

Politica de garanție

Toate produsele comercializate de MYSU beneficiază de garanție. Aplicarea garanției începe din ziua în care produsul este livrat către Client, iar perioada de timp în care se aplică aceasta garanție poate varia, în funcție de tipul de produs. Conform Ordonanței de urgență nr. 140 din 28.12.2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri, următoarele definiții sunt relevante și aplicabile în privința produselor comercializate pe website-ul [MYSU](#):

garanția comercială (denumită și „garanție de durabilitate”) - orice angajament din partea MYSU față de client, prevăzut în prezenta politică sau în publicitatea disponibilă în momentul sau înaintea încheierii contractului la distanță, în plus față de obligațiile legale care îi revin MYSU referitoare la garanția de conformitate, de a rambursa prețul plătit sau de a înlocui, a repara sau a întreține bunurile în orice mod, în cazul în care acestea nu corespund specificațiilor sau oricărei alte cerințe care nu este legată de conformitate;

termen de garanție (conform OG. nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor) - limita de timp, care curge de la data dobândirii produsului sau serviciului, până la care producătorul sau prestatorul își asumă responsabilitatea remedierii sau înlocuirii produsului ori serviciului achiziționat, pe cheltuiala sa, dacă deficiențele nu sunt imputabile consumatorului;

garanția prevăzută de lege (conform OG. 140/2021) – este aplicabilă pentru orice neconformitate care există în momentul livrării bunurilor comandate (cu excepția produselor cosmetice și de îngrijire personală comercializate pe site) și care este constatată în termen de 2 (doi) ani de la data livrării produsului/produselor comandat;

data de minimă durabilitate aplicabilă produselor cosmetice reprezintă data până la care produsul poate fi utilizat în condiții adecvate conform întrebuirii acestuia și în condiții care nu dăunează sănătății dumneavoastră. Data de minimă durabilitate este în mod obligatoriu indicată pe eticheta sau ambalajul tuturor produselor cosmetice, indicându-se în ordine fie luna și anul fie ziua, luna și anul sau o reprezentare grafică a unei cutii deschise alături de o cifră și semnul „M” („months” care înseamnă „luni” în limba Engleză) de la numărul de luni în care produsul își păstrează valabilitatea după deschiderea/desigilarea acestuia.

1. Specificații generale

1.1. Produsele sunt garantate până la expirarea datei minime de durabilitate (dată de expirare) scris sau reprezentat pe ambalajul produsului, pe etichetă sau la unele produse, în documentele însoțitoare. În cazul în care pe ambalaj nu este menționată data minimă de durabilitate, vă rugăm să contactați MYSU în vederea returnării produsului, înainte de a-l desigila (a-l desface din ambalajul original). De asemenea, vă rugăm să luați în considerare faptul că unele produse sunt perisabile în cazul în care sunt depozitate necorespunzător, astfel că valabilitatea produselor este determinată inclusiv de condițiile de depozitare.

1.2. Parfumele, produsele cosmetice și de îngrijire a pielii - aceste produse sunt garantate până la expirarea termenului de valabilitate înscris pe ambalajul produsului. În cazul în care pe ambalaj nu este menționată data minimă de durabilitate, se consideră că produsul are o valabilitate de 24 de luni de la data primei utilizări.

1.3. Cele mai multe produse din categoria detergenților expiră în termen de 6 luni de la data desigilării/desfacerii, în cazul în care valabilitatea produsului nu este înscrisă de fabricant pe ambalajul sau eticheta acestuia. În orice caz, instrucțiuni cu privire la utilizarea și depozitarea produsului sunt disponibile pe ambalaj sau eticheta și/sau în pagina de prezentare a produsului disponibilă pe SITE.

1.4. Atragem atenția că produsele cosmetice nu pot fi returnate după ce au fost desigilate sau ambalajul original a fost înlăturat, cu excepțiile prezentate în [Politica de retur](#).

