



# RÜCKGABE & ERSTATTUNGSRICHTLINIEN

ISAGENIX®

Die Isagenix-Leitfadendokumente beschreiben die aktuelle Unternehmenssichtweise zu einem Thema. Isagenix behält sich das Recht vor, dieses Dokument abzuändern oder gegebenenfalls zusätzliche Leitfäden bereitzustellen. Da jeder Sachverhalt anders ist, sollten Sie sich, wenn Sie Fragen hierzu haben oder dazu, wie dieser oder andere Leitfäden auf Ihre Situation anzuwenden sind, an Isagenix Compliance ([Compliance@IsagenixCorp.com](mailto:Compliance@IsagenixCorp.com)) wenden.

## VIELEN DANK FÜR IHREN KAUF VON ISAGENIX-PRODUKTEN!

Isagenix (EU) B.V. ("Isagenix B.V.", "die Firma") ist eine Privatgesellschaft mit beschränkter Haftung mit Sitz in Strawinskylaan 3127, 8. Stock, 1077 ZX Amsterdam, Niederlande, UMSATZSTEUER-ID: NL855739629B01. Isagenix Worldwide, LLC ist der Eigentümer der Webseite Isagenix.com (die „Seite“). Isagenix BV ist auch der Förderer des Handelssystems von Isagenix International, LLC („Isagenix-Handelssystem“) in den Niederlanden. Das Unternehmen liefert eine Reihe von Gesundheits- und Wellnessprodukten (die „Isagenix-Produkte“, die „Produkte“).

### A. Allgemeine Regeln.

Diese Allgemeinen Regeln basieren auf den aktuellen Vorschriften für Verbraucher-Verträge und gelten für Sie, unabhängig davon, ob Sie Kunde oder Isagenix-Vertriebspartner [Associate] sind, unabhängig von der Art des Vertrags oder der Mitgliedschaft, die Sie gegebenenfalls abgeschlossen haben.

#### 1. Beschädigte oder Fehlerhafte Produkte; Nicht Konforme Produkte; In Falschen Mengen Gelieferte Produkte.

Wir verpflichten uns, beschädigte, defekte oder andere fehlerhafte Produkte zu erstatten oder zu ersetzen. Wenn wir Ihnen Produkte in falschen Mengen geliefert haben, können Sie die gesamte Lieferung ablehnen, die zusätzlichen Mengen ablehnen oder diese zusätzlichen Mengen akzeptieren und zu den auf der Webseite oder in unserem Katalog angegebenen aktuellen Preisen bezahlen. Wenn wir eine Produktmenge geliefert haben, die unter der von Ihnen bestellten Menge liegt, können Sie die Lieferung ablehnen, aber wenn Sie sich dagegen entscheiden, sind Sie zur Zahlung der Produkte zu den auf der Webseite oder in unserem Katalog angegebenen aktuellen Preisen verpflichtet. Nichts in diesem Abschnitt hindert Sie daran, Schadenersatzansprüche geltend zu machen, sofern Ihnen dies möglich ist.

Bitte überprüfen Sie nach Erhalt alle Produkte und benachrichtigen Sie uns so schnell wie möglich, wenn Sie Produkte entdecken, die während des Transports fehlen, falsch, defekt oder beschädigt sind, oder Produkte, die ansonsten nicht dem Vertrag entsprechen. Sie sind berechtigt, zu entscheiden, ob wir die Produkte ersetzen oder ob Sie sie zurücksenden möchten.

Wenn Sie sich dafür entscheiden, ein Ersatzprodukt zu

erhalten, werden wir den Ersatz innerhalb eines angemessenen Zeitraums liefern und alle dabei anfallenden Kosten (insbesondere Material- und Portokosten) übernehmen.

Wenn Sie sich für eine Rückerstattung entschieden haben, erstatten wir Ihnen den vollen Preis der zurückgesandten Produkte, alle anfallenden Versandkosten und alle angemessenen Kosten, die Ihnen für die Rücksendung der Produkte entstanden sind.

