

G. POLÍTICA DE GARANTÍA

G.1 Devoluciones de los Clientes:

Reliv ofrece una garantía incondicional que consiste en la devolución de dinero al 100% y solicita a los Distribuidores que lo hagan patente a todos los clientes de menudeo. Todos los Distribuidores Reliv deberán respetar dicha garantía. Si algún cliente de menudeo no está satisfecho con un producto Reliv por alguna razón, el cliente tiene el derecho de devolver el producto en un plazo máximo de 30 días para que se le cambie el producto o para que se le devuelva el precio que pagó por el mismo, en su totalidad.

Reliv se compromete a sustituir el producto devuelto al Distribuidor en un plazo máximo de siete días a partir de la fecha en la que el cliente lo devuelva. Reliv deberá recibir lo siguiente:

- a) Una declaración firmada por el cliente de menudeo con la descripción y el motivo de la devolución; y
- b) Una copia del pedido original del cliente.

Reliv no reembolsará el precio de compra del producto a ningún Distribuidor Reliv por concepto de devoluciones de clientes.

G.2 Calidad del Producto:

Reliv se compromete a cambiar cualquier producto por mala calidad en un plazo de 60 días a partir de la fecha de compra. Es preciso presentar una solicitud por escrito a la oficina de Reliv antes de hacer cualquier cambio. Se deberá cumplir con los siguientes procedimientos antes de hacer una devolución o cambio de mercancía:

- a) Deberá presentarse una solicitud de devolución por escrito que incluya el motivo de la devolución y ésta deberá ir acompañada del comprobante de pago y de una copia de la orden de compra o de la lista de empaque. Toda devolución de productos que no haya sido previamente autorizada, se devolverá al Distribuidor.
- b) Reliv indicará el lugar a donde se deberá enviar el producto para su inspección. Al recibir y verificar el producto, Reliv enviará la sustitución del producto como cambio.

G.3 Devoluciones por Terminación:

Reliv se compromete a comprar todos los productos que un “Distribuidor terminante” (que se da de baja como tal) haya adquirido de Reliv en los últimos 12 meses anteriores a la fecha en la que deje de colaborar con la compañía, al precio de compra menos un 10% por reposición de existencias.

No se reembolsarán al Distribuidor gastos de embarque y manejo. Se aplicarán los descuentos o comisiones relativos a la compra de los productos, a la cantidad que se reembolse, de acuerdo a lo siguiente:

- a) El Distribuidor deberá presentar una solicitud de terminación por escrito a Reliv, avisando que dejará de laborar para la empresa y ésta deberá incluir la solicitud de reembolso y deberá ir acompañada de un comprobante de pago y de una copia de la orden de compra o de la lista de empaque correspondiente al producto que se está devolviendo.

b) Reliv se reserva el derecho de ofrecer a la línea ascendente del Distribuidor terminante, la oportunidad de adquirir los productos de forma directa durante un período que no deberá ser mayor a dos semanas.

c) En caso de que la línea ascendente no adquiera la mercancía, el Distribuidor deberá devolverla en el lugar que especifique Reliv.

d) Todos los productos que vayan a comprarse al Distribuidor deberán estar empacados, no deberán haberse abierto y deberán encontrarse en condiciones razonables para su venta y uso. Reliv se reserva el derecho de inspeccionar todos los productos que se devuelvan y determinar si dichos productos están en condiciones razonables para su venta y uso. En relación a los productos de consumo:

1) Cualquier producto que en el momento de su devolución haya excedido el período de vida de anaquel indicado o establecido para el producto, no se considerará apto para su venta y uso.

2) En general, cualquier producto de consumo que se haya adquirido más de 90 días antes del momento de la devolución, será inspeccionado con cuidado para determinar si dicho producto está fresco y en condición adecuada para su venta. No se hará ningún reembolso a menos que Reliv determine que dicho producto se encuentra en condiciones adecuadas.

e) Los distribuidores que dejen de colaborar con la compañía tendrán dos semanas a partir de la fecha en que notifiquen a Reliv, o en el caso que Reliv ofrezca los productos a la línea ascendente del Distribuidor, dos semanas a partir de la terminación de dicho plazo de ofrecimiento, para devolver los productos a Reliv al solicitar el reembolso.

f) Reliv se compromete a comprar los Kits del Distribuidor y las Herramientas de Venta devueltos a Reliv en condiciones razonables para su venta y uso, al costo menos el 10% por cuota de reposición de existencias.

g) No se pagará reembolso alguno por productos que el Distribuidor haya certificado que se han vendido bajo la regla del 70%.

h) Reliv tiene el derecho de recuperar todas las comisiones pagadas a la línea ascendente de un Distribuidor terminante, correspondientes a productos que Reliv le recompre al mismo. Reliv tiene el derecho de recuperar dichas comisiones mediante la deducción de la cantidad correspondiente a las comisiones que venzan después de la fecha de la recompra que haya hecho Reliv al Distribuidor terminante.

El Distribuidor terminante deberá ponerse en contacto con Reliv para solicitar que se recojan los productos que va a devolver. Al recibir e inspeccionar los productos devueltos, Reliv hará el pago de la devolución. Cualquier producto devuelto que no esté en condiciones razonables para su venta y uso, será devuelto al remitente, o destruido.

G.4 Derecho del Comprador a Cancelar:

La ley federal permite que el comprador pase por un período de “enfriamiento” o cancele ciertas ventas sin sanción alguna, antes de la media noche del tercer día hábil posterior a la transacción. Esta regla cubre ventas al consumidor por 25 dólares o más, que se hayan hecho fuera de la oficina principal del vendedor. El recibo de ventas al menudeo de Reliv contiene todos los avisos legales requeridos. Éste deberá estar firmado por el comprador y deberá entregarse una copia por cada venta. Asimismo, el Distribuidor deberá incluir la fecha de la

venta y la fecha de cancelación que se encuentra en el aviso, e informar verbalmente al comprador del período de tres días que se otorga para la cancelación en el momento que el comprador firma el contrato de venta o adquiere los bienes.

G.5 Responsabilidad del Distribuidor:

En el caso de que algún cliente envíe por correo o entregue un aviso vigente de cancelación antes de la media noche del tercer día hábil posterior a la fecha del pedido o compra del producto, éste deberá respetarse. Si el comprador ya recibió los productos, éstos deberán devolverse con el aviso en la misma condición en la que se entregaron. Se deberán rembolsar todos los pagos que se hayan hecho de acuerdo con el contrato de venta en un plazo máximo de 10 días hábiles posteriores a la recepción del aviso.