



# IT WORKS! REFUNDS AND RETURNS POLICY

## TABLE OF CONTENTS

### **UNITED STATES**

---

ENGLISH 1

---

SPANISH 3

### **CANADA**

---

ENGLISH 5

---

FRENCH 7

### **AUSTRALIA/NEW ZEALAND**

---

ENGLISH 9

### **EUROPE**

---

ENGLISH 11

---

FRENCH 13

---

SPANISH 16

---

GERMAN 18

---

ITALIAN 21

---

DUTCH 23

---

SWEDISH 26

---

FINNISH 28

---

DANISH 30

---

NORSK 32

### **JAPAN NFR**

---

ENGLISH 35



## IT WORKS! REFUNDS AND RETURNS POLICY UNITED STATES

The It Works! Refunds and Returns Policy applies to Loyal and Retail Customers, and Distributors in certain instances (henceforth "Customers"). These terms apply to the It Works! products, apparel, merchandise and printed business materials.

1. It Works! products produce different results for different people and It Works! does not guarantee specific results nor offer a money back guarantee. Customers should follow the directions with each product received.
2. Loyal Customers can utilize the Self Service Returns process located in the Loyal Customer portal to generate a shipping label.
3. The Customer is responsible for all return shipping costs.
4. To receive a refund, all items must be post-marked within thirty (30) days of the ship date and must be in an unopened and/or "new" condition. A traceable shipping method must be used. It Works! is not liable for the shipping costs of returned items or any return shipments that may be lost in the return shipping process.
5. Distributors may only return product for product credit unless they are cancelling their Distributorship.
6. In the case of Distributor resignation or termination, the Distributor has sixty (60) days (or longer where required by law) from the ship date to return products for a refund.
7. To receive a replacement or a refund on incomplete, broken, damaged or defective items, the Customer must report the matter within sixty (60) days from the date of delivery and the incomplete or defective item must be made available for inspection at the Returns Processing Center.
8. Refused orders are defined as orders that are refused upon delivery, marked return to sender, are undeliverable, or that have an insufficient address. A refused order is assigned a \$15 refusal fee that is deducted from the refund. Refusal fees are applied to orders to offset return shipping costs and return processing charges. Refused orders could take up to ninety (90) days to reach the Returns Processing Center and are not guaranteed a refund.
9. Returning an order to It Works! will not automatically cancel monthly autoshipment orders. Autoshipment orders can be cancelled through the Customer's online account at [www.itworks.com](http://www.itworks.com) by submitting a ticket, or by calling the local Customer Support number. All autoshipment changes must be completed at least two (2) business days prior to the next autoshipment process date.
10. If only a portion of a stocked package (several products grouped under one item name/number) is returned, the full value and Bonus Volume (BV) of the item(s) kept will be deducted from the refund on the return order.
11. Once the returned order is received and inspected at the Returns Processing Center (usually within 10 business days), a refund will be processed to the credit card used to purchase the order. Depending on the credit card company, it may take an additional 2-10 business days after a refund is applied for monies to post to the Customer's account.
12. All returns must be accompanied with the original, or a copy of the original, packing slip.
13. All apparel and merchandise should be returned in original packaging and in "new" condition. If opened, the items must be in new condition and accompanied by original packaging with all original tags still attached. "New" condition is defined as being without any alterations, defects or damages that would prevent the resale of the item.
14. If an item is returned that is not eligible for refund, you will be notified by Customer Support.
15. All items sold at the It Works! events must be returned or exchanged at the time and place of the event during store hours.
16. All printed business materials ("Biz Tools") must still be in resalable condition, complete, unopened and in the original packaging in order to process a return and/or refund.
17. No returns will be accepted or refunds processed for personalized or customized items..
18. There will be a 15% restocking fee applied for all returned apparel and merchandise.
19. To exchange products, Customers can call Customer Support, or Loyal Customers and Distributors can log into their online accounts and submit a support ticket, within thirty (30) days of delivery to specify which product they would like to return and which products they would like to purchase in exchange. Exchange orders should be placed prior to Customers returning their original items for refund to avoid interruption of their autoshipment services.
20. For additional information specific to Distributors please see the It Works! Policies & Procedures and the It Works! Distributor Terms & Conditions.



908 Riverside Dr. • Palmetto. FL 34221

21. For additional information specific to Loyal Customers and Retail Customers please see the It Works! Loyal Customer and Retail Customer Terms & Conditions.

**PRODUCTS MUST BE RETURNED TO:**

IT WORKS MARKETING, INC.  
3609 Pipestone Road  
Dallas, TX 75212

**Customer Support Numbers:**

1-800-537-2395 or 952-540-5699

**Customer Support Hours of Operation:**

(Hours are based on the Central Standard time zone for Chicago, USA)

Monday – Friday: 6:30 am to 8:00 pm CST

Saturday & Sunday: 8:30 am to 5:00 pm CST

DECEMBER 2016

## IT WORKS! POLÍTICA DE REEMBOLSOS Y DEVOLUCIONES ESTADOS UNIDOS

La Política de Reembolsos y Devoluciones de It Works! se aplica tanto a Clientes Leales y Minoristas como a Distribuidores en ciertos casos (en lo sucesivo, «Clientes»). Las presentes condiciones se aplican a los productos, la ropa, los productos y los materiales comerciales impresos.

1. Los productos de It Works! tienen resultados diferentes para diferentes personas, e It Works! no garantiza resultados específicos ni ofrece una garantía de reembolso en efectivo. Los Clientes deben seguir las instrucciones de cada producto recibido.
2. Clientes Leales pueden utilizar el proceso de Autoservicio de Devolución situado en el portal de Cliente Leal para generar una etiqueta de envío.
3. El Cliente es responsable de todos los gastos de envío de devoluciones.
4. Para recibir el reembolso, todos los artículos deben ser matasellados dentro de los treinta (30) días de la fecha de envío y deben estar cerrados y/o en un estado «nuevo». Debe utilizar un método de envío rastreable. It Works! no es responsable de los gastos de envío de los artículos devueltos o de cualquier devolución que se pueda perder en el proceso de envío de la devolución.
5. Los Distribuidores únicamente podrán devolver productos a cambio de crédito de producto, a no ser que deseen cancelar su acuerdo de Distribución.
6. Si el Distribuidor ha concluido o cancelado su cuenta, este dispone de sesenta (60) días (o más, así así lo requiere la ley) desde la fecha de envío para devolver los productos y ser reembolsado.
7. Para recibir un reemplazo o reembolso de un artículo incompleto, roto, dañado o defectuoso, el Cliente debe informar de esto antes de sesenta (60) días desde la fecha de envío, y el artículo incompleto o defectuoso debe hacerse disponible para inspección en el Centro de Procesamiento de Devoluciones.
8. Los pedidos rechazados son aquellos que se rechazan en el momento de la entrega, se marcan para devolver al remitente, no pueden ser entregados o tienen una dirección incompleta. A cada pedido rechazado se asigna una cuota de rechazo de 15 \$ que se deducirá del reembolso. Las tasas de rechazo se aplican a los pedidos para compensar los gastos de envío de devolución y los gastos de procesamiento de las devoluciones. Los pedidos rechazados podrían tardar hasta noventa (90) días en llegar al Centro de Procesamiento de Devoluciones y no tienen garantía de reembolso.
9. La devolución de un pedido de It Works! no cancelará automáticamente los pedidos de autoenvío mensual. Los pedidos de autoenvío mensual se pueden cancelar a través de la página en línea del Cliente en [www.itworks.com](http://www.itworks.com), abriendo un ticket de soporte o llamando al número local de Atención al Cliente. Todos los cambios de autoenvío deben ser completados por lo menos dos (2) días hábiles antes de la fecha del próximo proceso de autoenvío.
10. Si se devuelve solo una parte de un paquete surtido (varios productos agrupados bajo un nombre/número de artículo), el valor total y el Bonus Volume (BV) de los artículos guardados se deducirá del reembolso del pedido de devolución.
11. Una vez que el pedido devuelto sea recibido e inspeccionado por el Centro de Procesamiento de Devoluciones (generalmente dentro de un plazo de 10 días hábiles), se procesará un reembolso en la tarjeta de crédito utilizada en la compra del pedido. Dependiendo de la compañía de la tarjeta de crédito, este proceso puede durar entre 2-10 días hábiles adicionales una vez que se haya reembolsado el dinero en la cuenta del Cliente.
12. Todas las devoluciones deben ir acompañadas del original o de una copia de la etiqueta del paquete original.
13. Toda la ropa y todos los productos deberán devolverse en su embalaje original y en estado «nuevo». En caso de abrirse, los productos deberán encontrarse en estado nuevo e ir acompañados de su embalaje original, con todas las etiquetas originales adheridas. El estado «nuevo» se define como aquel en que no se han producido alteraciones, defectos ni daños que pudieran obstaculizar la reventa del producto.
14. Si se devuelve un producto que no reúna las condiciones para dar derecho a reembolso, así se lo notificará Atención al Cliente.
15. Todos los artículos vendidos en los eventos It Works! deben devolverse o cambiarse en el momento y lugar del evento en horario comercial.

16. Todos los materiales comerciales («Biz Tools») todavía deben estar en condiciones de reventa, completos, por abrir y en el embalaje original para procesar una devolución y/o un reembolso.
17. No se aceptarán devoluciones ni reembolsos procesados de artículos personalizados o customizados.
18. Se aplicará una tasa de realmacenamiento del 15 % para toda la ropa y los productos que hayan sido objeto de devolución.
19. Para cambiar los productos, los Clientes pueden llamar al Atención al Cliente. Asimismo, los Clientes Leales y los Distribuidores pueden acceder en línea a sus cuentas y abrir un ticket de soporte dentro de los treinta (30) días posteriores al envío para especificar qué producto quieren devolver y qué productos quieren comprar en su lugar. Los pedidos de cambio se deben realizar antes de que los Clientes devuelvan sus artículos originales para reembolso con tal de evitar la interrupción de sus servicios de autoenvío.
20. Para obtener información adicional específica para Distribuidores, consulte las Políticas y Procedimientos de It Works! y los Términos y Condiciones de It Works! para Distribuidores.
21. Para obtener información adicional específica para Clientes Leales y Minoristas, consulte los Términos y Condiciones de It Works! para Clientes Leales y Clientes Minoristas.

**LOS PRODUCTOS SE DEBEN DEVOLVER A:**

IT WORKS MARKETING, INC.  
3609 Pipestone Road  
Dallas, TX 75212

**Números de Atención al Cliente:**

1-800-537-2395 o 952-540-5699

**Horario de Atención al Cliente:**

(Horas basadas en la franja horaria central estándar para Chicago, EE. UU.)

De lunes a viernes: de las 6:30 a las 20:00 CST  
Sábados y domingos: de las 8:30 a las 17:00 CST

DICIEMBRE DE 2016

## **IT WORKS! REFUNDS AND RETURNS POLICY CANADA**

The IW Marketing International Canada ULC (“It Works!”) Refunds and Returns Policy applies to Loyal and Retail Customers and Distributors in certain instances (henceforth “Customers”). These terms apply to the It Works! products, apparel, merchandise and printed business materials.

It Works! consumer goods come with guarantees that cannot be excluded by relevant Canadian Laws and Regulations. Purchasers are entitled to a replacement or refund for a major failure and for compensation for any other reasonably foreseeable loss or damage. Purchasers are also entitled to have the goods repaired or replaced if the goods fail to be of acceptable quality and the failure does not amount to a major failure.

1. As It Works! products produce different results for different people, It Works! does not guarantee specific results nor offer a money back guarantee. Customers should follow the directions with each product received.
2. To receive a refund, all items must be packaged and post-marked within thirty (30) days of the ship date and the Customer is responsible for all shipping costs. All items must be in an unopened and/or “new” condition.
3. Distributors may only return product for product credit unless they are cancelling their Distributorship.
4. In the case of Distributor resignation or termination, the Distributor has sixty (60) days (or longer where required by law) from the ship date to return products for a refund.
5. When returning an order, the Customer must use a traceable shipping method. It Works! is not liable nor responsible for the shipping costs of returned products or any return shipments that may be lost in transit to the Returns Processing Centre.
6. To receive a replacement item or a refund on incomplete, broken, damaged or defective item, the Customer must report the matter within sixty (60) days from the date of delivery and the incomplete or defective item must be made available for inspection at the Returns Processing Centre.
7. Refused orders are defined as orders that are refused upon delivery, returned to sender, undeliverable or that have an insufficient address. In Canada, a refused order is assigned a \$10 refusal fee that is deducted from the return order processing. Refusal fees are applied to orders to offset return shipping costs and return processing charges. Refused orders could take up to ninety (90) days to reach the Returns Processing Centre.
8. Returning an order to It Works! will not automatically cancel monthly autoshipment orders. Autoshipment orders can be cancelled through the Customer’s online account at [www.itworksca.com](http://www.itworksca.com) by submitting a ticket, or by calling the local Customer Support number. All autoshipment changes must be completed at least two (2) business days prior to the next autoshipment process date.
9. The full value and Bonus Volume (BV) of items kept from a stocked package (several products grouped under one item name/number) will be deducted from the refund on the returned order.
10. Once the returned order is received and inspected at the Returns Processing Centre (usually within 10 business days), a refund will be processed to the original credit card used at the time of purchase. Depending on the credit card company, it may take an additional 2-10 business days after a refund is applied for monies to post to the Customer’s account.
11. All returns must be accompanied with the original, or a copy of the original, packing slip, if not, a refund cannot be guaranteed.
12. Returns can take up to thirty (30) business days from being received at the Returns Processing Centre to be refunded.
13. All apparel and merchandise should be returned in original packaging and in “new” condition. If opened, the items must be in new condition and accompanied by original packaging with all original tags still attached. “New” condition is defined as being without any alterations, defects or damages that would prevent the resale of the item.
14. If an item is returned that is not eligible for refund, you will be notified by Customer Support.
15. All items sold at the It Works! events must be returned at the time and place of the event.
16. All business materials (“Biz Tools”) must still be in resalable condition, complete, unopened and in the original packaging in order to process a return and/or refund.

