



ISAGENIX (EU) B.V. POLITICA DI RESO E RIMBORSO

GRAZIE PER AVER ACQUISTATO PRODOTTI DA ISAGENIX!

Isagenix (Unione Europea) B.V. (“**Isagenix**”, “**la Società**”) è una Società privata a responsabilità limitata, con sede legale in Strawinskylaan 3127, 8° piano, 1077 ZX Amsterdam, Paesi Bassi, partita IVA: NL855739629B01. Isagenix Worldwide, Inc. è il proprietario del sito web Isagenix.com e dei suoi sottodomini (il “Sito”). Isagenix è anche il promotore dello schema commerciale di Isagenix (“Schema commerciale di Isagenix”) nell’Unione europea. La Società fornisce una gamma di prodotti per la salute e il benessere in vendita (i “Prodotti Isagenix”, i “Prodotti”).

Isagenix si impegna a fornire prodotti di alta qualità senza compromessi. Se per qualsiasi motivo non sei soddisfatto/a al 100% di un Prodotto o desideri risolvere il tuo contratto con Isagenix, potresti avere diritto ad utilizzare una delle opzioni descritte più avanti nella presente Informativa, che stabilisce i casi, i termini e condizioni per la cancellazione degli ordini, la restituzione dei Prodotti e i relativi rimborsi.

I termini della presente Politica non influiscono su altri diritti legali e mezzi di risoluzione delle controversie con noi che potrebbero essere disponibili per l’utente ai sensi delle leggi applicabili.

R: REGOLE GENERALI

Le presenti Regole generali si basano sulle attuali normative sui contratti con i consumatori e si applicano a te sia che tu sia un cliente o un Incaricato alla Vendita Isagenix, indipendentemente dal tipo di accordo o iscrizione che potresti avere.

1 DIRITTO DI ANNULLAMENTO (PERIODO DI RIFLESSIONE)

Se l’utente è un Cliente Preferito iscritto da un Incaricato alla Vendita Indipendente Isagenix, ha il diritto limitato di annullare un contratto/ordine di Prodotto senza fornire alcuna motivazione. **Il periodo di cancellazione scadrà 14 giorni dopo il giorno in cui l’utente acquisisce, (o una terza parte diversa dal vettore, e da lui indicata, acquisisce) il possesso fisico dei Prodotti.**

Per esercitare il diritto di annullamento, l’utente deve informarci della sua decisione di annullamento tramite una dichiarazione chiara (ad es. e-mail). L’avviso di annullamento può essere inviato via e-mail al Servizio Clienti (CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com) o per posta a Isagenix (Regno Unito) Attenzione limitata: Servizio Clienti, Pury Hill Business Park, Briary Barn, Alderton Road, Towcester, Northamptonshire, NN12 7LS. È possibile anche utilizzare il Modulo di cancellazione (restituzione del prodotto) riportato di seguito. Il Modulo di cancellazione è disponibile anche sul Sito o può essere trovato come parte di ogni e-mail di conferma dell’ordine che ti invieremo e possono essere restituiti tramite posta o e-mail.

Per rispettare la scadenza di cancellazione, l’utente deve comunicarci (tramite uno dei metodi sopra indicati) che sta esercitando il diritto di cancellazione **prima** della scadenza del periodo di cancellazione. Quando l’utente ci invia una notifica via e-mail, la cancellazione entrerà in vigore dalla data in cui ci è stata inviata. Quando l’utente ce lo comunica tramite altri metodi, la cancellazione è efficace quando viene ricevuta da noi, nel rispetto della legge applicabile.

Se l’utente annulla il proprio contratto/ordine prima della spedizione, rimborseremo tutti i pagamenti ricevuti. Se l’utente annulla il proprio contratto/ordine dopo la spedizione, rimborseremo tutti i pagamenti ricevuti dall’utente, compresi i costi di consegna (tranne se sceglie un tipo di consegna diverso dal metodo di consegna meno costoso da noi offerto, l’utente sarà rimborsato per l’importo del metodo meno costoso). Effettueremo il rimborso senza indebito ritardo e non oltre:

- 14 giorni dal giorno in cui l’utente restituisce i Prodotti forniti, o fornisce prove in buona fede che dimostrano che l’utente li ha restituiti, o
- Se non sono stati spediti Prodotti, 14 giorni dal giorno in cui ci informa che sta annullando l’ordine/il contratto del Prodotto.

