



ISAGENIX (EU) B.V.

INFORMATIE OVER JE RECHTEN ALS CONSUMENT

EUROPA

Bijgewerkt op 8 juni 2022

Isagenix-identiteit: Isagenix (European Union) B.V. ("Isagenix", "het Bedrijf", "wij", "ons") is een Besloten Vennootschap met Beperkte Aansprakelijkheid, statutair gevestigd te Strawinskylaan 3127, 8e verdieping, 1077 ZX Amsterdam, Nederland, btw-nummer: NL855739629B01, tel: 0-800-022-2187. Isagenix Worldwide, Inc. is de eigenaar van de website www.isagenix.com en haar subdomeinen ("Site").

Belangrijkste kenmerken van de door Isagenix aangeboden producten: De producten die door Isagenix te koop worden aangeboden ("Producten") worden geproduceerd in overeenstemming met de interne "Naar compromisloze" normen van Isagenix en voldoen aan of overtreffen de van toepassing zijnde wettelijke vereisten. We garanderen customer-tevredenheid en zijn ervan overtuigd dat onze customers onze producten op elke manier bevredigend zullen vinden.

Prijzen: Tenzij anders vermeld, zijn de productprijzen in onze catalogi, op de Site en op de handelssites van onze associate ("gerepliceerde sites") de verkoopprijzen die gelden op het moment dat je jouw bestelling plaatst. Alle prijzen worden weergegeven in EURO en zijn inclusief btw. We behouden ons het recht voor om de prijzen op elk moment en naar eigen goeddunken te wijzigen. Aan het einde van het bestelproces kunt je de totale kosten van jouw bestelling zien. (Indien je je abonneert op regelmatige levering van producten ("Trouwe Klant Rewards") zullen wij je informeren over de totale kosten per factureringsperiode wanneer je je registreert voor Trouwe Klant Rewards en de producten selecteert die je geleverd wilt hebben).

Leveringskosten: De prijzen van de Producten zijn exclusief transportkosten, bezorgkosten en eventuele andere kosten die tijdens het bestelproces duidelijk als toeslag op de prijs worden aangegeven en die kunnen variëren naargelang de door jou gekozen leveringswijze. De bezorgkosten staan duidelijk vermeld op de orderbevestiging die wij je toesturen.

Levering van de Producten: De plaats van levering van de producten is zoals door jou gekozen in je bestelling. Wij zullen je bestelling zo snel mogelijk verwerken en leveren, in ieder geval niet later dan 30 dagen nadat de bestelling is geplaatst. Wij zijn niet aansprakelijk voor vertragingen in de levering veroorzaakt door omstandigheden buiten onze controle. Het risico van verlies en de eigendom van de producten worden overgedragen op jou bij de levering. Isagenix is niet verantwoordelijk voor het niet, verkeerd of te laat leveren van een bestelling als gevolg van het door jou verstrekken van onjuiste of onvolledige persoonsgegevens. Wij behouden ons het recht voor een door jou geplaatste bestelling te allen tijde te weigeren indien wij redelijkerwijs vermoeden dat je in strijd handelt met één van de bepalingen van je overeenkomst met ons.

Betaling: Betalingen kunnen worden gedaan met creditcards van Visa en Mastercard of op andere manieren die op de Site kunnen worden gespecificeerd, zoals PayPal en SEPA. Normaal gesproken wordt het bedrag pas van je rekening afgeschreven nadat je je bestelling hebt voltooid en je betaling op de Site of de Gerepliceerde Site hebt geautoriseerd; voor Trouwe Klant Rewards orders wordt het bedrag automatisch van je rekening afgeschreven op de datum die je zelf als verzenddatum hebt gekozen. We werken samen met geautoriseerde betalingsdienstaanbieders om ervoor te zorgen dat creditcardinformatie correct en in overeenstemming met de internationale beveiligingsnormen wordt behandeld. Voor de veiligheid van online creditcardbetalingen wordt alle betalingsinformatie versleuteld door onze dienstverleners.