17. No returns will be accepted or refunds processed for personalized or customized items.
18. There will be a 15% restocking fee applied for all returned apparel and merchandise.
19. To exchange products, Customers can call Customer Support, or Loyal Customers and Distributors can log into their online account and submit a ticket, within thirty (30) days of delivery to specify which product they would like to return and which products they would like to purchase as an exchange. Exchange orders should be placed prior to Customers returning their original items for exchange and refund and to avoid interruption of their autoshipment services.
20. For additional information specific to Distributors please see the It Works! Policies & Procedures and the It Works! Distributor Terms & Conditions.
21. For additional information specific to Loyal Customers and Retail Customers please see the It Works! Loyal Customer and Retail Customer Terms & Conditions.

**PRODUCTS MUST BE RETURNED TO:**

IW MARKETING INTERNATIONAL CANADA ULC  
C/O MMP Enterprises  
1520 Creditstone Road  
Concord, ON L4K 5W2

**Canada Customer Support:**

1-(855) 560-1020 English Support Only

**Customer Support Hours of Operation:**

(Hours are based on the Central Standard time zone for Manitoba, Canada)

Monday – Friday: 6:30 to 20:00 CST  
Saturday & Sunday: 8:30 to 17:00 CST

DECEMBER 2016

## **POLITIQUE DE REMBOURSEMENT ET DE RETOUR IT WORKS! CANADA**

La Politique de remboursement et de retour d'IW Marketing International Canada ULC (« It Works! ») s'applique aux Clients Fidèles et au Détail et aux Distributeurs dans certains cas (ci-après les « Clients »). Ces conditions s'appliquent aux produits, vêtements, articles de merchandising et documents commerciaux imprimés d'It Works!.

Les articles de consommation d'It Works! sont offerts avec des garanties qui ne peuvent être exclues en vertu des lois et réglementations canadiennes pertinentes. Les acheteurs ont droit à un remplacement ou à un remboursement au titre d'une défaillance majeure et à une indemnisation pour toute autre perte ou tout autre préjudice raisonnablement prévisible. Les acheteurs sont également en droit de faire réparer ou remplacer les produits s'ils s'avèrent être de qualité inacceptable sans que cette qualité inférieure ne constitue une défaillance majeure.

1. Étant donné que les produits It Works! produisent des effets différents pour des personnes différentes, It Works! ne peut pas garantir des résultats spécifiques, ou offrir une garantie de remboursement. Les Clients devront suivre les indications pour chaque produit reçu.
2. Le Client pourra obtenir un remboursement si tous les articles renvoyés sont emballés et timbrés dans les trente (30) jours depuis la date de livraison, et le Client est responsable de tous les frais de livraison. Tous les articles sont à retourner dans leur emballage d'origine fermé et/ou en parfait état pour être recommercialisés à l'état « neuf ».
3. Les Distributeurs peuvent uniquement retourner des produits et les échanger contre des crédits de produit, sauf s'ils annulent leur droit de Distribution.
4. En cas de démission ou de résiliation du Distributeur, celui-ci dispose d'un délai de soixante (60) jours (ou plus si exigé par la loi) à compter de la date d'expédition pour retourner les produits et obtenir leur remboursement.
5. Pour le renvoi d'une commande, le Client doit utiliser une méthode de livraison traçable. It Works! n'est aucunement responsable des frais de livraison des produits retournés ou des envois de retour perdus au cours de leur acheminement au Centre de traitement des retours.
6. Pour recevoir un article de remplacement ou être remboursé pour tout article incomplet, détérioré ou défectueux, le Client devra signaler les faits dans les soixante (60) jours à compter de la date de la livraison, et retourner l'article incomplet, détérioré ou défectueux au Centre de traitement des retours en vue de son examen.
7. Les commandes refusées sont définies comme étant des commandes qui sont refusées à la livraison, retournées à l'expéditeur, non livrables ou dont l'adresse est incomplète. Au Canada, des frais de refus de 10 \$ sont attribués à toute commande refusée et déduits du traitement des commandes retournées. Les frais de refus sont imputés aux commandes pour compenser les frais d'expédition de retour et les frais de traitement des retours. Les commandes refusées peuvent prendre jusqu'à quatre-vingt-dix (90) jours pour arriver à notre Centre de traitement des retours.
8. Le renvoi d'une commande à It Works! n'entraîne pas l'annulation automatique des commandes automatiques mensuelles. Les commandes automatiques peuvent être annulées à partir du compte personnel du Client sur [www.itworksca.com](http://www.itworksca.com) en envoyant un ticket d'assistance électronique ou en appelant le numéro du service Client local. Tout changement concernant les commandes automatiques est à réaliser au plus tard deux (2) jours ouvrables avant la date de la prochaine commande automatique.
9. La valeur intégrale et le Bonus Volume (BV) des articles conservés d'un paquet assorti (plusieurs articles regroupés sous un seul nom/numéro d'article) seront déduites du remboursement de la commande retournée.
10. Une fois la commande retournée reçue et examinée par notre Centre de traitement des retours (généralement dans les 10 jours ouvrables), un remboursement vous sera crédité sur la carte de crédit que vous avez utilisée pour régler la commande. Cette somme pourra mettre entre 2 et 10 jours supplémentaires à partir du versement du remboursement pour apparaître sur le compte du Client, en fonction de la société qui lui a délivré sa carte de crédit.
11. Tout retour doit être accompagné de son bordereau original ou d'une copie de celui-ci pour pouvoir être remboursé.
12. Le remboursement des retours peut prendre jusqu'à trente (30) jours ouvrables à compter de leur réception au Centre de traitement des retours.
13. Tous les vêtements et articles de merchandising doivent être retournés dans leur emballage et état d'origine. Si les articles ont été ouverts, ceux-ci doivent se trouver dans leur état d'origine, neufs, et accompagnés de leur emballage



d'origine avec toutes les étiquettes initiales encore attachées. Par « articles dans leur état d'origine », nous entendons des articles ne présentant aucune altération, détérioration ou aucun défaut pouvant empêcher leur revente.

14. Notre service Client vous préviendra de tout article retourné ne remplissant pas les conditions de remboursement.
15. Tous les articles vendus lors des événements It Works! doivent être retournés pendant et où se déroulent les événements.
16. Seuls les documents commerciaux (« Biz Tools ») encore complets et présentés dans leur condition et emballage d'origine non ouvert, en vue d'être revendu, pourront être retournés.
17. Les articles personnalisés à la demande ne sont ni remboursés ni échangés.
18. Tout vêtement ou article de merchandising échangé se verra appliquer des frais de restockage de l'ordre de 15 %.
19. Pour échanger des produits, les Clients ont la possibilité de contacter notre service Client par téléphone ou de se connecter sur leur compte en ligne afin d'envoyer un ticket d'assistance dans le cas des Clients Fidèles et des Distributeurs dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de livraison. Il sera demandé d'indiquer le(s) produit(s) à retourner et le(s) produit(s) à acheter en échange. Afin d'éviter toute interruption des commandes automatiques, les Clients sont tenus de passer leurs commandes d'échange avant de retourner leurs articles d'origine à échanger et à rembourser.
20. Pour de plus amples renseignements concernant les Distributeurs It Works!, veuillez consulter les Politiques et procédures It Works!, ainsi que les Conditions générales pour Distributeurs It Works!.
21. Pour tout renseignement supplémentaire concernant les Client Fidèles et au Détail, veuillez consulter les Conditions générales des Clients Fidèles et au Détail d'It Works!.

**LES PRODUITS SONT À RENVOYER À :**

IW MARKETING INTERNATIONAL CANADA ULC  
C/O MMP Enterprises  
1520 Creditstone Road  
Concord, ON L4K 5W2

**Service Client au Canada :**

1-(855) 560-1020 Service en anglais uniquement

**Horaires d'attention du service Client :**

(Selon l'heure normale du Centre pour Manitoba, Canada)

Du lundi au vendredi : de 06:30 h à 20:00 h CST  
Le samedi et le dimanche : de 08:30 h à 17:00 h CST

## **IT WORKS! REFUNDS AND RETURNS POLICY AUSTRALIA/NEW ZEALAND**

The IW Marketing International Australia Pty. Ltd. ("It Works!") Refunds and Returns Policy applies to Loyal and Retail Customers and Distributors in certain instances (henceforth "Customers"). These terms apply to the It Works! products, apparel, merchandise and printed business materials.

It Works! consumer goods come with guarantees that cannot be excluded by relevant Australian and New Zealand Laws and Regulations. Purchasers are entitled to a replacement or refund for a major failure and for compensation for any other reasonably foreseeable loss or damage. Purchasers are also entitled to have the goods repaired or replaced if the goods fail to be of acceptable quality and the failure does not amount to a major failure.

1. As It Works! products produce different results for different people, It Works! does not guarantee specific results nor offer a money back guarantee. Customers should follow the directions with each product received.
2. The Customer is responsible for all return shipping costs.
3. To receive a refund, all items must be returned within thirty (30) days of the ship date in an unopened and/or "new" condition.
4. Distributors may only return product for product credit unless they are cancelling their Distributorship.
5. In the case of Distributor resignation or termination, the Distributor has sixty (60) days (or longer where required by law) from the ship date to return products for a refund.
6. When returning an order, the Customer must use a traceable shipping method. It Works! is not liable nor responsible for the shipping costs of returned products or any return shipments that may be lost in transit to the Returns Processing Centre.
7. To receive a replacement item or a refund on incomplete or defective items, the Customer must report the matter within sixty (60) days from the date of delivery and the incomplete or defective items must be made available for inspection at the Returns Processing Centre.
8. Refused orders are defined as orders that are refused upon delivery, returned to sender, undeliverable or that have an insufficient address. In Australia and New Zealand, a refused order is assigned a \$10 (+GST) refusal fee that is deducted from the return order processing. Refusal fees are applied to orders to offset return shipping costs and return processing charges. Refused orders could take up to ninety (90) days to reach the Returns Processing Centre.
9. In the event that taxes are paid at the border and cannot be recovered, taxes will not be reimbursed.
10. Returning an order to It Works! will not automatically cancel monthly autoshipment orders. Autoshipment orders can be cancelled through the Customer's online account at [www.itworksau.com](http://www.itworksau.com) by submitting a ticket, or by calling the local Customer Support number. All autoshipment changes must be completed at least two (2) business days prior to the next autoshipment process date.
11. The full value and Bonus Volume (BV) of items kept from a stocked package (several products grouped under one item name/number) will be deducted from the refund on the returned order.
12. Once the returned order is received and inspected at the Returns Processing Centre (usually within 10 business days), a refund will be processed to the original credit card used at the time of purchase. Depending on the credit card company, it may take an additional 2-10 business days after a refund is applied for monies to post to the Customer's account.
13. All returns must be accompanied with the original, or a copy of the original, packing slip, if not, a refund cannot be guaranteed.
14. All apparel and merchandise should be returned in original packaging and in "new" condition. If opened, the items must be in new condition and accompanied by original packaging with all original tags still attached. "New" condition is defined as being without any alterations, defects or damages that would prevent the resale of the item.
15. If an item is returned that is not eligible for refund, you will be notified by Customer Support.
16. All items sold at the It Works! events must be returned at the time and place of the event.
17. All business materials ("Biz Tools") must still be resalable condition, complete, unopened and in the original packaging in order to process a return and/or refund.
18. No returns will be accepted or refunds processed for personalized or customized items.

19. There will be a 15% restocking fee applied for all returned apparel and merchandise.
20. Returns can take up to thirty (30) business days from being received at the Returns Processing Center to be refunded.
21. To exchange products, Customers can call Customer Support, or Loyal Customers or Distributors can log into their online account and submit a ticket, within thirty (30) days of delivery to specify which product they would like to return and which products they would like to purchase as an exchange. Exchange orders should be placed prior to Customers returning their original items for exchange and refund and to avoid interruption of their autoshipment services.
22. For additional information specific to Distributors please see the It Works! Policies & Procedures and the It Works! Distributor Terms & Conditions.
23. For additional information specific to Loyal Customers and Retail Customers please see the It Works! Loyal Customer and Retail Customer Terms & Conditions.

**PRODUCTS MUST BE RETURNED TO:**

IW MARKETING INTERNATIONAL AUSTRALIA PTY LTD  
7 Eucalyptus Place  
Eastern Creek, NSW 2766  
Australia

**Australia Customer Support:**

1-(800) 750-398

**New Zealand Customer Support:**

0800-995095

**Customer Support Hours of Operation:**

(Hours are based on the AU Eastern Standard/AU Eastern Daylight time zone for Sydney, Australia)

Monday – Friday: 8:00 to 19:00 AEST/AEDT

DECEMBER 2016

## **IT WORKS! REFUNDS AND RETURNS POLICY EUROPE**

The It Works! Marketing International UC (“It Works!”) Refunds and Returns Policy applies to Loyal and Retail Customers and Distributors in certain instances (henceforth “Customers”). These terms apply to the It Works! products, apparel, merchandise and printed business materials.

It Works! consumer goods come with guarantees that cannot be excluded by relevant European Laws and Regulations. Purchasers are entitled to a replacement or refund for a major failure and for compensation for any other reasonably foreseeable loss or damage. Purchasers are also entitled to have the goods repaired or replaced if the goods fail to be of acceptable quality and the failure does not amount to a major failure.

