

## **G/. POLITIQUE DE GARANTIE**

### **G.1. Les retours des clients**

Reliv offre une garantie de ses produits et demande à chaque Distributeur Reliv qu'il offre également cette garantie de remboursement inconditionnelle de 100 % à tous les clients de détail. Chaque Distributeur Reliv est tenu d'honorer cette garantie. Si votre client de détail est mécontent d'un produit Reliv pour une raison quelconque, le client peut vous retourner le produit dans les 30 jours pour un échange ou un remboursement complet du prix d'achat.

Reliv remplacera le produit retourné au Distributeur si, dans les sept jours après que le produit vous est retourné, Reliv reçoit ce qui suit

- a) Un formulaire signé du client qui demande le remboursement, avec les raisons du retour ;
- b) Une copie du formulaire original de commande du client.

En cas de retour client en raison de la garantie de remboursement, et si toutes les conditions en sont remplies, Reliv procédera à l'émission d'un avoir au nom du Distributeur (uniquement sous cette forme) pour la seule valeur du prix versé par le Distributeur à Reliv pour l'achat des produits retournés par le client, sous déduction de toutes les commissions, bonus ou avantages quelconques obtenus par le Distributeur à raison de cet achat, y compris ce qui résulterait de la perte de la qualification à un certain niveau du Plan de compensation. Les avoirs émis par Reliv ne peuvent être utilisés que pour l'achat de produits Reliv.

### **G.2. La qualité des produits**

Reliv remplacera dans les 6 mois suivant l'achat tout produit qui serait affecté défaut de qualité. Une demande écrite préalable adressée à Reliv est requise avant tout échange. Les procédures suivantes doivent être respectées avant le remboursement ou l'échange.

- a) Le Distributeur doit assurer au client le remplacement du produit défectueux.
- b) Une demande d'échange doit être présentée par le Distributeur, indiquant le motif de la demande, accompagnée d'une preuve de paiement et d'une copie du feuillet d'emballage ou du bon de commande. Le produit retourné sans autorisation préalable sera retournée au Distributeur.
- c) Reliv vous indiquera le lieu d'expédition du produit pour inspection. Dès réception et vérification du produit, Reliv vous l'échangera.

### **G.3. Retour en cas de cessation du Contrat**

- a) Un Distributeur peut annuler son contrat de distribution, sans pénalité, dans les 14 jours de la conclusion du contrat en donnant un préavis écrit d'annulation à Reliv ;
  - 1) le Distributeur peut exiger de Reliv qu'il le rembourse dans le délai de 14 jours, de toute somme d'argent qu'il aura versée à Reliv dans le cadre de sa participation à ce système d'échange, conformément aux dispositions de cette technique commerciale ;
  - 2) le Distributeur peut renvoyer à l'adresse de Reliv toutes marchandises acquises dans le cadre du système Reliv dans le délai de 14 jours et qui restent invendues, pourvu que ces marchandises invendues restent en l'état où elles étaient au moment de l'achat, que leurs emballages aient été ouverts ou non, et peuvent récupérer toute somme d'argent versée pour ces marchandises ;
  - 3) le Distributeur peut annuler tous les services qu'il a commandés dans le cadre de la vente en réseau, dans le même délai de 14 jours, et peut récupérer toute somme d'argent payée à l'égard de ces services, à condition que de tels services ne lui aient pas encore été fournis.

b) Afin de récupérer toute somme d'argent payée conformément à la section G.3 qui précède, le Distributeur doit avertir Reliv qu'il demande le remboursement de ces sommes (et le cas échéant retourner le kit de démarrage qu'il a acheté) à l'adresse de Reliv dans les 14 jours suivant la signature du contrat.

