

¡GRACIAS POR HABER ADQUIRIDO PRODUCTOS DE ISAGENIX!

Isagenix (Spain), S.L.U. es una empresa privada de responsabilidad limitada con domicilio social en Strawinskylaan 3127, 8ª planta, 1077 ZX Ámsterdam, Países Bajos, y n.º de IVA: NL855739629B01. Isagenix Worldwide, LLC es la propietaria de la página web Isagenix.com (el "Sitio"). Isagenix B.V. es también la promotora del sistema comercial de Isagenix International, LLC ("Sistema comercial de Isagenix") en España. La Empresa suministra una amplia variedad de productos de salud y bienestar para su venta (los "Productos de Isagenix", los "Productos").

Isagenix tiene el compromiso de ofrecer Productos de calidad absoluta. Si, por cualquier motivo, no está completamente satisfecho con un Producto o desea resolver su contrato con Isagenix, es posible que pueda recurrir a una de las opciones descritas más adelante en esta Política, donde se estipulan los casos, términos y condiciones de cancelación de pedidos, devolución de productos y los reembolsos correspondientes.

Los términos de la presente Política no afectan a ningún otro derecho legal o medio de resolución de disputas con nosotros que tenga a su disposición con arreglo a la legislación aplicable.

R: REGLAS GENERALES

Estas Reglas generales se basan en las normativas actuales de contratos con consumidores y se le aplican, ya sea un cliente o un Asociado de Isagenix, independientemente del tipo de acuerdo o suscripción que tenga.

1. PRODUCTOS DAÑADOS O DEFECTUOSOS; PRODUCTOS NO CONFORMES; PRODUCTOS ENTREGADOS EN CANTIDADES INCORRECTAS

Nos comprometemos a devolver el dinero o 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 y perjuicios si tiene la opción de hacerlo.

Tras su recepción, por favor, inspeccione todos los Productos y, si detecta que faltan Productos o que hay Productos erróneos, defectuosos, dañados durante el transporte o no conformes por otro motivo, notifíquenoslo tan rápido como sea posible. Por ley tiene derecho a decidir si prefiere devolver los Productos o que se los reemplacemos.

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 y envío).

Si opta por la devolución del dinero, le reembolsaremos 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.

Para iniciar una devolución o reemplazo, envíe su notificación de cancelación por correo electrónico a CustomerServiceEU@isagenixcorp.com. También puede utilizar el formulario de cancelación (devolución de productos) que se adjunta a esta Política. El formulario de cancelación también está disponible en el Sitio y figura adjunto a cada correo de confirmación de pedido que le enviemos. No es obligatorio utilizar el formulario de cancelación (devolución de productos); puede informarnos de su devolución de cualquier forma que prefiera. Tal vez desee conservar una copia de su notificación de cancelación para sus propios registros.

2. DERECHO DE CANCELACIÓN (PERIODO DE REFLEXIÓN)

Tiene derecho a cancelar un contrato/pedido de Productos sin ningún motivo. El periodo de cancelación expirará 14 días después del día en que usted o un tercero designado por usted, a excepción del transportista, tome posesión física de los Productos.

Para ejercer el derecho de cancelación, debe informarnos enviando su notificación de cancelación en un correo electrónico a CustomerServiceEU@isagenixcorp.com. También puede utilizar el formulario de cancelación (devolución de productos) que se adjunta a esta Política. El formulario de cancelación también

está disponible en el Sitio y figura adjunto a cada correo de confirmación de pedido que le enviemos.

Para cumplir el plazo de cancelación, basta con enviar su comunicación respecto al ejercicio del derecho de cancelación antes de que el periodo de cancelación haya expirado. En caso de que nos lo notifique por correo electrónico, la cancelación será efectiva a partir del día en que nos haya sido enviada.

Si cancela su contrato/pedido, le devolveremos todos los pagos que nos haya abonado, incluidos los gastos de envío (excepto los gastos de envío adicionales si elige un tipo de entrega diferente al tipo de entrega estándar más barato que ofrecemos).

Realizaremos el reembolso sin retrasos indebidos, a más tardar:

- en un plazo de 14 días desde el día en que devuelva los Productos suministrados o facilite pruebas de que los ha devuelto, o
- Si no se ha entregado ningún Producto, en un plazo de 14 días desde la fecha en que nos haya informado de su decisión de devolver los Productos.

Usted devolverá o nos entregará los Productos sin retrasos indebidos y, como máximo, en un plazo de 14 días desde la fecha en que nos haya informado de su cancelación. Se considerará que ha respetado este plazo si envía los Productos antes de que expire el plazo de 14 días. Usted asumirá el coste directo de la devolución de los Productos.

No se permiten reembolsos con los siguientes Productos:

- Productos que se deterioren o expiren rápidamente;
- Productos que se entregan sellados. Si se han desprecintado tras su entrega, no se pueden devolver por motivos de salud o higiene.

Podemos deducir del reembolso la pérdida de valor de los Productos devueltos si tal pérdida se ha producido como consecuencia de la manipulación innecesaria de los Productos por su parte.

