

سياسة الإرجاع للعملاء	Customer Return Policy
1- نظرة عامة:	1. Overview:
نهدف في Trendyol إلى جعل عمليات الإرجاع سهلة ومريحة قدر الإمكان. وإذا لم تكن راضياً تماماً عن المنتجات التي اشتريتها من موقع Trendyol.com، فيمكنك طلب إرجاعها في غضون خمسة عشر (15) يوماً من استلام طلبيتك، وفقاً لهذه السياسة. بمجرد الموافقة على طلب الإرجاع، ستتلقى تعليمات إضافية حول كيفية إرجاع المنتج.	At Trendyol, we aim to make returns as easy and convenient as possible. If you are not fully satisfied with your purchase of items from Trendyol.com, you may request a return within fifteen (15) days of receiving your order, in line with this policy. Once your return request is approved, you will receive further instructions on how to return the item.
2- أهلية الإرجاع:	2. Return Eligibility:
يرجى الانتباه إلى أنّ بعض فئات المنتجات لا يمكن إرجاعها بسبب طبيعتها. ولمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى ملحق فئات المنتجات غير القابلة للإرجاع المذكورة أدناه. وبالنسبة إلى معظم المنتجات، يمكنك طلب إرجاعها إذا استوفى الطلب أيّاً من الشروط التالية: - غيرت رأيك أو لم تعد تريد المنتج. يُرجى الاطلاع على قسم شروط الإرجاع الخاصة لفئات معينة أدناه لمعرفة أي شروط خاصة بفئة المنتج قد تنطبق عند مراجعة طلب الإرجاع؛ - كان المنتج معيباً، أو تالفاً، أو ناقص الأجزاء؛ و/أو - استلمت المنتج خطأً أو أنّ المنتج الذي استلمته لا يتطابق بشكل جوهري مع الوصف أو المواصفات الواردة في صفحة وصف المنتج. إنّ أهلية إرسال طلب إرجاع لا تضمن قبول طلب الإرجاع أو الموافقة عليه. ويعني استيفاء هذه المعايير الأولية بكل بساطة أنه يُسمح لك ببدء طلب الإرجاع على المنصة، ثم ستتم مراجعته رسمياً وفقاً لشروطنا العادية.	Please note that certain item categories are strictly non-returnable due to their nature. For more information, please refer to the Non-Returnable Product Categories annex below. For most items, you may request to return said items if the request meets any one of the following conditions: - You changed your mind or no longer want the item - see the Category-Based Return Conditions section below for any category-specific conditions that may apply; - The item is defective, damaged, or missing parts; and/or - You received the wrong item or the item you received does not materially match the description or specifications provided on the item's product description page. Eligibility to submit a return request does not guarantee that the return will be accepted or approved. Meeting these initial criteria simply means you are permitted to initiate a return request on the platform, which will then formally review against our standard conditions.
3- شروط الإرجاع:	3. Return Conditions:
سيخضع منتجك المرتجع للفحص بعد استلامه. لن يُقبل طلب الإرجاع ولن تتم معالجته إلا إذا استوفى المعايير التالية: - يكون المنتج مؤهلاً للإرجاع وفقاً لهذه السياسة، ويكون سبب طلب الإرجاع معقولاً. - يتبين أنّ المنتج لم يتعرّض لأي تلف أثناء وجوده بحوزتك؛ - يتطابق المنتج المرتجع مع المنتج الذي تم تسليمه لك في الأصل؛ و - يتم إرجاع المنتج بالحالة نفسها التي كان عليها عند استلامه. وهذا يعني أنه يجب أن يكون مختوماً أو غير مفتوح، إذا كان ذلك ممكناً، وأن يتضمّن العلبة أو التغليف الأصلي الخاص بالماركة أو المُصنّع، وأي دليل مستخدم، وبطاقة ضمان، وكل الأكسسوارات المرفقة معه. قد يتم رفض المرتجعات إذا استُخدم المنتج بطريقة تؤثر على حالته أو قيمة إعادة بيعه، أو تعرّض للتلف بسبب سوء الاستخدام، أو تم إرجاعه بأجزاء ناقصة، أو لم يتم إرجاعه في حالته وتغليفه الأصليين.	After receiving your returned item, it will undergo inspection. Your return will be accepted/processed only if it meets the following criteria: - The item is eligible for return based on this Policy, and the reason for requesting the return is reasonable. - It is determined that the item was not damaged while in your possession; - The returned item matches the item originally delivered to you; and - The item is returned in the same condition as when it was received. This means it must be sealed or unopened if applicable, include the original brand /manufacturer box or packaging, and, any user manual, warranty card and all accessories that came with it. Returns may be rejected if the item has been used in a manner that affects its condition or resale value, damaged due to misuse, returned with missing parts, or not returned in its original condition and packaging.

4. Defective products:	4- المنتجات المعيبة:
If the item you received is defective, you can submit a return request through Trendyol's Customer Support channels within thirty (30) days of receiving the item. To help us process your request efficiently, you must appropriately document and clearly explain the defect. We will evaluate the reported issue; if the defect is confirmed, we will either issue a refund or connect you with the appropriate service or warranty provider for further action. In this regard, Trendyol does not assume legal responsibility for product defects themselves, but rather acts as a facilitator to help you address the issue in accordance with applicable laws and manufacturer policies. Returns in this regard will be rejected if the defect was caused, or otherwise triggered, by you. We may contact you to verify the issue and may request additional information, require visual proof, or inspect the returned product before proceeding with a refund. Additional return conditions may apply to specific item categories. For more information, please refer to the Category-Based Return Conditions annex of this Policy.	إذا كان المنتج الذي استلمته معيباً، فيمكنك إرسال طلب إرجاع عبر قنوات خدمة عملاء Trendyol خلال ثلاثين (30) يوماً من استلام المنتج. لمساعدتنا في معالجة طلبك بشكل صحيح يجب عليك توثيق العيب بشكل مناسب وتقديم شرح عنه بوضوح. وسنقيم المشكلة المُبلَّغ عنها؛ وإذا تم تأكيد وجود عيب في المنتج، فإمّا نردّ الأموال أو نحيلك مزود الخدمة أو جهة الضمان المعنية لاتخاذ الإجراء اللازم. وفي هذا الصدد، لا تتحمّل Trendyol أي مسؤولية قانونية عن عيوب المنتج نفسها، وإنما تقتصر مهمتها على تسهيل معالجة المشكلة بما يتوافق مع القوانين السارية وسياسات الشركة المصنّعة. وسيتم رفض المرتجعات في هذا الشأن إذا كان العيب ناتجاً عنك أو تسببت فيه بطريقة أخرى. وقد نتصل بك للتحقق من المشكلة ويمكن أن نطلب معلومات إضافية، أو نطلب إثباتاً مرئياً، أو نفحص المنتج المرتجع قبل أن نباشر في أي عملية لردّ الأموال. قد تُطبق شروط إرجاع إضافية على فئات المنتج المحددة. لمزيد من المعلومات، يرجى مطالعة ملحق شروط الإرجاع المستندة إلى الفئة في هذه السياسة.