Salvo diversa indicazione da parte di Isagenix, l’utente dovrà rispedire i Prodotti spediti o consegnarli a noi senza indebito

ritardo e, in ogni caso, non oltre 14 giorni dal giorno in cui richiediamo la restituzione. La scadenza viene rispettata se l'utente restituisce i Prodotti prima della scadenza del periodo di 14 giorni. Se l'utente non restituisce i prodotti entro detto periodo di 14 giorni, si farà carico dei costi di restituzione dei Prodotti.

Non sono previsti rimborsi per i seguenti Prodotti:

- Prodotti che si deteriorano o scadono rapidamente; e
- Prodotti che vengono consegnati sigillati, ma che sono stati aperti o non sigillati dopo la consegna, rendendoli quindi inadatti alla restituzione e all'uso a causa di problemi di salute e igiene.

Mentre si è in possesso dei Prodotti, bisogna prestare ragionevole attenzione nel conservarli. Possiamo effettuare una detrazione dal rimborso per la perdita di valore di qualsiasi Prodotto fornito se la perdita è il risultato di una manipolazione non necessaria dei Prodotti da parte dell'utente.

Se si annulla il proprio contratto/ordine, Isagenix effettuerà il rimborso utilizzando lo stesso mezzo di pagamento utilizzato per la transazione iniziale, a meno che ambo le parti (tu e noi) non convengano espressamente altrimenti; in ogni caso, non si dovrà sostenere alcuna commissione di transazione a seguito del rimborso.

Fatte salve le condizioni di cui sopra, rimborseremo i costi di consegna standard anche se l'utente restituisce solo una parte del suo ordine.

2. PRODOTTO(I) DIFETTOSO(I) O DANNEGGIATO(I); PRODOTTI NON CONFORMI

Rimboreremo o sostituiremo qualsiasi Prodotto danneggiato, difettoso o non conforme.

Abbiamo il dovere legale di fornire il(i) Prodotto(i) conforme(i) al contratto. Rimboreremo o sostituiremo qualsiasi Prodotto danneggiato, difettoso o non conforme. Se l'utente ci ha restituito un Prodotto ai sensi della presente Sezione 2 perché il Prodotto è danneggiato, difettoso o altrimenti non conforme, rimborseremo il prezzo di tale Prodotto per intero più le spese di consegna applicabili e, se la restituzione è richiesta da noi, i costi ragionevoli ed effettivi sostenuti dall'utente per la restituzione del Prodotto a noi. L'utente ha il diritto di scegliere la sostituzione di qualsiasi Prodotto difettoso. Al ricevimento di qualsiasi consegna del Prodotto, chiediamo all'utente di controllarne il contenuto il più rapidamente possibile per assicurarsi che la consegna sia conforme al suo ordine e che nessun Prodotto sia danneggiato o difettoso.

Se abbiamo spedito i Prodotti nelle quantità sbagliate, l'utente può rifiutare l'intera consegna, rifiutare le quantità aggiuntive o accettare queste quantità aggiuntive e pagarle ai prezzi attuali indicati sul Sito. Nulla di quanto contenuto in questa sezione impedisce all'utente di richiedere un risarcimento danni, laddove sia aperto a farlo.

Per istruzioni su come annullare in modo appropriato un ordine e dove inviare il prodotto, contattare il Servizio Clienti Isagenix via e-mail all'indirizzo CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com per assistenza. Laddove, ai sensi delle disposizioni dei presenti Termini e condizioni, il costo di un reso sia pagato dall'utente, tale costo non supererà il costo di spedizione standard applicabile nel Paese in cui risiede, anche se i resi sono effettuati a un indirizzo che non si trova nel suo Paese di residenza.

