

## **G. JAMINAN DAN KEBIJAKAN PENGEMBALIAN**

### **G.1 Produk Retur dari Pelanggan**

Reliv memberikan dan mengharuskan setiap Distributor untuk memberikan jaminan uang kembali 100% selama tiga puluh (30) hari untuk semua Produk Reliv yang dijual kepada pelanggan ritel. Setiap Distributor bertanggung jawab untuk menghormati jaminan ini. Jika pelanggan ritel ("Pelanggan Retur") tidak puas dengan Produk Reliv untuk alasan apapun, Pelanggan Retur dapat mengembalikan Produk Reliv (selanjutnya dalam pasal G.1 ini disebut sebagai "Produk Retur Reliv") ke Distributor yang darinya produk itu dibeli, dalam waktu tiga puluh (30) hari sejak pembelian guna mendapatkan penggantian atas Produk Retur Reliv dengan Produk Reliv yang sama atau Produk Reliv lain dengan nilai yang sama atau pengembalian uang penuh dari Harga Eceran Produk Reliv. Distributor kemudian dapat mengembalikan Produk Retur Reliv ke Reliv sesuai dengan ketentuan pasal G.1 ini.

Reliv tidak akan mengembalikan uang ke Distributor yang mengembalikan Produk Retur Reliv (selanjutnya di pasal G.1 ini disebut sebagai "Distributor Retur") dengan harga pembelian yang dibayarkan oleh Distributor Retur ke Reliv atau ke *Upline* untuk Produk Retur Reliv, namun demikian, Reliv akan mengganti Produk Retur Reliv jika dokumen-dokumen berikut diterima dari Distributor Retur dalam waktu tujuh (7) hari sejak pengembalian Produk Retur Reliv oleh Pelanggan Retur:

- a) Formulir Permintaan Pengembalian Uang Pelanggan (yang disertakan dalam Perangkat Distributor dan/atau dapat diperoleh dari Kantor Reliv) yang menjelaskan alasan retur produk, yang diisi dan ditandatangani sepatutnya oleh Pelanggan Retur, dan
- b) Salinan Asli Formulir Tanda Terima Pelanggan Ritel yang dimaksud dalam pasal F.5 Kebijakan dan Prosedur ini mengenai pembelian Produk Retur Reliv oleh Pelanggan Retur.

### **G.2 Kontrol Kualitas**

Reliv wajib mengganti Produk Reliv yang cacat ("Produk Cacat Reliv") dalam waktu tiga puluh (30) hari sejak tanggal pembelian Produk Cacat oleh Distributor untuk alasan kontrol kualitas. Permintaan tertulis ("Permintaan Tertulis") oleh Distributor yang mengembalikan Produk Cacat (selanjutnya dalam Pasal G.2 disebut sebagai "Distributor Retur") yang menyebutkan alasan penggantian, disertai dengan bukti pembayaran oleh Distributor Retur untuk Produk Cacat dan salinan faktur Reliv yang disediakan oleh Reliv kepada Distributor atas pembelian Produk Reliv harus diserahkan kepada Reliv.

Reliv, setelah menerima Permintaan Tertulis beserta dengan dokumen yang diperlukan sebagaimana dimaksud di Pasal G.2, akan memerintahkan Distributor untuk mengirimkan Produk Cacat guna diperiksa oleh Reliv. Setelah diterima dan diverifikasi oleh Reliv bahwa Produk Cacat itu memang benar-benar cacat, Reliv akan menggantinya dengan produk yang sesuai. Produk Cacat yang dikembalikan berdasarkan Pasal G.2 ternyata tidak sesuai dengan ketentuan Pasal G.2 dan tanpa izin sebelumnya dari Reliv akan dikembalikan kepada Distributor.

### **G.3 Pemutusan Hubungan**

Pada saat hubungan seorang *Penjual Langsung* dengan *Perusahaan* diputuskan atas kehendak *Penjual Langsung*, maka Perusahaan harus membeli kembali produk yang tidak terjual dan masih dapat dijual kembali, termasuk bahan-bahan promosi, alat bantu dan alat-alat penjualan yang dibeli dalam kurun waktu 12 (dua belas) bulan terakhir.

*Perusahaan* dapat melakukan pemotongan untuk biaya setiap manfaat yang telah diterima oleh *Penjual Langsung* berdasarkan pembelian barang-barang yang dikembalikan.

