



# POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES E REEMBOLSOS

ISAGENIX.

Os documentos de orientação da Isagenix descrevem o pensamento actual da empresa sobre um tema. A Isagenix reserva-se o direito de alterar este documento ou fornecer orientação adicional, conforme apropriado. Como cada situação é única, deverá consultar a Isagenix Compliance (Compliance@IsagenixCorp.com) se tiver alguma dúvida sobre como esta ou outra orientação se pode aplicar à sua situação.



## OBRIGADO POR COMPRAR PRODUTOS À ISAGENIX!

A Isagenix (EU) B.V. (“**Isagenix B.V.**”, “**a Empresa**”) é uma Empresa privada de responsabilidade limitada, com sede em Strawinskylaan 3127, 8th floor, 1077 ZX Amesterdão, Países Baixos, Número fiscal: NIF: BE0692994031. A Isagenix Worldwide, LLC é a proprietária do website Isagenix.com (“**Site**”). A Isagenix B.V é ainda promotora do regime de comércio da Isagenix International, LLC (“**regime de comércio da Isagenix**”) na Bélgica. A Empresa fornece um conjunto de produtos de saúde e bem-estar para venda (os “**Produtos da Isagenix**”, os “**Produtos**”).

A Isagenix está empenhada em fornecer-lhe Produtos de alta qualidade, sem compromissos. Se, por alguma razão, não estiver 100% satisfeito com um Produto ou pretender rescindir o seu contrato com a Isagenix, pode ser elegível para utilizar uma das opções descritas adiante nesta Política, que estipula os casos, termos e condições para o cancelamento de encomendas, devolução de Produtos e reembolsos relacionados.

Os termos da presente Política não afetam quaisquer outros direitos estatutários e meios de resolução de disputas connosco que possam estar disponíveis ao abrigo da legislação aplicável.

### A. Regras Gerais.

Estas regras gerais baseiam-se nos regulamentos atuais de contratos do consumidor e aplicam-se a si quer seja um cliente ou um Associado da Isagenix, independentemente do tipo de acordo ou subscrição que tenha.

#### 1. Produtos danificados ou defeituosos; produtos não conformes: produtos entregues em quantidades erradas

Iremos reembolsar ou substituir Produtos danificados, defeituosos ou que não estejam em conformidade por qualquer outro motivo. Se lhe enviarmos os Produtos com quantidades erradas, pode rejeitar toda a entrega, rejeitar as quantidades adicionais ou aceitar estas quantidades adicionais, pagando as mesmas aos preços atuais indicados no nosso Site ou no nosso catálogo. Se entregarmos uma quantidade de Produtos inferior à encomendada, pode rejeitar a entrega, mas se não o fizer deverá pagar os Produtos aos preços atuais indicados no nosso Site ou no nosso catálogo. Nada nesta secção o impede de reclamar danos, ficando isto à sua discricção.

Aquando da receção, inspecione todos os Produtos e notifique-nos o mais rapidamente possível se verificar que algum Produto está em falta, errado,

defeituoso ou danificado durante o transporte ou encontrar Produtos que não estejam em conformidade por qualquer outro motivo. Tem o direito legal de escolher se pretende que substituamos os Produtos ou se prefere devolvê-los.

Se escolher receber um Produto de substituição, procederemos à substituição dentro de um período de tempo razoável e suportaremos os custos incorridos (incluindo, nomeadamente, o custo de quaisquer materiais e expedição).

Se escolher receber um reembolso, iremos reembolsar o preço integral de quaisquer Produtos devolvidos, quaisquer encargos de entrega aplicáveis e quaisquer custos razoáveis que tenha com a devolução dos Produtos.

Para iniciar uma devolução ou substituição, envie o aviso de cancelamento por e-mail para [CustomerServiceEU@isagenixcorp.com](mailto:CustomerServiceEU@isagenixcorp.com)

Pode ainda utilizar o formulário de cancelamento (devolução de produto) anexado a esta Política. O formulário de cancelamento também está disponível no Site ou pode ser encontrado como anexo de cada e-mail de confirmação de encomenda que iremos enviar. Não é obrigatório utilizar o Formulário de Cancelamento (Devolução

de Produtos) – pode informar-nos da devolução da forma que preferir. Deverá guardar uma cópia do aviso de cancelamento nos seus registos.

### 2. Direito de cancelamento (período de reflexão)

Tem o direito de cancelar um contrato/encomenda de Produtos sem indicar qualquer razão. O período de cancelamento irá expirar após 14 dias a partir do dia de aquisição, ou um terceiro diferente do transportador, e indicado por si, adquire a posse física dos Produtos.