5. Return Fees	5- رسوم الإرجاع
All returns can be requested free of charge regardless of their size, return reason or return condition. However, if you return items and your adjusted initial purchase total falls below the established free delivery/shipping thresholds, or below a minimum purchase threshold required for a coupon or promotion, any associated fee waivers, discounts, or promotional benefits will be retroactively revoked and deducted from your final refund amount.	يمكن تقديم طلب المرتجعات كلها مجاناً بغض النظر عن حجمها، أو سبب إرجاعها، أو حالتها. ومع ذلك، إذا أُرجعت منتجات وأصبحت قيمة مشترياتك الأولية أقل من حدود التسليم أو الشحن المجاني المعتمدة، أو أقل من الحد الأدنى للشراء المطلوب للحصول على كوبون أو عرض ترويجي، فسيتم إلغاء أي إعفاء من الرسوم أو خصم أو مزايا ترويجية مرتبطة بذلك بأثر رجعي وخصمها من مبلغ الأموال المردودة النهائي.
6. Return Documentation	6- مستندات الإرجاع
When you request a return for product and receive a refund, you authorise Trendyol to prepare and issue, in your name and on your behalf, a return slip, receipt or similar document recording the returned product and the amount refunded, and to include your name, address and order details in that document for that purpose. Such a document does not create any obligation, cost or liability for you, does not require any payment from you, and does not affect your rights under this policy, the Terms of Use, Terms of Sale or applicable laws..	عند تقديمك لطلب إرجاع منتج واسترداد للمبلغ، فإنك تُخوّل Trendyol بإعداد وإصدار إيصال إرجاع أو إيصال استلام أو مستند مماثل باسمك ونيابة عنك، يوثّق المنتج المُرجع والمبلغ المُسترد، ويتضمن اسمك وعنوانك وتفاصيل طلبك في ذلك المستند لهذا الغرض. لا يُنشئ هذا المستند أي التزام أو تكلفة أو مسؤولية عليك، ولا يتطلب منك أي دفعة مالية، ولا يؤثر على حقوقك بموجب هذه السياسة، شروط الاستخدام، الشروط والأحكام العامة للمبيعات أو القوانين المعمول بها.
7. Return Process	7- عملية الإرجاع
7.1 Standard Return Process	7-1 عملية الإرجاع العادية
Once your return request is approved, you will receive instructions on how to return the item. Instructions will be shown on the platform, where you may be asked to generate a return	بمجرد الموافقة على طلب الإرجاع، ستتلقي تعليمات حول كيفية إرجاع المنتج. وستظهر تعليمات على المنصة، وقد يُطلب منك إنشاء ملصق إرجاع. يمكنك العثور على تعليمات مفصلة في علامة التبويب أو على صفحة "تفاصيل الطلبية"، و صفحة

label. You can find detailed instructions in “Order Details” tab/page, FAQ page and via our chatbot, explaining how to hand over the items to the correct courier.	الأسئلة الشائعة، وعبر روبوت الدردشة، توضّح كيفية تسليم المنتجات إلى شركة الشحن الصحيحة.
To help ensure your return is processed successfully, you are responsible for the following:	للمساعدة في ضمان معالجة مرجعاتك بنجاح، تقع على عاتقك المسؤوليات التالية:
a. Checking the item before returning it	أ- التحقق من المنتج قبل إرجاعه
Before handing the item to the courier, please make sure that: - the correct item is being returned; - the item matches the order for which the return request was submitted; - the item is in its original condition, including packaging, accessories, tags, manuals, or any included parts where applicable.	قبل تسليم المنتج إلى شركة الشحن، يرجى التأكد مما يلي: - أن يتم إرجاع المنتج الصحيح؛ - أن يتطابق المنتج مع الطلبية التي تم إرسال طلب الإرجاع بشأنها؛ - أن يكون المنتج في حالته الأصلية، بما في ذلك التغليف، والأكسسوارات، والملصقات، والأدلة، أو أي أجزاء مرفقة، حيثما ينطبق ذلك.
b. Using the correct return label and courier	ب- استخدام ملصق الإرجاع الصحيح وشركة الشحن المناسبة
Please make sure the item is handed to the courier using the correct return label provided to you via email, Trendyol.com and/or the application. This allows us to track the shipment and link it to your return request. For example: If a return label is generated for Order A, the returned item should be the item purchased under Order A and identified in the return request. If the wrong item is sent in error, or sent using a return label associated with a different order or item, we will not be able to match the returned item to your request, and your request will be rejected.	يرجى التأكد من تسليم المنتج إلى شركة الشحن باستخدام ملصق الإرجاع الصحيح الذي تم تزويدك به عبر البريد الإلكتروني، و/أو موقع Trendyol.com، و/أو التطبيق. ويسمح لنا ذلك بتتبع الشحنة وربطها بطلب الإرجاع الذي قدّمته. فعلى سبيل المثال: إذا تم إنشاء ملصق لإرجاع للطلبية أ، فيجب أن يكون المنتج المرتجع هو المنتج الذي تم شراؤه ضمن الطلبية أ والمحدد في طلب الإرجاع. وإذا تم إرسال المنتج الخاطئ عن طريق الخطأ، أو تم إرساله باستخدام ملصق إرجاع مرتبط بطلبية أو منتج مختلف، فلن نتمكن من مطابقة المنتج المرتجع مع طلبك، وسيتم رفض طلبك.
