



Política de devoluciones y reembolsos de la LifeWave X₂O™ Light-Infused™ Water

Esperamos que esté disfrutando de su LifeWave LifeWave X₂O Light-Infused Water. Si necesita devolver la máquina por cualquier motivo, estamos a su disposición para que el proceso sea claro y sencillo.

Esta página describe los términos, pasos y plazos de devolución de la unidad LifeWave X₂O, según una política independiente de la Garantía de devolución del dinero estándar (MBG) de LifeWave.

Tabla de resumen rápido

Estado	Plazo de devolución	Detalles de reembolso
Sin abrir	7 días desde la recepción	Reembolso total, menos los gastos de envío originales de \$49.
Defectuoso	30 días desde la recepción	Reembolso total, incluyendo los gastos de envío. LifeWave cubre los gastos de envío de la devolución.
Usado*	7 días desde la recepción	Reembolso completo y tarifa de reposición de \$100 (+ gastos de embalaje, si corresponde). El cliente paga los gastos de envío.
Usado* (Cualquier estado)	Más de 7 días y menos de 30 días desde la recepción+	Reembolso total menos: <ul style="list-style-type: none">• Gastos de envío de \$49• Tarifa de cancelación de \$500. El cliente paga los gastos de envío de la devolución.
Usado (Cualquier estado)	Más 30 días desde la recepción+	No cumple los requisitos para devolución.

+ Por recepción se entiende la fecha de recogida o a la fecha de entrega firmada del producto.

Cómo devolver su LifeWave X₂O Light-Infused Water

Paso 1: Comuníquese con el Servicio de atención al cliente

Llame o envíe un correo electrónico a nuestro equipo de Servicio de atención al cliente de LifeWave LifeWave X₂O para solicitar una autorización de devolución de mercancía. Verificaremos si cumple los criterios según la condición de la LifeWave X₂O y el plazo de devolución.

Correo electrónico: customerservice@lifewave.com
Teléfono (EE.UU.): +1 (866) 202-0065

Tenga a la mano:

- Número de pedido
- Número de serie de la unidad
- Estado de la máquina (usada/sin abrir/defectuosa)
- Estado del empaque original

Paso 2: Prepare su LifeWave X₂O para la devolución

- Conserve el empaque original si es posible.
- Si no dispone de empaque, nuestro equipo le proporcionará una caja de devolución (con cargo adicional).
- Los productos usados deben ser revisados y están sujetos a tarifas adicionales (reposición o empaque).



Sigamos con la devolución:

Paso 3: Envíenos el producto

- Le enviaremos una etiqueta de devolución o le indicaremos cómo enviar su unidad.
- El cliente corre con los gastos de envío, salvo que la devolución se deba a un defecto confirmado.

Importante:

Envíe el paquete siempre con un número de seguimiento válido.

Paso 4: Procesamiento del reembolso

- Después de que recibamos y revisemos su LifeWave X₂O:
 - El reembolso realizará a través de la misma forma de pago utilizada originalmente.
 - Le enviaremos un correo electrónico con los detalles del reembolso.
- El reembolso puede tomar hasta 14 días hábiles en hacerse efectivo.

Cómo Preparar su Sistema LifeWave X₂O Light-Infused Water para Envío de Devolución

El sistema LifeWave X₂O Light-Infused Water no debe moverse ni transportarse después de que haya circulado agua por él. Si la unidad necesita devolverse o reubicarse, primero debe drenarse completamente, secarse y asegurarse adecuadamente para evitar daños durante el transporte.

Los siguientes pasos indican cómo preparar su sistema para que permanezca protegido y llegue de forma segura a su destino.

