vášho vrátenia tovaru. V súlade so spotrebiteľským právom EÚ sú všetky vrátenia peňazí schválené do **14 kalendárnych dní** od prijatia vášho vrátenia tovaru.

Po odoslaní vrátenia peňazí ich pripísanie na účet zvyčajne trvá **2 až 10 pracovných dní**. Presné načasovanie závisí výlučne od rýchlosti spracovania vo vašej banke alebo u poskytovateľa platby.

Ako sa vracajú peniaze?

V súlade s právom EÚ sa vrátenie peňazí automaticky odosiela na **pôvodný spôsob platby**, ktorý ste použili pri vytvorení objednávky.

Je možné vrátiť peniaze za všetky produkty?

Hoci väčšinu nákupov možno v plnom rozsahu vrátiť, zákonné právo na odstúpenie od zmluvy podľa práva EÚ sa po doručení na niektoré kategórie tovaru nevzťahuje. Ak si chcete pozrieť konkrétny zoznam položiek, ktoré nemožno vrátiť, napríklad tovar vyrobený na mieru alebo zapečatené položky vylúčené z hygienických dôvodov, pozrite si naše Pravidlá vrátenia tovaru.

V zriedkavých prípadoch, keď je produkt vrátený so závažným poškodením po doručení alebo s nepovolenými úpravami, ktoré znemožňujú jeho ďalší predaj, nemôže byť vrátenie tovaru prijaté a položka vám bude odoslaná späť.

Náklady na vrátenie

Uplatňuje sa poplatok za vrátenie vo výške **2 € za položku** (maximálne **4 € za jedno vrátenie tovaru**). Táto suma bude odpočítaná z celkového vrátenia peňazí. Všetky vrátené položky podliehajú po prijatí kontrole. Ak sa pri kontrole zistí, že položka nahlásená ako poškodená, chybná alebo nesprávna je plne funkčná, nepoškodená a odoslaná správne, uplatnia sa štandardné poplatky za spracovanie vrátenia tovaru a budú odpočítané z vášho vrátenia peňazí.

Náklady na dopravu

- **Vrátenie celej objednávky:** Ak vrátite **všetky položky** zo svojej objednávky a nevyužili ste doručenie zdarma, vrátime vám plnú sumu objednávky.
- **Čiastočné vrátenie a limity:** Ak vrátite len časť objednávky a zostávajúce položky už nespĺňajú minimálny limit pre propagačnú akciu Doručenie zdarma, pôvodný poplatok za prepravu môže byť odpočítaný z celkovej sumy vrátenia tovaru.

Vrátenie peňazí bez vrátenia tovaru

V niektorých prípadoch môže byť vrátenie peňazí poskytnuté aj bez nutnosti vrátenia položky. Napríklad, keď je produkt poškodený natoľko, že ho kuriér nemôže doručiť.