c. Handing the item to the courier properly	ج- تسليم المنتج إلى شركة الشحن بالشكل الصحيح
Customers are responsible for securely packaging the returned item and handing it to the designated courier service listed in the return instructions. If the item is given to an unauthorized courier or shipped using an incorrect label, the return request will be automatically rejected and the item may be permanently lost. In such instances, Trendyol assumes no responsibility for issuing a refund or recovering and returning the misrouted item to you, as the item cannot be tracked within the logistics ecosystem due to customer error.	يتحمّل العملاء مسؤولية تغليف المنتج المرتجع بشكل آمن وتسليمه إلى خدمة الشحن المعتمدة والمذكورة في تعليمات الإرجاع. وإذا سلّم المنتج إلى شركة شحن غير معتمدة أو شُحن باستخدام ملصق إرجاع غير صحيح، فسيُرفض طلب الإرجاع تلقائياً، وقد يُفقد المنتج نهائياً. وفي مثل هذه الحالات، لا تتحمل Trendyol أي مسؤولية عن ردّ الأموال أو استعادة المنتج الذي أُرسِل إلى وجهة خاطئة وإرجاعه إليك، إذ لا يمكن تتبع المنتج ضمن المنظومة اللوجستية بسبب خطأ العميل.
After the item is picked up by the correct courier, it can take up to fourteen (14) business days for us to receive, evaluate and process your return. Once the return is completed and approved, your refund will be issued based on your selected payment method. Refund timing may vary depending on your	بعد أن تستلم شركة الشحن الصحيحة المنتج، قد يستغرق الأمر لغاية أربعة عشر (14) يوم عمل حتى نستلم مرجعاتك ونقيّمها ونعالجها. وبمجرد اكتمال عملية الإرجاع والموافقة عليها، سيتم ردّ الأموال بناءً على طريقة الدفع التي اخترتها. وقد يختلفتوقيت ردّ الأموال حسب مزود خدمة الدفع، أو البنك، أو طريقة ردّ الأموال المختارة. ولمعرفة الجداول الزمنية الحالية للمعالجة ولمزيد من المعلومات، يُرجى مطالعة سياسة الأموال المردودة.

payment provider, issuing bank, or the refund method selected. For current processing timelines and more information, please refer to our Refunds Policy.	
7.2 Self-Shipping (Uncovered Areas)	7-2 الشحن الذاتي (للمناطق غير المشمولة بالتغطية)
While we do our best to cover all geographical areas across the region, sometimes there are areas that are not covered. If your geographical area is not covered by our designated couriers for collecting returns, you may be responsible for self-shipping the returned item back to the seller by dropping off the returned item at courier location, using the shipping label provided in your return request.	على الرغم من أننا نبذل قصارى جهدنا لتغطية جميع المناطق الجغرافية في مختلف أنحاء المنطقة، ففي بعض الأحيان تكون هناك مناطق غير مشمولة بالتغطية. وإذا كانت منطقتك الجغرافية غير مشمولة بالتغطية من شركات الشحن التي نعتمدها لتحصيل المرتجعات، فقد تكون مسؤولاً عن شحن المنتج المرتجع بنفسك إلى البائع عبر تسليم المنتج المرتجع في موقع شركة الشحن، باستخدام ملصق الشحن المرفق في طلب الإرجاع.
7.3 Seller Evaluation, Dispute, and Order Disposal Terms	7-3 شروط تقييم البائع للمنتج المرتجع، وتسوية النزاعات، والتصرف في الطلبات
a. The returned item will be delivered back to the seller for evaluation based on Trendyol's rules and requirements. If the returned item is rejected based on a valid reason outlined in our Return Policy, you will be notified, and you retain the right to object to this decision in certain cases by accessing and following the instructions on the Returns Page in your Trendyol Account. Trendyol will then re-evaluate the case and make a final determination based on the information and documents you provide and the seller's response. During this evaluation process, we may contact you to provide more details regarding your return. Therefore, we highly advise you to select the correct reason for your return and attach clear, sufficient photographs that focus on the product and any issues with it, to support your claim for both the seller's and our evaluation. Please avoid including personal information that is not necessary for your return request.	أ- سيُسلّم المنتج المرتجع إلى البائع لتقييمه بناءً على قواعد Trendyol ومتطلباتها. وإذا رُفض المنتج المرتجع استناداً إلى سبب وجيه مبين في سياسة الإرجاع التي نعتمدها، فسيتم إخطارك، ويظل من حَقك الاعتراض على هذا القرار في بعض الحالات من خلال الوصول إلى التعليمات الموجودة على صفحة المرتجعات في حساب Trendyol واتباعها. وستعيد Trendyol بعد ذلك تقييم الحالة وتتخذ قراراً نهائياً بناءً على المعلومات والمستندات التي تقدمها وعلى ردّ البائع. وأثناء عملية التقييم هذه، قد نتصل بك لتقديم مزيد من التفاصيل بشأن مرتجعاتك. فلذلك، ننصحك بشدة باختيار السبب الصحيح لإرجاع منتجاتك وإرفاق صور واضحة وكافية تُظهر المنتج وأي مشاكل فيه لدعم مطالبتك بما يتّيح للبائع ولنا على حد سواء تقييم الحالة بدقة. يرجى التحقق من عدم وجود أي بيانات شخصية غير ضرورية في الصور المرفقة لطلب الإرجاع.
b. If based on our evaluation we determine that your requested return is inconsistent with our Policy or otherwise should be denied, the return request will be rejected, the seller will attempt to resend the returned item back to you, and you will not be entitled to a refund.	ب- إذا قررنا بناءً على تقييمنا أنّ طلب الإرجاع الذي قدمته لا يتوافق مع سياستنا أو ينبغي رفضه لسبب آخر، فسيتم رفض طلب الإرجاع، وسيحاول البائع إعادة إرسال المنتج المرتجع إليك، ولن يحقّ لك استرداد المبلغ المدفوع.
