

G. POLÍTICA DE GARANTÍA

G.1 Devoluciones de los Clientes:

Reliv ofrece –y requiere que cada Distribuidor Reliv ofrezca- una garantía de reembolso incondicional del 100% durante 30 días a todos los clientes minoristas. Todos los Distribuidores Reliv deben respetar esta garantía. Si tu cliente minorista está insatisfecho con un producto Reliv, por cualquier motivo, el cliente puede devolverte el producto (o a la empresa, si se lo compró directamente a Reliv) dentro de los 30 días posteriores a la compra. Como Distribuidor de Reliv, usted es responsable de asegurar que la cantidad de producto que vende a un cliente sea una cantidad razonable para consumir dentro de un periodo de 30 días.

Las devoluciones de productos que tú, como Distribuidor, le hayas vendido directamente al cliente deben ser reembolsadas por ti. Reliv te reemplazará el producto que te devuelvan si, dentro de los 30 días posteriores a su devolución, Reliv recibe lo siguiente:

- a) Un formulario de Solicitud de Reembolso al Cliente firmado por el cliente al menudeo en el que especifique las razones de la devolución.
- b) Una copia firmada del Recibo de Venta para Clientes al Menudeo.
- c) La porción no utilizada del producto, incluyendo la lata.

Reliv requiere que esta documentación se complete y se envíe junto con el producto no utilizado antes de procesar un reemplazo a los Distribuidores que hayan recibido devoluciones. Reliv se reserva el derecho de solicitar documentación adicional y/o ponerse en contacto con el cliente directamente para justificar la venta al público y posterior devolución. El Distribuidor Reliv debe conservar el comprobante de pago, así como una prueba de la devolución. Reliv no reembolsará el precio de compra a ningún Distribuidor que reciba una devolución.

Las devoluciones sobre ventas realizadas a través de Reliv directamente a tu cliente, se reembolsarán directamente a éste. El reembolso incluirá el precio de venta al público más cualquier impuesto aplicable, y se llevará a cabo después de que Reliv reciba la porción no utilizada del producto.

G.2 Calidad del producto:

Reliv reemplazará cualquier producto a más tardar 60 días a partir de la compra, por razones de de calidad sub-estándar. Se requerirá una petición por escrito dirigida a la oficina matriz de Reliv antes de llevar a cabo cualquier intercambio. Se deberá de completar los siguientes procedimientos antes de obtener un reembolso o reemplazo:

- a) Se deberá entregar una petición de reemplazo por escrito, indicando la razón de la petición, y acompañada del comprobante de pago y de una copia de la Nota de Compra o de la hoja de empaque. Los productos que se devuelvan sin autorización previa le serán devueltos al Distribuidor.
- b) Reliv dará instrucciones acerca del lugar a donde deberá enviarse el producto para su inspección. Al recibir y verificar el producto, Reliv enviará el reemplazo correspondiente.

G.3 Devoluciones por terminación:

Reliv comprará todos los productos de los Distribuidores que den terminación a sus Entidades Distribuidoras, los cuales se le hayan comprado a Reliv cuando más 12 meses inmediatamente anteriores a la fecha de terminación del Contrato de Distribución, al precio de compra pagado. La cantidad reembolsada será menos cualquier descuento o comisión que recibas en relación a la compra de los productos, sujeto a los siguientes términos:

- a) Deberás de entregar a Reliv, por escrito, una petición de terminación de la Entidad Distribuidora, incluyendo una solicitud de reembolso que esté acompañada de comprobación de pago y de una copia de la Nota de Compra o de la hoja de empaque del producto a devolver.
- b) Reliv se reserva el derecho de ofrecerle al patrocinador del Distribuidor que esté dando la terminación, la oportunidad de comprarle todos los productos directamente, por un período que no exceda dos semanas.

c) Si el patrocinador no compra los productos, el Distribuidor deberá devolver los productos al lugar especificado por Reliv.

d) Todos los productos devueltos deberán estar cerrados (que no se hayan abierto antes) y deberán estar en condición razonable para su reventa y uso. Reliv se reserva el derecho de inspeccionar todos los productos devueltos y a determinar si tales productos están en condiciones razonables para sellarlos y volver a usarlos. Con respecto a los productos de consumo:

1) Cualquier producto que, al momento de devolverlo haya excedido el período de conservación indicado o establecido para el producto, no se considerará que esté en condiciones razonables para volver a venderlo y usarlo.

2) En general, cualquier producto consumible que haya sido comprado más de 90 días antes del momento en el que se devuelva será inspeccionado cuidadosamente para determinar si el producto está fresco y en condiciones para volver a venderlo. No se pagarán reembolso a menos que Reliv determine que el producto esté en dicha condición.

e) Los Distribuidores que estén dando terminación tendrán dos semanas, a partir de la fecha en que haya dado aviso de terminación, (o en caso de que Reliv le ofrezca al patrocinador del Distribuidor que compre los productos dos semanas a partir del fin de tal período de oferta), para hacer los arreglos para devolver los productos y poder recibir un reembolso de Reliv.

f) Reliv comprará las herramientas de venta, sin abrir, devueltas en condición razonable para volver a venderse y usarse, al costo del Distribuidor.

g) Cuando un Distribuidor dé por terminado su contrato, Reliv podrá recuperar las comisiones pagadas a los Distribuidores en línea ascendente hasta el Distribuidor terminante, por concepto de productos devueltos a Reliv. Reliv tendrá derecho a recuperar dichas comisiones deduciendo las cantidades de las comisiones pagaderas después de la fecha en que recompre los productos del Distribuidor que terminó su contrato.

El Distribuidor terminante será responsable de contactar a Reliv y así hacer los arreglos para recoger los productos que se devolverán. Después de recibir e inspeccionar los productos devueltos, Reliv le dará un pago de reembolso. Los productos que se devuelvan y que se determine que no están en condiciones de volver a venderse y usarse, se destruirán.

G.4 Derecho de cancelación del comprador:

La ley federal permite que los compradores tengan un período de reconsideración o el derecho a cancelar ciertas compras, sin cargos por cancelación, antes de la medianoche del tercer día hábil después de la transacción. Esta regla cubre las ventas a los consumidores de 25 dólares o más que ocurran en un lugar que no sea la oficina principal del vendedor. Deberá ser firmado por el comprador y entregar una copia a él o ella en cada venta. Además, el Distribuidor debe insertar la fecha de la venta y la fecha en el aviso de cancelación, y debe de informarle al comprador oralmente acerca del derecho de cancelación de tres días, cuando el comprador firme el recibo o cuando compre los artículos.

G.5 Responsabilidad del Distribuidor:

Si un cliente te envía por correo o por otro medio un aviso de cancelación válido antes de la medianoche del tercer día después de pedir o comprar el producto, tú debes cumplir con la cancelación. Si el comprador ha recibido cualquier producto, deberá devolvértelo, con el aviso, básicamente en tan buen estado como lo recibió. En un plazo no mayor de 10 días hábiles de haber recibido el aviso, deberás rembolsar todos los pagos hechos bajo el contrato de venta.