

Politica de retur

În conformitate cu OUG 34/2014, în cazul în care nu sunteți mulțumit/a de produsul primit, aveți posibilitatea de a-l returna în termen de 14 zile calendaristice de la primire, fără penalități și fără a fi necesară invocarea unui motiv. Singurul cost pe care va trebui să-l suportați este taxa de transport pentru returnarea coletului, cu excepția cazului în care transportul returului este suportat de către MYSU.

Totusi, nu este acceptat returul produselor cosmetice si de îngrijire personală dacă produsele au fost desigilate, testate sau utilizate, din motive de protecție a sănătății clienților noștri si din motive de igienă. Un produs desigilat poate să pună în pericol sănătatea altor clienți.

Prevederile prezentei Politici sunt în continuare aplicabile produselor comercializate pe SITE cu excepția produselor cosmetice si de îngrijire personală

Dacă ați decis să returnați integral o comandă, este necesar să ne comunicați intenția de returnare în termen de maxim 14 zile de la data livrării produsului/produselor comandate prin folosirea [Formularului de retragere](#) sau prin orice altă metoda în scris (spre exemplu prin transmiterea unui e-mail), din care să rezulte intenția dumneavoastră neechivocă de a vă retrage din contractul la distanță încheiat cu MYSU.

Este de preferat ca returul să fie efectuat în ambalajul original al acestuia. În cazul returnării produsului în alt ambalaj decât cel în care produsul a fost livrat, returul va fi acceptat dacă produsul nu prezintă urme de uzură, nu este deteriorat, are toate etichetele atașate și este complet – inclusiv cu accesorii, certificat de garanție, manual de instrucțiuni, etc.

Din rațiuni de igienă și protecția sănătății Clienților noștri, produse vestimentare precum măștile faciale, nu se returnează, indiferent dacă produsul a fost spălat după livrare.

Pentru restituirea de către MYSU a contravalorii produsului returnat, este necesară transmiterea de către dumneavoastră a unui cont bancar (IBAN) în care vom vira suma achitată la plasarea comenzii. În orice caz, MYSU va restitui în contul IBAN indicat suma achitată întocmai pentru produsul/produsele comandate. Excepție de la plata oricărei taxe de transfer o constituie situația în care Clientul solicită în mod expres care MYSU, să efectueze rambursarea într-o anumită valută sau într-un cont din străinătate. În această situație, MYSU, în relație cu partenerul sau contractual cu Banca agreată, poate refuza transferul sumei, iar în eventualitatea acceptării efectuării transferului, comisionul/comisioanele aferente vor fi achitate de către Client.

Vă vom restitui contravaloarea produsului returnat în maximum 14 zile calendaristice din momentul în care returul dvs. ajunge în depozitul nostru. Restituirea sumelor achitate se va efectua prin transfer bancar, chiar dacă plată a fost achitată ramburs (cash la curierul care a livrat coletul).

În cazul în care ați achitat produsul online, prin card bancar, vă vom restitui suma aferentă produsului returnat în același cont bancar din care ați efectuat plata sau în orice caz, prin aceeași modalitate de plată ca și cea folosită de către dumneavoastră pentru tranzacția inițială, din care va putem retrage în măsura în care sunteți de acord, taxa de transport pentru returnarea coletului.

Toate retururile vor fi trimise pe adresa Soseaua Dudești-Pantelimon 42, RAMS Business Park, Depozitul MYSU, București către societatea comercială SC. MYSU PERFUME IMPORT-EXPORT S.R.L., detinatoarea brandului MYSU. Astfel, retururile trimise pe adresa sediului social al companiei MYSU nu vor fi acceptate, sediul operațional la care produsele pot fi procesate fiind adresa susmenționată.

MYSU are dreptul de a refuza returul în următoarele situații:

- **În cazul returnării produselor cosmetice si de îngrijire personală desigilate, teste, sau utilizate in orice mod.**
- În cazul înlocuirii produsului achiziționat cu un alt produs având alte specificații sau de un tip diferit;
- În cazul în care cererea de returnare depășește termenul de 14 zile lucrătoare prevăzut mai sus (aplicabil cu excepția produselor cosmetice si de îngrijire personală);

- În cazul în care se returnează un produs care nu este în aceeași stare în care a fost livrat, respectiv având toate etichetele intacte împreună cu toate documentele care au însoțit produsul/produsele returnat(e) - aplicabil cu excepția produselor cosmetice și de îngrijire personală.

Dacă se constată că nu sunt îndeplinite condițiile menționate mai sus, contravaloarea produselor returnate nu va fi achitată, iar coletul va fi retrimis către Client acesta urmând să suporte și costurile de retrimiteră a produsului/produselor.

© MYSU – Ultima actualizare: martie 2023