

# RENOVACIÓN ANUAL

## TEMAS DE DEBATE Y PREGUNTAS FRECUENTES

### FINALIDAD

La última versión de las Políticas y procedimientos (P+P) de LifeWave contiene una actualización de la relación contractual entre LifeWave y sus Brand Partners. Las revisiones continuas protegen a los Brand Partners y a la empresa, añadiendo importantes cláusulas y refinando las políticas existentes.

Estos cambios aseguran la conformidad de las políticas de LifeWave con las leyes y los reglamentos actuales y reflejan las buenas prácticas en el sector. Una de las nuevas incorporaciones en la última versión de las P+P es la introducción de la política de renovación anual. A continuación podrá ver preguntas frecuentes que se deberán utilizar para formar a miembros que pudieran tener preguntas acerca de la reciente incorporación.

### PREGUNTAS FRECUENTES

#### 1. ¿POR QUÉ HAY UNA RENOVACIÓN ANUAL?

- Las Políticas y procedimientos fijan la duración del acuerdo entre usted y la empresa en un año.
- El acuerdo incluye las P+P, los Términos y condiciones y el Plan de compensación (estos representan en su conjunto el Acuerdo de Brand Partner). Todos se pueden encontrar en el Back Office y están adaptados a la legislación del país que figura en la cubierta de las P+P.
- Al final del año, usted como Brand Partner necesita aceptar el acuerdo actual en aquel momento al renovar. Esta renovación de su compromiso asegura que el Brand Partner es consciente de los cambios que se pudieran haber producido en el acuerdo a lo largo del año.
- Tenga en cuenta que los cambios continuos se publican siempre en el Back Office.

#### 2. ¿POR QUÉ SE INCLUYE AHORA UNA RENOVACIÓN ANUAL?

- LifeWave aspira a mejorar continuamente sus operaciones y prácticas. La renovación anual es un estándar en el sector y corresponde a las buenas prácticas.

### 3. ¿A CUÁNTO SE ELEVA LA TASA DE RENOVACIÓN?

- La tasa es de 25 \$ o el importe equivalente si se utiliza una moneda diferente en su mercado. La tasa no incluye IVA, impuesto sobre la venta o impuesto sobre bienes y servicios, según corresponda.
- La tasa no se carga a los Brand Partners cuyas cuentas están registradas en Francia y Corea. Sin embargo, estos también necesitan renovar su cuenta.

### 4. ¿PARA QUÉ SIRVE LA TASA?

- Como LifeWave Brand Partner, usted recibe una cuenta LifeWave personalizada que incluye el uso del Back Office para la gestión de su negocio y le ofrece el acceso a miles de elementos auxiliares para el marketing digital y herramientas de gestión de cuentas.
- LifeWave amplía su tecnología y su oferta de Back Office a todos los Brand Partners. La tasa ayuda a compensar el coste de los avances tecnológicos y mejoras de la experiencia de usuario.

### 5. ¿CUÁNDO DEBO RENOVAR?

- Su fecha de inscripción anual se conoce como «fecha de aniversario». Puede efectuar la renovación con 30 días de antelación a su fecha de aniversario.

### 6. ¿RECIBIRÉ UNA NOTIFICACIÓN PREVIA ACERCA DE MI FECHA DE ANIVERSARIO?

- Sí. La empresa le envía **múltiples** notificaciones para recordarle la necesidad de renovar. Las notificaciones se efectúan por correo electrónico y mediante un mensaje emergente al iniciar sesión en su cuenta.
  - La primera notificación se emite 30 días antes de la fecha de aniversario.
  - La segunda se envía 5 días antes.
  - La tercera le llegará en la misma fecha de aniversario.
- Si no ha renovado antes de la finalización del día de aniversario, se envía un nuevo recordatorio por correo electrónico al Brand Partner y la empresa establece un plazo de gracia adicional de 30 días para la renovación.

### 7. ¿CÓMO DEBO RENOVAR?

- Las notificaciones incluyen un enlace con la página de inicio de sesión, donde podrá encontrar un enlace con la página de renovación.

### 8. ¿CÓMO PUEDO PAGAR LA TASA?

- Puede pagar con su tarjeta de crédito registrada o compensar el importe con sus comisiones existentes con SpendBack si este programa se ofrece en su país.
- Las tasas de renovación no se cobran en Francia o Corea, así como en cualquier otro lugar donde esta operación está prohibida por ley.