c. If you refuse to accept the returned item, or if the designated courier is unable to complete the delivery due to reasons attributable to you - in part or in full - the courier will reattempt delivery to you up to 2 more times. After 3 failed delivery attempts, or if you refuse to accept the returned item, there will be no obligation on us to make further delivery attempts. Your failure to accept delivery of your returned goods is considered a waiver of any rights you have in the items and a full acceptance of our right to dispose of the item as we see fit to minimize our operational costs.	ج - إذا رفضت استلام المنتج المرتجع، أو إذا لم تتمكن شركة الشحن المعتمدة من إتمام التسليم لأسباب تُعزى إليك، جزئياً أو كلياً، فستحاول شركة الشحن إعادة تسليمه إليك مرتين إضافيتين كحد أقصى. وبعد 3 محاولات تسليم فاشلة، أو إذا رفضت استلام المنتج المرتجع، فلن نكون ملزمين بإجراء أي محاولات تسليم أخرى. يُعدّ عدم استلامك المنتجات المرتجعة تنازلاً عن أي حقوق لك في المنتجات وقبولاً كاملاً بحقنا في التصرف بالمنتج بالطريقة التي نراها مناسبة لتقليل تكاليفنا التشغيلية.

At our sole discretion and in unique circumstances, we may hold the returned item for a short period of time before disposal, but this is not guaranteed, and you should contact our Customer Support team as soon as possible after the third delivery attempt, for assistance during this time. For the avoidances of doubt, we and the seller (as applicable) have met our obligations to you by attempting to return the item using reasonable measures, and thus reserve the right to dispose of the returned item as we see fit, to minimize our operational and storage costs. In such cases, no further redelivery, refund or replacement will be provided in connection with this order.	وفقاً لتقديرنا الخاص وفي ظروف استثنائية، قد نحتفظ بالمنتج المرتجع لفترة قصيرة قبل التخلص منه، ولكن ذلك غير مضمون، ويجب عليك التواصل مع فريق خدمة العملاء في أقرب وقت ممكن بعد محاولة التسليم الثالثة للحصول على المساعدة خلال هذه الفترة. ولتجنب أي لبس، فإننا والبايع (حسب الاقتضاء) قد أوفينا بالتزاماتنا تجاهك من خلال محاولة إعادة المنتج باستخدام تدابير معقولة، وبالتالي نحتفظ بالحق في التصرف بالمنتج المرتجع بالطريقة التي نراها مناسبة، وذلك لتقليل تكاليف التشغيل والتخزين إلى أدنى حد ممكن. وفي مثل هذه الحالات، لن يتم إجراء أي إعادة تسليم أو ردّ للأموال، أو استبدال آخر في ما يتعلق بهذه الطلبية.
7.4 Handling of Misdelivered Items If your order arrives at the wrong address, or you believe it was marked delivered but never received, please let us know within 30 calendar days of the date your order status is marked "Delivered" in your account. We're unable to review or approve claims made after this 30-day window, so we ask customers to report any delivery issues as early as possible. To report a misdelivered item, please contact us as soon as possible - within 30 days of the "Delivered" status date - via our Trendyol Assistant or by reaching out to our customer support team.	7-4 الطلبات المسلمة إلى مستلم غير صحيح إذا تم تسليم طلبك إلى عنوان خاطئ، أو كنت تعتقد أنه تم تحديث حالة الطلب إلى "تم التسليم" دون أن تستلمه فعلياً، فيرجى إبلاغنا خلال 30 يوماً تقويمياً من تاريخ تحديث حالة الطلب إلى "تم التسليم" في حسابك. لا يمكننا مراجعة أو قبول المطالبات المقدمة بعد انتهاء هذه المدة، لذا نرجو من الإبلاغ عن أي مشاكل في التسليم في أقرب وقت ممكن. للإبلاغ عن طلب تم تسليمه بشكل خاطئ، يرجى التواصل معنا في أقرب وقت ممكن - خلال مدة اقصاها 30 يوماً من تاريخ تحديث الحالة إلى "تم التسليم" - عبر مساعد Trendyol أو من خلال التواصل مع فريق خدمة العملاء لدينا.
7.5 Handling of Incorrect, Misplaced, or Fraudulent Returns We can only process returns for the exact item that was originally delivered to you and for which the return request was submitted. If a returned shipment contains any of the following, we may not be able to process the return or issue a refund: - an item different from the item originally delivered, - an item from a different order, - an item not purchased from Trendyol.com, or - items included by mistake or unrelated to the return request.	7-5 عمليات الإرجاع غير الصحيحة، أو الموجهة إلى جهة خاطئة، أو الاحتيالية لا يمكننا قبول عمليات الإرجاع إلا للمنتج نفسه فقط الذي سلّم إليك في الأصل والذي تم تقديم طلب الإرجاع بشأنه. وإذا كانت الشحنة المرتجعة تحتوي على أي ما يلي، فقد لا نتمكن من معالجة المرتجعات أو ردّ الأموال: - منتج يختلف عن المنتج الذي تم تسليمه في الأصل، - منتج من طلبية مختلفة، - منتج لم يتم شراؤه من موقع Trendyol.com، أو - منتجات أدرجت عن طريق الخطأ أو لا علاقة لها بطلب الإرجاع.
In these situations, and particularly where returning such items to you would result in operational or financial loss, Trendyol reserves the absolute right to decline your return request, refuse to issue any refund or compensation, and withhold processing or returning the item(s) back to you, or otherwise take appropriate action to mitigate costs incurred by Trendyol. Trendyol may also dispose of the item as it sees fit.	في هذه الحالات، ولا سيّما إذا كانت إعادة هذه المنتجات إليك ستؤدي إلى خسائر تشغيلية أو مالية، نحتفظ Trendyol بحقها المطلق في رفض طلب الإرجاع، أو الامتناع عن ردّ الأموال، أو تقديم أي تعويض، أو عدم معالجة المنتجات أو إعادتها إليك، أو اتخاذ أي إجراء مناسب آخر للحدّ من التكاليف التي تتكبّدها Trendyol. وقد تتخلّص Trendyol أيضاً من المنتج بالطريقة التي تراها مناسبة.
