



# ISAGENIX (EU) B.V. RETOUR- EN RESTITUTIEBELEID

BEDANKT VOOR JE AANKOOP VAN PRODUCTEN VAN ISAGENIX!

Isagenix (European Union) B.V. (“**Isagenix**”, “**het Bedrijf**”) is een Besloten Vennootschap met Beperkte Aansprakelijkheid, statutair gevestigd te Strawinskylaan 3127, 8e verdieping, 1077 ZX Amsterdam, Nederland, btw-identificatienummer: NL855739629B01. Isagenix Worldwide, Inc. is de eigenaar van de website Isagenix.com en haar subdomeinen (de “Site”). Isagenix is ook de promotor van het Isagenix-handelssysteem (“Isagenix Handelssysteem”) in de Europese Unie. Het bedrijf levert een reeks gezondheids- en wellness-producten voor de verkoop (de “Isagenix-producten”, de “Producten”).

Isagenix streeft ernaar je producten zonder compromis van hoge kwaliteit te leveren. Als je om welke reden dan ook niet 100% tevreden bent met een Product of als je je contract met Isagenix wilt beëindigen, kun je in aanmerking komen om gebruik te maken van een van de opties die verder in dit Beleid worden beschreven, waarin de gevallen, voorwaarden en bepalingen voor het annuleren van bestellingen, het retourneren van Producten en de bijbehorende terugbetalingen zijn vastgelegd.

De voorwaarden van dit Beleid hebben geen invloed op andere wettelijke rechten en middelen om geschillen met ons op te lossen die voor jou beschikbaar kunnen zijn onder de toepasselijke wetgeving.

## A: ALGEMENE REGELS

Deze Algemene Regels zijn gebaseerd op de huidige regelgeving inzake consumentencontracten en zijn op jou van toepassing, ongeacht of je een customer of een Isagenix Associate bent, ongeacht het type overeenkomst of lidmaatschap dat je mogelijk hebt.

### 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 annuleringsperiode verloopt 14 dagen na de dag waarop jij of een derde partij anders dan de vervoerder, en door aangegeven, de producten fysiek in bezit krijgt.**

Om het recht op annulering uit te oefenen, moet je ons via een duidelijke verklaring (bv. e-mail) op de hoogte brengen van je beslissing om te annuleren. Jouw annuleringsmelding kan per e-mail worden verstuurd naar de customer-service (CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com) of per post naar Isagenix (Verenigd Koninkrijk) Limited, ter attentie van: Customer-service, Pury Hill Business Park, Briary Barn, Alderton Road, Towcester, Northamptonshire, NN12 7LS. Je kunt ook gebruik maken van het Annuleringsformulier (productretour) hieronder. Het Annuleringsformulier is ook beschikbaar op de Site of kan worden gevonden als onderdeel van elke orderbevestigingse-mail die wij 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 brengt, is de annulering van kracht vanaf de datum waarop ze ons werd toegestuurd. Wanneer je ons op een andere manier op de hoogte brengt, wordt de annulering van kracht wanneer ze door ons ontvangen wordt, onder voorbehoud van de van toepassing zijnde 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 leveringskosten (behalve, als je een andere leveringswijze koos dan de door ons aangeboden goedkoopste leveringswijze, dan zal je het bedrag van de goedkoopste leveringswijze terugbetaald krijgen). 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
- Indien er geen Producten werden verzonden, 14 dagen vanaf de dag dat je ons informeert dat je jouw bestelling/contract voor producten 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 de Producten in je bezit hebt, moet je ze met de nodige zorg bewaren. Wij kunnen op de vergoeding een bedrag in mindering brengen voor waardevermindering van geleverde Producten, indien de waardevermindering het gevolg is van onzorgvuldig gebruik van de producten door de koper.

