

سياسة الإرجاع الخاصة بالعملاء

نهدف في Trendyol إلى جعل عمليات الإرجاع سهلة ومريحة قدر الإمكان. إذا لم تكن راضياً تماماً عن المنتجات التي اشتريتها من Trendyol.com، فيمكنك طلب إرجاعها في غضون 15 يوماً من استلام طلبيتك. بمجرد الموافقة على طلب الإرجاع، ستحصل على ملصق إرجاع صالح لمدة 14 يوماً، يمكنك خلالها إعادة المنتج إلى البائع.

أهلية الإرجاع

يمكنك إرجاع المنتج إذا:

- غيرت رأيك أو لم تعد تريد المنتج؛
- كان المنتج معيباً، أو تالفاً، أو ناقص الأجزاء؛ و/أو
- لا يتطابق المنتج مع الوصف أو المواصفات المقدمة.

يرجى الانتباه إلى أنّ بعض فئات المنتج لا يمكن إرجاعها بسبب طبيعتها. يُرجى مطالعة قسم فئات المنتجات غير القابلة للإرجاع لمزيد من المعلومات.

شروط الإرجاع

لن تتم معالجة المرتجعات إلا إذا:

- تقرر أنّ المنتج لم يتلف أثناء وجوده في حوزتك؛
- تطابق المنتج مع المنتج الذي تم تسليمه لك في الأصل؛ و
- تم إرجاع المنتج في الحالة نفسها التي كان عليها عند استلامه (مختوماً أو غير مفتوح إن أمكن، مع علبة أو تغليف العلامة التجارية الأصلية أو الشركة المصنّعة، وأي دليل استخدام، وبطاقة ضمان، وكل الأكسسوارات إن وُجدت).

قد يتم رفض المرتجعات إذا استُخدم المنتج بطريقة تؤثر على حالته أو قيمة إعادة بيعه، أو تعرّض للتلف بسبب سوء الاستخدام، أو تم إرجاعه مع وجود أجزاء ناقصة، أو لم يتم إرجاعه في حالته وتغليفه الأصليين.

بالنسبة إلى المنتجات المعيبة أو الناقصة أو التالفة، يمكنك طلب ملصق إرجاع من خلال دعم عملاء Trendyol في غضون 30 يوماً من استلام المنتج. يمكنك طلب إرجاع المنتج حتى إذا كان لا يستوفي شروط الإرجاع العادية أو كان مدرجاً كمنتج غير قابل للإرجاع، شريطة أن تكون المشكلة تتعلق بعيب، أو أجزاء ناقصة، أو تلف.

قد تُطبق شروط إرجاع إضافية على فئات المنتج المحددة. لمزيد من المعلومات، يرجى مطالعة قسم شروط الإرجاع على أساس الفئة في هذه السياسة.

رسوم الإرجاع

يمكن طلب إرجاع أيّ منتج **مجانياً** بغض النظر عن حجمه، أو سبب إرجاعه، أو حالته.

هناك عتبتان مختلفتان لرسوم التسليم، لأن البائعين و Trendyol قد يحددان كلّ على حدة عتبة رسوم التسليم أو الشحن لتغطية رسوم التسليم الأولية. يُرجى التحقق من رسوم التسليم أو الشحن عند الدفع ومراعاة حد الإعفاء من رسوم التسليم لتجنب هذه التكاليف. بعد إرجاع منتجاتك، إذا كان مبلغ الشراء الأولي دون عتبات التسليم أو الشحن. تُخصم رسوم التسليم أو الشحن الأولية من مبلغ الإرجاع.

عملية الإرجاع

بمجرد الموافقة على طلب الإرجاع، ستتلقى تعليمات حول كيفية إرجاع المنتج. ستظهر تعليمات على المنصة تفيد بأنه يمكنك إنشاء ملصق إرجاع. بعد إنشاء ملصق الإرجاع، يمكنك الوصول إلى الإرشادات التفصيلية في صفحة "تفاصيل الطلبية"، والأسئلة الشائعة، وروبوت الدردشة، حول كيفية إرجاع المنتجات.

لضمان قبول عملية الإرجاع، يرجى التأكد من استيفاء المنتج شروط الإرجاع المذكورة. قد يتم رفض المرتجعات إذا كان المنتج مستخدماً، أو تالفاً بسبب سوء الاستخدام، أو تم إرجاعه مع أجزاء ناقصة أو خاطئة، أو لم يتم إرجاعه في حالته وتغليفه الأصليين.