Additionally, to ensure a fair experience for all of our customers, we may monitor return activity. If we notice unusual or repeated behavior that appears to misuse this Returns Policy, such as excessive returns, returning items in a condition different from when they were delivered, canceling orders repeatedly, or repeatedly refusing deliveries; we may take appropriate action, including declining the return, withholding refunds, issuing	فضلاً عن ذلك، ولضمان تجربة عادلة لجميع عملائنا، قد نراقب نشاط المرتجعات. وإذا لاحظنا سلوكاً غير معتاد أو متكرراً يُشير إلى إساءة استخدام سياسة الإرجاع هذه، مثل كثرة طلبات الإرجاع، أو إعادة المنتجات بحالة تختلف عن حالتها عند التسليم، أو إلغاء الطلبات بشكل متكرر، أو رفض استلامها بصورة متكررة، فقد نتخذ الإجراءات المناسبة، بما في ذلك رفض طلب الإرجاع، أو حجب الأموال المردودة، أو توجيه إنذارات، أو تقييد حساب العميل، أو تعليقه، أو حظره، أو إنهائه، عند الاقتضاء. وسيتم تطبيق أي إجراء من هذا القبيل بشكل متناسب، ولن يمنعك من التواصل مع خدمة عملاء Trendyol لتقديم مطالبة بشأن منتج معيب، أو مفقود، أو غير صحيح.

warnings, restricting, suspending, blocking, or terminating the customer's account where necessary. Any such action will be applied proportionately and will not prevent you from contacting Trendyol Customer Support to raise a claim for a defective, missing, or incorrect item.	
7.6 Warranty-Related Returns	7-6 المرتجعات المتعلقة بالضمان
Certain items sold on the Trendyol platform include statutory warranty coverage. This coverage typically applies to manufacturer defects and is provided by either the brand, manufacturer, seller, or authorized service center, and not by Trendyol If your item is covered by warranty and you experience an issue, please follow these steps: ● Reach out to the technical service network associated with the item, referring to the warranty documentation that was provided by the Seller of the item, or by contacting the brand associated with item for further guidance. You may also contact our Customer Service Channels for support to identify the warranty service provider for the product. ● Once you identify the relevant service center, you should follow their instructions to resolve the issue. ● If the authorized service center confirms a manufacturer defect in writing and the defect was not addressed or you were not compensated, you may submit a return request to us and the request will be considered as long as it is submitted to us within thirty (30) days of your order receipt date. Again, please ensure the written confirmation from the service center is shared with Trendyol Customer Support as part of your return request. Note that we can only accept returns for items in their original packaging and that items that require assembly cannot be returned once assembled. For post-assembly defects, please follow the warranty process through Trendyol Customer Support or contact the relevant seller for the warranty process for seller products.	تشمل بعض المنتجات التي تُباع على منصة Trendyol تغطية ضمان قانوني. وتُطبق هذه التغطية عادةً على عيوب ناجمة من الشركة المصنّعة، وتقدمها إما الماركة، أو الشركة المصنّعة، أو البائع، أو مركز الخدمة المعتمد، وليس Trendyol إذا كان منتجك مشمولاً بالضمان وواجهت مشكلة، فيرجى اتباع الخطوات التالية: ● تواصل مع شبكة الخدمة الفنية المرتبطة بالمنتج، بالرجوع إلى مستندات الضمان التي قدمها بائع المنتج، أو من خلال التواصل مع الماركة المرتبطة بالمنتج للحصول على إرشادات إضافية. ويمكنك أيضاً التواصل مع قنوات خدمة العملاء للحصول على الدعم لتحديد مزود خدمة الضمان للمنتج. ● بمجرد تحديد مركز الخدمة المعني، يجب عليك اتباع تعليماته لحل المشكلة. ● إذا أكد مركز الخدمة المعتمد خطياً وجود عيب ناتج من الشركة المصنّعة ولم تتم معالجة العيب أو لم تحصل على تعويض، فيمكنك إرسال طلب إرجاع إلينا، وسيتم النظر في الطلب طالما تم إرساله إلينا خلال ثلاثين (30) يوماً من تاريخ استلام طلبيتك. ومرة أخرى، يرجى الحرص على مشاركة تأكيد الإرجاع الخطي من مركز الخدمة مع خدمة عملاء Trendyol كجزء من طلب الإرجاع. ويرجى الانتباه إلى أننا لا نقبل إرجاع إلا للمنتجات الموجودة في عبواتها الأصلية، وأنّ المنتجات التي تتطلب التجميع لا يمكن إرجاعها بعد تجميعها. وبالنسبة إلى عيوب ما بعد التجميع، يرجى اتباع عملية الضمان من خلال خدمة عملاء Trendyol أو التواصل مع البائع المعني لاتباع عملية الضمان الخاصة بمنتجات البائع.
Please note that the 30-day defect-related return process facilitated by Trendyol is a complementary service. If the reported defect is addressed or resolved by the authorized service center, your platform return request is no longer valid and will be rejected. Following the expiration of this initial 30-day window, all subsequent warranty claims must be handled directly between you and the service center; Trendyol's facilitator role is concluded, and we assume no further liability or involvement in the warranty process.	يرجى الانتباه إلى أنّ خدمة الإرجاع خلال 30 يوماً في حال وجود عيب في المنتج، والمقدّمة من Trendyol، تُعدّ خدمة إضافية. وإذا عالج مركز الخدمة المعتمد العيب المُبلّغ عنه أو أصلحه، فلن يعود طلب الإرجاع المُقدّم عبر المنصة صالحاً، وسيتم رفضه. وبعد انقضاء مهلة الثلاثين 30 يوماً الأولى، يجب معالجة جميع مطالبات الضمان اللاحقة مباشرةً بينك وبين مركز الخدمة؛ وينتهي عندئذٍ دور Trendyol كميسر لهذه العملية، ولا تتحمّل أيّ مسؤولية أو يكون لها أيّ دور إضافي في إجراءات الضمان.
