

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.

## **RESCHEDULING POLICY**

Effective Date: April 28, 2025

This Rescheduling Policy outlines the conditions under which customers may request changes to their scheduled 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, you agree to the following terms:

### **1. RESCHEDULING POLICY FOR SERVICES**

We understand that schedules may change, and we offer the option to reschedule your sessions under the following conditions:

- **Fitness Plans and Additional Sessions:** Customers may reschedule their sessions with our professionals free of charge if the request is made at least 24 hours before the scheduled time. Rescheduling requests made less than 24 hours in advance will not be accepted, and the session will be considered as taken.
- **Cooking Experience:** Customers may reschedule their experience free of charge if the request is made at least 24 hours before the scheduled time. Rescheduling requests made less than 24 hours in advance will not be accepted, and the experience will be considered as taken.
- **Healthy Lifestyle Program:** Customers may reschedule their sessions with our professionals free of charge if the request is made at least 24 hours before the scheduled time. Rescheduling requests made less than 24 hours in advance will not be accepted, and the session will be considered as taken.

### **2. HOW TO REQUEST A RESCHEDULING**

To request a rescheduling, customers must send an email to [support@mednnova.com](mailto:support@mednnova.com) with the subject line: "Rescheduling Request" and include the following details:

- Full name
- Phone number
- 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.)

Once the information is received, we will contact the customer to find a convenient time for the rescheduled appointment, considering both the customer's schedule and our professionals' availability

### 3. UPDATES TO THIS POLICY

We may update this Rescheduling 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](mailto:support@mednnova.com) or +1 (917) 809-1224 (9:00 AM - 5:00 PM EST).

---

## **POLÍTICA DE REPROGRAMACIÓN**

Fecha de vigencia: 28 de abril de 2025

Esta Política de Reprogramación establece las condiciones bajo las cuales los clientes pueden solicitar cambios a sus servicios programados, 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, usted acepta los siguientes términos:

### 1. POLÍTICA DE REPROGRAMACIÓN PARA SERVICIOS

Entendemos que los horarios pueden cambiar, y ofrecemos la opción de reprogramar sus sesiones bajo las siguientes condiciones:

- Planes de Fitness y Sesiones Adicionales: Los clientes pueden reprogramar sus sesiones con nuestros profesionales sin costo alguno si la solicitud se realiza al menos 24 horas antes del horario programado. Las solicitudes de reprogramación realizadas con menos de 24 horas de anticipación no serán aceptadas, y la sesión se considerará como tomada.
- Experiencia Culinaria: Los clientes pueden reprogramar su experiencia sin costo alguno si la solicitud se realiza al menos 24 horas antes del horario programado. Las

solicitudes de reprogramación realizadas con menos de 24 horas de anticipación no serán aceptadas, y la experiencia se considerará como tomada.

- Programa de Estilo de Vida Saludable: Los clientes pueden reprogramar sus sesiones con nuestros profesionales sin costo alguno si la solicitud se realiza al menos 24 horas antes del horario programado. Las solicitudes de reprogramación realizadas con menos de 24 horas de anticipación no serán aceptadas, y la sesión se considerará como tomada.

## 2. CÓMO SOLICITAR UNA REPROGRAMACIÓN

Para solicitar una reprogramación, los clientes deben enviar un correo electrónico a [support@mednnova.com](mailto:support@mednnova.com) con el asunto: "Solicitud de Reprogramación" e incluir la siguiente información:

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

Una vez recibida la información, nos pondremos en contacto con el cliente para encontrar un horario conveniente para la cita reprogramada, considerando tanto la disponibilidad del cliente como la de nuestros profesionales.

## 3. ACTUALIZACIONES DE ESTA POLÍTICA

Podemos actualizar esta Política de Reprogramación 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](mailto:support@mednnova.com) o al +1 (917) 809-1224 (9:00 AM - 5:00 PM EST).