Si cancela su contrato/pedido, Isagenix abonará el reembolso a través del mismo medio de pago que usted haya utilizado para la transacción inicial, salvo que haya aceptado expresamente lo contrario; en cualquier caso, no incurrirá en ninguna tasa por el reembolso. Podremos retener el reembolso hasta que hayamos recibido la devolución de los Productos o nos haya facilitado pruebas de su devolución, aquello que ocurra en primer lugar.

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

Mientras los Productos se encuentren en su poder, deberá mantenerlos con un cuidado razonable.

3. GARANTÍA DE SATISFACCIÓN DEL PRODUCTO DE ISAGENIX

Además de su derecho a cancelar un pedido de Productos y devolver todos los Productos o alguno de ellos en un plazo de 14 días desde que se haya tomado posesión físicamente de ellos, puede 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 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 para Productos sin abrir.

Los siguientes artículos no son reembolsables de acuerdo con la Garantía de satisfacción de Productos, salvo que la ley 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.
- Textos y material de apoyo para fomentar las ventas que no se hayan solicitado en su compra.
- Artículos de temporada, con descuentos o promocionales que aparezcan marcados explícitamente como no

reembolsables en nuestra página web o en los artículos del catálogo de Isagenix.

Debe devolver todos los envases, abiertos o sin abrir, para que se abone su devolución.

Una vez emitido el reembolso, se deducirá cualquier BV/PV y/u otro tipo de beneficio o compensación asociada al Producto y su compra.

Para ejercer el derecho de cancelación, debe informarnos enviando su notificación de cancelación en un correo electrónico a CustomerServiceEU@isagenixcorp.com. También puede utilizar el formulario de cancelación (devolución de productos) que se adjunta a esta Política. El formulario de cancelación también está disponible en el Sitio y figura adjunto a cada correo de confirmación de pedido que le enviemos.

B: REGLAS ESPECÍFICAS DE LOS ASOCIADOS

1. PEDIDOS MINORISTAS VENDIDOS DIRECTAMENTE

En calidad de Asociado independiente de Isagenix, podrá vender Productos a sus clientes minoristas, ya sea a través de su página web replicada o cara a cara. Usted será responsable de informar a sus clientes minoristas de sus derechos conforme a esta Política para devolver los Productos que le hayan comprado.

Los clientes que adquieran Productos en su página web replicada realizarán las devoluciones enviando su notificación de cancelación a CustomerServiceEU@isagenixcorp.com. También pueden utilizar el formulario de cancelación (devolución de productos), que se encuentra disponible en el Sitio y en su página web replicada o adjunto a todos los correos de confirmación de pedido de clientes minoristas o facilitado al cliente minorista por usted. No es obligatorio utilizar el formulario de cancelación (devolución de productos); debe informar a sus clientes minoristas de que pueden utilizar cualquier medio para comunicar su devolución a Isagenix.

Si un cliente desea devolver Productos de Isagenix comprados cara a cara directamente a través de usted, por favor, siga este procedimiento:

- Cree un comprobante de venta para el reembolso del Producto donde se incluya la fecha y el precio pagado por el cliente minorista y escriba "reembolso" a lo largo de la página del pedido.
- Devuelva el dinero directamente a su cliente minorista y solicítele que firmen el comprobante de venta como prueba de la devolución.
- También tendrá que facilitar una copia del comprobante de venta firmado para obtener un reembolso por parte de Isagenix.

Si el cliente lo solicita, Isagenix reemplazará los Productos devueltos en un plazo de 30 días desde el momento en que nuestro centro de distribución haya registrado el Producto como devuelto. Isagenix se reserva el derecho a rechazar devoluciones o reemplazos repetitivos.

Una vez emitido el reembolso, se deducirá cualquier BV/PV y/u otro tipo de beneficio o compensación asociada a los Productos devueltos por sus clientes minoristas.

2. POLÍTICA DE RECOMPRA

Isagenix se rige estrictamente por las normas del sector con el fin de evitar la carga de productos; consideramos que nuestros Productos tienen un gran valor para el consumidor y fomentamos su venta y consumo. Desaconsejamos explícitamente la compra de Productos con el propósito de alcanzar determinados niveles, condiciones y beneficios conforme al Plan de compensación de Isagenix.

Por tanto, la Política de recompra no se aplica a aquellos Asociados que, con el fin de ser aptos para recibir alguna bonificación o beneficio, hayan certificado falsamente que se han consumido o vendido previamente los Productos para los que intentan recibir un reembolso. Isagenix se reserva el derecho

a denegar el reembolso de cualquier Producto que se haya certificado falsamente como consumido o vendido o haya sido adquirido por usted incumpliendo su contrato con nosotros.

Tampoco realizaremos ningún reembolso de Productos que vayan a expirar en un plazo de seis meses, Productos descatalogados o de temporada o Productos comprados en promociones especiales anunciadas. Las tasas administrativas y de suscripción y los textos y material de apoyo para ventas no son reembolsables conforme a la Política de recompra, salvo que la legislación así lo exija.