Instrucciones Paso a Paso

1. Drene el sistema

- Retire y vacíe el depósito de agua ubicado en la parte superior de la unidad.
- Coloque un recipiente grande debajo de la boquilla de dispensado.
- En la pantalla táctil, vaya al menú de *Configuración*, seleccione “System Drain” y siga las instrucciones en pantalla para iniciar el ciclo de drenado.
- Una vez que el ciclo de drenado haya finalizado, abra el compartimento del filtro.
- Gire la válvula de desvío del filtro primario a la posición *Flush* (enjuague) para liberar la presión restante y el agua residual a través de la manguera de drenaje.
- Cuando toda el agua residual se haya drenado por completo, regrese la válvula a la posición *Normal Operation* (operación normal).
- Gire la válvula de desvío del filtro secundario a la posición *Flush* (enjuague) para permitir que el agua restante en la línea se drene. Esto libera el vacío en la línea de agua y permite que el agua salga por la tapa del filtro o la manguera de drenaje.

2. Retire y seque el filtro secundario

- Con la válvula de desvío del filtro secundario aún en posición *Flush* (enjuague), retire el filtro secundario.
- Coloque el filtro boca abajo en un recipiente (por ejemplo, el depósito ya vacío) o en un fregadero o superficie impermeable para que se drene. El filtro puede contener hasta 250 mL de agua.
- Una vez que el agua se haya drenado por la tapa o la manguera, regrese la válvula de desvío del filtro secundario a la posición *Normal Operation Secondary Filter* (operación normal – filtro secundario).

Nota: Al retirar el filtro secundario, es posible que inicialmente caigan algunas gotas de agua debido al líquido que queda en la línea.

3. Seque el filtro primario

- Retire la tapa del filtro primario y el medio filtrante de su alojamiento.
- Use una toalla o paño absorbente para eliminar cualquier resto de humedad dentro del alojamiento del filtro.
- Deje que los componentes se sequen al aire completamente, preferentemente durante toda la noche.
- Una vez secos, vuelva a colocar el medio filtrante y la tapa del filtro.



4. Deje secar al aire la unidad y el filtro

- Coloque la unidad LifeWave X₂O y el filtro secundario en un área bien ventilada para que se sequen al aire durante la noche antes de empacar nuevamente.

5. Añada absorbentes de humedad

- Coloque bolsitas de desecante o paños absorbentes dentro del compartimento del filtro, especialmente cerca de la ventilación ubicada en la parte inferior del panel de la pared del filtro.

6. Empaque para el envío

- Asegure el filtro secundario seco dentro del compartimento del filtro.

Empaque todo el sistema utilizando la caja de envío original de LifeWave y los insertos de espuma para garantizar un transporte seguro. Si ya no cuenta con el empaque original, comuníquese con el Servicio al Cliente de LifeWave para solicitar un kit de envío de reemplazo antes de devolver su unidad.

Condiciones importantes para la devolución:

- **Usado*** significa que el producto ha sido desempacado, probado o utilizado parcialmente.
- Las unidades deben devolverse en buen estado, con todos los accesorios, empaque, manuales y componentes incluidos.
- Se requiere un número RMA (autorización de devolución de mercancía) para todas las devoluciones. Para obtener uno antes de realizar su devolución, póngase en contacto con el Servicio de atención al cliente. No se aceptan devoluciones sin autorización previa.
- Los reembolsos se procesarán cuando el equipo de devoluciones de LifeWave reciba y revise la unidad.
- Los daños provocados por un uso indebido o una reparación no autorizada anulan el derecho a cualquier reembolso.
- Esta política sustituye a la garantía de devolución del dinero (MBG) de 90 días que se aplica a los parches y suplementos.
- No se aceptarán devoluciones fuera de los plazos indicados anteriormente.
- LifeWave se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de reembolso que no cumpla con estas condiciones.

Preguntas frecuentes

1. ¿Cuál es la política de devolución para los sistemas LifeWave X₂O Light-Infused Water sin abrir?

Puede devolver una unidad LifeWave X₂O de agua infundida con luz sin abrir en un plazo de 7 días a partir de la fecha de recepción y obtener un reembolso completo, menos los gastos de envío.