Um eine Rücksendung oder einen Ersatz zu veranlassen, senden Sie bitte Ihre Widerrufserklärung per E-Mail an [CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com](mailto:CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com). Sie können auch das Widerrufsformular (Produktücksendung) verwenden, das dieser Richtlinie beigelegt ist. Das Widerrufsformular steht ebenfalls auf der Webseite zur Verfügung oder ist als Anhang zu jeder Auftragsbestätigungsmail, die wir Ihnen senden, zu finden. Es ist nicht zwingend erforderlich, das Stornierungsformular (Produktücksendung) zu verwenden - Sie können uns in jeder beliebigen Form über Ihre Rücksendung informieren. Möglicherweise möchten Sie eine Kopie Ihrer Widerrufsmittelung für Ihre eigenen Unterlagen aufbewahren.

#### 2. Widerrufsrecht (Bedenkzeit).

Sie haben das Recht, einen Vertrag/eine Bestellung von Produkten ohne Angabe von Gründen zu widerrufen. Die Widerrufsfrist läuft nach 14 Tagen ab dem Tag ab, an dem Sie oder ein von Ihnen angegebener Dritter, der nicht der Beförderer ist, den physischen Besitz der Produkte erwirbt.

Um das Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns dies mitteilen, indem Sie

Ihre Widerrufserklärung per E-Mail an [CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com](mailto:CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com) senden.

Sie können auch das Widerrufsformular (Produktücksendung) verwenden, das dieser Richtlinie beigelegt ist. Das Widerrufsformular steht ebenfalls auf der Webseite zur Verfügung oder ist als Anhang zu jeder Auftragsbestätigungsmail, die wir Ihnen senden, zu finden. Isagenix ist bestrebt, Ihnen qualitativ hochwertige, kompromisslose Produkte anzubieten.

Wenn Sie aus irgendeinem Grund mit einem Produkt nicht zu 100% zufrieden sind oder Ihren Vertrag mit Isagenix kündigen möchten, können Sie eine der Optionen nutzen, die näher in dieser Richtlinie beschrieben werden, in der die Fälle, Bedingungen und Konditionen für die Stornierung von Bestellungen, die Rückgabe von Produkten und die damit verbundenen Rückerstattungen festgelegt sind.

Die Bedingungen dieser Richtlinie haben keinen Einfluss auf andere gesetzliche Ansprüche und Mittel zur Beilegung von Streitigkeiten mit uns, die Ihnen nach geltendem Recht zur Verfügung stehen.

Zur Einhaltung der Widerrufsfrist genügt es, wenn Sie Ihre Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden. Wenn Sie uns per E-Mail benachrichtigen, ist die Kündigung ab dem Datum wirksam, an dem sie an uns gesendet wurde.

Wenn Sie Ihren Vertrag/Auftrag stornieren, erstatten wir Ihnen alle von Ihnen erhaltenen Zahlungen, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die entstehen, wenn Sie eine andere als die von uns angebotene kostengünstigste Art der Standardlieferung wählen).

Wir werden die Erstattung unverzüglich und spätestens nach:

- 14 Tage ab dem Tag, an dem Sie die gelieferten Produkte zurücksenden oder den Nachweis erbringen, dass Sie sie zurückgesandt haben, oder
- Wenn keine Produkte geliefert wurden, 14 Tage ab dem Tag, an dem wir

über Ihre Entscheidung informiert werden, Produkte zurückzusenden.

Sie müssen die Produkte zurücksenden oder uns unverzüglich und in jedem Fall spätestens 14 Tage nach dem Tag, an dem Sie uns Ihre Stornierung mitteilen, übergeben. Die Frist ist eingehalten, wenn Sie die Produkte vor Ablauf der Frist von 14 Tagen zurücksenden. Sie tragen die direkten Kosten für die Rücksendung der Produkte.

