

## INFORMACIÓN SOBRE SUS DERECHOS COMO CLIENTE

**¿Quiénes somos?:** Isagenix (Spain) S.L.U. (“**Isagenix Spain**”, “**la Empresa**”, “**nosotros**”, “**a nosotros**”) es una sociedad de responsabilidad limitada y financiación privada con domicilio social en Calle Prim, 19 28004 Madrid (España), con N.º IVA ESB87868162, tel.: +900 423 614. Isagenix Worldwide, LLC es la propietaria de la página web Isagenix.com (“**Sitio**”).

**Principales características de los productos que ofrece Isagenix:** Garantizamos que los productos que Isagenix pone a la venta (“**Productos**”) se fabrican siguiendo las normas internas de Isagenix “Sin compromiso”. Garantizamos la calidad de todos los productos que lleven el nombre comercial y la marca Isagenix y certificamos que los productos fabricados por o para nosotros cumplen las más estrictas normas de calidad. Estamos seguros de que nuestros clientes estarán satisfechos con nuestros productos en todos los sentidos.

**Precios:** Salvo que se indique lo contrario, los precios de los Productos recogidos en nuestros catálogos, el Sitio y los sitios de venta de los asociados (en adelante, los “**Sitios Replicados**”) representan el precio de venta al público total en el momento de realización de su pedido. Todos los precios están en euros e incluyen IVA. Nos reservamos el derecho de cambiar los precios en cualquier momento y a nuestra entera discreción. Podrá conocer el coste total de su pedido al final del proceso; si está suscrito a los envíos regulares de productos (“**Autoship**”) le informaremos del coste total por periodo de facturación cuando se dé de alta en Autoship y elija los Productos que desea que le envíen.

**Gastos de envío:** Los precios de los Productos no incluyen los gastos de transporte, envío y el resto de tasas y gastos, que se indican claramente como adicionales al precio durante el proceso de realización del pedido y podrán variar dependiendo del método de envío que elija. Los gastos de envío se indican claramente en la confirmación del pedido que le hemos enviado.

**Entrega de los Productos:** El lugar de entrega será el que usted indique en el pedido. Procesaremos y entregaremos su pedido lo antes posible y, en todo caso, en el plazo de 30 días naturales desde su realización. No incurriremos en responsabilidades por retrasos en la entrega que se deban a circunstancias que no podamos controlar. En el momento de la entrega, la titularidad y el riesgo de pérdida de los productos recaerán sobre usted. Isagenix no será responsable de que no se haya entregado un pedido o de que se haya hecho con retraso o de forma incorrecta si los Datos personales facilitados son incorrectos o incompletos. Nos reservamos el derecho a rechazar su pedido en cualquier momento si tenemos sospechas fundadas de que incumple alguna de las condiciones de su contrato con nosotros.

**Pago:** Se puede pagar con tarjeta de crédito o débito, PayPal, IsaWallet u otros medios de pago indicados en el Sitio. Se aceptan tarjetas Visa y Mastercard. Normalmente, no se realiza ningún cargo a su tarjeta de crédito hasta que su pedido haya finalizado y usted haya autorizado el cobro en el Sitio o el Sitio Replicado; los pedidos con Autoship se le cobrarán automáticamente en la fecha que haya elegido al darse de alta en Autoship. Trabajamos con proveedores de servicios de pago autorizados para asegurar que la información sobre su tarjeta de crédito se gestiona de forma adecuada y siguiendo las normas internacionales de seguridad. Para garantizar la seguridad de los pagos con tarjeta de crédito a través de Internet, nuestros proveedores de servicio cifran toda la información.

### **Derechos de cancelación del Cliente:**

Reconocemos nuestra responsabilidad jurídica en lo que respecta a ofrecer Productos que cumplan lo establecido en nuestro contrato. Sin embargo, si no está satisfecho con algún Producto, nos regiremos estrictamente por lo dispuesto en las normas de devolución de Productos que resulten de aplicación.

### **1. Productos defectuosos o dañados; productos que no cumplan lo previsto**

**Nos comprometemos a devolver el dinero o a reemplazar los Productos dañados, defectuosos o que no se ajusten a su descripción.** Si le hemos enviado **Productos en una cantidad incorrecta**, podrá rechazar toda la entrega, rechazar la cantidad adicional o aceptarla y pagar por ella el precio correspondiente en ese momento, que serán los indicados en el Sitio o en nuestro catálogo. Si le hemos enviado menos Productos de los que había pedido, podrá rechazar la entrega, pero si decide no hacerlo, deberá pagar por ella el precio correspondiente en ese momento, que será el indicado en el Sitio o en nuestro catálogo. Nada de lo dispuesto en este apartado le impide presentar una demanda por daños si tiene la opción de hacerlo.