2. ¿Puedo devolver una unidad defectuosa?

Sí. Si su unidad está defectuosa, tiene derecho a un reembolso completo, incluyendo los gastos de envío, si la devolución se realiza en un plazo de 30 días a partir de la fecha de recepción. En ese caso, LifeWave cubrirá los gastos de envío de la devolución.

3. ¿Cómo solicito una devolución?

Póngase en contacto con el Servicio de atención al cliente de LifeWave dentro del plazo de devolución indicado. Nuestro equipo le ofrecerá asistencia en el proceso de devolución.

4. ¿Cuál es la dirección de devolución?

Si necesita devolver su unidad LifeWave X₂O, nuestro equipo de Servicio atención al cliente de LifeWave le ofrecerá asistencia en el proceso de devolución y le proporcionará la dirección para que realice el envío.

5. ¿Qué se considera un sistema LifeWave X₂O "usado"?

Se considera que un sistema está usado cuando ha pasado agua por la máquina, independientemente de si la unidad tiene un aspecto limpio o de poco uso.



Más preguntas frecuentes:

6. ¿Puedo devolver un sistema LifeWave X₂O usado?

- Si devuelve el producto en un plazo de 7 días desde la recepción, tendrá derecho a un reembolso completo, menos una tarifa de reposición de \$100, los gastos de empaque (si corresponde) y los gastos de envío de la devolución.
- Si lo devuelve después de 7 días pero antes de que se cumplan 30 días desde la recepción, se le reembolsará la cantidad total menos los gastos de envío y una tarifa de cancelación de \$500.
- No se aceptarán devoluciones después de 30 días, independientemente del estado del producto.

7. ¿Quién corre con los gastos de envío de las devoluciones?

- En el caso de unidades sin abrir, el cliente pagará los gastos de envío.
- En el caso de unidades defectuosas, LifeWave pagará los gastos de envío.
- En el caso de las unidades usadas, el cliente es responsable de todos los gastos de envío y tarifas aplicables, salvo que la unidad esté defectuosa.

8. ¿Cuándo comienza el plazo de devolución?

El plazo de devolución comienza en la fecha de recepción del producto, que se define como la fecha de recogida o la fecha de entrega firmada.

9. ¿Puedo devolver un producto después de 30 días?

No. No se aceptarán devoluciones 30 días después de la fecha de recepción, independientemente del estado del producto.

10. ¿Puedo devolver la unidad LifeWave X₂O bajo la Garantía de devolución de dinero estándar de 90 días?

No. Por la naturaleza y el valor de la LifeWave X₂O Light-Infused Water, el producto no cumple las condiciones para la MBG estándar de 90 días que se ofrece para parches y productos nutricionales. Esta política específica se aplica solo para la unidad LifeWave X₂O.

11. ¿Debo devolver el empaque y los accesorios originales?

Sí. Todas las devoluciones deben incluir la unidad LifeWave X₂O, los accesorios, los manuales y el empaque original. Las devoluciones incompletas pueden estar sujetas a cargos adicionales o ser rechazadas.

12. ¿Por qué hay una tarifa por cancelación de \$500 después de 7 días?

La unidad LifeWave X₂O es un sistema de bienestar de alto valor que requiere un manejo e inspección exhaustivos. La tarifa de cancelación ayuda a cubrir los costos de reposición, saneamiento y reempaquetado que se producen después del periodo de prueba inicial.

¿Necesita ayuda?

Si quiere saber si puede devolver su producto, necesita solicitar una devolución o requiere asistencia con su sistema de tecnología LifeWave X₂O, nuestro equipo de Servicio atención al cliente está a su disposición.

Contacto del Servicio de atención al cliente:

Correo electrónico: customerservice@lifewave.com

Teléfono (EE.UU.): +1 (866) 202-0065

Para que podamos ayudarle rápidamente, tenga a mano su número de pedido y los detalles del producto cuando se ponga en contacto con nosotros.