Please note:	علماً أنه:
● Wear and tear from normal use is not considered a defect and is not eligible for compensation. Please review guidance from the local authorities as to what constitutes a defect.	● لا يُعد البلى الناتج عن الاستعمال العادي عيباً ولا يكون مؤهلاً للتعويض. فيرجى مراجعة الإرشادات الصادرة عن السلطات المحلية بشأن ما يُعد منتجاً معيباً. ● قد يُطلب إليك تقديم دليل مرئي (مثل صور أو مقطع فيديو) أو السماح بفحص المنتج أثناء عملية مراجعة الضمان.

- You may be asked to provide visual proof (e.g. photos or video) or allow inspection of the product during the warranty review process. - Warranty terms, including coverage duration, may vary by product. If no duration is stated, the default statutory warranty period will apply. - Please note that products purchased from cross-border (out-of-country) sellers, or items otherwise explicitly labeled as non-local or international versions, may not be subject to the same statutory warranty rights afforded to locally sourced products. It is your sole responsibility to check and verify the specific warranty coverage, geographic limitations, and eligibility requirements on the product description page at the time of purchase. If you have doubts, you may ask the seller for further confirmation.		- قد تختلف شروط الضمان، بما في ذلك مدة التغطية، حسب المنتج. وإذا لم يتم ذكر أي مدة، فستطبق فترة الضمان القانونية الافتراضية. - يُرجى الانتباه إلى أنَّ المنتجات التي يتم شراؤها من بائعين عبر الحدود (من خارج البلد)، أو المنتجات المُصنَّفة صراحةً على أنها إصدارات غير محلية أو دولية، قد لا تخضع لحقوق الضمان القانونية نفسها الممنوحة للمنتجات ذات المصدر المحلي. وتقع على عاتقك وحدك مسؤولية التحقق والتأكد من تغطية الضمان المحددة، والقيود الجغرافية، ومتطلبات الأهلية في صفحة وصف المنتج وقت الشراء. وفي حال لديك شكوك، يمكنك طلب مزيد من التأكيد من البائع.	
Annex 1: Category-Based Return Conditions		الملحق 1: شروط الإرجاع المستندة إلى الفئة	
Certain item categories require specific handling and packaging in order to be eligible for return. The following applies to returns initiated under Trendyol's 15-day return policy. Please check the return conditions announced on the item description page to reach the latest return conditions for your products.		تتطلب بعض فئات المنتجات معاملة وتغليفاً معينين لكي تكون مؤهلة للإرجاع. ويسري ما يلي على المرتجعات التي تتم بموجب سياسة Trendyol للإرجاع خلال 15 يوماً. يرجى التحقق من شروط الإرجاع المنصوص عليها في صفحة وصف المنتج لمعرفة أحدث شروط الإرجاع لمنتجاتك.	
Category Group	Return Conditions	شروط الإرجاع	مجموعة الفئات
Tableware & Kitchen, Home Textile, Bathroom, Home Decoration	These items may be returned within 15 days of delivery, provided that all return conditions set out below are met. In order for a return to be accepted, the product must: - Be in its original, undamaged manufacturer or brand packaging - Be unassembled and unused - Include all accessories, labels, safety seals, and internal packaging originally supplied - Be returned in the original shipping box, or equivalent protective packaging that prevents damage during transit Trendyol reserves the right to reject returns where the item no longer meets the condition required for resale, including where any of the following apply: Returns will NOT be accepted if: - The product has been assembled or mounted, even if subsequently disassembled - The product is customized or altered at the buyer's request. - The original packaging is missing, damaged, or substituted with other packaging - The product has been used or shows signs of wear beyond initial inspection	يمكن إرجاع هذه المنتجات في غضون 15 يوماً من تسليمها، شريطة استيفاء شروط الإرجاع كلها الموضحة أدناه. لكي يتم قبول عملية الإرجاع، يجب: - أن يكون المنتج في عبوته الأصلية غير التالفة من الشركة المصنعة أو الماركة - أن يكون المنتج غير مجمع وغير مستخدم - أن يتم تضمين كل الأكسسوارات، والملصقات، وأختام السلامة، والتغليف الداخلي المزود أصلاً - أن يتم إرجاع المنتج في صندوق الشحن الأصلي، أو ما يعادله من عبوات واقية تمنع التلف أثناء النقل تحتفظ Trendyol بالحق في رفض المرتجعات في حال لم يعد المنتج مستوفياً للشروط المطلوبة لإعادة البيع، بما في ذلك الحالات التي ينطبق عليها أي مما يلي: لن تُقبل المرتجعات في الحالات التالية: - جرى تجميع المنتج أو تركيبه، حتى لو تم تفكيكه لاحقاً - تم تخصيص المنتج أو تغييره بناءً على طلب العميل. - كانت العبوة الأصلية مفقودة، أو تالفة، أو تم استبدالها بعبوات أخرى - تم استخدام المنتج أو ظهرت عليه علامات تآكل بعد الفحص الأولي - تمت إزالة ملصقات سلامة المنتج أو أختام الشركة المصنعة أو تم العبث بها - فقدان أي جزء من المنتج، أو الأكسسوارات، أو الوثائق سيتم فحص المنتج المرتجع عند الاستلام. وإذا تبين أنَّ المنتج غير مؤهل للإرجاع بناءً على الشروط المذكورة أعلاه، فسيتم رفض الإرجاع، وسيُعاد المنتج إليك. لن يجري عندئذٍ أي ردٍّ للأموال في مثل هذه الحالات.	أدوات المائدة والمطبخ، والمنسوجات المنزلية، ولوازم الحمام، والديكور المنزلي

	- Product safety labels or manufacturer seals have been removed or tampered with - Any part of the item, accessories, or documentation is missing The returned item will be inspected upon receipt. If the product is found to be ineligible for return based on the above conditions, the return will be rejected, and the item will be sent back to you. No refund will be issued in such cases.		
