POLITICA DE RETUR, RAMBURSARE ȘI SCHIMB

Politica de retur și rambursare permite returnarea oricăror produse care pot fi revândute pe piață, achiziționate direct de la Companie. Produsele vândute ca parte a unui pachet Business sau la preț redus vor fi rambursate la prețul redus plătit.

Politica de retur și rambursare pentru **Brand Affiliates**

Perioadă	Rambursarea prețului de achiziție	Rambursarea sumei plătite în avans TVA sau alte taxe	Rambursarea costurilor inițiale de livrare**
Comandă anulată* în termen de 14 zile de la data livrării	100%	×	×
Comandă anulată în termen de 1 lună de la data livrării	100%	×	
Comandă anulată în termen de 1 an de la data achiziției	90%	×	

*Comanda poate fi anulată integral sau parțial.

**Nu include costurile suplimentare pentru livrarea rapidă. Costurile inițiale de livrare sunt rambursate numai în cazul unei comenzi anulate în totalitate.

Anularea comenzilor – Disponibilă în termen de 15 minute de la plasarea comenzii

Pentru a anula o comandă, conectați-vă la contul dvs. pe www.nuskin.com și selectați opțiunea „Anulare comandă” din Istoricul comenzilor. Anularea comenzii este posibilă numai în termen de 15 minute de la plasarea comenzii.

Retururi

Pentru a iniția un retur, conectați-vă la contul dvs. pe www.nuskin.com și selectați opțiunea „Retur” din Istoricul comenzilor.

Dacă există o problemă cu comanda dvs., cum ar fi un colet deteriorat, un articol deteriorat sau lipsă, vă rugăm să contactați echipa noastră de servicii pentru clienți înainte de a iniția un retur, deoarece s-ar putea aplica o procedură diferită.

Odată ce cererea de retur a fost trimisă prin intermediul portalului nostru dedicat retururilor, veți primi un număr de referință, împreună cu instrucțiunile privind returnarea produselor.

Vă rugăm să vă asigurați că produsele sunt returnate la depozitul nostru în termen de 14 zile de la inițierea cererii de retur. Veți primi informațiile privind depozitul prin e-mail după

Politica de retur și

Politica de rambursare pentru **Clienți**

Perioadă	Rambursarea prețului de achiziție	Rambursarea sumei plătite în avans TVA sau alte taxe	Rambursarea costurilor inițiale de livrare**
Comandă anulată* în termen de 14 zile de la data livrării	100%	×	×
Comandă anulată în termen de 3 luni de la data achiziției	100%	×	

*Comanda poate fi anulată integral sau parțial.

**Nu include costurile suplimentare pentru livrarea rapidă. Costurile inițiale de livrare sunt rambursate numai în cazul unei comenzi anulate în totalitate.

finalizarea cererii de retur. Vă rugăm să rețineți că taxele de transport pentru retur intră în sarcina dvs. și nu sunt rambursate de către Companie.

Scrieți numărul RMA pe partea exterioară a cutiei. De asemenea, vă recomandăm să includeți în colet o notă pe care să menționați numărul RMA și ID-ul Nu Skin, pentru a ne ajuta să procesăm rambursarea mai rapid.

Compania vă va rambursa suma cât mai curând posibil și, în orice caz, în termen de cel mult 14 zile de la primirea produsului (produselor) în depozitul nostru.

Politica de schimb permite schimbarea oricăror produse achiziționate direct de la Companie care au fost livrate greșit sau sunt defecte.

Politica de schimb

<u>Procesul de obținere a schimbului:</u>

Contactați serviciul local de relații cu clienții (prin telefon, chat sau e-mail) **în termen de 3 luni** de la data achiziției și informați-i cu privire la decizia dvs. de a **SCHIMBA** comanda. Veți primi apoi un număr de referință.

Trimiteți produsele care urmează să fie schimbate către Companie **în termen de cel mult 14 zile de la data la care ați anulat comanda**.

Scrieți numărul RMA pe partea exterioară a cutiei. De asemenea, vă recomandăm să includeți în colet o notă pe care să menționați numărul RMA și ID-ul Nu Skin, pentru a ne ajuta să procesăm rambursarea mai rapid

Compania va înlocui produsele imediat ce le va primi (și în termen de cel mult 14 zile). În cazul în care schimbul nu este posibil, Compania poate oferi:

- un credit care poate fi utilizat pentru achiziționarea altor produse, sau

	• o rambursare integrală a prețului de achiziție.