بعد أن تستلم شركة الشحن المنتج، قد يستغرق الأمر لغاية 14 يوم عمل حتى نستلم المنتج ونعالج مرتجعاتك. بمجرد معالجة المرتجعات، سيتم ردّ الأموال بناءً على طريقة الدفع التي اخترتها. قد تختلف أوقات معالجة ردّ الأموال حسب مزود خدمة الدفع، أو البنك، أو طريقة ردّ الأموال المختارة.

لمعرفة الجداول الزمنية الحالية للمعالجة ولمزيد من المعلومات، يُرجى مطالعة صفحة الأموال المردودة.

يمكن إرجاع المنتجات التي تحمل علامة "غير قابل للإرجاع" في صفحة تفاصيل المنتج من خلال دعم عملاء Trendyol إذا كانت معيبة أو ناقصة أو خاطئة. وفي مثل هذه الحالات، قد نتصل بك للتحقق من المشكلة وقد نطلب معلومات إضافية و/أو نطلب إثباتاً مرئياً و/أو نفحص المنتج المرتجع قبل أن نباشر في أي عملية لردّ الأموال.

المرتجعات المتعلقة بالضمان

تشمل بعض المنتجات التي تُباع على منصة Trendyol تغطية ضمان قانوني. تُطبق هذه التغطية عادةً على **عيوب من الشركة المصنعة** وتقدمها إما الماركة، أو الشركة المصنعة، أو مركز الخدمة المعتمد.

إذا كان منتجك مشمولاً بالضمان وواجهت مشكلة، فيرجى اتباع الخطوات التالية:

- تواصل مع الخدمة الفنية بعد مطالعة وثائق الضمان التي يقدمها البائع مع المنتج.
- اتصل بمركز الخدمة المعني واتبع تعليماته لحل المشكلة.
- إذا تم حل المشكلة أو حُدد أنها ناجمة عن سوء استخدام، أو تركيب غير صحيح، أو تلف عرضي، فلن يتم قبول طلب الإرجاع.
- إذا أكد مركز الخدمة المعني خطياً وجود عيب من الشركة المصنعة، فيمكنك تقديم طلب إرجاع في غضون 30 يوماً من استلام هذا التأكيد. يرجى الحرص على مشاركة تأكيد الإرجاع الخطي مع دعم عملاء Trendyol كجزء من طلب الإرجاع.
- لا يمكن إرجاع المنتجات التي تتطلب التجميع بعد تجميعها.
- بالنسبة إلى عيوب ما بعد التجميع، يرجى اتباع عملية الضمان من خلال دعم عملاء Trendyol لمنتجات Trendyol أو التواصل مع البائع المعني لاتباع عملية الضمان الخاصة بمنتجات البائع.

يرجى الانتباه:

- لا يُعد البلى الناتج عن الاستعمال العادي عيباً ولا يكون مؤهلاً للإرجاع.
- قد يُطلب إليك تقديم دليل مرئي (مثل صور أو مقطع فيديو) أو السماح بفحص المنتج أثناء عملية مراجعة الضمان.
- قد تختلف شروط الضمان، بما في ذلك مدة التغطية، حسب المنتج. إذا لم يتم ذكر أي مدة، فتُطبق فترة الضمان القانونية الافتراضية.

شروط الإرجاع المستندة إلى الفئة

تتطلب بعض فئات المنتجات معاملة وتغليفاً معينين لكي تكون مؤهلة للإرجاع. يسري ما يلي على المرتجعات التي تتم بموجب سياسة Trendyol للإرجاع لمدة 15 يوماً. يُرجى التحقق من شروط الإرجاع المعلنة في صفحة وصف المنتج لمعرفة أحدث شروط الإرجاع لمنتجاتك.