### **G.4 Pengembalian Produk Reliv**

Distributor (Distributor selanjutnya dalam Pasal ini 0.4 disebut sebagai “Distributor Retur”) dalam waktu enam puluh (60) hari sejak tanggal pembelian Produk Retur boleh mengembalikan produk tersebut kepada Reliv asalkan produk itu tak terbebani, belum dibuka, dapat digunakan kembali dan dapat dijual kembali (selanjutnya dalam Pasal G.4 ini disebut sebagai “Produk Retur Reliv”). Produk Reliv yang dikembalikan menurut Pasal G.4 ini ternyata tidak sesuai dengan ketentuan Pasal G.4 dan tanpa izin sebelumnya dari Reliv akan dikembalikan kepada Distributor Retur. Reliv akan mengembalikan uang ke Distributor Retur 100% dari harga yang dibayarkan kepada Reliv oleh Distributor Retur untuk Produk Retur yang tunduk pada:

- a) permintaan tertulis Distributor Retur yang menyebutkan alasan pengembalian Produk Retur Reliv, disertai dengan bukti pembayaran oleh Distributor Retur untuk Produk Retur Reliv dan salinan faktur Reliv disediakan oleh Reliv untuk Distributor atas pembelian Produk Retur Reliv;
- b) Distributor Retur mengembalikan Produk Retur Reliv ke alamat yang benar seperti yang diperintahkan oleh Reliv. Semua biaya pengiriman Produk Retur Reliv merupakan tanggung jawab dan akan ditanggung oleh Distributor, dan
- c) Reliv dapat mengganti Kompensasi yang dibayarkan kepada *Upline* Afiliasi Master untuk penjualan awal Produk Retur Reliv dengan Kompensasi nanti yang terutang pada *Upline* Afiliasi Master.

#### **G.5 Hak Pembeli untuk Membatalkan:**

Sejalan dengan kebijakan masa tunggu (cooling off) dari Asosiasi Penjualan Langsung Indonesia, pesanan pelanggan ritel dapat dibatalkan dalam waktu tujuh hari (7) kerja secara tertulis. Pelanggan ritel berhak membatalkan atau mencabut kontrak apapun sehubungan dengan penjualan langsung pasokan barang atau jasa (“Kontrak Pesanan Pelanggan”) (pelanggan ritel selanjutnya untuk tujuan Pasal G.5 disebut sebagai “Pembeli”) setiap saat sebelum berakhirnya tujuh hari kerja mulai hari setelah tanggal Kontrak Pesanan Pelanggan (“Masa Tunggu”). Pembeli dapat membatalkan atau mencabut Kontrak Pesanan Pelanggan dengan menyampaikan kepada Distributor yang dengannya Pembeli Menandatangani Kontrak Pesanan Pelanggan (selanjutnya “Distributor” dalam Pasal G.5 ini berarti Distributor yang menandatangani Kontrak Pesanan Pelanggan dengan Pembeli) secara langsung atau melalui pos tercatat ke alamat Distributor sebagaimana tercantum dalam Kontrak Pesanan Pelanggan, suatu Pemberitahuan Pembatalan sebagaimana tercantum dalam Kontrak Pesanan Pelanggan sebelum berakhirnya Masa Tunggu. Bilamana Pemberitahuan Pembatalan disampaikan kepada Distributor melalui pos tercatat sebagaimana dimaksud di atas, pemberitahuan tersebut dianggap telah disampaikan kepada Distributor pada tanggal diterimanya pemberitahuan itu oleh Distributor atau pada saat berakhirnya tiga (3) hari sejak tanggal pemberitahuan tersebut disampaikan, mana yang lebih dulu.

Selama Masa Tunggu, Distributor harus memastikan bahwa tidak ada Produk yang dikirimkan atau jasa yang diberikan menurut Kontrak Pesanan Pelanggan kecuali bila Pembeli telah menyampaikan kepada Distributor suatu Pemberitahuan Pengesampingan (sebagaimana tercantum bersama Kontrak Pesanan Pelanggan) yang mengharuskan Distributor untuk mengirimkan Produk Reliv atau memberikan jasa setiap saat sebelum berakhirnya Masa Tunggu. Pembeli yang meminta pengiriman barang selama masa tunggu itu akan diberitahu oleh Distributor tentang hilangnya hak Pembeli untuk membatalkan kontrak atau pesanan.