

## POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, REEMBOLSOS Y CAMBIOS

La **Política de devoluciones y reembolsos** permite devolver cualquier producto adquirido directamente a la Compañía que pueda volver a comercializarse. Los productos vendidos como parte de un Kit comercial o con descuento se reembolsarán según el precio con descuento abonado.

### Política de devoluciones y reembolsos para **Brand Affiliates**

| Periodo                                                                   | Reembolso del precio de compra | Reembolso del IVA u otros impuestos abonados por adelantado | Reembolso de los gastos de envío iniciales** |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <b>Pedido cancelado*</b> en un plazo de 14 días desde la fecha de entrega | 100 %                          | ×                                                           | ×                                            |
| <b>Pedido cancelado</b> en el plazo de 1 mes desde la fecha de entrega    | 100 %                          | ×                                                           |                                              |
| <b>Pedido cancelado</b> en el plazo de 1 año desde la fecha de compra     | 90 %                           | ×                                                           |                                              |

\* El pedido puede cancelarse total o parcialmente.

\*\* No incluye los costes adicionales del envío urgente. Los gastos de envío iniciales solo se reembolsarán si el pedido se cancela por completo.

### Política de devoluciones y reembolsos para **Clientes**

| Periodo                                                                       | Reembolso del precio de compra | Reembolso del IVA u otros impuestos abonados por adelantado | Reembolso de los gastos de envío iniciales** |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <b>Pedido cancelado*</b> en un plazo de 14 días desde la fecha de entrega     | 100 %                          | ×                                                           | ×                                            |
| <b>Pedido cancelado</b> en un plazo de 3 meses a partir de la fecha de compra | 100 %                          | ×                                                           |                                              |

\* El pedido puede cancelarse total o parcialmente.

\*\* No incluye los costes adicionales del envío urgente. Los gastos de envío iniciales solo se reembolsarán si el pedido se cancela por completo.

### **Cancelación de pedidos: disponible durante los 15 minutos posteriores a la realización del pedido**

Para cancelar un pedido, inicia sesión en tu cuenta en [www.nuskin.com](http://www.nuskin.com) y selecciona la opción Cancelar pedido en tu Historial de pedidos. La cancelación del pedido solo está disponible durante los 15 minutos posteriores a la realización del pedido.

### **Devoluciones**

Para iniciar una devolución, inicia sesión en tu cuenta en [www.nuskin.com](http://www.nuskin.com) y busca la opción Devolución en tu Historial de pedidos.

Si hay algún problema con tu pedido, como un paquete o un artículo dañado, o si falta algún artículo, ponte en contacto con nuestro equipo de Servicio de atención al cliente antes de iniciar una devolución, ya que puede aplicarse un proceso diferente.

Una vez que hayas enviado la solicitud de devolución a través de nuestro portal específico para devoluciones, recibirás un número de referencia junto con las instrucciones para devolver los productos.

Asegúrate de enviar los productos a nuestro almacén en un plazo de 14 días desde el inicio de la solicitud de devolución. Recibirás por correo electrónico la información del almacén una vez que hayas completado la solicitud de devolución. Ten en cuenta que los gastos de envío de la devolución corren por tu cuenta y la Compañía no los reembolsa.

Escribe tu número de RMA en el exterior de la caja.

También te recomendamos incluir una nota con tu número de RMA y tu identificador de Nu Skin dentro del paquete para ayudarnos a tramitar tu reembolso más rápidamente.

La Compañía te reembolsará el importe lo antes posible y, en cualquier caso, en un plazo máximo de 14 días desde la recepción de los productos en nuestro almacén.

**La Política de cambios** permite cambiar cualquier producto adquirido directamente a la Compañía que se haya enviado incorrectamente o que sea defectuoso.