Reliv devra rembourser les sommes que le Distributeur est légitimement autorisé à la récupérer dans un délai raisonnable après la date de réception dudit avis.

c) Afin de récupérer les sommes payées pour les marchandises aux termes du paragraphe G.3 (a.2) ci-dessus, le Distributeur doit retourner la marchandise à Reliv dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat de distribution. Le Distributeur doit supporter le coût de ce retour. Les sommes versées à raison de ces produits sont payables au Distributeur dès réception des produits retournés, ou immédiatement si les produits n'ont pas encore été livrés au Distributeur.

d) Si le délai des 14 jours est dépassé, un Distributeur peut résilier son contrat à tout moment, sans pénalité, en adressant à Reliv une lettre manuscrite de résiliation. Si le Distributeur fait sa demande après le délai de 14 jours du paragraphe a), le Distributeur peut retourner à Reliv tous les produits achetés dans le cadre de la vente en réseau, dans les 12 mois précédant cette résiliation et qui resteraient invendus. Reliv remboursera au Distributeur le coût initial de ces biens (TTC), moins les frais de livraison. Ces conditions ne s'appliquent que si les boîtes sont non endommagées ni ouvertes.

Si ces produits se sont détériorés du fait d'une action ou d'un défaut de la part du Distributeur et que ces produits ne sont plus réutilisables ou revendables, Reliv se réserve le droit de refuser le retour de ces produits et d'en refuser le remboursement.

e) Reliv peut résilier le contrat de distribution à tout moment. Dans ce cas, le Distributeur peut retourner à Reliv tous les produits achetés dans le cadre du système Reliv dans les 12 mois précédant la résiliation, et restant invendus, pour un remboursement du coût initial de ces biens (TTC) moins les frais de livraison, ainsi que tous les gains ou avantages obtenus par le Distributeur à raison de l'achat de ces produits, comme indiqué dans le paragraphe G1. Les frais d'envoi de retour sont à la charge du Distributeur. Ces conditions ne s'appliquent que si les boîtes sont non endommagées ni ouvertes.

f) Afin d'exercer ses droits en vertu de la section G.3 (d) ou (e), le Distributeur doit retourner les produits à Reliv dans les 21 jours de cette résiliation. Reliv prend en charge le coût de cette livraison en cas de résiliation du contrat par Reliv dans le cadre de G.3(e). Le Distributeur prend en charge le coût du retour en cas de résiliation du contrat dans le cadre de G.3(d). Le remboursement est effectué auprès du Distributeur dès la livraison des produits, ou immédiatement si les produits sont encore entre les mains de Reliv.

g) Si un contrat de distribution est résilié pour une raison quelconque, le Distributeur sera libéré de ses obligations contractuelles futures envers Reliv, en relation avec ce système de vente, sauf :

1) Obligation de payer le prix des biens ou des services déjà fournis au Distributeur par Reliv, que le Distributeur ne lui a pas retournés, conformément aux clauses G.3(a) ou (d);

2) Les dispositions de la clause B.15 qui ont trait à la concurrence avec la société Reliv après résiliation du présent contrat et qui restera en vigueur après la date de résiliation.

h) À la fin du contrat, pour quelque raison que ce soit, le Distributeur est autorisé à conserver toute commission qui lui a été versée, conformément au contrat, à moins que :

- 1) la commission a été payée pour les produits qui sont ensuite retournés à Reliv ;
- 2) Reliv a déjà remboursé toute somme due au Distributeur conformément aux clauses susmentionnées ;
- 3) Le remboursement de la commission est revendiqué dans les 120 jours suivant la date à laquelle elle a été versée, auquel cas, le Distributeur doit immédiatement rembourser cette commission à Reliv sur sa demande ; Reliv peut également compenser le montant de cette commission avec tout montant dû par elle au Distributeur.

#### **G.4. Les droits d'annulation de l'acheteur**

Le Distributeur doit informer l'acheteur de son droit de rétractation légal et conventionnel, et ce au moment où l'acheteur signe le bon de commande.

Le Distributeur doit remettre au client le bon de commande, établi sur le modèle fourni par Reliv, comportant les énonciations légales et le bordereau de rétractation.

Le bordereau de rétractation doit comporter, pour son envoi, l'adresse du Distributeur.

#### **G.5. Responsabilité du Distributeur**

Si un client vous envoie une demande valable d'annulation avant minuit le quatorzième jour qui suit la commande, sa demande doit être prise en compte.

Si l'acheteur a reçu tous les produits, ils doivent être retournés avec la demande d'annulation dans le même état que lors de sa livraison. Dans les 10 jours ouvrables après réception de la demande, vous devez rembourser tous les paiements effectués en vertu du contrat de vente avec le client.