Dispozitive – Garanție

Dispozitivele din gama Nu Skin beneficiază de o garanție comercială de doi ani. Dacă este cazul, acest lucru va fi menționat pe pagina cu descrierea produsului respectiv de pe site-ul local nuskin.com.

Orice garanție comercială oferită de Nu Skin nu afectează drepturile dvs. legale în calitate de consumator în ceea ce privește neconformitatea produsului, astfel cum este prevăzut de legislația locală aplicabilă.

Nu Skin oferă o garanție de cel puțin doi ani pentru dispozitivele sale. În cazul în care garanția legală obligatorie prevăzută de legislația locală aplicabilă are o durată mai mică de doi ani, garanția comercială oferită de Nu Skin asigură acoperire pentru o perioadă totală de cel puțin doi ani. În cazul în care legislația locală prevede o garanție legală mai îndelungată, aceste drepturi rămân pe deplin aplicabile și nu sunt limitate de garanția comercială oferită de Nu Skin.

Acoperirea se aplică în cazul în care dispozitivul prezintă un defect, o neconformitate sau o altă defecțiune acoperită de garanția legală aplicabilă. În măsura permisă de legislația aplicabilă, garanția comercială a Nu Skin nu acoperă uzura normală, nici daunele sau problemele cauzate de utilizarea necorespunzătoare, abuz, accidente, nerespectarea instrucțiunilor de utilizare sau întreținere aplicabile, precum și modificările sau reparațiile care nu au fost efectuate în conformitate cu instrucțiunile Nu Skin. Aceste excluderi nu limitează drepturile obligatorii prevăzute de legislația locală aplicabilă.

Garanția minimă de doi ani se aplică concomitent cu orice garanție legală aplicabilă și nu creează o perioadă de garanție suplimentară sau consecutivă. Prin urmare, perioadele de garanție comercială și de garanție legală nu se cumulează. De exemplu, în cazul în care garanția legală aplicabilă este de doi ani, garanția minimă de doi ani oferită de Nu Skin nu prelungește perioada totală de acoperire la patru ani.

Pentru orice întrebări referitoare la garanția aplicabilă unui dispozitiv, clienții sunt rugați să contacteze serviciul local de asistență pentru clienți.

Pentru țările din UE, vă rugăm să consultați *Notificarea armonizată privind garanția legală de conformitate*, redată mai jos în fiecare limbă locală, după caz.

RO

GARANȚIA LEGALĂ

Protecția oferită de garanția legală minimă de doi ani pentru bunurile vândute în Uniunea Europeană

Consumatorii își pot exercita drepturile în baza garanției legale de conformitate, de exemplu în cazul în care bunurile:

- nu corespund descrierii;
- nu funcționează astfel cum a fost prevăzut.

Vânzătorii sunt răspunzători pentru orice neconformitate care exista în momentul livrării bunurilor și care este constatată în timpul perioadei de garanție legală. Vânzătorii care se află într-o astfel de situație au obligația să ofere:

- **repararea gratuită** sau **înlocuirea gratuită** a bunului în cauză;
- în unele cazuri, o **reducere de preț** sau **rambursarea integrală**.

În unele țări, perioada de garanție legală este mai lungă. Pentru bunurile de ocazie, se poate aplica o perioadă mai scurtă, însă aceasta nu poate fi mai mică de un an.

Pentru mai multe informații cu privire la drepturile pe care le aveți într-o anumită țară, scanați codul QR de mai jos sau adresați-vă vânzătorului.

europa.eu/youreurope/garanții

Ce puteți face
dacă bunurile primite sunt neconforme:

1. contactați-l cât mai curând posibil pe vânzător pentru a-i semnala problema;
2. furnizați o dovadă care să ateste achiziționarea bunului, de exemplu o chitanță, o factură sau un extras de cont.

GARAN

Vânzătorii și producătorii pot oferi și garanții comerciale, care se aplică independent de garanția legală. De exemplu, puteți vedea această etichetă GARAN, care reprezintă o **garanție comercială de durabilitate** oferită fără costuri suplimentare de către producător și care acoperă întregul bun.