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 PRODUCTEN; NIET-CONFORME PRODUCTEN**

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

Wij zijn wettelijk verplicht om product(en) te leveren die in overeenstemming zijn met het contract. Wij zullen alle 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 een levering van Producten vragen wij je de inhoud ervan zo snel mogelijk te controleren om er zeker van te zijn dat de levering overeenstemt met je bestelling en dat er geen product(en) beschadigd of defect is/zijn.

Indien wij producten in de verkeerde hoeveelheden naar je hebben verzonden, kun je de hele levering weigeren, de extra hoeveelheden weigeren of deze extra hoeveelheden accepteren en betalen tegen de huidige prijzen die op de Site worden vermeld. 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 [CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com](mailto:CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com). Wanneer krachtens de bepalingen van deze Voorwaarden de kosten voor een retourzending door jou worden betaald, zullen deze kosten niet hoger zijn dan de standaard portokosten die van toepassing zijn in het land waar je woont, zelfs wanneer de retourzending geschiedt naar een adres dat niet in het land ligt waar je woont.

We willen dat je volledig tevreden bent als je bij ons winkelt. Voor uitleg over ons retur- en restitutiebeleid kunt je contact opnemen met de customer-service via [CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com](mailto:CustomerServiceEU@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
- Je 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.

## **B: SPECIFIEKE REGELS VOOR ASSOCIATES**

### **1. PRODUCTEN DIE DIRECT (PERSOONLIJK) AAN CUSTOMERS WORDEN VERKOCHT**

De Onafhankelijke Isagenix Associate kunnen Producten verkopen aan customers, hetzij via een gerepliceerde website, hetzij rechtstreeks, op een persoonlijke manier (Retailklanten). Je hebt de verantwoordelijkheid om je retailklanten te informeren over hun rechten onder dit beleid om producten te retourneren.

Customers die Producten van jouw gerepliceerde website kopen, moeten retourneren door hun annuleringsbericht te sturen naar CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com. Zij kunnen ook gebruik maken van het annuleringsformulier (productretour) dat beschikbaar is op de Site of kan worden gevonden als bijlage bij de orderbevestigingse-mails van de customer. Het is niet verplicht om het formulier voor annulering (productretournering) - je moet jouw customers erop wijzen dat ze elke manier kunnen gebruiken om hun retourzending aan Isagenix door te geven.

Als een retailklant rechtstreeks bij jou gekochte Isagenix-producten wil retourneren op een persoonlijke manier, doe dat dan op de volgende manier volg deze procedure:

- Maak een verkoopbon voor de terugbetaling van het product, met vermelding van de datum en de prijs die de Retailklant heeft betaald, en schrijf "terugbetaling" op de voorkant van de bestelling.
- Betaal het geld rechtstreeks terug aan je retailklant en laat hem het verkoopbewijs ondertekenen als bewijs van terugzending.
- Verstrek een kopie van de ondertekende terugbetalingsbon aan Isagenix, zodat je een vergoeding kunt krijgen.

Op verzoek van de customer zal Isagenix binnen 30 dagen nadat het product door ons distributiecentrum als geretourneerd is geregistreerd, een vervanging voor de geretourneerde producten uitgeven. Isagenix behoudt zich het recht voor om herhaalde retourzendingen of vervangingen te weigeren. Eventuele BV/PV, en/of andere voordelen of beloningen in verband met de door jouw retailklanten geretourneerde producten zullen in mindering worden gebracht zodra de terugbetaling is verricht.

### **2. BELEID INZAKE DE TERUGKOOP DOOR ASSOCIATES**

Isagenix houdt zich strikt aan de industriestandaarden die gericht zijn op het vermijden van het overladen van productvoorraden; wij geloven dat onze producten van grote waarde zijn voor de consument en wij moedigen de verkoop en consumptie ervan aan. We ontmoedigen uitdrukkelijk het kopen van producten met als doel het bereiken van niveaus, status en eventuele voordelen onder het Isagenix Compensatieplan.