1. It Works! products produce different results for different people and It Works! does not guarantee specific results nor a money back guarantee. Customers should follow the directions with each product received.
2. The Customer is responsible for all return shipping costs.
3. To receive a refund, all items must be returned within thirty (30) days of the ship date, dependent on local laws, in an un-opened and/or “new” condition. A traceable method of return must be used. It Works! is not liable for the shipping costs for return items or any return shipments that may be lost in the return shipping process.
4. Distributors may only return product for product credit unless they are cancelling their Distributorship or have received damaged product in which case they are entitled to a cash refund.
5. In the case of Distributor resignation or termination, the Distributor is able to return product that was purchased up to one (1) year prior to the date of cancellation for a refund.
6. To receive a replacement item or a refund on incomplete, broken, damaged or defective items, the Customer must report the matter within sixty (60) days from the date of delivery and the incomplete or defective items must be made available for inspection at the Returns Processing Centre.
7. Refused orders are defined as orders that are refused upon delivery, marked return to sender, are undeliverable, or that have an insufficient address. A refused order is assigned a €22 refusal fee that is deducted from the refund. Refusal fees are applied to orders to offset return shipping costs and return processing charges. Refused orders could take up to ninety (90) days to reach the Returns Processing Centre.
8. In the event that taxes are paid at the border and cannot be recovered, taxes will not be reimbursed.
9. Returning an order to It Works! will not automatically cancel monthly autoshipment orders. Autoshipment orders can be cancelled through the Customer’s online account at [www.itworkseu.com](http://www.itworkseu.com) by submitting a ticket, or by calling the local Customer Support number. All autoshipment changes must be completed at least two (2) business days prior to the next autoshipment process date.
10. If only a portion of a stock package (several products grouped under one item name/number) is returned, the full value of the item(s) kept will be deducted from the return and all Bonus Volume (BV) for the item will be deducted.

11. Returns can take up to thirty (30) business days from being received at the Returns Processing Centre to be refunded.
12. All returns must be accompanied with the original, or a copy of the original, packaging slip, if not, a refund cannot be guaranteed.
13. All apparel and merchandise should be returned in original packaging and in “new” condition. If opened, the items must be in new condition and accompanied by original packaging with all original tags still attached. “New” condition is defined as being without any alterations, defects or damages that would prevent the resale of the item.
14. If an item is returned that is not eligible for refund, you will be notified by Customer Support.
15. All items sold at the It Works! events must be returned at the time and place of the event.
16. All business materials (“Biz Tools”) must still be in resalable condition, complete, unopened and in the original packaging in order to process a return and/or refund.
17. No returns will be accepted or refunds processed for personalized or customized items.
18. There will be a 15% restocking fee applied for all returned apparel and merchandise.
19. To exchange products, Customers can call Customer Support, or Loyal Customers and Distributors can log into their online accounts and submit a support ticket, within thirty (30) days of delivery to specify which product they would like to return and which products they would like to purchase in exchange. Exchange orders should be placed prior to Customers returning their original items for refund.
20. This procedure does not limit any legal warranty claims of Customers.
21. For additional information specific to Distributors please see the It Works! Policies & Procedures and the It Works! Distributor Terms & Conditions.
22. For additional information specific to Loyal Customers and Retail Customers please see the It Works! Loyal Customer and Retail Customer Terms & Conditions.

**IF YOU LIVE IN SCANDINAVIA, PRODUCTS MUST BE RETURNED TO THIS ADDRESS:**

IT WORKS! MARKETING INTERNATIONAL UC  
c/o Nowaste Logistics, AB  
Porfyrgatan 1, port 5  
25468 Helsingborg  
Sweden

**IF YOU LIVE IN UK, IRELAND, FRANCE, GERMANY, SPAIN, NETHERLANDS, SWITZERLAND, AUSTRIA, BELGIUM, ITALY, CORSICA, ISLE OF MAN, GUADELOUPE, MARTINIQUE, MAYOTTE, REUNION, FRENCH GUIANA, FRENCH POLYNESIA, THE BALEARICS OR CHANNEL ISLANDS PRODUCTS MUST BE RETURNED TO THIS ADDRESS:**

IT WORKS! MARKETING INTERNATIONAL UC  
High Standing, Harding Road  
Brinklow  
Milton Keynes  
MK10 0DF  
United Kingdom

**Customer Support Numbers:**

<b>Germany:</b> 03222 1091388	<b>Ireland:</b> 1800 94 86 39
<b>Denmark:</b> 089 88 52 08	<b>Sweden:</b> 077 079 18 08
<b>Spain:</b> 0518880099	<b>Netherlands:</b> 085 888 01 01
<b>France:</b> 09 75 18 01 18	<b>Belgium:</b> 078 48 02 92
<b>United Kingdom:</b> 0800 098 8925	<b>Italy:</b> 0039 02 82951352

**Customer Support Hours of Operation for UK & Ireland:**

Monday – Friday: 08:00 to 17:30 GMT  
Saturday: 09:00 to 17:30 GMT (ticket support only)

**Customer Support Hours of Operation for France:**

Monday – Friday: 08:00 to 19:30 CET  
Saturday: 10:00 – 18:30 CET (ticket support only)

**Customer Support Hours of Operation for Spain, Belgium, Denmark, Germany, Italy & Sweden:**

Monday – Friday: 09:00 to 18:00 CET  
Saturday: 10:00 to 18:00 CET (ticket support only)

DECEMBER 2016

## **POLITIQUE DE REMBOURSEMENT ET DE RETOUR IT WORKS!**

### **EUROPE**

La Politique de remboursement et de retour d' It Works! Marketing International UC (« It Works! ») s'applique aux Clients Fidèles et au Détail et aux Distributeurs dans certains cas (ci-après les « Clients »). Ces conditions s'appliquent aux produits, vêtements, articles de merchandising et documents commerciaux imprimés d'It Works!.

Les articles de consommation d'It Works! sont offerts avec des garanties qui ne peuvent être exclues en vertu des lois et réglementations européennes pertinentes. Les acheteurs ont droit à un remplacement ou à un remboursement au titre d'une défaillance majeure et à une indemnisation pour toute autre perte ou tout autre préjudice raisonnablement prévisible. Les acheteurs sont également en droit de faire réparer ou remplacer les produits s'ils s'avèrent être de qualité inacceptable sans que cette qualité inférieure ne constitue une défaillance majeure.

1. Étant donné que les produits It Works! produisent des effets différents pour chaque individu, It Works! ne peut garantir de résultats spécifiques, ou offrir une garantie de remboursement. Les Clients devront suivre les indications pour chaque produit reçu.
2. Le Client est responsable de tous les frais de retour.
3. Une demande de remboursement est possible si tous les produits à retourner sont renvoyés dans les trente (30) jours à compter de la date de livraison, suivant les législations locales, non ouverts et dans leur condition d'origine. Si le Client souhaite retourner un produit, celui-ci devra utiliser une méthode d'expédition avec suivi. It Works! n'est aucunement responsable des frais de retour des produits retournés ou des envois de retour qui pourraient se perdre pendant le processus de retour de la marchandise.
4. Les Distributeurs ne peuvent retourner des produits pour des crédits produits que s'ils annulent leur droit de Distributeur ou ont reçu des produits endommagés ; au quel cas, ils pourront demander à être remboursés.
5. Si le Distributeur résilie ou met fin à son contrat, celui-ci peut retourner les produits achetés jusqu'à il y a un (1) an avant la date de résiliation du contrat et demander à être remboursé.
6. Pour recevoir un article de remplacement ou être remboursé pour tout article incomplet, détérioré ou défectueux, le Client devra signaler les faits dans les soixante (60) jours à compter de la date du livraison, et retourner l'article incomplet, détérioré ou défectueux au Centre de traitement de retours en vue de son examen.
7. Les commandes refusées sont définies comme étant des commandes refusées à la livraison, retournées à l'expéditeur, non livrables ou dont l'adresse est insuffisante. Toute commande refusée se verra attribuer des frais de refus à hauteur de 22 € qui seront déduits du remboursement. Les frais de refus sont imputés aux commandes pour compenser les frais d'expédition de retour et les frais de traitement des retours. Les commandes refusées peuvent prendre jusqu'à quatre-vingt-dix (90) jours pour arriver à notre Centre de traitement des retours.
8. Si des impôts ont été payés à la frontière et ne peuvent être recouverts, les impôts ne seront pas remboursés.
9. Le renvoi d'une commande à It Works! n'entraîne pas l'annulation automatique des commandes automatiques mensuelles. Les commandes automatiques peuvent être annulées à partir du compte personnel du Client à l'adresse suivante : [www.itworkseu.com](http://www.itworkseu.com), en envoyant un ticket d'assistance ou en appelant le numéro du service Client local. Tout changement concernant les commandes

- automatiques est à réaliser au plus tard deux (2) jours ouvrables avant la date de la prochaine commande automatique.
10. Si vous ne retournez qu'une partie d'un colis en stock (plusieurs produits regroupés sous/en tant qu'un seul article), la valeur intégrale de l'article/des articles conservés sera déduite du retour et tous les bonus volume (BV) correspondant à l'article/aux articles seront déduits.
  11. Le remboursement des retours peut prendre jusqu'à trente (30) jours ouvrables à compter de leur réception au Centre de traitement des retours.
  12. Tout retour doit être accompagné de son bordereau original ou d'une copie de celui-ci pour pouvoir être remboursé.
  13. Tous les vêtements et articles de merchandising doivent être retournés dans leur emballage et état d'origine. Si les articles ont été ouverts, ceux-ci doivent se trouver dans leur état d'origine, neufs, et accompagnés de leur emballage d'origine avec toutes les étiquettes initiales encore attachées. Par « articles dans leur état d'origine », nous entendons des articles ne présentant aucune altération, détérioration ou aucun défaut pouvant empêcher leur revente.
  14. Notre service Client vous préviendra de tout article retourné ne remplissant pas les conditions de remboursement.
  15. Tous les articles vendus lors des événements It Works! doivent être retournés pendant et où se déroulent les événements.
  16. Seuls les documents commerciaux (« Biz Tools ») encore complets, non ouverts et dans leur emballage d'origine pourront être retournés.
  17. Les articles personnalisés à la demande ne sont ni remboursés ni échangés.
  18. Tout vêtement ou article de merchandising échangé se verra appliquer des frais de restockage de l'ordre de 15 %.
  19. Pour échanger des produits, les clients ont la possibilité de contacter notre service Client par téléphone ou de se connecter sur leur compte en ligne afin d'envoyer un ticket d'assistance dans le cas des Clients Fidèles et des Distributeurs dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de livraison. Il sera demandé d'indiquer le(s) produit(s) à retourner et le(s) produit(s) à acheter en échange. Afin d'échanger des produits et se faire rembourser, les Clients doivent d'abord commander les nouveaux produits avant de retourner les articles à échanger.
  20. Cette procédure ne limite pas les demandes en garantie judiciaires des Clients.
  21. Pour tout renseignement supplémentaire concernant plus spécifiquement les Distributeurs It Works!, veuillez consulter les Politiques et procédures It Works! et les Conditions générales des Distributeurs It Works!.
  22. Pour tout renseignement supplémentaire concernant les Clients Fidèles et au détail, veuillez consulter les Conditions générales des Clients Fidèles et au Détail It Works!.

**SI VOUS RÉSIDEZ EN SCANDINAVIE, VEUILLEZ RETOURNER VOS PRODUITS À L'ADRESSE SUIVANTE :**

IT WORKS! MARKETING INTERNATIONAL UC  
c/o Nowaste Logistics, AB  
Porfyrgatan 1, port 5  
25468 Helsingborg  
Suède



**SI VOUS RÉSIDEZ AU ROYAUME-UNI, EN IRLANDE, EN FRANCE, EN ALLEMAGNE, EN ESPAGNE, AUX PAYS-BAS, EN SUISSE, EN AUTRICHE, EN BELGIQUE, EN ITALIE, EN CORSE, SUR L'ÎLE DE MAN, AUX BALÉARES OU SUR LES ÎLES ANGLO-NORMANDES, VEUILLEZ RETOURNER VOS PRODUITS À L'ADRESSE SUIVANTE :**

IT WORKS! MARKETING INTERNATIONAL UC  
High Standing, Harding Road  
Brinklow  
Milton Keynes  
MK10 0DF  
Royaume-Uni

**Numéros des services Client :**

<b>Allemagne :</b> 03222 1091388	<b>Irlande :</b> 1800 94 86 39
<b>Danemark :</b> 089 88 52 08	<b>Suède :</b> 077 079 18 08
<b>Espagne :</b> 0518880099	<b>Pays-Bas :</b> 085 888 01 01
<b>France :</b> 09 75 18 01 18	<b>Belgique :</b> 078 48 02 92
<b>Royaume-Uni :</b> 0800 098 8925	<b>Italie :</b> 0039 02 82951352

**Horaires d'attention des services Client pour le Royaume-Uni et l'Irlande :**

Du lundi au vendredi : de 08:00 h à 17:30 h GMT  
Samedi : de 9:00 h à 17:30 h GMT (assistance ticket uniquement )

**Horaires d'attention des services Client pour la France et l'Espagne :**

Du lundi au vendredi : de 08:00 h à 19:30 h CET  
Samedi : de 10:00 h à 18:30 h CET (assistance ticket uniquement )

**Horaires d'attention pour le Belgique, le Danemark, l'Allemagne, l'Italie et la Suède :**

Du lundi au vendredi : de 09:00 h à 18:00 h CET  
Samedi : de 10:00 h à 18:00 h GMT (assistance ticket uniquement )

DECEMBRE 2016

## **IT WORKS! POLÍTICA DE REEMBOLSOS Y DEVOLUCIONES EUROPA**

La política de reembolsos y devoluciones de It Works! Marketing International UC («It Works!») se aplica tanto a Clientes Leales y Minoristas como a Distribuidores en ciertos casos (en lo sucesivo, «Clientes»). Las presentes condiciones se aplican a los productos, la ropa, los productos y los materiales comerciales impresos.

Los bienes de consumo de It Works! cuentan con garantías que no pueden ser excluidas por la legislación y la normativa europeas relevantes. Los compradores tienen derecho a una sustitución o un reembolso en caso de fallo grave y como compensación por todas las demás pérdidas o daños razonablemente previsibles. Los compradores también tienen derecho a reparación o sustitución de los productos en caso de que estos no sean de una calidad aceptable y de que el fallo no sea grave.