Para exercer o seu direito de cancelamento tem de nos informar enviando um aviso de cancelamento por e-mail para [CustomerServiceEU@isagenixcorp.com](mailto:CustomerServiceEU@isagenixcorp.com) Pode ainda utilizar o formulário de cancelamento (devolução de produto) anexado a esta Política.

O formulário de cancelamento também está disponível no Site ou pode ser encontrado como anexo de cada e-mail de confirmação de encomenda que iremos enviar.

Para cumprir o prazo de cancelamento, basta enviar a comunicação relativa ao exercício do seu direito de cancelamento antes do período de cancelamento expirar. Quando nos notificar por e-mail, o cancelamento entra em vigor a partir da data do seu envio.

Se cancelar o seu contrato/encomenda, iremos reembolsar todos os seus pagamentos recebidos da sua parte, incluindo os custos de entrega (exceto os custos suplementares decorrentes de escolher um tipo de entrega diferente do tipo de entrega padrão menos dispendioso oferecido por nós).

Faremos o reembolso atempadamente e no máximo:

- 14 dias a partir do dia em que devolver quaisquer Produtos fornecidos ou apresentar provas de que os devolveu; ou
- Se não tiverem sido fornecidos Produtos, 14 dias a partir do dia em que nos informou da sua decisão de devolver quaisquer Produtos: Deverá devolver os Produtos ou entregá-los rapidamente e, em qualquer caso, no máximo até 14 dias após o dia em que nos comunicar o cancelamento. O prazo é cumprido se enviar os Produtos antes de o período de 14 dias expirar. Os custos diretos da devolução dos Produtos serão suportados por si.

Não são permitidas devoluções para os seguintes Produtos:

- Produtos que se deterioram ou expiram rapidamente;
- Produtos fornecidos selados, se não estiverem selados após a entrega e, portanto, não adequados para devolução por razões de saúde ou higiene.

Poderemos fazer uma dedução do reembolso por perda de valor de quaisquer Produtos fornecidos se a perda for resultado do processamento desnecessários dos Produtos da sua parte.

Se cancelar o seu contrato/encomenda, a Isagenix fará o reembolso utilizando o mesmo meio de pagamento utilizado na transação inicial, a menos que concorde expressamente com o contrário; em qualquer caso, não haverá quaisquer taxas para si como resultado do reembolso. Podemos reter o reembolso até recebermos os Produtos ou nos fornecer provas de que enviou os Produtos, o que ocorrer primeiro.

Iremos reembolsar todos os custos de entrega mesmo que cancele apenas uma parte da sua encomenda.

Enquanto estiver na posse dos Produtos, deverá exercer os cuidados razoáveis para os manter.

### 3. Garantia de satisfação do produto da ISAGENIX

Além do direito de cancelar a encomenda de um Produto e de devolver Produtos no período de 14 dias após ter tomado posse física do mesmo, pode beneficiar da Garantia de satisfação da Isagenix. Ao abrigo desta Garantia, após a experiência do prazo de 14 dias no âmbito da secção 2 acima, tem mais 16 dias para iniciar uma devolução de:

- A sua encomenda do Produto inicial feita, aberta ou não aberta.
- Qualquer Produto que esteja a experimentar pela primeira vez, aberto ou não aberto. Isto é aplicável a qualquer encomenda que faça.
- A sua primeira encomenda Autoship para Produtos não abertos apenas.

Os seguintes artigos não são reembolsáveis no âmbito da Garantia de satisfação do Produto, exceto se exigido por lei:

- Taxa de subscrição;
- Custos de entrega padrão em excesso do tipo de entrega padrão menos dispendioso oferecido por nós no momento da venda;
- Documentação e auxiliares de vendas não exigidos como parte da sua compra;
- Artigos temporários, com desconto ou promocionais que tenham sido explicitamente assinalados como não reembolsáveis no nosso

website ou nos artigos do catálogo da Isagenix.

Tem de devolver todos os recipientes, abertos e não abertos, conforme aplicável, para receber um reembolso.

Qualquer VN/VP e/ou outros benefícios ou compensação associados ao Produto e respetiva compra serão deduzidos quando o reembolso for realizado.

Para exercer o seu direito de cancelamento tem de nos informar enviando um aviso de cancelamento por e-mail para [CustomerServiceEU@isagenixcorp.com](mailto:CustomerServiceEU@isagenixcorp.com). Pode ainda utilizar o formulário de cancelamento (devolução de produto) anexado a esta Política. O formulário de cancelamento também está disponível no Site ou pode ser encontrado como anexo de cada e-mail de confirmação de encomenda que iremos enviar.

