

Refusion

Denne side om refusion giver yderligere oplysninger om processen for refusioner i forlængelse af en produktreturnering, enten i tilfælde af returnering af produktet i henhold til din lovfæstede fortrydelsesret (se afsnit 9 i vores almindelige salgsbetingelser) eller i forbindelse med vores frivillige returneringsordning (se vores [returneringspolitik](#)).

Hvad er refusionsmetoden?

1. Refusionen sendes til din oprindelige betalingsform eller din SHEIN-tegnebog eller via den refusionsmetode, du har valgt.
2. Hvis du ikke har valgt en refusionsmetode, vil vi fortsætte processen i henhold til dit valg i refusionsfortegnelserne.

Bemærk: Ordre, der er betalt med et SHEIN-gavekort, returneres som standard til gavekortet.

Hvornår modtager jeg min refusion?

Når refusionen er blevet behandlet, modtager du en e-mail med en refusionsmeddelelse.

Lovfæstet fortrydelsesret: Hvis du returnerer et produkt inden for 14 dage i overensstemmelse med din lovfæstede fortrydelsesret (se afsnit 9 i vores almindelige salgsbetingelser), udsteder vi refusionen senest 14 dage fra den dag, hvor vi bliver informeret om din beslutning om at træde tilbage fra kontrakten. Refusionen vil blive tilbageholdt, indtil produktene er blevet modtaget, eller indtil du har leveret dokumentation for at have returneret produkterne, alt efter hvad der kommer først.

Frivillig returneringsordning: Hvis du returnerer et produkt efter mellem 15 og 30 dage i overensstemmelse med vores frivillige returneringsordning (se vores returneringspolitik), kan vi refundere produkterne inden for en periode på højst 10 til 15 dage fra modtagelsen.

Hvordan fungerer refusioner for ordrer med afdrag via Klarna?

- Hvis du har returneret nogle af eller alle varerne i din ordre til os, skal du give os et par dage til at behandle din returnering. Så snart vi har modtaget din returnering, vil du modtage en bekræftelse fra os via e-mail.
- Hvis dit refunderede beløb er mindre end det udestående beløb, fordeles din refusion ligeligt over de resterende afdrag, således at beløbet for de resterende afdrag justeres.
- Hvis dit refusionsbeløb er større end den resterende saldo, du skylder, annulleres de resterende afdrag, og forskellen refunderes til din oprindelige betalingsmetode.

- Hvis du har andre spørgsmål om din faktura, bedes du kontakte betalingsplatformen [Klarna](#).

Hvordan fungerer refusioner for ordrer med afdrag via Scalapay?

- Hvis du har returneret nogle af eller alle varerne i din ordre til os, skal du give os et par dage til at behandle din returnering. Så snart vi har modtaget din returnering, vil du modtage en bekræftelse fra os via e-mail.
- Hvis efterfølgende afdrag endnu ikke er blevet betalt, opdateres din faktura på baggrund af de returnerede varer, hvilket kan fjerne et afdrag eller reducere afdragsomkostningerne. Din refusion vil starte med dit sidste afdrag og arbejde sig tilbage til tidligere afdrag.
- Hvis du allerede har betalt afdrag, og refusionsbeløbet er større end den udestående saldo, der skal betales, vil de resterende afdrag blive annulleret, og forskellen refunderes til din oprindelige betalingsmetode.
- Det er vigtigt at bemærke, at refusioner vil blive sendt tilbage til det kort, der blev brugt til at betale for de enkelte afdrag. Hvis du har brugt forskellige kort til at betale for dine afdrag, er det normalt ikke at modtage alle refunderede beløb på samme tid.
- Hvis du har andre spørgsmål om din faktura, bedes du kontakte betalingsplatformen [Scalapay](#).

Hvordan kan jeg få en refusion, hvis mit kredit-/betalingskort ikke længere er gyldigt eller er udløbet?

Af sikkerhedsmæssige årsager vil refusionen kun blive behandlet på det oprindelige kort, hvorfra betalingen er blevet trukket, medmindre du udtrykkeligt har accepteret en anden refusionsmetode.

Hvis dit oprindelige kort er udløbet eller ikke længere er gyldigt, kan du kontakte kortudstederen (din bank eller dit kortselskab) for at få hjælp. De vil stadig kunne modtage pengene på dine vegne.

Hvordan kontrollerer/finder og bruger jeg min tegnebog?

Log på din SHEIN-konto → Mine aktiver for at kontrollere, om din refusion er blevet indbetalt til din "tegnebog". Sørg for at logge på den rigtige konto, og klik derefter på "[Min tegnebog](#)".

Saldoen i tegnebogen kan bruges ved dit næste køb eller hæves og returneres til din oprindelige betalingsform.

Hvad er ARN?

ARN står for Acquirer Reference Number. Nogle betalings-/kreditkort vil generere ARN, når refusionen er gennemført. ARN vil blive vist på siden "Refusionsoplysninger", og vi vil også sende en e-mail for at informere dig om ARN.

Hvis du ikke har modtaget din refusion inden for den normale tidsramme, skal du bruge det Acquirer Reference Number, der er relevant for refusionen, til at kontakte din bank for at få flere statusopdateringer og oplysninger.

Hvorfor er det modtagne beløb mindre end refusionsbeløbet?

Hvis du modtager mindre end det oprindelige beløb, skal du kontakte din bank.

Bemærk: Forsendelses- og håndteringsgebyret refunderes, hvis returneringen foretages inden for den lovfæstede fortrydelsesperiode på 14 dage, undtagen eventuelle yderligere omkostninger, der skyldes, at kunden har valgt en anden leveringsmetode end den billigste mulighed, som forhandleren tilbyder. Hvis returneringen sker efter den lovfæstede fortrydelsesperiode på 14 dage, refunderes forsendelses- og håndteringsgebyret ikke.