1. Los productos de It Works! tienen resultados diferentes para diferentes personas, e It Works! no garantiza resultados específicos ni una garantía de reembolso en efectivo. Los Clientes deben seguir las instrucciones de cada producto recibido.
2. El Cliente es responsable de todos los gastos de envío de devoluciones.
3. Para tener derecho a reembolso, todos los productos deben devolverse dentro de los treinta (30) días a partir de la fecha de envío, según la legislación local, y deben estar sin abrir o en estado «nuevo». Debe utilizarse un método de devolución rastreable. It Works! no es responsable de los gastos de envío de los productos devueltos o de cualquier devolución que se pueda perder en el proceso de envío de la devolución.
4. Los Distribuidores tan solo podrán devolver productos a cambio de productos en crédito, a menos que cancelen su afiliación como Distribuidores o hayan recibido productos dañados, en cuyo caso tendrán derecho a un reembolso en efectivo.
5. En caso de renuncia o terminación por parte del Distribuidor, el Distribuidor podrá devolver el producto que fue comprado hasta un (1) año antes de la fecha de cancelación a cambio de un reembolso.
6. Para recibir un producto en reemplazo o reembolso de un producto incompleto, roto, dañado o defectuoso, el Cliente debe informar de esto antes de sesenta (60) días desde la fecha de entrega, y los productos incompletos o defectuosos deben ponerse a disposición para inspección en el Centro de Procesamiento de Devoluciones.
7. Los pedidos rechazados son aquellos que se rechazan en el momento de la entrega, se marcan para devolver al remitente, no pueden ser entregados o tienen una dirección incompleta. A cada pedido rechazado se asigna una cuota de rechazo de 22 € que se deducirá del reembolso. Las tasas de rechazo se aplican a los pedidos para compensar los gastos de envío de devolución y los gastos de procesamiento de las devoluciones. Los pedidos rechazados podrían tardar hasta noventa (90) días en llegar al Centro de Procesamiento de Devoluciones
8. En caso de que se paguen tasas en la aduana y que no puedan recuperarse, no se devolverán.
9. La devolución de un pedido de It Works! no cancelará automáticamente los pedidos de autoenvío mensual. Los pedidos de autoenvío mensual se pueden cancelar a través de la página en línea del Cliente en [www.itworkseu.com](http://www.itworkseu.com), abriendo un ticket de soporte o llamando al número local de Atención al Cliente. Todos los cambios de autoenvío deben ser completados por lo menos dos (2) días hábiles antes de la fecha del próximo proceso de autoenvío.

10. Si se devuelve solo una parte de un paquete surtido (varios productos agrupados bajo un nombre/número de artículo), el valor total de los artículos guardados se deducirá de la devolución y se deducirán todos los bonos de volumen (BV) del producto.
11. Las devoluciones pueden tardar hasta treinta (30) días laborales en recibirse en el centro de procesamiento de devoluciones para su reembolso.
12. Todas las devoluciones deben ir acompañadas del original o de una copia de la etiqueta del paquete original. De lo contrario, no puede garantizarse el reembolso.
13. Toda la ropa y todos los productos deberán devolverse en su embalaje original y en estado «nuevo». En caso de abrirse, los productos deberán encontrarse en estado nuevo e ir acompañados de su embalaje original, con todas las etiquetas originales adheridas. El estado «nuevo» se define como aquel en que no se han producido alteraciones, defectos ni daños que pudieran obstaculizar la reventa del producto.
14. Si se devuelve un producto que no reúna las condiciones para dar derecho a reembolso, así se lo notificará Atención al Cliente.
15. Todos los productos vendidos en los eventos de It Works! deberán devolverse en el tiempo y lugar del evento.
16. Todos los materiales de empresa («Biz Tools») deben encontrarse en condiciones para revenderse, completos, por abrir y en el embalaje original para poder procesar una devolución y/o reembolso.
17. No se aceptarán devoluciones ni se procesarán reembolsos de productos personalizados o customizados.
18. Se aplicará una tasa de realmacenamiento del 15 % para toda la ropa y los productos que hayan sido objeto de devolución.
19. Para cambiar los productos, los Clientes pueden llamar al Atención al Cliente. Asimismo, los Clientes Leales y los Distribuidores pueden acceder en línea a sus cuentas y abrir un ticket de soporte dentro de los treinta (30) días posteriores al envío para especificar qué producto quieren devolver y qué productos quieren comprar en su lugar. Los pedidos de cambio se deben realizar antes de que los Clientes devuelvan sus artículos originales para recibir un reembolso.
20. Este procedimiento no limita ninguna reclamación legal de garantía de los clientes.
21. Para obtener información adicional específica para Distribuidores, consulte las Políticas y Procedimientos de It Works! y los Términos y Condiciones de It Works! para Distribuidores.
22. Para obtener información adicional específica para Clientes Leales y Minoristas, consulte los Términos y Condiciones de It Works! para Clientes Leales y Clientes Minoristas.

**SI VIVE EN ESCANDINAVIA, LOS PRODUCTOS DEBEN DEVOLVERSE A ESTA DIRECCIÓN:**

IT WORKS! MARKETING INTERNATIONAL UC  
c/o Nowaste Logistics, AB  
Porfyrgatan 1, port 5  
25468 Helsingborg  
Suecia

**SI VIVE EN REINO UNIDO, IRLANDA, FRANCIA, ALEMANIA, ESPAÑA, PAÍSES BAJOS, SUIZA, AUSTRIA, BÉLGICA, ITALIA, CÓRCEGA, LA ISLA DE MAN, GUADALUPE, MARTINICA, MAYOTTE, LA REUNIÓN, GUAYANA FRANCESA, POLINESIA FRANCESA, LAS ISLAS BALEARES O LAS ISLAS DEL CANAL, LOS PRODUCTOS DEBERÁN DEVOLVERSE A LA SIGUIENTE DIRECCIÓN:**

IT WORKS! MARKETING INTERNATIONAL UC  
High Standing, Harding Road  
Brinklow  
Milton Keynes  
MK10 0DF  
Reino Unido

**Números de Atención al Cliente:**

<b>Alemania:</b> 03222 1091388	<b>Irlanda:</b> 1800 94 86 39
<b>Dinamarca:</b> 089 88 52 08	<b>Suecia:</b> 077 079 18 08
<b>España:</b> 0518880099	<b>Países Bajos:</b> 085 888 01 01
<b>Francia:</b> 09 75 18 01 18	<b>Bélgica:</b> 078 48 02 92
<b>Reino Unido:</b> 0800 098 8925	<b>Italia:</b> 0039 02 82951352

**Horario de Atención al Cliente para Reino Unido e Irlanda:**

De lunes a viernes: de las 8:00 a las 17:30 GMT  
Sábado: de las 09:00 a las 17:30 GMT (solo tickets de soporte)

**Horario de Atención al Cliente para Francia:**

De lunes a viernes: de las 8:00 a las 19:30 CET  
Sábado: de las 10:00 a las 18:30 CET (solo tickets de soporte)

**Horario de Atención al Cliente para España, Bélgica, Dinamarca, Alemania, Italia y Suecia:**

De lunes a viernes: de las 9:00 a las 18:00 CET  
Sábado: de las 10:00 a las 18:00 CET (solo tickets de soporte)

DICIEMBRE DE 2016

## **IT WORKS! VERFAHRENSWEISEN BEI RETOUREN UND RÜCKERSTATTUNGEN EUROPA**

Die Verfahrensweisen bei Retouren und Rückerstattungen der It Works! Marketing International UC ("It Works!") gelten in bestimmten Fällen für Vorzugskunden, Einzelhandelskunden und Vertriebspartner (im Folgenden "Kunden"). Diese Bedingungen gelten für die Produkte, Bekleidungsartikel, Merchandiseartikel und gedruckten Geschäftshilfen von It Works!.

Alle Bedarfsartikel von It Works! kommen mit Garantien, die von den jeweiligen Europäischen Gesetzen und Verordnungen nicht ausgeschlossen werden können. Der Käufer ist bei erheblichen Defekten zu einem Ersatz des Produkts oder einer Rückerstattung des Kaufpreises berechtigt sowie zu einer Entschädigung für jegliche weitere begründeten vorhersehbaren Verluste oder Schäden. Ist die Ware nicht von akzeptierbarer Qualität und stellt dieser Qualitätsmangel keinen erheblichen Defekt dar, hat der Käufer einen Anspruch auf Nachbesserung oder Ersatzlieferung.

1. Da bei It Works! Produkten individuell unterschiedliche Resultate beobachtet werden, können wir weder eine Garantie für bestimmte Resultate noch eine Geld-zurück-Garantie gewähren. Der Kunde sollte bei jedem Produkt die Gebrauchshinweise befolgen.
2. Der Kunde trägt sämtliche Kosten für die Rücksendung.
3. Für eine Rückerstattung müssen alle Artikel binnen dreißig (30) Tagen ab Versanddatum bzw. gemäß örtlicher Gesetze in ungeöffnetem und/oder „neuwertigem“ Zustand zurückgesandt werden. Der Kunde hat für Rücksendung eine rückverfolgbare Form zu wählen. It Works! haftet nicht für die Lieferkosten von Rücksendungen oder Artikel, die während des Prozesses der Rücksendung verloren gehen.
4. Vertriebspartner erhalten Rückerstattungen für retournierte Produkte ausschließlich in Form eines Produktguthabens, es sei denn, die Vertriebspartnerschaft wird gekündigt oder das Produkt ist beschädigt; in diesen Fällen haben sie Anspruch auf eine Rückerstattung des Kaufpreises in bar.
5. Im Falle einer Resignation oder einer Kündigung eines Vertriebspartners kann der Vertriebspartner Ware gegen Erstattung zurückzusenden, die bis zu einem (1) Jahr vor dem Datum der Resignation bzw. Kündigung erworben wurde.
6. Um einen Ersatz oder eine Rückerstattung für einen unvollständigen, beschädigten oder defekten Artikel zu erhalten, muss der Kunde dies binnen sechzig (60) Tagen ab Lieferdatum melden, und der unvollständige oder defekte Artikel muss dem Bearbeitungszentrum für Rücksendungen zur Inspektion zur Verfügung gestellt werden.
7. Lieferungen, deren Annahme bei der Lieferung verweigert wird, die an den Absender zurückgeleitet werden, die nicht zustellbar sind oder die eine unvollständige Lieferadresse aufweisen, gelten als abgelehnte Bestellungen. Für abgelehnte Bestellungen wird eine Gebühr in Höhe von EUR 22,00 berechnet, die mit dem Erstattungsbetrag für die Rücksendung verrechnet wird. Die Verweigerungsgebühr wird berechnet, um die Kosten von Rücksendung und Bearbeitung abzudecken. Es kann bis zu neunzig (90) Tage dauern, bis verweigerter Bestellungen das Bearbeitungszentrum für Rücksendungen erreichen.
8. In Fällen, in denen Steuern an der Grenze anfallen, die nicht rückgefordert werden können, werden die Steuern nicht rückerstattet.
9. Die Retoure einer Bestellung an It Works! storniert nicht automatisch monatlich durchgeführte Autoship-Bestellungen. Autoship-Bestellungen können über das Online-Konto des Kunden auf [www.itworkseu.com](http://www.itworkseu.com) durch Einreichen einer Support-Anfrage oder durch einen Anruf beim

- jeweils zuständigen Kundendienst storniert werden. Anträge zur Änderung von Autoship-Bestellungen müssen mindestens zwei (2) Werktage vor dem Durchführungsdatum der Dauerbestellung eingereicht werden.
10. Wird nur ein Teil eines Artikel-Pakets (mehrere Produkte, die unter einer Artikelnummer als Produktpaket zusammengefasst sind) zurückgeschickt, werden sowohl der Gesamtwert der einbehaltenen Artikel als auch das gesamte Bonusvolumen für diese Artikelnummer von der Retoure abgezogen.
  11. Es kann bis zu dreißig (30) Werktage dauern, bis Rücksendungen im Bearbeitungszentrum für Rücksendungen empfangen und zur Rückerstattung des Preises bearbeitet werden.
  12. Alle Rücksendungen müssen den originalen Packzettel oder eine Kopie des originalen Packzettels enthalten. Ist dies nicht der Fall, kann eine Rückerstattung nicht gewährleistet werden.
  13. Sämtliche Bekleidungs- und Merchandiseartikel müssen in Originalverpackung und in „neuwertigem“ Zustand zurückgesandt werden. Geöffnete Artikel müssen sich in neuwertigem Zustand in der Originalverpackung befinden und noch mit allen Originaletiketten versehen sein. Als „neuwertig“ gilt Ware, die keine Änderungen, Defekte oder Schäden aufweist, welche einen Wiederverkauf der Ware verhindern würden.
  14. Kann bei einem retournierten Artikel der Kaufbetrag nicht rückerstattet werden, werden Sie von unserem Kundendienst informiert.
  15. Bei jeglichen Artikeln, die bei einem It Works! Event verkauft worden sind, kann eine Rückgabe nur zum Zeitpunkt des Events und auf dem Event selbst erfolgen.
  16. Sämtliche Geschäftshilfen („Biz Tools“) müssen in wiederverkäuflichem Zustand, vollständig und ungeöffnet sein und sich in der Originalverpackung befinden, damit für sie eine Rückgabe und/oder eine Rückerstattung des Kaufbetrags erfolgen können.
  17. Bei personalisierten oder kundenangepassten Artikeln ist keine Rückgabe oder Rückerstattung des Kaufbetrags möglich.
  - 18.
  19. Bei der Rückgabe von Bekleidungs- und Merchandiseartikeln wird eine Wiedereinlagerungsgebühr von 15 % berechnet. Rufen Sie bitte den Kundendienst innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Lieferdatum an, um für einen Warenumtausch bekanntzugeben, welches Produkt Sie zurücksenden und welche Produkte Sie stattdessen kaufen möchten. Vorzugskunden und Vertriebspartner können sich auch in ihr Online-Konto einloggen und dies durch Einreichen einer Support-Anfrage innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Lieferdatum erledigen. Umtauschbestellungen müssen vor der Rücksendung der Produkte für einen Umtausch bzw. eine Rückerstattung eingereicht werden.
  20. Dieses Verfahren beeinträchtigt nicht die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche des Kunden.
  21. Weitere Informationen Vertriebspartner betreffend stehen in den It Works! Richtlinien & Verfahrensweisen und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Vertriebspartner zur Verfügung.
  22. Weitere Informationen Vorzugskunden und Einzelhandelskunden betreffend stehen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für It Works! Vorzugskunden und Einzelhandelskunden zur Verfügung.

