

G. ANNULERINGSRECHTEN EN GARANTIEBELEID

G.1 Annuleringsrecht koper

Wetgeving op het gebied van consumentenrecht geeft consumenten (eindklanten) het recht om 14 dagen na aflevering een goederenkoopovereenkomst te annuleren. Hiertoe dient een klant zijn wens tot annuleren bekend te maken. Dit kan plaatsvinden per brief, e-mail of fax of door gebruik van het Annuleringsformulier dat voor dit doel bij alle besteldocumentatie wordt geleverd, d.w.z. direct gekozen bestelling of kassabon. De klant moet vervolgens binnen wederom 14 dagen na de annulering alle goederen (op eigen kosten) terugsturen, die hij heeft ontvangen onder de geannuleerde overeenkomst, om een terugbetaling van de productprijs te kunnen vorderen. Hij heeft krachtens deze wetgeving geen recht op terugbetaling van de bezorgkosten. Indien de klant de producten heeft gekocht bij een Reliv distributeur, moet hij de annuleringskennisgeving naar de distributeur sturen en vervolgens binnen 14 dagen na de datum van de annuleringskennisgeving de producten ongebruikt en ongeopend en bij voorkeur in de originele verpakking naar deze terugsturen. De kosten voor het terugsturen van de producten komen voor rekening van de klant. De distributeur moet vervolgens de klant de productprijs terugbetalen die voor de oorspronkelijke bestelling was betaald, exclusief bezorgkosten. De terugbetaling moet in dezelfde betalingsvorm geschieden die gebruikt werd voor de oorspronkelijke betaling. Indien de klant goederen direct bij Reliv heeft besteld, moet de annuleringskennisgeving naar het hoofdkantoor van Reliv worden gestuurd en moeten de goederen, wederom ongebruikt en ongeopend, daarheen worden teruggestuurd. Deze wetgeving is alleen van toepassing op klanten die als consument kopen; de wetgeving is niet van toepassing op bestellingen die zijn geplaatst in het kader van een onderneming.

G.2 Productgarantie

Geleverde producten moeten volgens de wet overeenkomen met hun beschrijving en referentiemateriaal op basis waarvan zij zijn besteld. Zij moeten tevens van voldoende kwaliteit zijn en redelijkerwijs geschikt zijn voor de doelen waarvoor dergelijke goederen normaal worden gebruikt of waarvoor de klant tegenover de verkoper stelde ze te willen gebruiken. Naast deze juridische rechten en de Annuleringsrechten, zoals hierboven in G1 uiteengezet, biedt Reliv een 30-daagse Geen Gezeurgarantie op grond waarvan een klant de volledige terugbetaling van de betaalde prijs mag vorderen, indien hij (om welke reden dan ook) niet tevreden is of van gedachten is veranderd met betrekking tot de aankoop. In dit geval worden ook de leveringskosten terugbetaald. Indien producten zijn aangekocht via een Reliv distributeur, moet de klant de distributeur op de hoogte stellen van de wens tot terugbetaling binnen 30 dagen na de factuurdatum voor de bestelde goederen. Hij moet vervolgens binnen 7 dagen na de kennisgeving van een vordering uit hoofde van de garantie de producten naar de distributeur terugsturen. De distributeur moet die terugbetaling vervolgens volledig verrichten, waarbij hij dezelfde betalingsmethode gebruikt die de klant oorspronkelijk had gebruikt voor zijn betaling. Indien de producten direct bij Reliv zijn gekocht, moet de klant een kennisgeving van zijn vordering uit hoofde van de garantie aan Reliv sturen en vervolgens de goederen terugzenden naar het hoofdkantoor om zijn terugbetaling te ontvangen.

G.3 Verantwoordelijkheid van de distributeur

Wanneer de distributeur bestellingen opneemt van een eindklant/consument, moet hij verzekeren dat de klant zich volledig bewust is van zijn rechten uit hoofde van de wetgeving op het gebied van consumentenrecht en de bedrijfsrichtlijnen, in het bijzonder:

- a) Zijn wettelijke recht op de annulering van een bestelling binnen 14 dagen na bezorging van de producten en op de terugbetaling van de productprijs (exclusief bezorgkosten), indien de goederen worden teruggestuurd.
- b) Zijn aandacht moet gevestigd worden op de details van de procedures die gevolgd moeten worden in geval van een geannuleerde bestelling en hoe hij de

producten moet terugsturen. Deze informatie staat in alle besteldocumentatie en op alle kassabonnen die door de klant bij elke bestelling moeten worden ingevuld en ondertekend. Distributeurs moeten zich vertrouwd maken met de details van de bedrijfsrichtlijnen inzake retourzendingen die kunnen worden gevonden op de bedrijfswebsite www.reliv.co.uk.