Podrá pedir la recompra de Productos adquiridos por usted en el plazo de un año desde la fecha de su solicitud en cualquier momento durante la vigencia de un contrato. La recompra se realizará conforme a los términos dispuestos en el apartado 2.2 del presente documento.

Además, al resolver su contrato, podrá solicitar:

2.1 La recompra de Productos (incluidos los materiales promocionales y manuales y kits comerciales) que haya comprado en los 90 días previos a la resolución. Le reembolsaremos el precio íntegro, con IVA incluido, pagado por usted por estos Productos menos una tasa de gestión razonable. Asimismo, podremos retener un importe igual a la disminución del valor de los Productos en caso de manipulación inadecuada de los Productos por su parte.

2.2 La recompra de Productos adquiridos en un plazo de 12 meses desde la fecha de resolución. En este caso, el reembolso se realizará a un precio nunca inferior al 90% del precio con IVA pagado por usted por esos Productos menos el importe equivalente a:

- (i) comisiones, bonificaciones u otros beneficios (en efectivo o en especie) que usted haya recibido en relación con esos Productos;
- (ii) cualquier importe que nos adeude en cualquier cuenta; y
- (iii) una tasa de gestión razonable.

Todos los Productos deben estar sin utilizar y en condiciones aptas para su reventa comercial. Deberá devolvernos todos los Productos en un plazo de 14 días desde la resolución.

Todas las bonificaciones, compensaciones, BV/PV y reconocimientos o adelantos recibidos como consecuencia de las compras originales serán invertidos y deducidos del reembolso y/o la compensación correspondiente del Patrocinador. Por favor, notifique a su Patrocinador la intención de cesar en su puesto.

Si es apto para un reembolso, Isagenix realizará un pago en la forma de pago original en un plazo de 30 días desde la fecha en que nuestro centro de distribución registre el Producto como devuelto. Su cuenta quedará cerrada una vez se haya emitido el reembolso.

Si desea devolver un producto conforme a la Política de compra y renunciar a su puesto con Isagenix, por favor, envíe su notificación de cancelación por correo electrónico a:

CustomerServiceEU@isagenixcorp.com. También puede utilizar el formulario de cancelación de suscripción, pero no es obligatorio. El formulario de cancelación (devolución de productos) está disponible en el Sitio; también figura adjunto a cada correo de

confirmación de pedido que le enviemos. También puede ponerse en contacto con nosotros por teléfono para solicitar asistencia a través del siguiente número: 900 423 614.

C: REGLAS Y REEMBOLSO DE PRODUCTOS CON ENVÍO AUTOMÁTICO

Como cliente o Asociado, disfruta de los mismos derechos de devolución y reembolso para cualquiera de los Productos sujetos al envío automático que se indican en el punto A: "Reglas generales". Por favor, siga los procedimientos que se describen allí.

La Política de recompra del punto 2 del apartado B: "Reglas específicas de los Asociados" se aplica íntegramente a todos los Productos sujetos al envío automático.

Puede cancelar su participación en el programa de envío automático en cualquier momento.

Para iniciar la cancelación del programa envío automático, póngase en contacto con nosotros por correo electrónico o por teléfono:

Teléfono: 900 423 614

Correo electrónico: CustomerServiceES@IsagenixCorp.com

Hasta que no nos haya notificado la cancelación, se mantendrá su participación en el programa de envío automático. Isagenix deberá recibir la notificación de cancelación al menos un (1) día laborable antes de su fecha de procesamiento mensual del programa de envío automático; de lo contrario, la cancelación será efectiva el mes siguiente al mes en que Isagenix recibiese su notificación de cancelación.

Formulario de cancelación (devolución de productos)

Es posible utilizar este formulario para comunicar su deseo de cancelar un pedido de Productos, pero no es obligatorio hacerlo. Cúmplméntelo como corresponda en su caso. Para saber cómo cancelar un pedido adecuadamente y dónde enviar los Productos, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente en el teléfono: 900 423 614 o por correo electrónico: CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com

PARA: **Isagenix (Spain), S.L.U. , n.º de IVA: NL855739629B01**; correo electrónico: CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com

[*] - borrar según proceda

Yo/Nosotros [*], por la presente notifico/notificamos que [*] deseo/deseamos cancelar mi/nuestro [*] pedido/contrato de venta del siguiente producto(s) (por favor, indique el código de los productos, la cantidad y el número de factura).

Fecha del pedido: _____

Fecha de recepción: _____

Soy consciente de las consecuencias de la devolución del (de los) Producto(s) recogidas en las Condiciones de Isagenix.

Nombre del Cliente/Asociado: _____

Número de Asociado (si procede): _____

Dirección del 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

Productos defectuosos o con la fecha límite de venta expirada

Productos dañados

El producto no es como se describió/insatisfacción con el producto

Otras (por favor, indíquela a continuación) _____