2. Procedura de solicitare a garanției

Procedura recomandată în vederea accesării garanției se aplică după cum urmează:

- Clientul sesizează în scris compania, cu referire la starea produsului achiziționat, pentru care este solicitată aplicarea garanției;

- ulterior primirii produsului returnat compania și CLIENTUL pot agreea ca măsura reparatorie imediată, returnarea de către MYSU, a sumei achitate pentru respectivul produs, în cazul în care CLIENTUL a plătit în avans. În cazul în care părțile nu agreează în mod expres această modalitate de soluționare a sesizării CLIENTULUI, atunci MYSU va aplica una dintre măsurile reparatorii prevăzute de lege, după cum urmează:

a. *Se va încerca repararea produsului sau aducerea acestuia la conformitate.* Dacă această măsură reparatorie nu este posibilă, se va proceda la înlocuirea produsului cu un model identic, în cazul în care părțile nu convin altfel și în orice caz, în măsura în care există stoc disponibil pentru înlocuirea produsului;

b. *Se va restitui suma de bani achitată pentru acel produs în termen de 14 zile împreună cu taxa de livrare achitată*, dacă este cazul, dacă niciuna dintre măsurile reparatorii susmenționate nu este posibilă;

c. *Nu se va acorda garanție, urmând ca produsul reclamat să fie returnat CLIENTULUI*, dacă ulterior verificărilor efectuate produsului returnat, MYSU consideră că defectul reclamat a survenit în urma manipulării incorecte a produsului sau ca urmare a nerespectării de către CLIENT a condițiilor de utilizare și întreținere sau a condițiilor de retur. Părțile pot conveni de comun acord o altă modalitate de soluționare a situației.

3. Condiții generale de acordare a garanției:

Nu desigilați/desfaceți ambalajul produselor, nu înlăturați abțibildurile sau pictogramele lipite pe ambalajul produsului sau alte etichete plasate de producător sau de către MYSU, sau documentele atașate produsului livrat (instrucțiuni de utilizare sau certificate de conformitate)! Lipsa acestor etichete duce automat la pierderea oricărei garanții sau la diminuarea considerabilă a valorii produsului care nu va mai fi recomercializat de MYSU ca fiind „nou” sau „sigilat”, iar având în vedere tipul de produse comercializate pe SITE, desigilarea acestora conduce la imposibilitatea recomercializării acestora.

Păstrați factura primită la livrare (nu se aplică dacă factura este emisă în format electronic în CONTUL de CLIENT) pentru expedierea acesteia în coletul returnat în cazul eventualelor reclamații de calitate care pot fi adresate MYSU și pentru a face dovada achiziției produsului de pe website-ul companiei. Prezenta garanție vă asigură toate drepturile conferite de legislația în vigoare (O.U.G. 34/2014, O.U.G. nr. 140/2021, O.G. 21/1992, republicată precum și și legislația specială aferentă categoriilor de produse comercializate). Modalitatea principală prin care se asigură CLIENTULUI garanția este înlocuirea produsului în funcție de disponibilitatea unui produs similar în stocul MYSU sau, în caz contrar, prin returnarea de către companie a sumelor plătite de către CLIENT în termen de maxim 14 zile de la data transmiterii în scris a notificării privind lipsa de calitate sau a existenței unei situații de neconformitate și respectiv returnarea produsului reclamat. Măsura reparatorie aplicabilă poate fi stabilită de părți de comun acord.

Garanția se oferă după constatarea deficiențelor produselor reclamate după recepționarea returului, în conformitate cu defecțiunile sau lipsa conformității indicate de dumneavoastră. Pentru aceasta este necesară returnarea produsului conform Politicii de retur.

În cazul în care există întrebări sau sugestii în legătură cu MYSU, vă rugăm să ne contactați de luni până vineri, între orele 09:00 a.m. până la orele 18:00 p.m, utilizând informațiile disponibile pe website la secțiunea [Contact](#).

© MYSU – Ultima actualizare: martie 2023