Annuleringsrechten van customers: We erkennen onze wettelijke verantwoordelijkheid om producten te leveren die in overeenstemming zijn met ons contract. Als je echter niet tevreden bent over een Product, zullen we de van toepassing zijnde regels voor het retourneren van producten volgen.

1. RECHT OP ANNULERING (AFKOELPERIODE)

Als je een voorkeursklant bent die door een onafhankelijke Isagenix Associate is ingeschreven, heb je een beperkt recht om een productcontract/bestelling te annuleren zonder opgaaf van reden. **De annuleringstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag waarop je of een door jou aangewezen derde partij, die niet de vervoerder is, de producten fysiek in bezit krijgt.**

Om het recht op annulering uit te oefenen, moet je ons op de hoogte stellen van jouw beslissing om te annuleren door middel van een duidelijke verklaring (bijv. e-mail). Je annuleringsbericht kan per e-mail worden verzonden naar de customer-service (CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com) of per post naar Isagenix (Verenigd Koninkrijk) Limited Attention: Customer-service, Pury Hill Business Park, Briary Barn, Alderton Road, Towcester, Northamptonshire, NN12 7LS. Je kunt ook het onderstaande annuleringsformulier (Productretour) gebruiken. Het annuleringsformulier is ook beschikbaar op de site of is te vinden als onderdeel van elke e-mail ter bevestiging van de bestelling die we je sturen en kan per post of e-mail naar ons worden teruggestuurd.

Om aan de annuleringstermijn te voldoen, moet je ons (via een van de bovenstaande methoden) laten weten dat je gebruik maakt van je recht op annulering voordat de annuleringstermijn is verstreken. Wanneer je ons per e-mail op de hoogte stelt, is de annulering van kracht vanaf de datum waarop deze naar ons is verzonden. Wanneer je ons via andere methoden op de hoogte stelt, is de annulering van kracht wanneer deze door ons wordt ontvangen, onder voorbehoud van de toepasselijke wetgeving.

Als je jouw contract/bestelling vóór verzending annuleert, zullen wij alle van jou ontvangen betalingen aan je terugbetalen. Als je jouw contract/bestelling na verzending annuleert, zullen wij je alle van jou ontvangen betalingen terugbetalen, inclusief de bezorgkosten (behalve, als je een andere manier van bezorgen koos dan de door ons aangeboden goedkoopste manier van bezorgen, dan krijg je het bedrag van de goedkoopste methode terugbetaald). We zullen de vergoeding zonder onnodige vertraging en niet later dan:

- 14 dagen vanaf de dag dat je de geleverde producten retourneert, of bonafide bewijs levert waaruit blijkt dat je ze hebt geretourneerd, of
- Als er geen Producten zijn verzonden, 14 dagen vanaf de dag dat je ons informeert dat je je productbestelling/contract annuleert.

Tenzij Isagenix anders instrueert, dient je verzonden producten onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen na de dag waarop wij om terugzending verzoeken, aan ons terug te zenden of te overhandigen. De termijn is gehaald als je de producten terugstuurt voordat de termijn van 14 dagen is verstreken. Indien je de producten niet binnen de genoemde periode van 14 dagen retourneert, zijn de kosten voor het retourneren van de producten voor jouw rekening.

Voor de volgende producten wordt geen terugbetaling verleend:

- producten die snel bederven of vervallen; en
- producten die verzegeld worden geleverd, maar na levering werden geopend of ontzegeld, waardoor zij om gezondheids- en hygiënische redenen niet geschikt zijn voor terugzending en gebruik.

Zolang je in het bezit bent van de producten, moet je redelijke zorg betrachten bij het bewaren ervan. Wij kunnen op de vergoeding een bedrag in mindering brengen voor waardevermindering van geleverde Producten, indien de waardevermindering het gevolg is van onnodige behandeling van de producten door jou.