**LEBEN SIE IN SKANDINAVIEN, LAUTET DIE ADRESSE FÜR PRODUKTRÜCKSENDUNGEN:**

IT WORKS! MARKETING INTERNATIONAL UC  
c/o Nowaste Logistics, AB  
Porfyrgatan 1, port 5

25468 Helsingborg  
Schweden

**LEBEN SIE IN DEUTSCHLAND, IM VEREINIGTEN KÖNIGREICH, IN IRELAND, FRANKREICH, SPANIEN, DEN NIEDERLANDEN, DER SCHWEIZ, IN ÖSTERREICH, BELGIEN, ITALIEN, AUF KORSIKA, DER ISLE OF MAN, AUF GUADELOUPE, MARTINIQUE, MAYOTTE, REUNION, IN FRANZÖSISCH-GUAYANA, FRANZÖSISCH-POLYNESIEN, AUF DEN BALEAREN ODER DEN KANALINSELN, LAUTET DIE ADRESSE FÜR  
PRODUKTRÜCKSENDUNGEN:**

IT WORKS! MARKETING INTERNATIONAL UC  
High Standing, Harding Road  
Brinklow  
Milton Keynes  
MK10 0DF  
Vereinigtes Königreich

**Kundendienst-Telefonnummern:**

<b>Deutschland:</b> 03222 1091388	<b>Irland:</b> 1800 94 86 39
<b>Dänemark:</b> 089 88 52 08	<b>Schweden:</b> 077 079 18 08
<b>Spanien:</b> 0518880099	<b>Niederlande:</b> 085 888 01 01
<b>Frankreich:</b> 09 75 18 01 18	<b>Belgien:</b> 078 48 02 92
<b>Vereinigtes Königreich:</b> 0800 098 8925	<b>Italien:</b> 0039 02 82951352

**Öffnungszeiten des Kundendienstes im Vereinigten Königreich und in Irland:**

Montag bis Freitag: 08:00 bis 17:30 Uhr MEZ  
Samstag: 10.00 bis 17:30 Uhr MEZ (nur Bearbeitung von Support-Anfragen via Ticket)

**Öffnungszeiten des Kundendienstes in Frankreich:**

Montag bis Freitag: 08:00 bis 19:30 Uhr MEZ  
Samstag: 10.00 bis 18:30 Uhr MEZ (nur Bearbeitung von Support-Anfragen via Ticket)

**Öffnungszeiten des Kundendienstes in Deutschland, Spanien, Belgien, Dänemark, Italien und Schweden:**

Montag bis Freitag: 09:00 bis 18:00 Uhr MEZ  
Samstag: 10.00 bis 18:00 Uhr MEZ (nur Bearbeitung von Support-Anfragen via Ticket)

DEZEMBER 2016

## **POLITICA DI RIMBORSI E RESI IT WORKS!**

### **EUROPA**

It Works! Marketing International UC ("It Works!") Politica di rimborsi e resi è applicabile a tutti i Clienti Loyal e Retail e, in alcuni casi, anche agli Incaricati (d'ora in avanti, "Clienti"). Questi termini si applicano ai seguenti articoli It Works!: prodotti, capi di abbigliamento, merce e materiali di lavoro stampati.

Le merci di It Works! sono fornite con garanzie per le quali le leggi e norme europee pertinenti non permettono esclusione di responsabilità. Gli acquirenti hanno diritto alla sostituzione o al rimborso in caso di grave lacuna, e a un compenso in caso di qualsiasi perdita o danno ragionevolmente prevedibile. Gli acquirenti hanno inoltre diritto alla riparazione o alla sostituzione delle merci se queste non sono di qualità accettabile e se la lacuna del prodotto non è grave.

1. I prodotti di It Works! ottengono risultati diversi su persone diverse e It Works! non garantisce risultati specifici, né offre una garanzia di rimborso. I Clienti sono tenuti a seguire le istruzioni presenti su ciascuno dei prodotti acquistati.
2. Il Cliente è responsabile per tutte le spese di reso.
3. Per ricevere un rimborso, tutti gli articoli devono essere resi entro trenta (30) giorni dalla data di spedizione, e a seconda della legislazione locale, in una confezione chiusa e/o "come nuova". Deve essere utilizzata una spedizione di reso tracciabile. It Works! non è responsabile delle spese di spedizione degli articoli resi o per lo smarrimento di qualsiasi reso durante la spedizione.
4. Gli Incaricati possono restituire i prodotti soltanto in cambio di credito prodotti, a meno che non cancellino il proprio contratto di distribuzione o abbiano ricevuto un prodotto danneggiato, caso in cui hanno diritto a un rimborso in contanti.
5. In caso di dimissioni o cessazione del contratto dell'Incaricato, questo può restituire il prodotto che è stato acquistato fino a un (1) anno prima della data di cancellazione per un rimborso.
6. Per ricevere un articolo sostitutivo o un rimborso per un articolo incompleto, rotto, danneggiato o difettoso, il Cliente deve riferire l'accaduto entro sessanta (60) giorni dalla data di consegna e l'articolo incompleto o difettoso deve essere sottoposto a ispezione presso il Centro elaborazione resi.
7. Gli ordini rigettati sono definiti come ordini rifiutati alla consegna, contrassegnati come "restituire al mittente", non consegnabili o con un indirizzo incompleto. A fronte di un ordine di acquisto rinunciato viene addebitata una "penale per la rinuncia" pari a Euro 22, che verrà dedotta dal Suo rimborso. Tali penali sono applicate al fine di compensare le spese connesse alla restituzione e alle relative spese di gestione. Gli ordini rinunciati potrebbero richiedere fino a novanta (90) giorni per raggiungere il nostro centro di elaborazione resi.
8. In caso di tasse non recuperabili da pagare alla dogana, queste non saranno rimborsate.
9. La restituzione di un ordine a It Works! non cancella automaticamente gli ordini mensili di auto-shipment. Gli ordini di auto-shipment possono essere cancellati dall'account online del cliente su [www.itworkseu.com](http://www.itworkseu.com) inviando una richiesta di assistenza o telefonando al numero del Servizio assistenza clienti. Le modifiche agli auto-shipment vanno completate almeno due (2) giorni lavorativi prima della data di elaborazione della successiva spedizione automatica.
10. Se viene restituita solamente una parte di uno "stock package" (ovvero, più Prodotti raggruppati sotto/come un unico codice/nome articolo), l'intero valore dell'articolo/degli articoli non restituito/i verrà detratto dal rimborso e Volume Bonus (BV) dell'articolo sarà detratto.



11. I rimborsi possono richiedere fino a trenta (30) giorni lavorativi dal giorno di ricevimento dei Prodotti da parte del nostro centro di elaborazione resi.
12. Al fine di garantire il rimborso, tutti i resi devono essere accompagnati dalla distinta originale o da una copia dell'originale.
13. Tutti i capi di abbigliamento e altra merce devono essere restituiti nelle confezioni originali e "come nuovi". Se aperti, gli articoli devono essere "come nuovi" e accompagnati dalla confezione originale con tutte le etichette originali ancora attaccate. La condizione "come nuovo" è definita come una condizione senza alterazioni, difetti o danni che potrebbero impedire la rivendita degli articoli.
14. Se per un articolo restituito non è ammissibile il rimborso, si riceverà una notifica dall'Assistenza clienti.
15. Tutti gli articoli venduti agli eventi It Works! devono essere restituiti al momento e nel luogo dell'evento.
16. Tutti i materiali di lavoro ("Biz Tools") devono essere ancora nello stato per poterli rivendere, cioè, completi, non aperti e nella confezione originale per poter richiedere la restituzione o il rimborso.
17. Non è possibile richiedere la restituzione o il rimborso per gli articoli personalizzati o fatti su misura.
18. Una tassa di ristoccaggio del 15% verrà applicata a tutti i capi di abbigliamento e la merce restituiti.
19. Per scambiare prodotti, i Clienti possono telefonare al Servizio assistenza clienti, mentre i Clienti Loyal e gli Incaricati possono accedere al loro account online e inviare una richiesta di assistenza entro trenta (30) giorni dalla consegna, specificando quale prodotto desiderano rendere e quali prodotti desiderano acquistare in cambio. Il cambio ordini deve essere richiesto prima dall'invio dell'articolo originale per il rimborso.
20. Questa procedura non limita alcuna garanzia legale del Cliente.
21. Per ulteriori informazioni specifiche per gli Incaricati, consultare le Normative e procedure It Works! e i Termini e condizioni di It Works! per gli Incaricati.
22. Per ulteriori informazioni specifiche per i Clienti Loyal e Retail, consultare i Termini e condizioni di It Works! per Clienti Loyal e Retail.

**I RESIDENTI IN SCANDINAVIA DEVONO RESTITUIRE I PRODOTTI A QUESTO INDIRIZZO:**

IT WORKS! MARKETING INTERNATIONAL UC  
c/o Nowaste Logistics, AB  
Porfyrgatan 1, port 5  
25468 Helsingborg  
Svezia

**I RESIDENTI IN REGNO UNITO, IRLANDA, FRANCIA, GERMANIA, SPAGNA, PAESI BASSI, SVIZZERA, AUSTRIA, BELGIO, ITALIA, CORSICA, ISOLA DI MAN, GUADALUPA, MARTINICA, MAYOTTE, RIUNIONE, GUAYANA FRANCESE, POLINESIA FRANCESE, SOLE BALEARI O ISOLE DEL CANALE DEVONO RESTITUIRE I PRODOTTI AL SEGUENTE INDIRIZZO:**

IT WORKS! MARKETING INTERNATIONAL UC  
High Standing, Harding Road  
Brinklow  
Milton Keynes  
MK10 0DF

Regno Unito

**Numero di telefono Assistenza Clienti:**

<b>Germania:</b> 03222 1091388	<b>Irlanda:</b> 1800 94 86 39
<b>Danimarca:</b> 089 88 52 08	<b>Svezia:</b> 077 079 18 08
<b>Spagna:</b> 0518880099	<b>Olanda:</b> 085 888 01 01
<b>Francia:</b> 09 75 18 01 18	<b>Belgio:</b> 078 48 02 92
<b>Regno Unito:</b> 0800 098 8925	<b>Italia:</b> 0039 02 82951352

**Orario di attività dell'assistenza clienti in Regno Unito e Irlanda:**

Lunedì - Venerdì: dalle 08:00 alle 17:30 GMT  
Sabato: 09:00 - 17:30 GMT (solo supporto ticket)

**Orario di attività dell'assistenza clienti in Francia:**

Lunedì - Venerdì: dalle 08:00 alle 19:30 CET  
Sabato: 10:00 - 18:30 GMT (solo supporto ticket)

**Orario di attività dell'assistenza clienti in Spagna, Belgio, Danimarca, Germania, Italia e Svezia:**

Lunedì - Venerdì: dalle 09:00 alle 18:00 CET  
Sabato: 10:00 - 18:00 GMT (solo supporto ticket)

DICEMBRE 2016

## **IT WORKS!-BELEID VOOR RETOUR EN TERUGBETALING VAN PRODUCTEN: EUROPA**

Het beleid van It Works! Marketing International UC ("It Works!") voor retour en terugbetaling van producten is van toepassing op Trouwe en Retailklanten en Distributeurs in bepaalde gevallen (hierna "Klanten"). Deze voorwaarden zijn van toepassing op de producten, uitrusting, handelswaar en geprint bedrijfsmateriaal van It Works!.

Consumentengoederen van It Works! komen met garanties die niet uitgesloten kunnen worden door relevante Europese wet- en regelgeving. Kopers hebben recht op een vervanging of terugbetaling voor een grote tekortkoming en compensatie voor enig(e) redelijkerwijs te voorzien(e) verlies of schade. Kopers hebben ook recht op herstelling of vervanging van de goederen als de goederen niet van aanvaardbare kwaliteit zijn en de tekortkoming niet wordt beschouwd als een grote tekortkoming.