مجموعة الفئات	شروط الإرجاع
---------------	--------------

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 مجمّع 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 الشروط 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. ستفحص Trendyol المنتجات المرتجعة عند استلامها. وإذا تبين أنّ المنتج غير مؤهل للإرجاع بناءً على الشروط المذكورة أعلاه، فسيتم رفض الإرجاع، وسيُعاد المنتج إلى العميل. لن يجري عندئذٍ أي ردّ للأموال في مثل هذه الحالات، ويتحمل البائع تكاليف الشحن.	أدوات المائدة والمطبخ، والمنسوجات المنزلية، ولوازم الحمام، والديكور المنزلي
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 اختباره؛ • كانت العبوة الأصلية أو المحتويات الداخلية تالفة، أو ممزقة، أو غير مكتملة.	الأجهزة المنزلية الصغيرة، والأجهزة الإلكترونية للعناية الشخصية، وأنظمة صوت وفيديو للتلفزيون، وكونسولات الألعاب

يمكن إرجاع هذه المنتجات في غضون 15 يوماً من التسليم شريطة أن يكون ختم الشركة المصنعة الأصلي سليماً تماماً. لن تُقبل المرتجعات في الحالات التالية: • تم فتح ختم أمان المنتج أو تغليف الشركة المصنعة أو العبث 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
إنّ هذه المنتجات التي تتطلب التجميع غير مؤهلة 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 تعامللاً أو إعداداً أو ترتيبات لوجستية في موقع الاستخدام، ما يجعل من غير الممكن التحقق من حالتها عند الإرجاع أو إعادة إدراجها في المخزون. لن يتم قبول طلبات الإرجاع لهذه الفئة تحت أي ظرف.	الأجهزة المنزلية الكبيرة، والأثاث، والمنتجات التي تتطلب التجميع

فئات المنتجات غير القابلة للإرجاع

تُستثنى فئات المنتجات التالية من سياسة Trendyol للإرجاع خلال 15 يوماً، ولا تكون مؤهلة للإرجاع تحت أي 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 المعلنة في صفحة وصف المنتج لمعرفة أحدث شروط الإرجاع لمنتجاتك.

السبب	أهلية الإرجاع	مجموعة الفئات
إنّ المنتجات التي تندرج ضمن فئة النظافة الصحية 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 Trendyol طلبات إرجاع منتجات النظافة الصحية بسبب مخاطر التلوث والاعتبارات الصحية إضافة إلى فقدان صلاحية المنتج لإعادة البيع بمجرد خروجه من ظروف التخزين الخاضعة للرقابة.	غير قابل للإرجاع	منتجات النظافة الصحية

المنتجات الرقمية والوسائط المرخصة غير مؤهلة للإرجاع تحت أيّ ظرف. 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 المعاملة.	غير قابل للإرجاع و غير قابل للإلغاء	المنتجات المرخصة الرقمية والوسائط
إنّ منتجات العناية الشخصية، واللوازم المنزلية، والمواد الاستهلاكية الأخرى، غير مؤهلة للإرجاع، بغض النظر عن حالة التغليف أو حالة الاستخدام. تُستثنى هذه المنتجات من سياسة Trendyol للإرجاع لأنها قابلة للاستهلاك بطبيعتها، أو لأنها تتحلل بعد فتحها، أو لأنها تنطوي على مخاطر تتعلق بالنظافة الصحية 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 أيّ ظرف.	غير قابل للإرجاع	العناية الشخصية، واللوازم المنزلية، والمواد الاستهلاكية
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 Trendyol 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 قابل للإرجاع	البقالة، والفيتامينات، وعلف الحيوانات الأليفة

مستحضرات التجميل	غير قابل للإرجاع	إنّ منتجات التجميل غير مؤهلة للإرجاع، بغض النظر عما إذا تم فتح المنتج أو استخدامه. تُستثنى هذه المنتجات من سياسة Trendyol للإرجاع بسبب خطر التلامس المباشر مع البشرة، أو الشعر، أو الشفاه، أو الجسم، ما يثير مخاوف تتعلق بالنظافة الصحية، والصحة، وسلامة المنتج. بمجرد تسليم منتجات التجميل، لا يمكن إعادة بيعها أو التحقق من عدم استخدامها من دون المساس بمعايير السلامة. وبناءً عليه، لن يتم قبول طلبات إرجاع مستحضرات التجميل تحت أيّ ظرف.
أطقم الأثاث وغيرها من قطع الأثاث الكبيرة جداً المشار إليها في صفحات وصف المنتج.	غير قابل للإرجاع	إنّ أطقم الأثاث وغيرها من قطع الأثاث الكبيرة جداً المشار إليها في صفحة وصف المنتج غير مؤهلة للإرجاع بمجرد تسليمها، بغض النظر عما إذا كان التغليف غير مفتوح أو كانت المنتجات غير مستخدمة.