

返品/返金/代替品

100% 保障 返品規約

100%返金 - 受領後30日以内の未開封商品の返品

お受取日から30日以内の未開封の商品をONEグループ社へ返品していただいた場合は、購入価格の100%を返金させていただきます。また当社へ返品いただく際の郵送費はお客様負担となります。

返品していただく商品は、再度販売できる状態でないため、商品にダメージを与えないよう注意深く梱包を行ってください。マイエッセンスメンバー/レプレゼンタティブの方で、ボーナスプロテクションやオートシップのご注文を返品する際は、20%を在庫保管料としてご請求させていただきますので、ご購入額の80%返金となります。

クレジット、または商品の交換 - 受領後30日以内の開封済み商品の返品

商品受取り日の30日以内に、開封後の商品を何らかの理由で返品される場合、クレジット(同額の商品券にてお渡しする)もしくは、同額の商品と交換させていただきます。他の商品との交換をご希望の場合は、商品を当社工場までお届けいただく際の郵送費をご負担いただくこととなります。クレジット(同額の商品券にてお渡しする)をお選びの方は、メンバー/レプレゼンタティブのアカウントに商品券が配布され、次回のご注文の際に自動的に適用されます。オンラインのチェックアウト(清算)のページで、この商品券が適用されていることをご確認ください。

代替品 - 破損した商品、欠陥商品、発送エラー

商品の輸送中の破損、商品の欠陥、漏れ、誤送があった場合、受取日から7日以内にカスタマーサービスまでご連絡ください。すぐに代替品をお送りいたします。弊社が商品の返送をお願いした場合、その郵送費用はONEグループ社が負担いたします。ONEグループ社は破損商品の証拠、欠陥品の参考として、また発送のトラブルは輸送会社への保険請求のため、皆様に返品をお願いすることがございます。

商品返品方法

1. ONEグループ社に連絡し、返品承認番号(RAN)を入手ください。未承認の返品はお受取りできないことや、お客様に戻させていただくことがございますので、ご了承ください。RAN入手には、カスタマーサービス(AU +61 (07) 5539 2011 or US +1 612 284 3970)にご連絡いただくか、Eメール returns@miessence.com にてご連絡ください。

*** 現在、日本の皆様には上記の返品承認番号(RAN)は発行しておりませんが、必ず、返品前にカスタマーサービスまでお知らせください。**

日本にお住まいの皆様への返品、返金、代替品に関しましては support@miessence.com または 電話:050 5539 5876 までご連絡ください。

2. カスタマーサービスが返品を承認した後、RANが発行されます。下記の住所に返品をお送りください。

ONEgroup RETURNS
27 Expansion Street
Ashmore, QLD, 4214, Australia

*** 日本にお住まいの方は上記の住所と異なります。返品承認時に日本国内の弊社の輸入代理店のご住所をお伝えいたします。**

返品の小包にはご自分のお名前、電話番号の記載と、インボイスのコピーを同梱してください。また箱の外側にも、返送者の詳細(お名前、ご住所など)と共に、必ずRAN番号を表示してください。返送の際は、紛失を避けるため、荷物の追跡可能な郵送方法をご利用いただくことをお勧めいたします。商品は必ず受取日の30日以内に返送していただく必要がございます。

3. 商品の受領後、カスタマーサービス部門が返送品を検品し、承認させていただきます。お手続きの完了まで、返送品の受領日から30日程かかることがありますのでご了承ください。返金の手続きが終わるとEメールをお送りいたします。承認済みの返金はご購入時にご利用になったお支払方法に則って返金されます(例:クレジットカード払いの場合は、クレジットカードに返金)。

記: アメリカからの返品には、返送用の住所を別途用意しております。返品許可番号(Return Authorisation Number)を添えて返品ください。その他の国にお住まいの方は、上記の住所に返品ください。

記: アメリカにお住まいの方はカスタマーサービスの承認を受けた商品をネバダの倉庫に、日本にお住まいの方は弊社の輸入代理店の住所へ、その他の国にお住まいの方は、上記のオーストラリアの住所にお送りください。

記: フレグランスとエッセンシャルオイルは欠陥品以外、上記の返金規約から除外となります。