1. It Works!-producten leveren verschillende resultaten op bij verschillende personen, en It Works! garandeert geen specifieke resultaten en biedt geen geldteruggarantie aan. Klanten moeten de instructies volgen die ze bij elk product ontvangen.
2. De Klant is verantwoordelijk voor alle verzendkosten van de retourzending.
3. Als u terugbetaling wilt ontvangen, moet u alle producten retourneren binnen dertig (30) dagen na de datum van verzending, afhankelijk van lokale wetgeving, in ongeopende en/of om een staat "als nieuw". U moet hiervoor een traceerbare verzendmethode gebruiken. It Works! is niet aansprakelijk voor de verzendkosten van geretoureerde producten of retourzendingen die verloren raken tijdens het verzendproces.
4. Distributeurs mogen producten alleen retourneren voor productkrediet, tenzij ze hun lidmaatschap als Distributeur opzeggen of een beschadigd product hebben ontvangen, dan hebben ze recht op een terugbetaling.
5. In het geval dat een distributeur ontslag neemt of zijn/haar lidmaatschap beëindigt, mag de distributeur producten die één (1) jaar voorafgaand aan de datum van annulering zijn aangekocht retourneren in ruil voor een terugbetaling.
6. Als de klant een vervangend product of terugbetaling wil ontvangen voor een onvolledig, kapot, beschadigd of defect product, moet de klant de kwestie rapporteren binnen zestig (60) dagen na de leveringsdatum en het onvolledige of defecte product moet voor inspectie beschikbaar gemaakt worden aan het Centrum voor verwerking van retourzendingen.
7. Geweigerde bestellingen worden gedefinieerd als bestellingen die bij levering worden geweigerd, gemarkeerd worden als 'terugsturen naar afzender', niet afgeleverd kunnen worden of een ontoereikend adres hebben. Voor geweigerde bestellingen wordt een toeslag van €22 in rekening gebracht die van de terugbetaling zal worden afgetrokken. Toeslagen bij weigering worden toegepast op bestellingen om verzend- en verwerkingskosten voor de retourzending te compenseren. Het kan negentig (90) dagen duren voordat geweigerde bestellingen het Centrum voor de verwerking van retourzendingen bereiken.
8. In het geval dat er belastingen zijn betaald aan de grens en deze niet kunnen worden teruggevorderd, worden belastingen niet terugbetaald.
9. Wanneer u een bestelling aan It Works! retourneert, worden uw maandelijkse automatische verzendingen niet automatisch geannuleerd. Automatische verzendingen kunnen geannuleerd worden via de online account van de Klant op [www.itworkseu.com](http://www.itworkseu.com) door een ticket in te dienen of door de lokale Klantenservice te bellen. Alle wijzigingen aan automatische verzendingen

- moeten ten minste twee (2) werkdagen voor de volgende verwerkingsdatum van automatische verzendingen worden doorgevoerd.
10. Als slechts een deel van een pakket (meerdere producten gegroepeerd onder/als één artikelnaam/-nummer) wordt teruggestuurd, wordt de volledige waarde van het behouden artikel / de behouden artikelen afgetrokken van de terugbetaling en wordt het volledige Bonusvolume (BV) van het artikel afgetrokken.
  11. Het kan dertig (30) dagen duren nadat retourneringen zijn ontvangen in het verwerkingscentrum voordat de producten worden terugbetaald.
  12. Alle retourneringen moeten vergezeld zijn van de originele of een kopie van de originele pakbon.
  13. Alle uitrustingen en handelswaar moeten in de originele verpakking en een staat "als nieuw" geretourneerd worden. Indien reeds geopend dan moeten de items in een staat "als nieuw" verkeren en vergezeld worden van de originele verpakking met alle originele etiketten nog steeds bevestigd. Een staat "als nieuw" houdt in dat er geen wijzigingen, gebreken of schade is aangebracht, waarmee voorkomen wordt, dat het item doorverkocht kan worden.
  14. Klantenservice zal u op de hoogte stellen indien er een item geretourneerd is dat niet geschikt is om door te verkopen.
  15. Alle items die op It Works! evenementen verkocht worden, moeten op de tijd en plek van het evenement geretourneerd worden.
  16. Al het bedrijfsmateriaal ("Biz Tools") moet in een nog verkoopbare staat verkeren, compleet, ongeopend zijn en in de originele verpakking zitten met het oog op de verwerking van retouren en/of terugbetalingen.
  17. Items die gepersonaliseerd of aangepast zijn worden niet als retours geaccepteerd en daarvoor worden geen terugbetalingen gedaan.
  18. Herbevoorradingskosten van 15% worden toegepast voor alle geretourneerde uitrusting en handelswaar.
  19. Klanten die producten willen ruilen, kunnen de Klantenservice bellen, of Trouwe Klanten en Distributors kunnen zich aanmelden bij hun online accounts en een ondersteuningsticket indienen, binnen dertig (30) dagen na levering om door te geven welk product zij willen terugsturen en welke producten ze in de plaats willen ontvangen. Ruilbestellingen moeten geplaatst worden voordat Klanten hun originele artikelen retourneren.
  20. Deze procedure vormt geen beperking op wettelijke garantieclaims van Klanten.
  21. Als u meer informatie wilt voor Distributors in het bijzonder, kunt u het Beleid en de Procedures van It Works! en de Algemene voorwaarden voor Distributors van It Works! raadplegen.
  22. Als u meer informatie wilt voor Trouwe Klanten en Retailklanten in het bijzonder, kunt u de Algemene voorwaarden voor Trouwe klanten en Retailklanten van It Works! raadplegen.

**ALS U IN SCANDINAVIË WOONT, MOET U PRODUCTEN RETOURNEREN NAAR DIT ADRES:**

IT WORKS!-BELEID MARKETING INTERNATIONAL UC  
c/o Nowaste Logistics, AB  
Porfyrgatan 1, port 5  
25468 Helsingborg  
Zweden

**ALS U IN HET VERENIGD KONINKRIJK, IERLAND, FRANKRIJK, DUITSLAND, SPANJE, NEDERLAND, ZWITSERLAND, OOSTENRIJK, BELGIË, ITALIË, OP CORSICA, ISLE OF MAN, GUADELOUPE, MARTINIQUE,**

**MAYOTTE, REUNION, FRANS GUIANA, FRANS POLYNESIË, DE BALEAREN OF DE KANAALEILANDEN  
WOONT, MOET U PRODUCTEN RETOURNEREN NAAR DIT ADRES:**

IT WORKS!-BELEID MARKETING INTERNATIONAL UC  
High Standing, Harding Road  
Brinklow  
Milton Keynes  
MK10 0DF  
Verenigd Koninkrijk

**Telefoonnummers klantenservice:**

<b>Duitslan:</b> 03222 1091388	<b>Ierland:</b> 1800 94 86 39
<b>Denemarken:</b> 089 88 52 08	<b>Zweden:</b> 077 079 18 08
<b>Spanje:</b> 0518880099	<b>Nederland:</b> 085 888 01 01
<b>Frankrijk:</b> 09 75 18 01 18	<b>België:</b> 078 48 02 92
<b>Verenigd Koninkrijk:</b> 0800 098 8925	<b>Italië:</b> 0039 02 82951352

**Openingsuren klantenservice VK en Ierland:**

Maandag – Vrijdag: van 08:00 tot 17:30 GMT  
Zaterdag: 09:00 tot 17:30 uur GMT (alleen ondersteuning via tickets)

**Openingsuren klantenservice Frankrijk:**

Maandag – Vrijdag: 08:00 tot 19:30 CET  
Zaterdag: 10:00 tot 18:30 uur CET (alleen ondersteuning via tickets)

**Openingsuren klantenservice Spanje, België, Denemarken, Duitsland, Italië en Zweden:**

Maandag – Vrijdag: 9:00 tot 18:00 CET  
Zaterdag: 10:00 tot 18:00 uur CET (alleen ondersteuning via tickets)

DECEMBER 2016

## IT WORKS! POLICY FÖR RETURER OCH ÅTERBETALNINGAR EUROPA

It Works! Marketing International UC ("It Works!") policy för retur och återbetalning gäller för lojala kunder och fullpriskunder och i vissa fall distributörer (nedan kallade "kunder"). Dessa villkor gäller för It Works! produkter, kläder, marknadsföringsartiklar och tryckt verksamhetsmaterial.

Med It Works! konsumentvaror följer garantier som inte kan uteslutas av relevanta europeiska lagar och bestämmelser. Köpare har rätt till byte eller återbetalning vid allvarliga fel och till kompensation för alla andra rimligen förutsebara förluster eller skador. Köpare har också rätt att få varan reparerad eller utbytt om varan inte är av godtagbar kvalitet och om felet inte anses allvarligt.

1. It Works! produkter ger varierande resultat för olika personer och It Works! kan inte garantera specifika resultat eller återbetalning. Kunder ska följa anvisningarna för varje mottagen produkt.
2. Kunden står för samtliga transportkostnader för returen.
3. För att en återbetalning ska kunna göras måste alla varor returneras inom trettio (30) dagar, med reservation för lokala bestämmelser, från fraktdatum i ett öppet och "nytt" skick. En spåringsbar returmetod måste användas. It Works! ansvarar inte för fraktkostnaderna för returnerade varor eller sändningar som gått förlorade vid frakten under returprocessen.
4. Distributörer får endast produktkredit för returprodukter om de inte har sagt upp sitt distributörsavtal eller har mottagit en skadad produkt, i vilket fall de har rätt till återbetalning.
5. Om distributörsavtalet avslutas eller upphör får distributören återlämna produkter som förvärvats upp till ett (1) år innan uppsägningsdatumet och begära återbetalning för dessa.
6. För att få en ersättningsvara eller återbetalning för en ofullständig, skadad eller defekt vara måste distributören meddela ärendet inom sextio (60) dagar från mottagningsdatumet och den ofullständiga eller defekta varan måste ställas till returbehandlingscentralens förfogande för granskning.
7. Med refuserade beställningar avses de som refuseras vid leverans, som skickas åter till avsändaren, som inte är leveransbara eller som har en ofullständig adress. En refuseringsavgift om 209 kr utgår för en refuserad beställning, för vilken avdrag görs från återbetalningen. Refuseringsavgifter tillämpas på beställningar för att kompensera för fraktkostnader och hanteringsavgifter för returnerade varor. Det kan ta upp till nittio (90) dagar för refuserade beställningar att nå returbehandlingscentralen.
8. Vid händelse av att skatter utgår vid gränsen och dessa inte kan återkallas kommer ingen återbetalning av dessa att göras.
9. Återlämning av en beställning till It Works! innebär inte att månadsvisa auto-leveransbeställningar automatiskt upphör. Auto-leveransbeställningar kan avslutas via anmälan på distributörens onlinekonto på [www.itworkseu.com](http://www.itworkseu.com) eller genom att ringa till den lokala kundtjänsten. Alla ändringar av auto-leveranser måste göras gällande minst två (2) arbetsdagar före behandlingsdatumet för nästa auto-leverans.
10. Om bara en del av ett varupaket (flera produkter grupperade under samma artikelnummer) returneras dras varornas fulla värde och all bonusvolym för varorna från returen.
11. Det kan ta upp till trettio (30) arbetsdagar från den tidpunkt de returnerade varorna når returbehandlingscentralen för återbetalning att göras för dem.
12. Originalen eller en kopia av den ursprungliga följesedeln måste medfölja alla returer, annars kan återbetalning inte garanteras.

13. Alla kläder och marknadsföringsartiklar måste returneras i originalförpackningen och i "nytt" skick. Om förpackningen har öppnats måste varorna vara i nytt skick och skickas in tillsammans med originalförpackningen och alla originaletiketter måste sitta kvar. Med "nytt" skick menas att varan är oförändrad och inte är defekt eller skadad på ett sådant sätt att den inte går att sälja på nytt.
14. Om en vara returneras och inte godkänns för återbetalning kommer kundtjänstavdelningen att meddela detta.
15. Alla varor som säljs på It Works! evenemang måste returneras på plats under evenemanget.
16. Allt verksamhetsmaterial ("Biz Tools") måste vara i säljbart skick, komplett, oöppnat och i originalförpackningen för att en retur ska kunna handläggas och/eller återbetalas.
17. För personliga eller kundanpassade varor godtas eller handläggs inga returer eller återbetalningar.
18. En returavgift på 15 % kommer att debiteras för alla kläder och alla marknadsföringsartiklar som returneras.
19. För att byta ut produkter kan distributörerna logga in på sitt onlinekonto och göra en supportanmälan eller ringa kundtjänst inom trettio (30) dagar efter leverans. De måste ange vilken produkt de vill returnera och vilka produkter de vill förvärva istället. Bytesordrar måste läggas innan originalvaran returneras för byte och återbetalning och för att undvika att auto-leveranstjänsten upphör.
20. Detta förfarande begränsar inte något av kundens rättsliga garantianspråk.
21. Se It Works! policy och rutiner och It Works! regler och villkor för distributörer för mer specifik information för distributörer.
22. Se It Works! regler och villkor för lojala kunder och fullpriskunder för mer specifik information för lojala kunder och fullpriskunder.

**OM DU BOR I SKANDINAVIEN MÅSTE PRODUKTER RETURNERAS TILL FÖLJANDE ADRESS:**

IT WORKS! MARKETING INTERNATIONAL UC  
c/o Nowaste Logistics, AB  
Porfyrgatan 1, port 5  
25468 Helsingborg  
Sverige

**OM DU BOR I STORBRITANNIEN, IRLAND, FRANKRIKE, TYSKLAND, SPANIEN, NEDERLÄNDERNA, SCHWEIZ, ÖSTERRIKE, BELGIEN, ITALIEN, KORSIKA, ISLE OF MAN, GUADELOUPE, MARTINIQUE, MAYOTTE, REUNION, FRANSKA GUYANA, FRANSKA POLYNESIEN, BALEARERNA ELLER KANALÖARNA MÅSTE PRODUKTER RETURNERAS TILL FÖLJANDE ADRESS:**

IT WORKS! MARKETING INTERNATIONAL UC  
High Standing, Harding Road  
Brinklow  
Milton Keynes  
MK10 0DF  
Storbritannien

**Kundtjänst:**

<b>Tyskland:</b> 03222 1091388	<b>Irland:</b> 1800 94 86 39
<b>Danmark:</b> 089 88 52 08	<b>Sverige:</b> 077 079 18 08
<b>Spanien:</b> 0518880099	<b>Nederländerna:</b> 085 888 01 01
<b>Frankrike:</b> 09 75 18 01 18	<b>Belgien:</b> 078 48 02 92
<b>Storbritannien:</b> 0800 098 8925	<b>Italien:</b> 0039 02 82951352

**Kundtjänstens öppettider för Storbritannien och Irland:**

Måndag – Fredag: 08.00 till 17.30 GMT  
Lördag: 09.00 till 17.30 GMT (endast anmälningar)

**Kundtjänstens öppettider för Frankrike:**

Måndag – Fredag: 08.00 till 19.30 CET  
Lördag: 10.00 – 18.30 CET (endast anmälningar)

**Kundtjänstens öppettider för Spanien, Belgien, Danmark, Tyskland, Italien och Sverige:**

Måndag – Fredag: 09.00 till 18.00 CET  
Lördag: 10.00 till 18.00 CET (endast anmälningar)

DECEMBER 2016



## IT WORKS! -TUOTEHYVITYKSET JA PALAUTUSSÄÄNNÖT EUROOPPA

It Works! Marketing International UC ("It Works!") tuotehyvitys- ja palautussäännöt koskevat kanta- ja vähittäismyyntiasiakkaita ja joissain tapauksissa jälleenmyyjä (joita kutsutaan tällöin "asiakkaiksi"). Nämä säännöt koskevat It Works! -tuotteita, vaatteita, mainostuotteita ja painettuja liiketoimintamateriaaleja.

