

Refusionspolitik

Reklamationsret

Der gives 2 års reklamationsret i henhold til købeloven. Vores reklamationsret gælder for fejl i materiale og/eller fabrikation. Du kan få varen repareret, ombyttet, pengene retur eller afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation. Reklamationen gælder ikke fejl eller skader begået ved forkert håndtering af produktet/ydelsen. Du skal reklamere i "rimelig tid" efter du har opdaget manglen/fejlen. Hvis du reklamere inden for to måneder efter, at fejlen er opdaget, vil reklamationen altid være rettidig. Er reklamationen berettiget, refunderer vi dine (rimelige) fragtomkostninger. Varen skal altid sendes tilbage i forsvarlig emballage. Husk at få en kvittering for afsendelse så vi kan tilbagebetale dine fragtomkostninger

Læs mere om din reklamationsret på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens [hjemmeside](#).

Ved returnering, reklamationer og benyttelse af fortrydelsesretten, skal varen sendes til:

Mastri

Vibehaven 48

4800 Nykøbing Falster

Der modtages ikke forsendelser pr. efterkrav eller PakkeShop.

Refusion

Hvis der er tale om refusion, tilbagebetales med samme betalingsmiddel der er betalt med. Oplysningerne kan uden risiko oplyses pr. mail eller anden elektronisk form, da det ikke er følsomme oplysninger og kun vil blive anvendt til vores opfyldelse af refusionen.

Fortrydelsesret

Der gives 14 dages fortrydelsesret på varer købt i vores webshop.

Perioden regnes fra den dag;

- Hvor du modtager ordren.
- Får den sidste vare i fysisk besiddelse, når det drejer sig om en aftale om flere forskellige varer, bestilt i én ordre, men leveres enkeltvis eller af flere omgange.
- Får det sidste parti, eller sidste del i fysisk besiddelse, når det drejer sig om aftale af levering af varer, der består af flere partier/dele.

Fristen indebærer, at du har 14 dage fra modtagelsen til at give os besked om, at du vil fortryde dit køb. Du kan benytte standardfortrydelseformularen, som du finder nederst i handelsbetingelserne.

Julegaver forlænges byttefristen frem til d. 5 januar 2023. Penge udbetales ikke hvis de 14 dages fortrydelsesret er overskredet.

Ønsker du at sende varen retur til os, skal du udfylde fortrydelsesformularen og sende varen til:

Mastri
Vibehaven 48
4800 Nykøbing Falster

Du kan ikke fortryde ved blot at nægte modtagelse af varen eller ikke afhente sin pakke. Såfremt du ikke afhenter din pakke, vil du blive opkrævet returforsendelse for den ikke afhentede pakke.

Returnering

Du skal sende din ordre retur uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter, at du har gjort brug af din fortrydelsesret. Du skal afholde de direkte udgifter i forbindelse med returnering. Når du returnerer, er du ansvarlig for, at varen er pakket ordentligt ind. Du skal vedlægge en kopi af ordrebekræftelsen i pakken. Ekspeditionen går hurtigere, hvis du ligeledes udfylder og vedlægger vores Fortrydelsesformular. Du bærer risikoen for varen fra tidspunktet for varens levering og til, vi har modtaget den retur. Vi modtager ikke pakker sendt pr. efterkrav eller varer sendt til PakkeShop.

Varens stand ved returnering

Du hæfter kun for eventuel forringelse af varens værdi, som skyldes anden håndtering, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, hvorpå den fungerer. Du kan med andre ord prøve varen, som hvis du prøvede den i en fysisk butik.

Hvis varen er prøvet udover, det der ovenfor beskrives, betragtes den som brugt. Hvilket betyder, at du ved fortrydelse af købet kun får en del eller intet af købsbeløbet retur, afhængig af varens handelsmæssige værdi på modtagelsestidspunktet af returneringen. For at modtage hele købsbeløbet retur må du altså afprøve varen uden egentlig at tage den i brug.

Tilbagebetaling

Fortryder du dit køb, får du naturligvis det beløb, du har indbetalt til os retur.

I tilfælde af en værdiforringelse, som du hæfter for, fratrækkes denne købsbeløbet.

Ved anvendelse af fortrydelsesretten, refunderes alle betalinger modtaget fra dig, herunder leveringsomkostninger (undtaget ekstra omkostninger som følge af dit valg af en anden leveringsform end den billigste form for standardlevering, som vi tilbyder), uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget meddelelse om din beslutning om at gøre brug af fortrydelsesretten. Tilbagebetaling gennemføres med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved den oprindelige transaktion.

Vi kan tilbageholde beløbsrefunderingen, indtil vi har modtaget varen retur.

Klagemuligheder

En klage over en vare eller tjenesteydelse kan indgives til Center for Klageløsning, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg.

Du kan klage til Center for Klageløsning via Klageportalen for Nævnenes Hus.

Link: [Klageportal for Nævnenes Hus](#)

Hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land, kan du angive din klage i EU Kommissionens online klageplatform.

Platformen findes her: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Angiver du en klage her, skal du oplyse vores E-mail adresse: info@shoosh.dk

Standardfortrydelsesformular

(denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsen gøres gældende)

Til:

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale om følgende varer.

Bestilt den: _____ Modtaget den _____

Forbrugernes navn: _____

Forbrugerens adr: _____

Forbrugerens underskrift: _____ Dato _____

Handelsbetingelserne er senest opdateret den: 03.03.2021