Als je jouw contract/bestelling annuleert, zal Isagenix de terugbetaling uitvoeren met hetzelfde betaalmiddel als je voor de oorspronkelijke transactie hebt gebruikt, tenzij jij en wij uitdrukkelijk anders overeenkomen; in elk geval zal je geen transactiekosten moeten betalen als gevolg van de terugbetaling.

Onder de hierboven vermelde voorwaarden vergoeden wij de standaard bezorgkosten, ook als je slechts een deel van je bestelling retourneert.

2. DEFECTE OF BESCHADIGDE PRODUCT(EN); NIET-CONFORME PRODUCTEN

Wij verbinden ons ertoe beschadigde, defecte of andere niet-conforme producten terug te betalen of te vervangen.

Wij zijn wettelijk verplicht om product(en) te leveren die voldoen aan het contract. We zullen beschadigde, defecte of andere niet-conforme producten terugbetalen of vervangen. Indien je een product aan ons hebt geretourneerd onder dit artikel 2 omdat het product beschadigd, defect of anderszins niet-conform is, zullen wij de prijs van het product volledig terugbetalen plus de toepasselijke leveringskosten en, indien retournering door ons is verzocht, de redelijke en werkelijke kosten die je hebt gemaakt om het product aan ons te retourneren. Je hebt het recht om te kiezen voor een vervanging van defecte Producten. Na ontvangst van de levering van een Product vragen wij je de inhoud ervan zo snel mogelijk te controleren om er zeker van te zijn dat de levering overeenkomt met je bestelling en dat er geen product(en) beschadigd of defect is/zijn.

Als we producten in de verkeerde hoeveelheden naar je hebben verzonden, kunt je de volledige levering weigeren, de extra hoeveelheden afwijzen of deze extra hoeveelheden accepteren en ervoor betalen tegen de huidige prijzen die op de Site worden weergegeven. Niets in deze sectie belet je om schadevergoeding te eisen, wanneer je daartoe in staat bent.

Voor instructies om een bestelling op de juiste manier te annuleren en waar je het product naartoe moet sturen, kun je contact opnemen met onze customer-service op CustomerServiceUK@IsagenixCorp.com. Wanneer krachtens de bepalingen van deze Voorwaarden de kosten voor een retourzending door je worden betaald, zullen deze kosten niet hoger zijn dan de standaard portokosten die van toepassing zijn in het land waar je verblijft, zelfs indien de retourzending geschiedt naar een adres dat zich niet in het land bevindt waar je verblijft.

We willen dat je volledig tevreden bent als je bij ons winkelt. Voor een volledige en gedetailleerde uitleg van ons retour- en restitutiebeleid, zie ons retourbeleid, dat hierin door middel van verwijzing is opgenomen. Je kunt contact opnemen met onze customer-service via CustomerServiceUK@IsagenixCorp.com.

3. ISAGENIX TEVREDENHEIDSGARANTIE

Naast je recht om Productbestellingen te annuleren en te retourneren op grond van bovenstaande Secties 1 en 2, kun je profiteren van de Isagenix-tevredenheidsgarantie. Op grond van deze Garantie heb je na het verstrijken van de termijn van 14 dagen op grond van Sectie 1, nog eens 16 dagen de tijd om een retourzending te initiëren:

- Je initiële (eerste) productbestelling als nieuwe klant;
- Elk product dat je voor het eerst probeert, zelfs als je eerdere bestellingen voor andere producten hebt geplaatst; of
- jouw eerste Trouwe Klant Rewards bestelling (alleen van toepassing op ongeopende Producten).

De volgende items worden niet terugbetaald onder deze Tevredenheidsgarantie, behalve indien wettelijk vereist:

- Lidmaatschapskosten;
- Verzendkosten;
- Literatuur en verkoop hulpmiddelen die niet vereist zijn als onderdeel van jouw aankoop; en
- Seizoensgebonden, kortings- of promotieartikelen die zijn aangemerkt als niet-restitueerbaar.