It Works! -tuotteilla on takuu, jota vastaavat eurooppalaiset lait ja säädökset eivät voi jättää huomioimatta. Asiakkaat ovat oikeutettuja uuteen tuotteeseen tai hyvitykseen huomattavan vian johdosta ja hyvitykseen muiden kohtuullisesti ennakoitavissa olevien menetysten tai vaurion vuoksi. Asiakkailla on myös oikeus saada ostamansa tuotteet korjattua tai vaihdettua, jos tuotteet eivät vastaa odotettua laatua ja vikaa ei määritellä huomattavaksi.

1. It Works! -tuotteilla on erilaisia vaikutusmekanismeja kunkin käyttäjän kohdalla ja siksi emme takaa tiettyä lopputulosta. Noudata tarkasti kunkin tuotteen käyttöohjeita.
2. Asiakas vastaa kaikista palautukseen liittyvistä toimituskuluista.
3. Hyvityksen saamiseksi ostokset on palautettava kolmenkymmenen (30) päivän sisällä toimituspäivämäärästä (paikalliset lait huomioon ottaen) myyntikuntoisina, avaamattomina ja/tai uudenveroisina. Asiakkaan tulee käyttää jäljitettävää palautustapaa. It Works! ei ole vastuussa palautusten toimitusmaksuista tai palautustoimituksista, jotka saattavat kadota palautustoimituksen yhteydessä.
4. Jakelija voi palauttaa tuotteen ainoastaan tuotehyvitystä vastaan, ellei hän peruuta jakelijasopimustaan tai hän on saanut viallisen tuotteen. Näissä tapauksissa hän on oikeutettu rahalliseen hyvitykseen.
5. Jos jakelijasopimus irtisanotaan tai se päättyy, jakelija voi palauttaa tuotteet, jotka hän on ostanut viimeisen vuoden sisällä peruutuspäivästä, hyvitystä varten.
6. Asiakkaan tulee ilmoittaa viallisesta tai puuttuvasta ostokesta ja palauttaa ostos tarkastettavaksi käsittelykeskukseen kuudenkymmenen (60) päivän sisällä toimituspäivästä, ollakseen oikeutettu uuteen tuotteeseen tai hyvitykseen.
7. Jos tilauksen toimitusosoitetta ei olla annettu täydellisenä, sitä ei olla vastaanotettu tai se on pyydetty palauttamaan lähettäjälle, tulkitaan se tilaukseksi, jonka vastaanottamisesta on kieltäytytty. Tilauksesta kieltäytymisestä määrätään 22€ kieltäytymismaksu, joka vähennetään hyvityksestä. Kieltäytymismaksua sovelletaan tilauksiin palautustoimituksen käsittelykustannusten korvaamiseksi. Voi kestää yhdeksänkymmentä (90) päivää ennen kuin tilaus, josta on kieltäytytty, saapuu käsittelykeskukseen.
8. Jos tulli on veloittanut tilauksesta veromaksuja, joita se ei palauta, It Works! ei palauta näitä kuluja.
9. Tilauksen palauttaminen It Works!lle ei peruuta automaattista kuukausitoimitusta. Tämä voidaan tehdä asiakkaan verkkosivuston kautta osoitessa [www.itworkseu.com](http://www.itworkseu.com) lähettämällä lipuke eSuiten kautta tai ottamalla yhteyttä asiakaspalveluun (tiedot alla). Automaattisen toimituksen peruutuspyyntö täytyy tehdä vähintään kaksi (2) arkipäivää ennen automaattisen toimituksen käsittelypäivää.
10. Mikäli vain osa varastopakkauksesta (useampi tuote, joka on ryhmitetty yhden tuotenumeron alle/yhdeksi tuotenumeroiksi) palautetaan, pidettyjen tuotteiden kokonaisarvo vähennetään palautuksesta ja tuotteen bonusvolyyymi vähennetään.
11. Palautusten vastaanottaminen käsittelykeskukseen hyvitystä varten voi kestää kolmekymmentä (30) arkipäivää.
12. Kaikkien palautusten mukana täytyy olla alkuperäinen pakkauslipuke tai kopio siitä. Hyvitystä ei voida taata ilman sitä.
13. Vaate- ja mainostuotteet tulee palauttaa alkuperäisessä pakkauksessa käyttämättöminä. Jos pakkaus on avattu, tuotteiden tulee olla käyttämättömiä ja etiketti kiinnitettynä. Myös tuotteen alkuperäinen pakkausmateriaali tulee palauttaa. "Käyttämättömäksi" määritellään tuote, jota ei olla muuteltu tai siinä ei ole vaurioita, jotka estävät sen uudelleenmyyntiä.
14. Asiakaspalvelu ottaa sinuun yhteyttä, jos palauttamasi tuote ei täytä palautussääntöjä.
15. Kaikki It Works! -tapahtumissa ostetut tuotteet tulee palauttaa saman tapahtuman aikana.
16. Kaikkien liitetoimintamateriaalien ("Biz Tools") tulee olla uudelleenmyyntikunnossa, sisältää kaikki tuotteet, avaamattomia ja alkuperäispakkauksessa, jotta niistä voi saada hyvityksen.

17. Mittatilaustuotteita ei voi palauttaa hyvitystä varten.
18. Palautetuista vaate- ja mainostuotteista vähennetään 15 %:n toimistokulut.
19. Asiakas voi vaihtaa tuotteet soittamalla asiakaspalveluun. Kestotilausasiakas ja Jakelija voivat vaihtaa tuotteita lähettämällä lipun verkkosivuston kautta tai soittamalla asiakaspalveluun kolmenkymmenen 30 päivän sisällä toimituksesta. Heidän tulee tarkentaa mitkä tuotteet he haluavat palauttaa ja mitkä tuotteet he haluavat ostaa niiden sijaan. Vaihtotilaus tulee tehdä ennen alkuperäisten tuotteiden palauttamista vaihtoa ja hyvitystä varten.
20. Tämä menettely ei rajoita asiakkaiden laillisia takuuvaatimuksia.
21. Jakelijoita koskevaa lisätietoa saa It Works! -säännöistä ja It Works! Jälleenmyyjä -ehdoista.
22. Vähittäismyynti- ja kanta-asiakkaita koskevaa lisätietoa saa It Works! -vähittäismyynti- ja kanta-asiakasehdoista.

**PALAUTUSOSOITE Pohjoismaissa on:**

IT WORKS! MARKETING INTERNATIONAL UC  
c/o Nowaste Logistics, AB  
Porfyrgatan 1, port 5  
25468 Helsingborg  
Ruotsi

**ISO-BRITANNIAN, IRLANNIN, RANSKAN, SAKSAN, ESPANJAN, ALANKOMAIDEN, SVEITSIN, ITÄVALLAN, BELGIAN, ITALIAN, KORSIKAN, MAN-SAARTEN, GUADELOUPEN, MARTINIQUEN, REUNIONIN, RANSKAN GUAYAN, RANSKAN POLYSIAN, BALEAARIT- JA KANAALISAARTEN PALAUTUSOSOITE ON:**

IT WORKS! MARKETING INTERNATIONAL UC  
High Standard, Harding Road  
Brinklow  
Milton Keynes MK10 0DF  
Iso-Britannia

**Asiakaspalvelun puhelinnumerot:**

<b>Saksa:</b> 03222 1091388	<b>Irlanti:</b> 1800 94 86 39
<b>Tanska:</b> 089 88 52 08	<b>Ruotsi:</b> 077 079 18 08
<b>Espanja:</b> 0518880099	<b>Alankomaat:</b> 085 888 01 01
<b>Ranska:</b> 09 75 18 01 18	<b>Belgia:</b> 078 48 02 92
<b>Iso-Britannia:</b> 0800 098 8925	<b>Italia:</b> 0039 02 82951352

**Asiakaspalvelun aukioloajat Iso-Britannia ja Irlanti:**

Maanantai – perjantai klo 8.00 – 17.30 GMT  
Lauantai klo 9.00 – 17.30 GMT (eSuiten lippupalvelu ainoastaan)

**Asiakaspalvelun aukioloajat Ranska:**

Maanantai – perjantai klo 8.00 – 19.30 Keski-Euroopan aika  
Lauantai klo 10.00 – 18.30 (eSuiten lippupalvelu ainoastaan)

**Asiakaspalvelun aukioloajat Espanja, Belgia, Tanska, Saksa, Italia ja Ruotsi:**

Maanantai – perjantai klo 9.00 – 18.00 Keski-Euroopan aika  
Lauantai klo 10.00 – 18.00 (eSuiten lippupalvelu ainoastaan)

## **IT WORKS! PRODUKTTILBAGELEVERINGS- OG TILBAGEBETALINGSPOLITIK: EUROPA**

It Works! Marketing International UC ("It Works!") tilbageleverings- og tilbagebetalingspolitik gælder for loyale kunder og detailkunder samt i visse tilfælde for forhandlere (herefter "kunder"). Disse betingelser gælder for It Works! produkter, tøj, merchandise og virksomhedens tryksager.

It Works! forbrugsvarer er omfattet af de garantier, der ifølge de relevante EU-regler og -forordninger ikke kan afskæres. Købere er berettiget til ombytning eller tilbagebetaling i tilfælde af en væsentlig mangel og til kompensation for ethvert andet rimeligt forudsigeligt tab eller forudseelig skade. Købere har også ret til at få varerne repareret eller ombyttet, hvis varerne ikke er af acceptabel kvalitet, og fejlen ikke udgør en væsentlig mangel.

1. It Works!-produkter giver forskellige resultater for forskellige personer, og It Works! garanterer ikke bestemte resultater og tilbyder ingen garanti for tilbagebetaling. Kunder skal følge de anvisninger, der følger med hvert modtaget produkt.
2. Kunden er selv ansvarlig for alle forsendelsesomkostninger ved tilbageleveringen.
3. For at modtage en tilbagebetaling skal alle produkter, afhængigt af lokal lovgivning, leveres tilbage inden for tredive (30) dage efter forsendelsesdatoen i uåbnet og/eller "ny" stand. Der skal benyttes en sporbar metode til tilbagesendelse. It Works! er ikke ansvarlig for forsendelsesomkostningerne ved tilbagelevering af produkter eller returforsendelser, der skulle blive væk under returforsendelsesprocessen.
4. Forhandlere kan kun returnere produkt for at få produktkredit, medmindre de annullerer deres forhandleraftale eller har modtaget et beskadiget produkt, i hvilket tilfælde de har ret til en kontant tilbagebetaling.
5. Hvis en forhandler udtræder eller bringer aftalen til ophør, kan forhandleren med henblik på tilbagebetaling returnere produkter, der er købt op til ét (1) år forud for annulleringsdatoen.
6. For at modtage et erstatningsprodukt eller tilbagebetaling for ukomplette eller mangelfulde produkter, skal kunden indberette sagen inden for tres (60) dage fra leveringsdatoen, og de ukomplette eller mangelfulde produkter skal gøres tilgængelige for eftersyn på returbehandlingscenteret.
7. Afviste bestillinger defineres som bestillinger, der afvises ved levering, er mærket retur til afsender, ikke kan leveres eller har en utilstrækkelig adresseangivelse. En afvist bestilling pålægges et afvisningsgebyr på 22 €, der trækkes fra tilbagebetalingen. Der pålægges afvisningsgebyrer på bestillinger for at udligne returforsendelsesomkostninger og returbehandlingsgebyr. Det kan tage op til halvfems (90) dage, før afviste bestillinger når tilbage til returbehandlingscenteret.
8. Afgifter, der betales ved grænsen og ikke kan kræves tilbage, vil ikke blive refunderet.
9. Returnering af en bestilling til It Works! vil ikke automatisk ophæve månedlige automatiske forsendelser. Automatiske forsendelser kan annulleres via kundens onlinekonto på [www.itworkseu.com](http://www.itworkseu.com). Dette gøres ved at indsende en meddelelse eller ved at ringe til det lokale kundesupportnummer. Alle anmodninger om annullering af automatisk forsendelse skal foretages mindst to (2) forretningsdage inden datoen for behandlingen af den automatiske forsendelse.

10. Hvis kun en del af en varepakke (adskillige produkter grupperet under ét varenummer eller navn) leveres tilbage, vil den fulde værdi af varen eller varerne blive trukket fra tilbageleveringen, og alle bonusvolumener (BV) for varen vil blive fratrukket.
11. Tilbageleveringer kan tage op til tredive (30) forretningsdage, fra de modtages på returbehandlingscenteret, til de betales tilbage.
12. Alle tilbageleveringer skal vedlægges den originale pakkeseddel eller en kopi af den originale pakkeseddel, i modsat fald garanteres tilbagebetaling ikke.
13. Alt tøj og merchandise skal leveres tilbage i oprindelig emballage og i "ny" stand. Hvis åbnet: varerne skal være i ny stand og i oprindelig emballage med alle oprindelige mærker fastgjort. Ny stand er defineret som værende uden nogen ændringer, fejl, eller skader, der vil forhindre videresalg af varen.
14. Hvis der ikke kan ydes refusion på en returneret vare, vil du få besked fra kundesupport.
15. Alle varer, der sælges ved en It Works! begivenhed skal returneres på det tidspunkt og sted hvor begivenheden afholdes.
16. For at behandle en tilbagesendelse eller tilbagebetaling skal alt forretningsmateriale ("Biz Tools") være i stand til videresalg, komplette, uåbnede og i den originale emballage.
17. Tilbagelevering eller tilbagebetaling vil ikke blive accepteret for varer, der er personlige eller specielt udviklede.
18. Der pålægges 15% lageropfyldingsgebyr på alt returneret tøj og merchandise.
19. Med henblik på bytte af produkter kan kunder ringe til kundesupport, mens loyale kunder og forhandlere kan logge ind på deres onlinekonti og indgive deres supportsag inden for tredive (30) dage efter leveringen for at meddele, hvilket produkt de ønsker at levere tilbage, og hvilke produkter de ønsker at købe i stedet. Ombytningsbestillinger bør afgives, før kunden tilbagesender de originale varer med henblik på tilbagebetaling.
20. Denne procedure lægger ingen begrænsninger på kundernes garantikrav i henhold til lovgivningen.
21. Yderligere forhandlerspecifikke oplysninger kan ses i It Works!' politikker og procedurer og i It Works!' forhandlervilkår og betingelser.
22. Yderligere loyal kunde- og detailkundespecifikke oplysninger kan ses i It Works!' vilkår og betingelser for loyale kunder og detailkunder.

