

This policy is available in English and Spanish.

Esta política está disponible en inglés y en español. La versión en español se encuentra inmediatamente después de la versión en inglés.

CANCELLATION & REFUND POLICY

Effective Date: April 28, 2025

This Cancellation & Refund Policy outlines the terms under which customers may request cancellations and refunds for our services, including Fitness Plans, the Healthy Lifestyle Program, Additional Personalized Fitness Training and Functional Nutrition Sessions, and the Cooking Experience. By purchasing any of these services through our platform, you agree to the following terms:

1. GENERAL REFUND POLICY

- All payments are processed securely through PayPal.
- Any refunds issued will be made through the same payment method used at the time of purchase.
- Additional bank fees may apply, and the customer is responsible for covering these charges if applicable.

2. CANCELLATION AND REFUND FOR FITNESS PLANS, ADDITIONAL SESSIONS, AND COOKING EXPERIENCE

Customers may cancel their purchase and receive a full refund under the following conditions:

- Fitness Plans: Cancellations must be requested at least 24 hours before the first scheduled session.
- Additional Fitness Training or Functional Nutrition Sessions: Cancellations must be requested at least 24 hours before the scheduled session.
- Cooking Experience: Cancellations must be requested at least 24 hours before the scheduled experience.

If the cancellation request is made within the required timeframe, a full refund will be issued, minus any applicable bank or transaction fees. If the request is made after the deadline, no refund will be granted.

3. CANCELLATION AND REFUND FOR THE HEALTHY LIFESTYLE PROGRAM

Due to the operational costs associated with this program, the refund policy is different:

- Once the customer has made the payment, a body composition scale will be shipped to their provided address.
- If the customer decides to cancel before the first scheduled session with any of the professionals, a partial refund will be issued.
- The partial refund will deduct an operational fee of \$200 USD to cover the cost of the body composition scale and shipping expenses.
- If any applicable bank fees apply, these will also be deducted from the refund amount.

To be eligible for the partial refund, the customer must submit their cancellation request at least 24 hours before the first scheduled session with our professionals. If the request is made after this period, no refund will be issued.

4. HOW TO REQUEST A CANCELLATION OR REFUND

To request a cancellation or refund, customers must send an email to support@mednnova.com with the subject line: "Cancellation Request" and include the following details:

- Full Name
- Email Address Associated with the Purchase
- Service Purchased
- Purchase Date
- PayPal Transaction ID (This is a 17-character alphanumeric code that can be found in your PayPal receipt or payment confirmation email.)

Refunds will be processed within 7-10 business days after approval.

5. UPDATES TO THIS POLICY

We may update this Cancellation & Refund Policy periodically to reflect changes in our practices or applicable laws. We will notify you of significant changes by email, posting a notice on our platform, or other appropriate means.

Please check this page regularly for updates.

For any questions or concerns, please contact us at support@mednnova.com or +1 (917) 809-1224 (9:00 AM - 5:00 PM EST).

POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y REEMBOLSO

Fecha de vigencia: 28 de abril de 2025

Esta Política de Cancelación y Reembolso describe los términos bajo los cuales los clientes pueden solicitar cancelaciones y reembolsos para nuestros servicios, incluyendo los Planes de Fitness, el Programa de Estilo de Vida Saludable, las Sesiones Adicionales de Entrenamiento Físico Personalizado y Nutrición Funcional, y la Experiencia Culinaria. Al adquirir cualquiera de estos servicios a través de nuestra plataforma, usted acepta los siguientes términos:

1. POLÍTICA GENERAL DE REEMBOLSO

- Todos los pagos se procesan de forma segura a través de PayPal.
- Cualquier reembolso se realizará mediante el mismo método de pago utilizado en la compra.
- Pueden aplicarse tarifas bancarias adicionales, las cuales serán responsabilidad del cliente.

2. CANCELACIÓN Y REEMBOLSO PARA PLANES DE FITNESS, SESIONES ADICIONALES Y EXPERIENCIA CULINARIA

Los clientes pueden cancelar su compra y recibir un reembolso total bajo las siguientes condiciones:

- Planes de Fitness: Las cancelaciones deben solicitarse al menos 24 horas antes de la primera sesión programada.
- Sesiones Adicionales de Entrenamiento Físico o Nutrición Funcional: Las cancelaciones deben solicitarse al menos 24 horas antes de la sesión programada.
- Experiencia Culinaria: Las cancelaciones deben solicitarse al menos 24 horas antes de la experiencia programada.

Si la solicitud se realiza dentro del plazo establecido, se emitirá un reembolso total, menos las tarifas bancarias o de transacción aplicables. Si la solicitud se realiza después del plazo, no se otorgará ningún reembolso.

3. CANCELACIÓN Y REEMBOLSO PARA EL PROGRAMA DE ESTILO DE VIDA SALUDABLE

Debido a los costos operativos asociados con este programa, la política de reembolso es diferente:

- Una vez realizado el pago, se enviará una báscula de composición corporal a la dirección proporcionada.
- Si el cliente decide cancelar antes de la primera sesión programada con cualquiera de los profesionales, se emitirá un reembolso parcial.
- Del reembolso parcial se deducirá una tarifa operativa de \$200 USD para cubrir el costo de la báscula y los gastos de envío.
- Si aplican tarifas bancarias, estas también se deducirán del monto del reembolso.

Para ser elegible para el reembolso parcial, el cliente debe enviar su solicitud de cancelación al menos 24 horas antes de la primera sesión programada. Si la solicitud se realiza después de este período, no se emitirá ningún reembolso.

4. CÓMO SOLICITAR UNA CANCELACIÓN O REEMBOLSO

Para solicitar una cancelación o reembolso, los clientes deben enviar un correo electrónico a support@mednnova.com con el asunto: "Solicitud de Cancelación" e incluir la siguiente información:

- Nombre completo
- Dirección de correo electrónico asociado a la compra
- Servicio adquirido
- Fecha de compra
- ID de transacción de PayPal (código alfanumérico de 17 caracteres que se encuentra en el recibo de PayPal o en el correo de confirmación de pago).

Los reembolsos se procesarán dentro de 7 a 10 días hábiles después de su aprobación.

5. ACTUALIZACIONES DE ESTA POLÍTICA

Podemos actualizar esta Política de Cancelación y Reembolso periódicamente para reflejar cambios en nuestras prácticas o en las leyes aplicables. Le notificaremos sobre cambios importantes por correo electrónico, mediante un aviso en nuestra plataforma u otros medios apropiados.

Le recomendamos consultar esta página regularmente para estar al tanto de las actualizaciones.

Para cualquier pregunta o inquietud, contáctenos en support@mednnova.com o al +1 (917) 809-1224 (9:00 AM - 5:00 PM EST).