Vogliamo che l'utente sia completamente soddisfatto quando fa acquisti con noi. Per una spiegazione della nostra politica sui resi e rimborsi, è possibile contattare il Servizio Clienti all'indirizzo CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com.

3. GARANZIA DI SODDISFAZIONE ISAGENIX

Oltre al diritto dell'utente di annullare e restituire gli ordini di Prodotti ai sensi delle Sezioni 1 e 2 di cui sopra, questi può beneficiare della Garanzia di soddisfazione di Isagenix. Ai sensi della presente Garanzia, dopo la scadenza del termine di 14 giorni ai sensi della Sezione 1, l'utente ha altri 16 giorni per avviare una restituzione de:

- Il tuo (primo) ordine iniziale di Prodotto come nuovo cliente;
- Qualsiasi Prodotto che l'utente sta provando per la prima volta, anche se ha effettuato ordini precedenti per altri Prodotti; o
- Il tuo primo ordine Premi per l'abbonamento (si applica solo ai Prodotti non aperti).

I seguenti articoli non sono rimborsabili ai sensi della presente Garanzia di soddisfazione, salvo quanto richiesto dalla legge:

- Spese di iscrizione;

- Costi di spedizione;
- Opuscoli e ausili di vendita non richiesti nell'ambito dell'acquisto; e
- Articoli stagionali, scontati o promozionali indicati come non rimborsabili.

Su nostra richiesta, potrebbe essere necessario per l'utente restituire contenitori e/o Prodotti per ricevere un rimborso.

B: ASSOCIA REGOLE SPECIFICHE

1 PRODOTTI VENDUTI DIRETTAMENTE (DI PERSONA) AI CLIENTI

Gli Incaricati alla Vendita Indipendenti Isagenix possono vendere i Prodotti ai clienti attraverso un sito web replicato o direttamente, in modalità di persona (clienti al dettaglio). Si ha la responsabilità di informare i clienti al dettaglio dei loro diritti ai sensi della presente Politica per il reso dei Prodotti.

I clienti che acquistano Prodotti dal sito web replicato dovranno effettuare i resi inviando la loro notifica di annullamento a CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com. Essi possono anche utilizzare il Modulo di cancellazione (restituzione del prodotto) disponibile sul Sito o reperibili come allegato alle e-mail di conferma dell'ordine del cliente. Non è obbligatorio utilizzare il Modulo di cancellazione (restituzione del prodotto): bisogna informare i clienti che possono ricorrere a qualsiasi modo di comunicare il loro ritorno a Isagenix.

Se un cliente al dettaglio desidera restituire i Prodotti Isagenix acquistati direttamente da te di persona, si prega di seguire questa procedura:

- Creare una distinta di vendita per il rimborso del Prodotto, compresa la data e il prezzo pagati dal cliente al dettaglio, e scrivere "rimborso" sul fronte dell'ordine.
- Rimborsare il denaro direttamente al cliente al dettaglio e chiedergli di firmare la distinta di vendita come prova di reso.
- Fornire una copia firmata della distinta di vendita per il rimborso a Isagenix in modo da poter ricevere il rimborso.

Su richiesta del cliente, Isagenix emetterà una sostituzione per i Prodotti restituiti entro 30 giorni dal Prodotto registrato come restituito dal nostro centro di distribuzione. Isagenix si riserva il diritto di rifiutare resi o sostituzioni ciclici. Eventuali BV/PV e/o altri benefici o retribuzione associati ai Prodotti restituiti dai clienti al dettaglio saranno detratti una volta emesso il rimborso.

2. POLITICA DI RIACQUISTO DEGLI INCARICATI ALLA VENDITA

Isagenix rispetta rigorosamente gli standard del settore volti a evitare il caricamento dell'inventario dei prodotti; crediamo che i nostri Prodotti sono di grande valore per i consumatori e ne incoraggiamo la vendita e il consumo. Sconsigliamo esplicitamente di acquistare Prodotti allo scopo di raggiungere livelli, stato ed eventuali benefici ai sensi della Retribuzione Isagenix Pianificare.