Si opta por el reembolso, le devolveremos el importe íntegro de los Productos que haya devuelto, los gastos de envío que correspondan y los costes razonables en los que haya incurrido para devolvernos los Productos. Si opta por recibir un Producto nuevo, se lo enviaremos en un plazo razonable y asumiremos los gastos que se deriven de ello (incluyendo, en concreto, los gastos de materiales o envío).

Una vez recibida la entrega, le pedimos que compruebe su contenido lo antes posible para asegurarse de que no contiene ningún Producto de este tipo.

### **2. Derecho de desistimiento**

Tiene derecho a cancelar un contrato/pedido de Productos **sin alegar motivo alguno durante un periodo de 14 días naturales** a partir del día en que usted, o un tercero distinto de la empresa de mensajería y designado por usted, consiga la posesión física de los Productos. Para ejercer su derecho de desistimiento, debe informarnos de su decisión de desistir de este contrato mediante una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta, un fax o un correo electrónico). Puede utilizar la Plantilla Modelo de Desistimiento que se adjunta, pero no está obligado a ello.

Puede cancelar un contrato o desistir de un pedido en cualquier momento a partir de la fecha de recepción de la confirmación del pedido por correo electrónico o su pedido haya sido confirmado verbalmente por parte de Atención al Cliente, aunque siempre en el plazo de 14 días a partir de la fecha en la que haya recibido los Productos. Si nos envía su notificación de desistimiento por correo electrónico o postal, este se hará efectivo a partir de la fecha en la que nos haya enviado el correo electrónico o la carta. Si nos llama por teléfono para comunicarnos su intención de desistir del contrato, el desistimiento se hará efectivo desde la fecha de la llamada.

Si cancela su pedido, le devolveremos todos los pagos que nos haya efectuado, incluidos los gastos de envío (excepto los gastos de envío adicionales que se deban a la elección por su parte de un método de envío diferente al que ofrecemos de manera estándar). **Es posible que hagamos una deducción en la devolución debido a la pérdida de valor de alguno de los Productos suministrados en caso de que dicha pérdida resulte de una manipulación innecesaria de los mismos por su parte.** Por lo tanto, solo será responsable de la disminución del valor de los Productos que se produzca a causa de su manipulación más allá de lo necesario para determinar la naturaleza, características y funcionamiento de los mismos.

Reembolsaremos la totalidad de los gastos de envío aunque cancele solo una parte del pedido.

Efectuaremos el reembolso sin retrasos injustificados y, en todo caso, en el plazo de 14 días a partir del día posterior al de la recepción de los Productos o, en caso de ocurrir esto en una fecha anterior, 14 días naturales desde la fecha en que nos haya enviado evidencias de que se han enviado los Productos. Si no se le han entregado los Productos, procederemos a devolverle el dinero en el plazo de 14 días a partir del día en que nos haya notificado la cancelación.

**Por motivos de higiene y protección de la salud, no puede cancelar un Pedido de productos a los que se haya retirado el precinto o que caduquen o se deterioren con rapidez.**

Si se le han entregado los Productos:

- debe devolvernos los Productos a la mayor brevedad y, en todo caso, en el plazo de los 14 días naturales siguientes al desistimiento del contrato/pedido. Se considerará que ha respetado este plazo si envía los Productos antes de que expire el plazo de 14 días naturales;
- salvo que los Productos estén defectuosos o no cumplan con las características de su descripción, usted deberá asumir los gastos derivados de su devolución.

Efectuaremos el reembolso utilizando el mismo medio de pago que usted utilizase en la operación inicial salvo acuerdo distinto y expreso por su parte. En cualquier caso, no incurrirá en gastos a consecuencia del reembolso.

### 3. Garantía de satisfacción de Isagenix

Además de su derecho a cancelar el pedido de un Producto recogido en el apartado 2, podrá disfrutar de la Garantía de satisfacción de Isagenix. **En virtud de esta Garantía, tras la expiración del plazo de 14 días estipulado por el anterior apartado 2, usted dispondrá de 16 días naturales adicionales para iniciar una devolución de:**

- Su pedido de Productos inicial, abierto o sin abrir.
- Los Productos que pruebe por primera vez, abiertos o sin abrir. Esto se aplica a cualquier pedido que realice.
- Su primer pedido Autoship, solo los Productos sin abrir.