Für das folgende Produkt sind keine Rückerstattungen möglich:

- Produkte, die sich schnell verderben oder ablaufen;
- Produkte, die versiegelt geliefert werden, wenn sie nach der Lieferung geöffnet werden und somit aus gesundheitlichen oder hygienischen Gründen für eine Rücksendung ungeeignet sind.

Wir können einen Abzug von der Erstattung für den Wertverlust der gelieferten Produkte vornehmen, wenn der Wertverlust das Ergebnis einer unsachgemäßen Handhabung der Produkte durch Sie ist. Wenn Sie Ihren Vertrag/Bestellung stornieren, wird Isagenix die Rückerstattung mit den gleichen Zahlungsmitteln vornehmen, die Sie für die ursprüngliche Transaktion verwendet haben, es sei denn, Sie haben ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in jedem Fall entstehen Ihnen durch die Rückerstattung keine Gebühren. Wir können die Rückerstattung so lange zurückhalten, bis wir die Produkte zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Produkte zurückgeschickt haben, je nachdem, was früher eintritt.

Wir erstatten alle Versandkosten, auch wenn Sie nur einen Teil Ihrer Bestellung retournieren.

Während Sie im Besitz der Produkte sind, sollten Sie bei der Aufbewahrung angemessene Sorgfalt walten lassen.

#### 3. Isagenix Produktzufriedenheitsgarantie.

Zusätzlich zu Ihrem Recht, eine Produktbestellung zu widerrufen und alle Produkte innerhalb von 14 Tagen nach Erwerb des physischen Besitzes zurückzusenden, können Sie von der Isagenix-Zufriedenheits-Garantie

profitieren. Im Rahmen dieser Garantie haben Sie nach Ablauf der 14-tägigen Frist gemäß dem vorstehenden Abschnitt 2 weitere 16 Tage Zeit, um eine Rücksendung zu beantragen:

- Ihre erste Bestellung eines Produkts aufgegeben, geöffnet oder ungeöffnet.
- Jedes Produkt, das Sie zum ersten Mal ausprobieren, geöffnet oder ungeöffnet. Dies gilt für jede Bestellung, die Sie aufgeben.
- Ihre erste Autoship-Bestellung nur für ungeöffnete Produkte.
- Die folgenden Artikel sind im Rahmen der Produktbefriedigungsgarantie nicht erstattungsfähig, es sei denn, dies ist gesetzlich vorgeschrieben:
- Mitgliedsbeiträge;
- Standardlieferkosten, die über die von uns zum Zeitpunkt des Verkaufs angebotene kostengünstigste Art der Standardlieferung hinausgehen;
- Literatur und Verkaufshilfen, die als Teil Ihres Kaufs nicht erforderlich sind;
- Saison-, Rabatt- oder Werbeartikel, die auf unserer Webseite oder in den Isagenix-Katalogartikeln ausdrücklich als nicht erstattungsfähig gekennzeichnet sind.

Jegliche BV/PV und/oder andere Vorteile oder Vergütungen, die mit dem Produkt und dessen Kauf verbunden sind, werden abgezogen, sobald die Rückerstattung erfolgt ist.

Um das Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns dies mitteilen, indem Sie Ihre Widerrufserklärung per E-Mail an [CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com](mailto:CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com) senden. Sie können auch das Widerrufsformular (Produktrücksendung) verwenden, das dieser Richtlinie beigelegt ist. Das Widerrufsformular steht ebenfalls auf der Webseite zur Verfügung oder ist als Anhang zu jeder Auftragsbestätigungsmail, die wir Ihnen senden, zu finden.

## B. Associates (Vertriebspartner) Spezifische Regeln.

### 1. Direkt Verkaufte Bestellungen im Einzelverkauf.

Als Isagenix Unabhängiger Vertriebspartner können Sie Produkte an Ihre Einzelhandelskunden verkaufen, entweder über Ihre replizierte

Webseite oder direkt, auf persönliche Art und Weise. Sie sind dafür verantwortlich, Ihre Endkunden über ihr Recht auf Rückgabe der bei Ihnen gekauften Produkte im Rahmen dieser Richtlinie zu informieren.