Small Household Appliances, Electronic Personal Care, TV Video Sound Systems, Game Console	Products in this category (e.g., kitchen appliances, small electronic devices) may be returned within 15 days of delivery, provided that: - The product is unused, unaltered, and undamaged - It is returned in its original packaging, including all internal and external packaging, manuals, and accessories Returns will NOT be accepted if: - The product has been used or tested - The original packaging or inner contents are damaged, torn, or incomplete	يمكن إرجاع المنتجات في هذه الفئة (مثل أجهزة المطبخ، والأجهزة الإلكترونية الصغيرة) في غضون 15 يوماً من التسليم، شريطة أن: - يكون المنتج غير مستخدم، وغير معدّل، وغير تالف - يتم إرجاع المنتج في تغليفه الأصلي، بما في ذلك جميع الأغلفة الداخلية والخارجية، والكتيبات، والأكسسوارات لن تُقبل المرتجعات في الحالات التالية: - تم استخدام المنتج أو اختباراه - كانت العبوة الأصلية أو المحتويات الداخلية تالفة، أو ممزقة، أو غير مكتملة	الأجهزة المنزلية الصغيرة، الأجهزة الإلكترونية للعناية الشخصية، أنظمة صوت وفيديو للتلفزيون، كونسولات الألعاب
Wearable Technology, Telephone, Computer & Tablet	These products are returnable within 15 days of delivery, only if the original manufacturer seal is fully intact. Returns will NOT be accepted if: - The product safety seal or manufacturer packaging has been opened or tampered with - The box has been opened in any way - The product or its packaging is damaged (e.g., water or liquid exposure)	يمكن إرجاع هذه المنتجات في غضون 15 يوماً من التسليم شريطة أن يكون ختم الشركة المصنّعة الأصلي سليماً تماماً. لن تُقبل المرتجعات في الحالات التالية: - تم فتح ختم أمان المنتج أو تغليف الشركة المصنّعة أو العبئ بهما - تم فتح الصندوق بأي شكل من الأشكال - تعرّض المنتج أو عبوته للتلف (على سبيل المثال، التعرّض للماء أو السوائل)	التقنيات القابلة للارتداء، والهواتف، وأجهزة الكمبيوتر، وأجهزة التابلت
Large Home Electronics and other Appliances	Such products requiring additional delivery conditions and technical assembly requirements are not eligible for return once delivered, regardless of usage or packaging status. This restriction applies due to the risk of installation, partial assembly, handling damage, or use post-delivery, all of which compromise the item's condition and resale viability. Products in this category often require on-site handling, setup, or logistics, making it impossible to confirm their condition upon return or reintroduce them into inventory.	المنتجات التي تتطلب شروط توصيل إضافية ومتطلبات تركيب فني لا تكون قابلة للإرجاع بمجرد تسليمها، بغض النظر عن حالة الاستخدام أو التغليف. يُطبّق هذا التقييد نظراً لاحتمال حدوث تلف أثناء التركيب، أو التجميع الجزئي، أو النقل، أو الاستخدام بعد التسليم، وهي عوامل قد تؤثر على حالة المنتج وصلاحيته لإعادة البيع. غالباً ما تتطلب المنتجات في هذه الفئة تعاملاً أو إعداداً أو ترتيبات لوجستية في موقع الاستخدام، ما يجعل من غير الممكن التحقق من حالتها عند الإرجاع أو إعادة إدراجها في المخزون. لن تُقبل طلبات الإرجاع لهذه الفئة تحت أي ظرف، باستثناء الحالات التي يكون فيها المنتج معيباً أو تضرر قيد النقل أو لا يطابق ما تم طلبه.	الأجهزة المنزلية الكبيرة، والأجهزة الأخرى

	Return requests for this category will not be accepted under any circumstances.				
Non-Returnable Product Categories			فئات المنتجات غير القابلة للإرجاع		
The following product categories are excluded from Trendyol's 15-day return policy and are not eligible for return under any circumstance, regardless of whether the product is unused, unopened, or its packaging is intact. These exclusions are in place for reasons of health, safety, hygiene or product integrity. Please check the return conditions announced on the product description page to reach the latest return conditions for your products.			تُستثنى فئات المنتجات التالية من سياسة Trendyol للإرجاع خلال 15 يوماً، ولا تكون مؤهلة للإرجاع تحت أيّ ظرف، بغض النظر إن كان المنتج غير مستخدم، أو غير مفتوح، أو كان تغليفه سليماً. تم وضع هذه الاستثناءات لأسباب تتعلق بالصحة، أو السلامة، أو النظافة الصحية، أو سلامة المنتج. يُرجى التحقق من شروط الإرجاع المنصوص عليها في صفحة وصف المنتج لمعرفة أحدث شروط الإرجاع لمنتجاتك.		