Los siguientes elementos no podrán ser objeto de devolución, salvo que la legislación así lo exija:

- Cuotas de afiliación.
- Gastos de envío estándar que superen el método de envío estándar más económico que ofrezcamos en el momento de la venta.
- Libros y material para fomentar las ventas que no se hayan solicitado en su compra.
- Artículos de temporada, con descuentos o promocionales que se consideren expresamente no admitidos a devolución en nuestra web o el catálogo de Isagenix.

Debe devolver todos los envases, abiertos y sin abrir, según proceda, para recibir la devolución. Las devoluciones deben efectuarse de conformidad con lo dispuesto en el Apartado 2.

**Gestión de quejas:** Puede plantear todas sus quejas, preguntas y solicitudes a nuestro equipo de Atención al Cliente enviando un correo electrónico a [CustomerServiceES@IsagenixCorp.com](mailto:CustomerServiceES@IsagenixCorp.com) o llamando al **900 423 614**.

**Resolución de conflictos:** Si no está satisfecho con la respuesta de la Atención al Cliente de Isagenix, puede contactar con la Asociación de Empresas de Venta Directa española ([www.avd.es](http://www.avd.es)). También puede contactarse con la Asociación de Empresas de Venta Directa española mediante correo ordinario (Asociación de Empresas de Venta Directa c/ Mallorca, 286 bajos 1ª 08037 - Barcelona), a través de correo electrónico ([avd@avd.es](mailto:avd@avd.es)) o por teléfono (+34 932 072 516).

Al contactar con dicha Asociación, usted se beneficiará del mecanismo gratuito y eficaz de resolución alternativa de conflictos que esta proporciona; asimismo, podrá obtener una copia del Código de práctica de esa Asociación.

**Duración de su contrato con Isagenix Spain:** Si está registrado como un Cliente Preferente o Asociado independiente de Isagenix, su registro caducará en el plazo de un año desde la fecha de su inscripción.

Si ha elegido Autoship, puede darse de baja del servicio en cualquier momento contactando con Atención al Cliente, enviando un correo electrónico a [CustomerServiceES@IsagenixCorp.com](mailto:CustomerServiceES@IsagenixCorp.com) o llamando al **900 423 614**.

**Resolución del contrato:** Además de su derecho a desistir del contrato, podremos resolver su registro, y por ende nuestro contrato, con efecto inmediato, previa notificación, cuando concurra cualquiera de las siguientes circunstancias:

- si realiza afirmaciones o facilita Datos personales sustancialmente incorrectos o falsos;
- si incumple alguna de las disposiciones recogidas en los Términos y condiciones, incluido el incumplimiento de los documentos a los que se haga referencia en los mismos, que no sea susceptible de corregirse;
- si incumple alguna de las disposiciones recogidas en los Términos y condiciones, incluido cualquiera de los documentos mencionados en los mismos, que sea susceptible de corregirse y no se corrija en el plazo de 14 días desde la notificación por escrito de la situación por nuestra parte.

## FORMULARIO DE RETIRADA (DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO)

Este formulario puede utilizarse para cancelar el pedido de un producto. Cumpliméntelo como corresponda en su caso y envíelo a la dirección de correo postal más adelante o por correo electrónico a [CustomerServiceES@IsagenixCorp.com](mailto:CustomerServiceES@IsagenixCorp.com). Puede darse de baja de esta forma o de cualquier otra que desee, también por carta. Asimismo, puede cancelar su afiliación por Internet en [www.isagenix.co.es](http://www.isagenix.co.es).

**PARA: Isagenix (Spain) S.L.U. Calle Prim, 19 28004 Madrid (España); dirección de correo electrónico: [CustomerServiceES@IsagenixCorp.com](mailto:CustomerServiceES@IsagenixCorp.com)**

**Por la presente, comunico que deseo cancelar mi pedido/desistir del contrato de venta del (de los) siguiente(s) Producto(s) (indique el (los) código(s) del (de los) Producto(s), su código y cantidad y el número de factura):**

.....  
.....  
.....

Pedido el: ..... Recibido el: .....

**Soy consciente de las consecuencias de la devolución del (de los) Producto(s) recogidas en los Términos y condiciones de Isagenix.**

Nombre del cliente/Asociado: .....

Número de Asociado (si procede): .....

Dirección de cliente /Asociado: .....

Firma del cliente/Asociado: (solo si este formulario se presenta en papel)

..... Fecha: .....

**APARTADO OPCIONAL:** No tiene que explicar por qué devuelve los productos/desiste del contrato, pero nos ayudaría mucho saberlo (marque la casilla correspondiente):

- Producto incorrecto
- los Productos han superado la fecha de caducidad
- Artículo(s) dañado(s)/no coincidentes con la descripción/no estoy satisfecho con el producto
- Otro (por favor, indíquelo a continuación)

.....  
.....