**HVIS DU BOR I SKANDINAVIEN, SKAL PRODUKTER RETURNERES TIL DENNE ADRESSE:**

IT WORKS! MARKETING INTERNATIONAL UC  
c/o Nowaste Logistics, AB  
Porfyrgatan 1, port 5  
25468 Helsingborg  
Sverige

**HVIS DU BOR I STORBRIANNIEN, IRLAND, FRANKRIG, TYSKLAND, SPANIEN, HOLLAND, SCHWEIZ, ØSTRIG, BELGIEN, ITALIEN, PÅ KORSIKA, ISLE OF MAN, GUADELOUPE, MARTINIQUE, MAYOTTE, REUNION, FRANSK GUYANA, FRANSK POLYNESIEN, BALEARERNE ELLER KANALØERNE, SKAL PRODUKTERNE RETURNERES TIL DENNE ADRESSE:**

IT WORKS! MARKETING INTERNATIONAL UC  
High Standing, Harding Road  
Brinklow

Milton Keynes  
MK10 0DF  
Storbritannien

**Telefonnumre til Kundesupport:**

<b>Tyskland:</b> 03222 1091388	<b>Irland:</b> 1800 94 86 39
<b>Danmark:</b> 089 88 52 08	<b>Sverige:</b> 077 079 18 08
<b>Spanien:</b> 518880099	<b>Holland:</b> 085 888 01 01
<b>Frankrig:</b> 09 75 18 01 18	<b>Belgien:</b> 078 48 02 92
<b>Storbritannien:</b> 0800 098 8925	<b>Italien:</b> 0039 02 82951352

**Kundesupport - åbningstider i Storbritannien og Irland:**

Mandag - fredag: 08:00 til 17:30 GMT  
Lørdag: 09:00 til 17:30 GMT (kun supportsager)

**Kundesupport - åbningstider i Frankrig :**

Mandag - fredag: 08:00 til 19:30 GMT  
Lørdag: 10:00 til 18:30 (kun supportsager)

**Kundesupport - åbningstider i Spanien, Belgien, Danmark, Tyskland, Italien og Sverige:**

Mandag - fredag: 09:00 til 18:00 GMT  
Lørdag: Lørdag: 10:00 til 18:00 (kun supportsager)

DECEMBER 2016

## IT WORKS! RETNINGSLINJER FOR RETUR AV PRODUKTER OG TILBAKEBETALING EUROPA

It Works! Marketing International UCs (heretter "It Works!") retningslinjer for retur av produkter og tilbakebetaling gjelder for lojale kunder og privatkunder samt i visse tilfeller distributører (heretter "Kunder"). Disse vilkår gjelder for It Works!' produkter, klær, varer og trykkede forretningsmaterialer.

It Works!' forbruksvarer leveres med garantier som ikke kan tilsidesettes av relevante europeiske lover og regler. Forbrukere har rett til å få ny vare eller pengene tilbake hvis en vare har vesentlige mangler, samt kompensasjon for ethvert annet rimelig og forutsigbart tap eller skade. Forbrukere har også rett til å kreve varen reparert eller erstattet hvis den ikke er av akseptabel kvalitet og feilen ikke er av vesentlig grad.

1. It Works!' produkter har ulik virkning for hver bruker, og derfor kan vi ikke garantere bestemte resultater eller gi noen pengene tilbake-garanti. Forbrukere må følge bruksanvisningen for hvert produkt nøye.
2. Kunden er ansvarlig for alle returfraktkostnader.
3. For å få penger tilbake må alle produkter returneres innen tretti (30) dager etter forsendelsesdato, avhengig av lokal lovgivning, i uåpnet, "ny" tilstand. Ved retur av produkter må kunden eller distributøren bruke en fraktmåte som kan spores. It Works! er ikke ansvarlig for kostnader knyttet til retur av produkter eller returforsendelser som forsvinner i løpet av returneringsprosessen.
4. Distributører kan kun returnere produkter mot produktkreditt, med mindre de kansellerer distributøravtalen eller har mottatt et skadet produkt. I slike tilfeller vil de få tilbake pengene.
5. Hvis distributøren sier opp eller terminerer avtalen, kan han/hun returnere produkter som ble kjøpt i inntil ett (1) før kanselleringsdato og få tilbake pengene.
6. For å få tilsendt nytt produkt eller få tilbake penger for et ødelagt, skadet, defekt eller ufullstendig produkt, må kunden informere om dette innen seksti (60) dager fra den datoen produktet ble levert, og det defekte produktet må gjøres tilgjengelig for inspeksjon ved returbehandlingssenteret.
7. Refuserte ordrer defineres som produkter som nektes mottatt ved levering, er merket med "returner til avsender", ikke kan leveres eller som har ufullstendig adresse. En refusert ordre belastes med et refuseringsgebyr på 197 kr, som trekkes fra beløpet som skal betales tilbake. Refuseringsavgifter pålegges refuserte bestillinger i den hensikt å avregne returforsendelse og returgebyrer. Det kan ta inntil nitti (90) dager før en refusert ordre når returbehandlingssenteret.
8. Hvis tollavgift er betalt ved innførsel og ikke kan kreves tilbake, vil den ikke inkluderes i tilbakebetalingen.
9. Selv om et produkt returneres til It Works!, vil ikke påfølgende månedlige autoforsendelser automatisk kanselleres. Autoforsendelser kan kanselleres via kundens nettkonto på [www.itworkseu.com](http://www.itworkseu.com) ved å inn en supportbillett, eller ved å ringe det lokale kundesupportkontoret. Endring av autoforsendelser må gjøres minst to (2) virkedager før neste behandlingsdato for autoforsendelsen.
10. Hvis kun ett eller flere enkeltprodukter fra en multipakke (flere produkter gruppert under ett navn/ett varenummer) returneres, vil hele prisen for det/de beholdte produktet/produktene trekkes fra beløpet som

- skal tilbakebetales, og bonusvolumet (BV) for det/de returnerte produktet/produktene blir trukket tilbake.
11. Det kan ta inntil tretti (30) virkedager før et returnert produkt når returbehandlingssenteret og refunderingen kan utbetales.
  12. Alle returer må ledsages av den originale pakkseddelen eller en kopi av denne, ellers kan tilbakebetaling ikke garanteres.
  13. Alle klær og varer skal returneres i opprinnelig emballasje, i "ny" tilstand. Hvis pakken er åpnet må produktene være i ny tilstand, ledsages av original emballasje og ha originale merkelapper. "Ny" tilstand defineres som at produktet ikke er endret, defekt eller har skader som hindrer nytt salg av produktet.
  14. Hvis et produkt som returneres ikke kvalifiserer til refundering av kjøpesummen vil kundesupport gi deg beskjed om dette.
  15. Alle produkter som selges på It Works!' arrangementer må returneres i løpet av og på det stedet arrangementet foregår.
  16. Alt forretningsmateriell ("Biz Tools") må fremdeles være i salgbar stand, komplett, uåpnet og i original emballasje for at retur skal godtas og/eller for å få refundert kjøpesummen.
  17. Personlige eller tilpassede produkter kan ikke returneres og blir ikke refundert.
  18. Alle klær og varer som returneres belastes med et lageroppfyllingsgebyr på 15 %.
  19. For å bytte produkter kan kunder ringe kundesupport, og lojale kunder og distributører kan også logge på nettkontoen sin og sende en supportbillett, innen tretti (30) dager etter levering for å spesifisere hvilket produkt de ønsker å returnere, og hvilke produkter de ønsker å kjøpe i stedet. Alle kunder må legge inn en bytteordre før de opprinnelige varene returneres for tilbakebetaling.
  20. Denne prosedyren begrenser ikke kundenes juridiske garantikrav.
  21. Mer informasjon spesielt for distributører er å finne i It Works!' retningslinjer og prosedyrer, samt It Works!' distributørvilkår.
  22. Mer informasjon spesielt for lojale kunder og privatkunder er å finne i It Works!' vilkår for lojale kunder og privatkunder.

**BOR DU I SKANDINAVIA SKAL PRODUKTER RETURNERES TIL FØLGENDE ADRESSE:**

IT WORKS! MARKETING INTERNATIONAL UC  
c/o Nowaste Logistics, AB  
Porfyrgatan 1, port 5  
25468 Helsingborg  
Sverige

**BOR DU I BALEARENE, BELGIA, FRANKRIKE, FRANSK GUYANA, FRANSK POLYNESIA, GUADELOUPE, IRLAND, ISLE OF MAN, ITALIA, KANALØYENE, KORSIKA, MARTINIQUE, MAYOTTE, NEDERLAND, REUNION, SPANIA, SVEITS, STORBRIANNIA, TYSKLAND ELLER ØSTERRIKE SKAL PRODUKTER RETURNERES TIL FØLGENDE ADRESSE:**

IT WORKS! MARKETING INTERNATIONAL UC  
High Standing, Harding Road  
Brinklow  
Milton Keynes  
MK10 0DF  
United Kingdom

**Åpningstider for kundesupport:**

<b>Tyskland:</b> 03222 1091388	<b>Irland:</b> 1800 94 86 39
<b>Danmark:</b> 089 88 52 08	<b>Sverige:</b> 077 079 18 08
<b>Spania:</b> 0518880099	<b>Nederland:</b> 085 888 01 01
<b>Frankrike:</b> 09 75 18 01 18	<b>Belgia:</b> 078 48 02 92
<b>Storbritannia:</b> 0800 098 8925	<b>Italia:</b> 0039 02 82951352

**Åpningstider for kundesupport i Storbritannia og Irland:**

Mandag – Fredag: 08.00-16.30 (GMT)  
Lørdag: 09.00 til 17.30 GMT (kun supportbilletter)

**Åpningstider for kundesupport i Frankrike:**

Mandag – Fredag: 08.00 til 19.30 (CET)  
Lørdag: 10.00 til 18.30 CET (kun supportbilletter)

**Åpningstider for kundesupport i Belgia, Danmark, Italia, Spania, Sverige og Tyskland:**

Mandag – Fredag: 9.00 til 18.00 (CET)  
Lørdag: 10.00 til 18.00 (CET) (kun billettsupport)

DESEMBER 2016



## **IT WORKS! REFUNDS AND RETURNS POLICY JAPAN NFR**

The It Works! Refunds and Returns Policy applies to Loyal and Retail Customers, and Distributors in certain instances (henceforth “Customers”).

1. It Works! products produce different results for different people and It Works! does not guarantee specific results nor offer a money back guarantee. Customers should follow the directions with each product received.
2. The Customer is responsible for all shipping costs.
3. To receive a refund, all items must be post-marked within thirty (30) days of the ship date and must be in an unopened and/or “new” condition. A traceable shipping method must be used. It Works! is not liable for the shipping costs of returned items or any return shipments that may be lost in the return shipping process.
4. Distributors may only return product for product credit unless they are cancelling their Distributorship.
5. In the case of Distributor resignation or termination, the Distributor has sixty (60) days (or longer where required by law) from the ship date to return products for a refund.
6. To receive a replacement or a refund on incomplete, broken, damaged or defective items, the Customer must report the matter within sixty (60) days from the date of delivery and the incomplete or defective item must be made available for inspection at the Returns Processing Center.
7. Refused orders are defined as orders that are refused upon delivery, marked return to sender, are undeliverable, or that have an insufficient address. A refused order is assigned a ¥1,650 refusal fee that is deducted from the refund. Refusal fees are applied to orders to offset return shipping costs and return processing charges. Refused orders could take up to ninety (90) days to reach the Returns Processing Center and are not guaranteed a refund.
8. In the event that taxes and duties are paid at the border and cannot be recovered, taxes and duties will not be reimbursed.
9. Returning an order to It Works! will not automatically cancel monthly autoshipment orders. Autoshipment orders can be cancelled through the Customer’s online account by submitting a ticket, or by calling the local Customer Support number (if available). All autoshipment changes must be completed at least two (2) business days prior to the next autoshipment process date.
10. If only a portion of a stocked package (several products grouped under one item name/number) is returned, the full value of the item(s) kept will be deducted from the refund on the return order and all Bonus Volume (BV) for the item(s) returned will be deducted.
11. Once the returned order is received and inspected at the Returns Processing Center (usually within 10 business days upon receipt of the returned order at the Returns Processing Center), a refund will be processed to the credit card or bank account used to purchase the order. Depending on the credit card company, it may take an additional 2-10 business days after a refund is applied for monies to post to the Customer’s account.
12. All returns must be accompanied with the original, or a copy of the original, packing slip.
13. To exchange products, Customers can call Customer Support (if available), or Loyal Customers and Distributors can log into their online accounts and submit a support ticket, within thirty (30) days of delivery to specify which product they would like to return and which products they would like to purchase in exchange. Exchange orders should be placed prior to Customers returning their original items for refund to avoid interruption of their autoshipment services.
14. For additional information specific to Distributors please see the It Works! Policies & Procedures and the It Works! Distributor Terms & Conditions.
15. For additional information specific to Loyal Customers and Retail Customers please see the It Works! Loyal Customer and Retail Customer Terms & Conditions.

### **PRODUCTS MUST BE RETURNED TO:**

SEKO Logistics (HK) Limited  
DD125, **Lot 148-151 RP**, Ping Ha Road  
Ha Tsuen, Lau Fau Shan  
Yuen Long, Hong Kong