La Politica di riacquisto non si applica pertanto agli Incaricati alla Vendita che, ai fini della qualifica per un bonus o alcuni altri vantaggi, hanno falsamente certificato che i Prodotti per i quali stanno tentando di ricevere un rimborso sono stati consumati o venduti in precedenza. Isagenix si riserva il diritto di rifiutare i rimborsi per qualsiasi Prodotto che sia stato falsamente certificato come consumato o venduto o acquisito dall'utente in violazione del contratto stipulato con noi.

Inoltre, non effettueremo rimborsi per i Prodotti entro sei mesi dalla scadenza, dall'interruzione o dai Prodotti stagionali o Prodotti acquistati in occasione di promozioni speciali annunciate. Costi associativi e amministrativi, gli opuscoli e gli ausili di vendita non sono rimborsabili ai sensi del Riacquisto, salvo quanto richiesto dalla legge.

L'utente può richiedere il Riacquisto dei Prodotti acquistati entro un anno dalla data di tale richiesta in qualsiasi momento durante la sussistenza di un contratto. Il Riacquisto sarà effettuato secondo i termini indicati di seguito.

Alla risoluzione del contratto, l'utente può richiedere:

- **Riacquisto di Prodotti** (inclusi materiali di formazione e promozionali, manuali e kit aziendali) acquistati nei 90 giorni precedenti la data di risoluzione. Rimborseremo l'intero prezzo IVA inclusa pagato dall'utente, fatte salve le limitazioni

e le compensazioni stabilite di seguito.

- **Riacquisto di Prodotti** (inclusi materiali di formazione e promozionali, manuali e kit aziendali) acquistati nei 12 mesi precedenti la data di risoluzione. In questo caso, il rimborso sarà effettuato ad un prezzo non inferiore al 90% del prezzo comprensivo di IVA pagato dall'utente, fatte salve le limitazioni e le compensazioni indicate di seguito.

Limitazioni e compensazioni

Tutti i Prodotti devono essere inutilizzati e in condizioni commercialmente rivendibili per poter essere rimborsati. Il rimborso può essere ridotto di un importo pari a:

- i. eventuali commissioni, bonus o altri benefici (in contanti o in natura) ricevuti dall'utente in relazione a tali Prodotti;
- ii. eventuali importi dovuti dall'utente a noi su qualsiasi conto; e
- iii. una tariffa di gestione ragionevole.

Possiamo inoltre trattenere un importo pari alla diminuzione del valore dei Prodotti derivante dalla manipolazione impropria dei Prodotti.

Tutti i bonus, le retribuzioni, i BV/PV e il riconoscimento o l'avanzamento ricevuti a seguito degli acquisti del Prodotto saranno annullati e detratti dal rimborso e/o dal rispettivo compenso dello Sponsor. Come gesto di cortesia, si prega di informare lo sponsor dell'intenzione di concludere il proprio lavoro.

Se idoneo al rimborso, Isagenix accrediterà la forma di pagamento originale entro 30 giorni dalla registrazione del Prodotto come restituito dal nostro centro di distribuzione. Il conto verrà chiuso una volta emesso il rimborso. L'utente deve restituirci tutti i Prodotti entro 14 giorni dalla risoluzione.

Se l'utente desidera restituire il prodotto ai sensi della Politica di riacquisto e rinunciare alla posizione presso Isagenix, inviare la notifica di cancellazione in un'e-mail a CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com. È possibile anche utilizzare il Modulo di cancellazione dell'iscrizione, ma non è obbligatorio. Il Modulo di annullamento (restituzione del prodotto) è disponibile sul Sito; è anche disponibile in allegato ad ogni e-mail di conferma dell'ordine da noi inviata. È possibile anche contattarci telefonicamente al numero indicato di seguito per il proprio Paese di residenza.