Het kan zijn dat je op ons verzoek containers en/of producten moet retourneren om een terugbetaling te ontvangen.

Afhandeling van klachten: Eventuele klachten, vragen en verzoeken kunnen worden gericht aan onze customer-service via CustomerServiceUK@IsagenixCorp.com.

Geschillenbeslechting: Eventuele klachten, vragen en verzoeken kunnen telefonisch (op het onderstaande toepasselijke nummer) of per e-mail worden ingediend bij ons Customer Care-team op CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com. Zonder afbreuk te doen aan ons wederzijds recht om een zaak die op enigerlei wijze verband houdt met jouw gebruik van de Site of met de Producten die je bij ons hebt gekocht voor de rechter te brengen, zullen wij ons best doen om een dergelijk geschil op te lossen door middel van minnelijke onderhandelingen om tot een wederzijds aanvaardbare oplossing te komen. Alle geschillen die voortvloeien uit je relatie met Isagenix worden beheerst door de wetten van Nederland, tenzij je rechtsgebied de toepassing van haar wetten vereist, in welk geval de wetten van dat rechtsgebied zullen regeren. Jij en wij gaan er beiden mee akkoord dat de rechtbanken van Nederland exclusief bevoegd zijn. De voorwaarden van dit document doen geen afbreuk aan andere wettelijke rechten en middelen om geschillen met ons op te lossen die voor jou beschikbaar kunnen zijn onder de van toepassing zijnde wetgeving.

Duur van je contract met Isagenix: Indien je geregistreerd bent als voorkeursklant, vervalt je registratie binnen een jaar na de datum van je registratie. Je registratie kan automatisch worden verlengd in overeenstemming met de voorwaarden van je customer-lidmaatschapsaanvraag en -overeenkomst.

Als je hebt gekozen voor Trouwe Klant Rewards kun je op elk moment opzeggen door contact op te nemen met de customer-service: CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com.

Contractbeëindiging/-intrekking: Naast je recht om het contract op elk moment en om welke reden dan ook te annuleren of te herroepen, kunnen wij je registratie en dus ons contract met onmiddellijke ingang beëindigen door je daarvan in kennis te stellen in een van de volgende omstandigheden:

- indien je een verklaring aflegt of persoonsgegevens verstrekt die wezenlijk onnauwkeurig of onwaar zijn;
- indien je een inbreuk pleegt op één van de bepalingen van de Voorwaarden van je customer-Lidmaatschapsaanvraag en Overeenkomst, inclusief inbreuk op één van de documenten waarnaar verwezen wordt in de Voorwaarden, die niet hersteld kan worden; of
- indien je een inbreuk pleegt op één van de bepalingen van de Algemene Voorwaarden, met inbegrip van een inbreuk op één van de documenten waarnaar in de Algemene Voorwaarden wordt verwezen, die ongedaan kan worden gemaakt en nalaat die inbreuk ongedaan te maken binnen 14 dagen na ontvangst van een schriftelijke kennisgeving van ons.

Als je vragen of zorgen hebt, neem dan contact met ons op via:

E-mail: CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com

Telefoon: Customer-service (op een hieronder vermeld nummer)

LAND	NUMMER
Oostenrijk	0800-802288
België	0800-708-02
Denemarken	8082-0194
Finland	0800-9-19650
Frankrijk	0 805 08 03 05
Duitsland	0800-184-4299
Ierland	1-800-684002
Italië	800-789-439
Nederland	0-800-022-2187
Noorwegen	800 24 663
Polen	0-0-800-1213224
Portugal	8008-14810
Spanje	900-905474
Zweden	020-889-879
Zwitserland	0800-893225
Verenigd Koninkrijk	0 808 189 0490

Brief: Isagenix (UK) Limited,

Att: Customer-service

Pury Hill Business Park, Briary Barn, Alderton Road, Towcester, Northamptonshire, NN12 7LS, Verenigd Koninkrijk