Category Group	Return Eligibility	Reason	السبب	أهلية الإرجاع	مجموعة الفئات
Hygiene Products	Non-returnable	Products that fall within the hygiene category and are intended to come into direct contact with the human body are strictly non-returnable, in accordance with applicable health and safety standards. This restriction applies regardless of whether the product has been opened or used and remains in place even if the original packaging is intact. Trendyol does not accept return requests for hygiene products due to the risk of contamination, health concerns, and the loss of resale integrity once the item has left controlled storage conditions.	المنتجات التي تندرج ضمن فئة النظافة الشخصية والمخصصة للتلامس المباشر مع جسم الإنسان، غير قابلة للإرجاع بشكل صارم، وفقاً لمعايير الصحة والسلامة المعمول بها. يُطبق هذا التقييد بغض النظر عما إذا تم فتح المنتج أو استخدامه، ويظل سارياً، حتى لو كانت العبوة الأصلية سليمة. لا تقبل ترينديول طلبات إرجاع منتجات النظافة الشخصية بسبب مخاطر التلوث والاعتبارات الصحية إضافةً إلى فقدان صلاحية المنتج لإعادة البيع بمجرد خروجه من ظروف التخزين الخاضعة للرقابة.	غير قابلة للإرجاع	منتجات النظافة الشخصية
Digital Products & Licensed Media	Non-returnable and non-cancellable	Digital products and licensed media are not eligible for return under any circumstances. Due to their nature, these products are considered consumed, used, or activated upon delivery or access, and therefore cannot be returned, refunded, or exchanged once the transaction is completed.	المنتجات الرقمية والوسائط المرخصة غير مؤهلة للإرجاع تحت أيّ ظرف، وذلك نظراً لطبيعة هذه المنتجات، فهي تُعدّ مستهلكة، أو مستخدمة، أو مفعّلة، عند تسليمها أو الوصول إليها، وبالتالي لا يمكن إرجاعها، أو ردّ قيمتها، أو استبدالها، بمجرد إتمام عملية الشراء.	غير قابلة للإرجاع والطلب غير قابل للإلغاء	المنتجات الرقمية والوسائط المرخصة
Personal Care, Household	Non-returnable	Personal care items, household supplies, and other consumables are	منتجات العناية الشخصية، واللوازم المنزلية، والمواد الاستهلاكية الأخرى، غير	غير قابلة للإرجاع	العناية الشخصية، واللوازم

Supplies & Consumables		not eligible for return, regardless of packaging condition or usage status. These products are excluded from Trendyol's return policy because they are inherently consumable, degrade after opening, or present hygiene risks once delivered. This includes items used for personal hygiene, cleaning, or single-use applications. Due to their sensitive nature, immediate usability, and inability to verify conditions once opened, return requests for this category will not be accepted under any circumstances.	مؤهلة للإرجاع، بغض النظر عن حالة التغليف أو حالة الاستخدام. تُستثنى هذه المنتجات من سياسة ترينديول للإرجاع لأنها قابلة للاستهلاك بطبيعتها، أو لأنها تتحلل بعد فتحها، أو لأنها تنطوي على مخاطر تتعلق بالنظافة الشخصية بعد التسليم. ويشمل ذلك المواد المستخدمة للعناية بالنظافة الشخصية، أو التنظيف، أو المنتجات ذات الاستخدام الواحد. نظراً لطبيعة هذه المنتجات الحساسة، وقابليتها للاستخدام الفوري، وعدم القدرة على التحقق من الشروط بمجرد فتحها، لن يتم قبول طلبات الإرجاع لهذه الفئة تحت أي ظرف.		المنزلية، والمواد الاستهلاكية
Grocery, Vitamins & Pet Food	Non-returnable	Food products, nutritional supplements, and pet consumables are strictly non-returnable for health, safety, and regulatory reasons. As these items are classified as perishable, sensitive to storage conditions, or consumable upon delivery, Trendyol does not accept return requests once they have been dispatched. This policy applies to all food and feed items, regardless of packaging or delivery condition, to ensure product safety, customer health, and compliance with applicable laws.	لا يمكن إرجاع المنتجات الغذائية، والمكملات الغذائية، والمواد الاستهلاكية للحيوانات الأليفة، لأسباب تتعلق بالصحة، والسلامة، ولأسباب تنظيمية. نظراً لتصنيف هذه المنتجات على أنها قابلة للتلف، أو حساسة لظروف التخزين، أو قابلة للاستهلاك عند التسليم، لا تقبل ترينديول طلبات الإرجاع بمجرد إرسالها. تُطبق هذه السياسة على جميع المواد الغذائية والأعلاف، بغض النظر عن حالة التغليف أو حالة التسليم، لضمان سلامة المنتج، وصحة العميل، والامتثال للقوانين المعمول بها.	غير قابلة للإرجاع	البقالة، والفيتامينات، وأطعمة الحيوانات الأليفة
Cosmetics	Non-returnable	Cosmetic products are not eligible for return, regardless of whether the product has been opened or used. These items are excluded from Trendyol's return policy due to the risk of direct contact with the skin, hair, lips, or body, which raises hygiene, health, and product integrity concerns. Once delivered, cosmetic products cannot be resold or verified as unused.	منتجات التجميل غير مؤهلة للإرجاع، بغض النظر عما إذا تم فتح المنتج أو استخدامه. تُستثنى هذه المنتجات من سياسة ترينديول للإرجاع بسبب خطر التلامس المباشر مع البشرة، أو الشعر، أو الشفاه، أو الجسم، مما يؤثر مخاوف تتعلق بالنظافة الشخصية، والصحة، وسلامة المنتج. بمجرد تسليم منتجات التجميل، لا يمكن إعادة بيعها أو التحقق من عدم استخدامها من دون المساس بمعايير السلامة.	غير قابلة للإرجاع	مستحضرات التجميل

		without compromising safety standards. As such, return requests for cosmetics will not be accepted under any circumstances.	وبناءً عليه، لن يتم قبول طلبات إرجاع مستحضرات التجميل تحت أي ظرف.		
Furniture, Furniture Sets, Slides and Swings, and other Assembly-Requiring Products	Non-returnable	Furniture, Furniture sets, slides and swings, and other very large parcel furniture and assembly requiring products referenced on the product description page are not eligible for return once delivered, regardless of whether the packaging remains unopened or the items are unused.	الأثاث، وأطقم الأثاث، والزحاليق والأراجيح، وغيرها من منتجات الأثاث كبيرة الحجم والمنتجات التي تتطلب التركيب بحسب ما هو موضح في صفحة المنتج، غير قابلة للإرجاع بمجرد تسليمها، بغض النظر عما إذا كان التغليف لا يزال مغلق أو كانت المنتجات غير مستخدمة.	غير قابلة للإرجاع	الأثاث، وأطقم الأثاث، والزحاليق والأراجيح، والمنتجات الأخرى التي تتطلب التركيب
Bridal Dress	Non-returnable	Bridal dresses are not eligible for return regardless of whether the product has been opened or used. These products require additional care and quality standards that cannot be maintained and due to this, they cannot be resold without compromising product quality standards.	فساتين الزفاف غير قابلة للإرجاع بغض النظر عما إذا كان المنتج قد تم فتحه أو استخدامه. تتطلب هذه المنتجات معايير عناية وجودة إضافية لا يمكن الحفاظ عليها، ولذلك لا يمكن إعادة بيعها دون المساس بمعايير جودة المنتج.	غير قابلة للإرجاع	فساتين السهرة والزفاف