C: REGOLE E RIMBORSO PER I PRODOTTI PREMI PER L'ABBONAMENTO (AUTOSHIP)

In qualità di cliente o Incaricato alla Vendita, godi degli stessi diritti di reso e rimborso per qualsiasi Prodotto soggetto ad Autoship come indicato sopra in A: "Regole generali". Seguire le procedure indicate.

La Politica di riacquisto specificata al punto 2 della Sezione B: Le "Regole specifiche degli Incaricati alla Vendita" si applicano interamente a qualsiasi Prodotto soggetto ad Autoship.

È possibile annullare la partecipazione all'Autoship in qualsiasi momento. Per avviare una cancellazione dell'Autoship, inviare un'e-mail a CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com o contattarci telefonicamente al numero indicato di seguito per il Paese di residenza.

Fino a quando non ci verrà comunicato l'annullamento, la partecipazione al programma Autoship continuerà. L'avviso di annullamento deve essere ricevuto da Isagenix almeno un (1) giorno lavorativo prima della data mensile di elaborazione dell'Autoship; in caso contrario, l'annullamento entrerà in vigore nel mese successivo al mese in cui l'avviso di annullamento viene ricevuto da Isagenix.

Contattaci

In caso di domande o dubbi, contattarci all'indirizzo:

E-mail: CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com

Telefono: Servizio clienti

Paese	Numero	Paese	Numero
ITALIA	0 808 189 0490	Italia	800-789-439
Austria	0800-802288	Paesi Bassi	0-800-022-2187
Belgio	0800-708-02	Norvegia	800 24 663
Danimarca	8082-0194	Polonia	0-0-800-1213224
Finlandia	0800-9-19650	Portogallo	8008-14810
Francia	0 805 08 03 05	Spagna	900-905474
Germania	0800-184-4299	Svezia	020-889-879
Islanda	1-800-684002	Svizzera	0800-893225

Lettera: Isagenix (Regno Unito) Attenzione limitata: Servizio Clienti, Pury Hill Business Park, Briary Barn, Alderton Road, Towcester, Northamptonshire, NN12 7LS

Aggiornamento: 8 giugno 2022

Modulo di cancellazione (Restituzione del prodotto)

Questo modulo può essere utilizzato per indicare il tuo desiderio di annullare un ordine di prodotti, ma non è obbligatorio. Ti preghiamo di compilarlo come appropriato per il tuo caso. Per istruzioni su come annullare in modo appropriato un ordine e dove inviare il prodotto, contattare il Servizio Clienti Isagenix via e-mail all'indirizzo CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com per ricevere assistenza. Puoi recedere dalla tua iscrizione dichiarandolo espressamente su questo modulo o in qualsiasi altro modo desideri, inclusa una semplice lettera di recessione da parte tua a noi. Puoi anche recedere dalla tua iscrizione contattandoci all'indirizzo e-mail del servizio clienti indicato sopra.

A: Isagenix (Unione Europea) B.V., Partita IVA: NL855739629B01
indirizzo e-mail: CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com

Con la presente comunico che desidero annullare il mio ordine/contratto per la vendita del seguente prodotto(i) (indicare il codice (o i codici) del prodotto, la quantità e il numero di fattura)

Ordinato il (Data): _____

Ricevuto il (Data): _____

Conosco le conseguenze del reso del prodotto (o dei prodotti) come descritto nei Termini e Condizioni di Isagenix.

Nome del Consumatore/Incaricato alla Vendita: _____

Numero dell'Incaricato alla Vendita (se pertinente): _____

Indirizzo del Consumatore/Incaricato alla Vendita: _____

Firma del Consumatore/Incaricato alla Vendita (solo se questo modulo è archiviato su carta): _____

Data: _____

SEZIONE OPZIONALE: Non è necessario dirci perché si sta restituendo eventuali prodotti/si sta recedendo dal contratto, ma sarebbe molto utile conoscere i motivi (spuntare la casella appropriata):

- Prodotto errato
- I prodotti hanno superato la data di scadenza
- prodotto(i) danneggiato(i) non come descritto(i) non soddisfatto(a) del prodotto
- Altro (indicare di seguito) _____