## B. Regras específicas para associados.

### 1. Encomendas de retalho vendidas diretamente

Enquanto Associado Independente da Isagenix pode vender Produtos aos seus clientes a retalho, através do seu website replicado ou diretamente, presencialmente. Tem a responsabilidade de informar os clientes de retalho dos seus direitos ao abrigo desta Política para devolver Produtos que lhe comprem a si.

Os Clientes que comprem produtos a partir do website replicado devem fazer as devoluções enviando o aviso de cancelamento para [CustomerServiceEU@isagenixcorp.com](mailto:CustomerServiceEU@isagenixcorp.com). Podem também utilizar o Formulário de Cancelamento (Devolução de Produto) que está disponível no Site ou no website replicado ou que pode ser encontrado como anexo em cada confirmação de encomenda do cliente de retalho ou que é fornecido ao cliente de retalho por si. Não é obrigatório utilizar o Formulário de Cancelamento (Devolução de Produto) – deve informar os Clientes de retalho que podem utilizar outra forma que preferirem para comunicar a sua devolução à Isagenix.

Se um Cliente de retalho pretender devolver Produtos Isagenix comprados diretamente e presencialmente, siga este procedimento:

- Crie um recibo para o reembolso do Produto, incluindo a data e o preço pago pelo Cliente de retalho, e escreva “reembolso” na

parte da frente da encomenda.

- Reembolse o dinheiro diretamente ao Cliente de retalho e peça-lhe que assine o recibo como comprovativo da devolução.
- Também terá de fornecer uma cópia do recibo de reembolso assinado para obter um reembolso da Isagenix.

A pedido do Cliente, a Isagenix fará uma substituição dos produtos devolvidos no período de 30 dias após o registo da devolução do Produto pelo nosso centro de distribuição. A Isagenix reserva-se o direito de rejeitar devoluções ou substituições repetitivas.

Qualquer VN/VP e/ou outros benefícios ou compensação associados ao Produto devolvido pelos seus clientes a retalho serão deduzidos quando o reembolso for realizado.

### 2. Política de recompra.

A Isagenix respeita escrupulosamente as regras da indústria destinadas a evitar a acumulação de Produtos; acreditamos que os nossos Produtos têm um grande valor para o consumidor e encorajamos a sua venda e consumo. Desencorajamos explicitamente a compra de Produtos para atingir níveis, estatutos e quaisquer benefícios do Plano de Compensação da Isagenix.

A Política de Recompra não se aplica, portanto, a Associados que, com o objetivo de se qualificarem para um bónus ou outro benefício, tenham falsamente certificado que os Produtos para os quais estão a tentar receber um reembolso foram previamente consumidos ou vendidos. A Isagenix reserva-se o direito de recusar reembolsos de Produtos que tenham sido falsamente certificados como consumidos ou vendidos ou que tenham sido adquiridos por si em violação do seu contrato conosco.

Também não fazemos reembolsos de Produtos que estejam a menos de 6 meses da data de validade, que tenham sido descontinuados, de Produtos sazonais ou de produtos comprados em promoções especiais anunciadas. As taxas de subscrição e administrativas, a documentação e os auxiliares de vendas não são reembolsáveis ao abrigo da Política de Recompra, exceto conforme exigido pela legislação.

Pode solicitar a recompra de Produtos comprados por si no período de um ano após a data desse pedido a qualquer

momento durante a vigência de um contrato. A recompra será efetuada ao abrigo dos termos estabelecidos na secção 2.2 abaixo.

Além disso, após a rescisão do seu contrato, pode solicitar:

#### 2.1. Recompra de Produtos

(incluindo formação e materiais promocionais, manuais de empresa e kits) adquiridos por si no período de 90 dias antes da data de rescisão. Iremos reembolsar-lhe o preço integral, com IVA, pago por si por esses Produtos menos uma taxa de processamento razoável. Podemos ainda reter um montante equivalente à diminuição do valor dos Produtos resultantes do manuseamento inadequado dos Produtos da sua parte.

#### 2.2. Recompra de Produtos comprados 12 meses antes da data de rescisão.

Neste caso, o reembolso será feito a um preço não inferior a 90% do preço com IVA pago por si por esses Produtos menos um montante equivalente a: (i) comissões, bónus ou outros benefícios (em numerário ou em espécie) recebidos por si em relação a esses Produtos; (ii) montantes devidos por si a nós em qualquer conta; e (iii) uma taxa de processamento razoável. Todos os Produtos devem estar por usar e em condições de serem revendidos comercialmente. Tem de nos devolver todos os Produtos no período de 14 dias após a rescisão.