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Política de cambios</b> | <p><b><u>Proceso para solicitar un cambio:</u></b></p> <p>Ponte en contacto con el Servicio de atención al cliente local (por teléfono, chat o correo electrónico) <b>en un plazo de 3 meses</b> desde la fecha de compra e infórmale que quieres <b>CAMBIAR</b> el pedido. A continuación, recibirás un número de referencia.</p> <p>Envía los productos que quieras cambiar a la Compañía <b>en un plazo máximo de 14 días desde la fecha en la que cancelaste el pedido</b>.</p> <p>Escribe tu número de RMA en el exterior de la caja. También te recomendamos incluir una nota con tu número de RMA y tu identificador de Nu Skin dentro del paquete para ayudarnos a tramitar tu reembolso más rápidamente.</p> <p>La Compañía cambiará los productos lo antes posible una vez que los haya recibido y, como máximo, en un plazo de 14 días. Si no fuera posible realizar el cambio, la Compañía podrá ofrecerte lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• un crédito para utilizar en la compra de otros productos; o</li><li>• un reembolso íntegro del precio de compra.</li></ul> |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### **Dispositivos: garantía**

Los dispositivos de la gama de dispositivos de Nu Skin cuentan con una garantía comercial de dos años. Cuando corresponda, esta información se indicará en la página de descripción del producto correspondiente de tu sitio web local de nuskin.com.

Cualquier garantía comercial ofrecida por Nu Skin no afecta a tus derechos legales como consumidor en relación con la falta de conformidad del producto, de conformidad con la legislación local aplicable.

Nu Skin ofrece una garantía mínima de dos años para sus dispositivos. Cuando la garantía legal obligatoria establecida por la legislación local aplicable sea inferior a dos años, la garantía comercial de Nu Skin ofrecerá cobertura durante un periodo total de al menos dos años. Cuando la legislación local aplicable establezca una garantía legal de mayor duración, dichos derechos seguirán siendo plenamente aplicables y no estarán limitados por la garantía comercial de Nu Skin.

La cobertura se aplica cuando el dispositivo presenta un defecto, una falta de conformidad u otro fallo cubierto por la garantía legal aplicable. En la medida en que lo permita la legislación aplicable, la garantía comercial de Nu Skin no cubre el desgaste normal ni los daños o problemas causados por un uso indebido, un uso incorrecto, accidentes, el incumplimiento de las instrucciones de uso o cuidado aplicables, ni modificaciones o reparaciones que no se hayan realizado de acuerdo con las instrucciones de Nu Skin. Estas exclusiones no limitan ningún derecho obligatorio reconocido por la legislación local aplicable.

La garantía mínima de dos años se aplica simultáneamente con cualquier garantía legal aplicable y no crea un periodo de garantía adicional o consecutivo. Por tanto, los periodos de garantía comercial y garantía legal no son acumulativos. Por ejemplo, cuando la garantía legal aplicable sea de dos años, la garantía mínima de dos años de Nu Skin no amplía el periodo total de cobertura a cuatro años.

Para cualquier consulta sobre la garantía aplicable a un dispositivo, los clientes deben ponerse en contacto con el Servicio de atención al cliente local.

En los países de la UE, consulta el *Aviso armonizado sobre la garantía legal de conformidad* que se reproduce a continuación en el idioma local correspondiente, según proceda.



ES

# GARANTÍA LEGAL

## Garantía legal mínima de dos años para los bienes vendidos en la Unión Europea.

Los consumidores pueden hacer valer los derechos que les otorga la garantía legal de conformidad, por ejemplo, si los bienes:

- ✓ no coinciden con la descripción;
- ✓ no funcionan según lo previsto.

**Los vendedores son responsables** de cualquier falta de conformidad que existiera en el momento de la entrega de los bienes y que se ponga de manifiesto dentro del período de garantía legal. Los vendedores que se encuentren en tal situación están obligados a ofrecer:

- ✓ la **reparación o sustitución gratuitas**;
- ✓ en algunos casos, una **reducción del precio** o un **reembolso total**.

Algunos países tienen un período de garantía legal más largo. En el caso de los bienes de segunda mano, dicho período puede ser más corto, pero nunca inferior a un año.

Para obtener más información sobre sus derechos en un país específico, escanee el código QR que figura a continuación o consulte al vendedor.



[europa.eu/youreurope/garantias](https://europa.eu/youreurope/garantias)

## Qué hacer si recibe bienes no conformes:

- 1 Póngase en contacto con el vendedor lo antes posible para notificar el problema.
- 2 Aporte pruebas de la compra, como un recibo, una factura o un extracto bancario.

**GARAN** ✓

Los vendedores y los productores también pueden ofrecer garantías comerciales, que se aplican independientemente de la garantía legal. Por ejemplo, la etiqueta GARAN representa una **garantía comercial de durabilidad** ofrecida por el productor sin coste adicional y que cubre la totalidad del bien.