Kunden, die Produkte von Ihrer replizierten Website kaufen, senden ihre Stornierungsbenachrichtigung an [CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com](mailto:CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com) für Deutschland, Österreich oder der Schweiz.

Sie können auch das Widerrufsformular (Produktrücksendung) verwenden, das auf der Webseite und auf Ihrer replizierten Webseite verfügbar ist oder als Anhang der Bestellbestätigungsmail jedes Einzelkunden zu finden ist oder dem Einzelkunden von Ihnen zur Verfügung gestellt wird. Es ist nicht zwingend erforderlich, das Widerrufsformular (Produktrücksendung) zu verwenden. Sie sollten Ihre Endkunden darauf hinweisen, dass sie ihre Rücksendung an Isagenix auf jede Art und Weise mitteilen können.

Wenn ein Einzelhandelskunde Isagenix-Produkte, die direkt bei Ihnen gekauft wurden, persönlich zurückgeben möchte, befolgen Sie bitte diese Vorgehensweise:

- Erstellen Sie einen Kaufbeleg für die Produkt-Rückerstattung, einschließlich des Datums und des Preises, den der Einzelhandelskunde bezahlt hat, und schreiben Sie „Rückerstattung“ auf die Vorderseite der Bestellung.
- Erstaten Sie das Geld direkt an Ihren Einzelhandelskunden zurück und lassen Sie ihn den Kundenbeleg als Rücknahmebestätigung unterschreiben.
- Um eine Rückerstattung von Isagenix zu erhalten, müssen Sie außerdem eine Kopie des unterschriebenen Rückerstattungsbelegs vorlegen.

Auf Kundenwunsch stellt Isagenix innerhalb von 30 Tagen, nachdem das Produkt von unserem Vertriebszentrum als zurückgesandt erfasst wurde, einen Ersatz für die zurückgegebenen Produkte aus. Isagenix behält sich das Recht vor, wiederholte Rücksendungen oder Erstattungen abzulehnen.

Jegliche BV/PV und/oder andere Vorteile oder Vergütungen, die mit dem

Produkt und dessen Kauf verbunden sind, werden abgezogen, sobald die Rückerstattung erfolgt ist.

### 2. Rückkaufsrichtlinien.

Isagenix hält sich strikt an die Branchenregeln zur Vermeidung von Produktladungen. Wir glauben, dass unsere Produkte von großem Verbraucherwert sind, und wir fördern ihren Verkauf und Verbrauch. Wir raten ausdrücklich vom Kauf von Produkten ab, um die Ränge, den Status und alle Vorteile des Isagenix-Vergütungsplans zu erreichen.

Die Rückkaufsrichtlinie gilt daher nicht für Vertriebspartner (Associates), die zum Zweck der Qualifikation für einen Bonus oder einen anderen Vorteil fälschlicherweise bestätigt haben, dass die Produkte, für die sie eine Rückerstattung zu erhalten versuchen, zuvor verbraucht oder verkauft wurden. Isagenix behält sich das Recht vor, Rückerstattungen für Produkte abzulehnen, die fälschlicherweise als verbraucht oder verkauft deklariert wurden oder von Ihnen unter Verstoß gegen Ihren Vertrag mit uns erworben wurden.

Sie sind verpflichtet, alle geöffneten und ungeöffneten Gebinde, soweit zutreffend, für eine Rückerstattung zurückzuschicken.

Wir werden auch keine Erstattungen für Produkte vornehmen, die innerhalb von 6 Monaten nach Ablauf der Gültigkeitsdauer ausgelaufen sind, eingestellte oder saisonale Produkte oder Produkte, die im Rahmen von angekündigten Sonderangeboten gekauft wurden. Mitglieds- und Verwaltungsgebühren, Literatur und Verkaufshilfen sind im Rahmen des Rückkaufs nicht erstattungsfähig, es sei denn, dies ist gesetzlich vorgeschrieben.