Todos os bónus, compensações, VN/VP e reconhecimento ou adiantamento recebidos como resultado das compras originais serão revertidos e deduzidos do reembolso e/ou da compensação do Patrocinador correspondente. Notifique o seu Patrocinador da sua intenção de rescindir a sua Posição.

Se for elegível para um reembolso, a Isagenix irá creditar a forma de pagamento original no período de 30 dias depois de o Produto ser registado como devolvido ao nosso centro de distribuição. A sua conta será fechada quando o reembolso for realizado. Se pretender devolver um Produto ao abrigo da

Política de Recompra e ceder a sua Posição com a Isagenix, envie o aviso de cancelamento por e-mail para [CustomerServiceEU@isagenixcorp.com](mailto:CustomerServiceEU@isagenixcorp.com). Também pode utilizar o Formulário de Cancelamento de Subscrição, mas não é obrigatório. O Formulário de Cancelamento (Devolução de Produto) está disponível no Site; também pode ser encontrado como anexo de cada e-mail de confirmação de encomenda que iremos enviar. Pode contactar-nos por telefone através do número **800 181 319**.

## C. Regras e reembolsos de produtos autoship.

Como Cliente ou Associado, goza dos mesmos direitos de devolução e reembolso de quaisquer Produtos sujeitos a Autoship, como mencionado acima em A: “Regras gerais”. Siga os procedimentos estabelecidos aí.

A Política de Recompra especificada no ponto 2 da secção B: “Regras específicas para Associados” aplica-se na totalidade a quaisquer Produtos sujeitos a Autoship.

Pode cancelar a sua participação no Autoship a qualquer momento. Para iniciar um cancelamento do Autoship envie um e-mail para

[CustomerServiceEU@isagenixcorp.com](mailto:CustomerServiceEU@isagenixcorp.com) ou contacte-nos por telefone através do **800 181 319** para obter assistência.

Enquanto não nos notificar do cancelamento, a sua participação no Programa Autoship continuará. O aviso de cancelamento tem de ser recebido pela Isagenix pelo menos um (1) dia útil antes da data de processamento mensal da Autoship; caso contrário, o cancelamento entrará em vigor no mês seguinte àquele em que a Isagenix receber o aviso de cancelamento.

## Formulário de Cancelamento (Devolução de Produto)

Este formulário pode ser utilizado para indicar a sua vontade de cancelar a encomenda de um produto, mas não é obrigatório. Preencha-o conforme adequado no seu caso. Para obter instruções sobre como cancelar uma encomenda e para onde enviar o Produto, contacte CustomerServiceEU@isagenixcorp.com ou contacte-nos pelo telefone pelo número **800 181 319** para obter ajuda

**PARA: Isagenix (EU) B.V., NIF: BE0692994031.**

**Endereço de e-mail: CustomerServiceEU@isagenixcorp.com**

[\*] – eliminar conforme apropriado

Eu/nós [\*] aviso/avisamos por meio do presente que eu/nós [\*] pretendo/pretendemos cancelar a minha/nossa [\*] encomenda/contrato de vendas dos seguintes Produtos (indique os códigos dos produtos, a quantidade e o número da fatura).

<b>Encomendado a:</b>	<b>Recebido a:</b>

Estou familiarizado com as consequências da devolução dos produtos conforme descritas nos Termos e Condições da Isagenix.

<b>Nome do Consumidor/Associado:</b>	
<b>Número do Associado (se aplicável):</b>	
<b>Endereço do Consumidor/Associado:</b>	
<b>Assinatura do Consumidor/Associado</b> (apenas se o formulário for preenchido em papel): _____	<b>Data:</b> _____

**Secção opcional:** Não tem de nos dizer por que motivo está a devolver os produtos/cancelar o contrato, mas seria útil para nós conhecermos os motivos (assinale a caixa correspondente):

<input type="checkbox"/> <b>Produto incorreto</b>	<input type="checkbox"/> <b>Produtos defeituosos/Produtos com data de validade expirada</b>	<input type="checkbox"/> <b>Produtos danificados</b>
<input type="checkbox"/> <b>Produto diferente da descrição/não satisfeito com o Produto</b>		
<input type="checkbox"/> <b>Outro (explique abaixo)</b>		