### 9. ¿QUÉ OCURRE SI SE ME OLVIDA RENOVAR?

- Le enviaremos un correo electrónico para informarle que necesita renovar.
- Una vez pasada su fecha de aniversario tendrá un plazo de gracia de 30 días para renovar su cuenta.

### 10. ¿QUÉ OCURRE CON MI CUENTA DURANTE EL PLAZO DE GRACIA?

- Su cuenta permanecerá activa.
- Las comisiones se seguirán acumulando en su cuenta y se pagarán si se acepta el cálculo de comisiones.
- Si tiene una compra de suscripción mensual, el importe se cargará en su tarjeta durante el plazo de gracia y se enviarán los productos.

11. **¿QUÉ OCURRE AL FINALIZAR DEL PLAZO DE GRACIA SI NO RENUEVO?**
- Su acuerdo de Brand Partner con LifeWave se dará por finalizado y perderá todos los derechos y privilegios como BP.
  - Su posición en el árbol de posicionamiento se eliminará.
  - Todos los clientes o Brand Partners patrocinados personalmente serán comprimidos hasta el siguiente Brand Partner activo.
  - Todos los volúmenes existentes se eliminarán.
  - Si tenía una compra de suscripción mensual activa, su cuenta será reclasificada como cuenta de cliente preferente.
12. **¿QUÉ OCURRE SI TENGO UNA MSO Y NO RENUEVO?**
- Su cuenta será convertido a una cuenta de cliente preferente y su MSO continuará.
  - Como cliente preferente disfrutará de todas las ventajas del programa de cliente preferente.
13. **SI ERA UN BP Y HE SIDO CONVERTIDO EN PC, ¿QUÉ OCURRE SI QUIERO VOLVER A INSCRIBIRME COMO BRAND PARTNER?**
- Puede hacerlo, pero
    - no se restablecerán la categoría ni el volumen de su posición anterior.
    - no se le concederá su posición binaria original.
14. **¿QUÉ OCURRE SI SE DA POR TERMINADO MI ACUERDO Y EXISTE UN VOLUMEN RESTANTE DE UN PEDIDO CONTINUO (DE UN KIT DE MANTENIMIENTO O UN PAQUETE DIAMOND)?**
- Los volúmenes de pedidos continuos no se ven afectados.
15. **UNA VEZ QUE SE HAYA ELIMINADO MI CUENTA, ¿PUEDO SEGUIR COMPRANDO PRODUCTOS LIFEWAVE?**
- Sí, pero necesita inscribirse como cliente minorista o preferente.
16. **UNA VEZ QUE SE HAYA ELIMINADO MI CUENTA POR FALTA DE RENOVACIÓN, ¿SE HARÁN EXCEPCIONES PARA RENOVAR?**
- No. Sin embargo, si desea volver a inscribirse bajo el patrocinador que tenía antes, no hay ningún plazo de espera. Si elige inscribirse bajo un nuevo patrocinador, deberá esperar seis meses desde la fecha de la eliminación.
17. **¿QUÉ INFORMES HAY DISPONIBLES EN EL BACK OFFICE PARA AYUDARME A MANTENER EL CONTROL DE LAS FECHAS DE ANIVERSARIO DE MI LÍNEA DESCENDENTE?**
- Estará disponible un informe de fechas de aniversario que puede utilizar el patrocinador para avisar a su línea descendente.
  - Por motivos de privacidad, el informe solo contendrá información sobre la línea descendente patrocinada por usted personalmente.
  - El informe incluirá la fecha de aniversario, el nombre, el número de teléfono, la dirección de correo electrónico, el rango vitalicio y el rango pagado actualmente de cada persona.
  - Una persona en la línea ascendente no puede renovar una cuenta de su línea descendente.
18. **¿CUÁNDO SE INICIARÁ EL PROGRAMA DE RENOVACIÓN?**
- La fecha de implementación prevista es el 1 de agosto de este año en todos los mercados para la comunicación inicial con una antelación de 30 días. Se empezará a enviar avisos a los Brand Partners con una fecha de aniversario en septiembre.
  - Los Brand Partners con una fecha de aniversario en agosto de 2024 no necesitarán renovar hasta el próximo año.