- c) De klant wordt erop geattendeerd dat Reliv naast zijn wettelijke annuleringsrechten ook een 30-daagse Geen Gezeurgarantie voor het terugsturen van goederen en een volledige terugbetaling biedt, indien om welke reden dan ook de klant niet tevreden is met zijn aankoop.

Indien een klant zijn annuleringsrecht uitoefent of kiest voor een terugbetaling onder de 30-daagse Geen Gezeurgarantie binnen de vastgelegde termijnen, moet de distributeur dit honoreren. In beide gevallen moet de distributeur verzekeren dat de goederen die aan een klant zijn geleverd onder de geannuleerde bestelling, worden teruggestuurd naar de distributeur of het hoofdkantoor van Reliv in grotendeels dezelfde goede staat als toen zij werden bezorgd en, indien mogelijk, in de originele verpakking.

Overeenkomstig de voorwaarden van het wettelijke annuleringsrecht dat in G.1 hierboven uiteen is gezet en de onder G.2 beschreven 30-daagse Geen Gezeurgarantie zal Reliv het teruggestuurde product voor de distributeur vervangen, indien Reliv zeven dagen nadat het product door de klant aan de distributeur is teruggestuurd, de volgende zaken ontvangt:

- a) Een getekend Terugbetalingsverzoekformulier voor Klanten waarin de redenen voor de terugzending worden vermeld; en
- b) Een kopie van het oorspronkelijke Bestelformulier voor Eindklanten.

Reliv zal de aankoopprijs niet terugbetalen aan een Reliv distributeur voor door de klant teruggestuurde goederen.

G.4 Terugzendingen bij beëindiging distributeur

- a) Een distributeur mag zijn distributieovereenkomst zonder boete binnen 14 dagen na afsluiting van de overeenkomst annuleren door middel van een schriftelijke annuleringskennisgeving aan Reliv; en
 - i) de distributeur mag van Reliv binnen 14 dagen de terugbetaling aan de distributeur verlangen van al de bedragen die de distributeur heeft betaald aan of ten bate van Reliv of een van zijn andere distributeurs in verband met de deelname van de distributeur in dit handelssysteem of dat hij heeft betaald aan enige andere distributeur in overeenstemming met de bepalingen van dit handelssysteem; en
 - ii) de distributeur mag naar het adres van Reliv alle goederen terugsturen die de distributeur heeft aangekocht uit hoofde van het handelssysteem binnen een dergelijke 14-daagse termijn, en die niet zijn verkocht, mits bedoelde onverkochte goederen in dezelfde staat zijn gebleven als waarin zij waren op het moment van aankoop, ongeacht of hun externe verpakking beschadigd is, en hij kan alle voldane bedragen invorderen die zijn betaald met betrekking tot bedoelde goederen; en
 - iii) de distributeur mag alle diensten annuleren die de distributeur heeft afgenomen uit hoofde van het handelssysteem binnen een dergelijke 14-daagse termijn en hij kan alle voldane bedragen invorderen die zijn betaald met betrekking tot bedoelde diensten, mits bedoelde diensten niet reeds aan de distributeur zijn verleend.

b) Om bedragen in te vorderen die in overeenstemming met bovenstaande artikelen G.4 (a.i) of (a.iii) betaald zijn, dient de distributeur een kennisgeving aan Reliv te sturen, waarin hij om terugbetaling van deze bedragen verzoekt (en, indien van toepassing, de teruggave van het door hem gekochte startpakket), geadresseerd aan Reliv binnen 14 dagen na het sluiten van de distributieovereenkomst. Reliv dient deze bedragen waarop de distributeur wettelijk gezien recht heeft, binnen een redelijke termijn terug te betalen na de ontvangstdatum van bedoelde kennisgeving.