Het Terugkoopbeleid is daarom niet van toepassing op associates die, om in aanmerking te komen voor een bonus of een ander voordeel, valselyk hebben verklaard dat de producten waarvoor zij een terugbetaling proberen te ontvangen, eerder zijn verbruikt of verkocht. Isagenix behoudt zich het recht voor om terugbetalingen te weigeren voor producten die ten onrechte zijn gecertificeerd als geconsumeerd of verkocht of die door jou zijn verkregen in strijd met je contract met ons.

Wij zullen ook geen terugbetalingen doen voor producten waarvan de vervaldatum minder dan zes maanden is, voor uit productie genomen Producten of seizoensgebonden producten, of voor producten die gekocht zijn bij aangekondigde speciale promoties. Lidmaatschaps- en administratiekosten, literatuur en verkoop hulpmiddelen worden niet terugbetaald in het kader van de terugkoopprocedure, behalve indien wettelijk vereist.

Je kunt op elk moment tijdens het bestaan van een contract de terugkoop verlangen van producten die je binnen een jaar na de datum van een dergelijk verzoek hebt gekocht. De terugkoop vindt plaats onder de hieronder uiteengezette voorwaarden.

Bij beëindiging van je contract kun je het volgende eisen:

- **Terugkoop van producten** (inclusief trainings- en promotiemateriaal, zakelijke handleidingen en kits) gekocht binnen 90 dagen voorafgaand aan de datum van beëindiging. Wij zullen je de volledige door jou betaalde prijs inclusief btw terugbetalen, met

inachtneming van de hieronder vermelde beperkingen en verrekeningen.

- **Terugkoop van producten** (inclusief trainings- en promotiemateriaal, zakelijke handleidingen en kits) gekocht binnen 12 maanden voorafgaand aan de datum van beëindiging. In dit geval vindt terugbetaling plaats tegen een prijs die niet lager is dan 90% van de door jou betaalde prijs inclusief btw, onder voorbehoud van de hieronder uiteengezette beperkingen en verrekeningen.

#### **Beperkingen en verrekening**

Alle producten moeten ongebruikt zijn en in een commercieel verkoopbare staat verkeren om in aanmerking te komen voor vergoeding. De terugbetaling kan worden verminderd met een bedrag gelijk aan:

- i. alle commissies, bonussen of andere voordelen (in geld of in natura) die je met betrekking tot die producten ontvangt;
- ii. alle bedragen die je ons verschuldigd bent op een rekening; en
- iii. een redelijke afhandelingsvergoeding.

Verder kunnen wij een bedrag inhouden dat gelijk is aan de waardevermindering van de producten als gevolg van de onjuiste behandeling van de producten.

Alle bonussen, Beloningen, BV/PV en erkenning of vooruitgang die worden ontvangen als gevolg van de aankoop van het Product worden teruggedraaid en in mindering gebracht op de vergoeding en/of de vergoeding van de respectieve Sponsor. Uit beleefdheid verzoeken wij je om jouw Sponsor in kennis te stellen van je voornemen je positie te beëindigen.

Indien het product voor vergoeding in aanmerking komt, zal Isagenix de oorspronkelijke betalingsvorm crediteren binnen 30 dagen nadat het product als geretourneerd is aangemeld bij ons distributiecentrum. Je rekening wordt gesloten zodra de terugbetaling is gedaan. Je moet alle Producten binnen 14 dagen na beëindiging aan ons retourneren.

Als je producten wilt retourneren onder het terugkoopbeleid en afstand wilt doen van je positie bij Isagenix, stuur dan je annuleringsbericht in een e-mail naar [CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com](mailto:CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com). Je mag ook het formulier voor opzegging van het lidmaatschap gebruiken, maar dat is niet verplicht. Het formulier voor annulering (terugzending van producten) is beschikbaar op de Site; het is ook te vinden in de bijlage bij elke orderbevestiging die wij je toesturen. Je kunt ook telefonisch contact met ons opnemen op het hieronder vermelde nummer voor het land waar je woont.