Sie können jederzeit während des Bestehens eines Vertrags den Rückkauf von Produkten verlangen, die Sie innerhalb eines Jahres nach dem Datum dieser Anfrage gekauft haben. Der Rückkauf erfolgt zu den in 2.2 genannten Bedingungen.

Darüber hinaus können Sie bei Beendigung Ihres Vertrags Folgendes verlangen:

2.1 Rückkauf von Produkten (einschließlich Schulungs- und Werbematerialien, Geschäftsanleitungen und Kits), die Sie innerhalb von 90 Tagen vor dem Datum der Kündigung erworben haben. Wir erstatten Ihnen den vollen Mehrwertsteuerpreis, den Sie für diese Produkte gezahlt haben, abzüglich einer angemessenen Bearbeitungsgebühr. Wir können ferner einen Betrag einbehalten, der der Wertminderung der Produkte entspricht, die sich aus Ihrem unsachgemäßen Umgang mit den Produkten ergibt.

2.2 Rückkauf von Produkten, die innerhalb von 12 Monaten vor dem Datum der Kündigung gekauft wurden. In diesem Fall erfolgt die Erstattung zu einem Preis von mindestens 90% des von Ihnen für diese Produkte gezahlten Mehrwertsteuerpreises abzüglich eines Betrags in Höhe von: (i) alle Provisionen, Boni oder andere Leistungen (in Geld- oder Sachwerten), die Sie in Bezug auf diese Produkte erhalten haben; (ii) alle von Ihnen an uns geschuldeten Beträge auf einem beliebigen Konto; und (iii) eine angemessene Bearbeitungsgebühr. Alle Produkte müssen unbenutzt und in einem kommerziell wiederverkaufbaren Zustand sein. Sie müssen alle Produkte innerhalb von 14 Tagen nach der Kündigung an uns zurücksenden.

Alle Boni, Vergütungen, BV/PV und erreichten Auszeichnungen oder Rangaufstiege, die aufgrund der ursprünglichen Käufe erhalten wurden, werden rückgängig gemacht und von der Rückerstattung und/oder der Vergütung des jeweiligen Sponsors abgezogen. Bitte benachrichtigen Sie Ihren Sponsor über Ihre Absicht, Ihre Position zu beenden.

Falls Sie Anspruch auf eine Rückerstattung haben, wird Isagenix diese auf der ursprünglichen Zahlungsform innerhalb

von 30 Tagen nachdem das Produkt als von unserem Vertriebszentrum zurückgegeben erfasst wurde, gutschreiben. Ihr Konto wird geschlossen, sobald die Rückerstattung erfolgt ist.

Wenn Sie ein Produkt gemäß der Rückkaufrichtlinie zurückgeben und Ihre Position bei Isagenix beenden möchten, senden Sie bitte Ihre Kündigung per E-Mail an [CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com](mailto:CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com) für Deutschland, Österreich und die Schweiz. Sie können auch das Kündigungsformular für die Mitgliedschaft verwenden, aber es ist nicht verpflichtend. Das Kündigungsformular

(Produktücksendung) ist auf der Webseite verfügbar; es ist auch im Anhang zu jeder Bestellbestätigungsmail zu finden, die wir Ihnen zusenden.

Sie können uns auch telefonisch unter **0800 184 4299** für Deutschland; **0800 802 288** für Österreich; **0800 563 891** für die Schweiz um Unterstützung bitten.

### C. Bestimmungen und Erstattungen für Autoship-Produkte.

Als Kunde oder Vertriebspartner (Associate) genießen Sie die gleichen Rückgabe- und Erstattungsrechte für alle Produkte, die Gegenstand von Autoship sind, wie oben unter

A: in „Allgemeine Regeln“ beschrieben. „Allgemeine Regeln“. Bitte befolgen Sie die dort aufgeführten Schritte.