c) Om bedragen in te vorderen die betaald zijn voor goederen uit hoofde van het bovenstaande artikel G.4. (a.ii), dient de distributeur de goederen binnen 14 dagen na het sluiten van de distributieovereenkomst aan Reliv te leveren. De kosten van een dergelijke levering komen voor rekening van de distributeur. Betaalde bedragen met betrekking tot deze goederen zijn aan de distributeur verschuldigd bij levering van de goederen of terstond indien de goederen niet reeds aan de distributeur zijn geleverd.

d) Een distributeur mag zijn distributeurschap op elk moment zonder boete beëindigen door middel van een schriftelijke beëindigingskennisgeving aan Reliv met inachtneming van een opzeggingstermijn van 14 dagen. Indien de Distributeur meer dan 14 dagen nadat de overeenkomst is aangegaan een kennisgeving stuurt ter beëindiging van deze overeenkomst, dan mag de Distributeur goederen terugsturen die 12 maanden voorafgaand aan een dergelijke beëindiging uit hoofde van het systeem heeft gekocht en die niet zijn verkocht. Reliv zal de oorspronkelijke kosten van dergelijke goederen (inclusief BTW), minus de verzendkosten, aan de Distributeur terugbetalen. Indien de toestand van dergelijke goederen verslechterd is als gevolg van handelingen of verzuim zijdens de distributeur en dergelijke producten niet in een toestand zijn waarin zij opnieuw verkocht of hergebruikt kunnen worden, behoudt Reliv zich het recht voor om de terugzending van dergelijke producten en terugbetaling te weigeren.

e) Reliv mag de distributieovereenkomst op elk moment beëindigen door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de distributeur. Indien Reliv een distributeurschap beëindigt, mag de distributeur aan Reliv goederen terugsturen die de distributeur 12 maanden voorafgaand een dergelijke beëindiging heeft gekocht uit hoofde van het systeem en die niet zijn verkocht, tegen een terugbetaling van de oorspronkelijke kosten van dergelijke goederen (inclusief BTW), minus de verzendkosten, samen met eventuele kosten die door de distributeur zijn gemaakt voor het terugsturen van de goederen aan Reliv.

f) Om zijn rechten krachtens artikel G.4 (d) of (e) uit te oefenen, dient de distributeur de goederen binnen 21 dagen na een dergelijke beëindiging aan Reliv te leveren. De kosten van een dergelijke levering komen voor rekening van Reliv bij de beëindiging door Reliv van de distributieovereenkomst op grond van G.4 (e). De kosten van een dergelijke levering komen voor rekening van de distributeur bij de beëindiging van de distributieovereenkomst op grond van G.4 (d).

De terugbetaling dient aan de distributeur te worden voldaan bij de levering van de goederen of terstond indien de goederen al in bezit van Reliv zijn.

g) Indien een distributeurschap om welke reden dan ook is beëindigd, zal de distributeur het recht hebben om te worden gevrijwaard van elke toekomstige contractuele aansprakelijkheid ten opzichte van Reliv met betrekking tot dit handelssysteem, behalve;

- i) eventuele verplichtingen tot betaling van de prijs van de goederen of diensten die al door Reliv aan de distributeur zijn geleverd, indien de distributeur dergelijke goederen niet aan Reliv teruggezonden heeft in overeenstemming met onderdelen G.4 (a) of (d); en
- ii) inzake de bepalingen van artikel B.15 die betrekking hebben op concurrentie met de activiteiten van Reliv na de beëindiging van deze overeenkomst, en die van kracht zullen blijven na de datum van de beëindiging.

- h) Bij de beëindiging van het distributeurschap om welke reden dan ook, heeft de distributeur het recht om provisies te behouden die overeenkomstig het distributeurschap aan de distributeur zijn betaald, tenzij:
- i) de provisie is betaald met betrekking tot goederen die aan Reliv zijn teruggestuurd (of aan een andere distributeur die de provisie heeft betaald);
 - ii) Reliv het te betalen bedrag terugbetaald heeft aan de distributeur overeenkomstig de hierboven uiteengezette artikelen; en
 - iii) terugbetaling van de provisie binnen 120 dagen wordt gevorderd na de datum waarop deze is gedaan. In dit geval zal de distributeur op verzoek een dergelijke provisie terstond aan Reliv terugbetalen of kan Reliv het bedrag van een dergelijke provisie verrekenen met eventuele bedragen die deze aan de distributeur moet betalen.