### **C: REGELS EN RESTITUTIE VOOR TROUWE KLANT REWARDS (PERIODIEKE BESTELLING) PRODUCTEN**

Als customer of als associate geniet je van dezelfde rechten van teruggave en terugbetaling voor producten onderworpen aan periodieke bestelling als hierboven vermeld onder A: "Algemene regels". Volg de procedures die daar zijn uiteengezet.

Het terugkoopbeleid gespecificeerd in punt 2 van sectie B: "Specifieke regels voor associates" zijn volledig van toepassing op Producten die onderworpen zijn aan periodieke bestellingen.

Je kunt je deelname aan periodieke bestelling op elk moment annuleren. Om een annulering van een periodieke bestelling te starten, stuur je een e-mail naar [CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com](mailto:CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com) of neemt je telefonisch contact met ons op via het onderstaande nummer voor het land waar je woont.

Totdat je ons op de hoogte stelt van de annulering, blijft je deelname aan het Programma voor periodieke bestellingen doorgaan. Isagenix moet ten minste één (1) werkdag vóór jouw maandelijkse periodieke bestelling-verwerkingsdatum een bericht van annulering ontvangen; anders wordt de annulering van kracht in de maand volgend op de maand waarin de kennisgeving van jouw annulering door Isagenix is ontvangen.

**Neem contact met ons op**

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

**E-mail:** CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com

**Telefoon:** Customer-service

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

**Brief:** Isagenix (Verenigd Koninkrijk) Limited Attentie: Customer-service Pury Hill Business Park, Briary Barn, Alderton Road, Towcester, Northamptonshire, NN12 7LS

Bijgewerkt: 8 juni 2022

## Annuleringsformulier (productretour)

Dit formulier kan worden gebruikt om aan te geven dat je een bestelling van een product wilt annuleren, maar is niet verplicht. Vul het in zoals het op jouw geval van toepassing is. Voor instructies om een bestelling op de juiste manier te annuleren en waar het product naartoe moet worden verzonden, voor assistentie kunt u contact opnemen met de customer-service van Isagenix via e-mail op CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com. Je kunt je lidmaatschap opzeggen door gebruik te maken van dit formulier of elk ander formulier dat je wenst, inclusief een éénvoudige opzeggingsbrief van jou aan ons. Je kunt ook je lidmaatschap opzeggen door contact met ons op te nemen via het e-mailadres van de customer-service hierboven.

AAN: **Isagenix (Europese Unie) B.V., btw-nummer: NL855739629B01**  
e-mailadres: CustomerServiceEU@IsagenixCorp.com

Ik geef hierbij aan dat ik mijn bestelling/contract voor verkoop van het/de volgende product(en) wil annuleren (geef de product(en)code, hoeveelheid en factuurnummer aan)

-----  
-----  
-----  
-----

**Besteld op (datum):** \_\_\_\_\_

**Ontvangen op (datum):** \_\_\_\_\_

Ik ben bekend met de gevolgen van het retourneren van het/de product(en) zoals beschreven in de Isagenix-voorwaarden en Voorwaarden.

**Naam van consument/associate:** \_\_\_\_\_

**Associate-nummer (indien van toepassing):** \_\_\_\_\_

**Adres van consument/Associate:** \_\_\_\_\_

**Handtekening van de consument/associate (alleen als dit formulier op papier is ingediend):** \_\_\_\_\_

**Datum:** \_\_\_\_\_

**OPTIONELE SECTIE:** Je hoeft ons niet te vertellen waarom je producten terugstuurt of van het contract afziet, maar het zou zeer nuttig zijn om je redenen te kennen (kruis het desbetreffende vakje aan):

- Onjuist product
  - producten zijn over de houdbaarheidsdatum
  - beschadigd artikel(en)/product niet zoals beschreven/niet tevreden met het product
  - Anders (hieronder uiteengezet) \_\_\_\_\_
- -----  
-----  
-----  
-----  
-----