Die in Abschnitt B Nummer 2 angegebene Rückkaufrichtlinie: „Vertriebspartner [engl. Associates] Spezifische Regeln“ gelten in vollem Umfang für alle Produkte, die dem Autoship unterliegen.

Sie können Ihre Autoship-Teilnahme jederzeit kündigen. Um eine Autoship-Stornierung zu veranlassen, senden Sie bitte eine E-Mail an

[CustomerServiceEU@Isagenixcorp.com](mailto:CustomerServiceEU@Isagenixcorp.com) für Deutschland, Österreich oder die Schweiz oder telefonisch unter **0800 184 4299** für Deutschland; **0800 802 288** für Österreich oder **0800 563 891** für die Schweiz um Unterstützung bitten.

Ihre Teilnahme am Autoship-Programm wird fortgesetzt, bis Sie uns über die Stornierung benachrichtigen. Die Stornierung muss mindestens einen (1) Werktag vor dem monatlichen Bearbeitungsdatum Ihres Autoships bei Isagenix eingehen; andernfalls wird die Stornierung in dem Monat wirksam, der auf den Monat folgt, in dem Ihre Stornierung bei Isagenix eingeht.

## Stornierungsformular (Produktücksendung)

Dieses Formular kann verwendet werden, um mitzuteilen, dass Sie eine Produktbestellung widerrufen möchten, ist aber nicht verpflichtend. Bitte füllen Sie es aus, wie es für Ihren Fall angemessen ist. Für Anweisungen zur ordnungsgemäßen Stornierung einer Bestellung und wohin das Produkt zu versenden ist, wenden Sie sich bitte an [CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com](mailto:CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com) für Deutschland, Österreich und die Schweiz bzw. kontaktieren Sie uns telefonisch unter **0800 184 4299** für Deutschland; **0800 802 288** für Österreich; **0800 563 891** für die Schweiz, um weitere Hilfestellung zu erhalten.

**AN: Isagenix (EU) B.V., VAT ID: NL855739629B01;**

**E-Mail-Adresse: [CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com](mailto:CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com) für Deutschland, Österreich und die Schweiz.**

[\*] - Nichtzutreffendes streichen

Hiermit gebe ich bekannt, dass ich meine Bestellung/den [\*] Verkaufsvertrag für das folgende Produkt(-e) stornieren möchte (bitte geben Sie die Artikelnummer, die Menge und die Rechnungsnummer an).

<b>Bestellt am:</b>	<b>Eingegangen am:</b>

Ich kenne die Folgen der Produktücksendung, wie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Isagenix beschrieben.

<b>Name des Verbrauchers / Vertriebspartners (Associate):</b>	
<b>Vertriebspartner-ID (Associate-ID) (falls zutreffend):</b>	
<b>Anschrift des Kunden / Vertriebspartners (Associate):</b>	
<b>Unterschrift des Kunden / Vertriebspartners (Associate)</b> (nur, wenn dieses Formular auf Papier eingereicht wird): _____	<b>Datum:</b> _____

**Optionaler Abschnitt:** Sie müssen uns nicht mitteilen, warum Sie Produkte zurücksenden / Ihren Vertrag mit Isagenix EU kündigen, aber es wäre sehr hilfreich, Ihre Gründe zu kennen (bitte das entsprechende Kästchen ankreuzen):

<input type="checkbox"/> <b>Falsches Produkt</b>	<input type="checkbox"/> <b>fehlerhafte Produkte / Produkte haben das Verfallsdatum überschritten</b>	<input type="checkbox"/> <b>beschädigte Produkte</b>
<input type="checkbox"/> <b>Produkt nicht wie beschrieben / nicht zufrieden mit dem Produkt</b>		
<input type="checkbox"/> <b>Sonstiges (siehe unten)</b>	_____	
	_____	
	_____	