

## **Rosetta Stone - North America Exchange and Return Policy for Personal Edition and Homeschool Edition Products**

This document provides policy information for Personal Edition and Homeschool Edition products of Rosetta Stone Ltd. and its affiliated companies (“Rosetta Stone”) which may include Livemocha<sup>®</sup>, Lexia Learning<sup>®</sup>, Tell Me More<sup>®</sup> and Fit Brains<sup>™</sup> consumer products, offered as CD-ROM, digital download, and/or online-only, and purchased directly from Rosetta Stone in the U.S. and Canada from a Rosetta Stone website or through the Rosetta Stone product. Rosetta Stone’s exchange and return policy may vary depending upon the product purchased, and only applies to purchases made directly from Rosetta Stone in North America. For information on products purchased outside North America, please refer to the exchange and return policy available on the applicable Rosetta Stone website.

[Para la versión en español, haga clic aquí](#)

### **PRODUCT EXCHANGES AND RETURNS**

Rosetta Stone will exchange or accept return of a product purchased directly from Rosetta Stone via [www.rosettastone.com](http://www.rosettastone.com) or by telephone within thirty (30) days of the date of purchase (“Purchase Date”).

The Rosetta Stone exchange and return policy does NOT apply to products purchased from a Rosetta Stone authorized retailer; you must contact that retailer directly and any exchange or return is governed by the retailer’s policies and terms.

**To initiate a product return or exchange, please contact Rosetta Stone’s Customer Care Department by visiting our support website at [support.rosettastone.com](http://support.rosettastone.com) and submitting a support request.**

- You must provide proof of purchase: a copy of your original sales receipt or order confirmation.
- You may be required to provide verification that all licensed content, including any backup copies, has been deactivated, removed, and deleted from your computer(s), any storage devices or systems.
- Unless otherwise expressly provided under separate terms from Rosetta Stone, only one exchange is permitted for each purchase. Subject to the Rosetta Stone policy of one exchange per purchase, exchanges of languages and levels may be permitted. When applicable, you are responsible for any difference in price.
- The thirty (30) day exchange period does not renew or extend the time of exchange or return. For return purposes, the original Purchase Date applies to the new product that you have exchanged.
- Additional or enhanced online or mobile access, or additional tutoring sessions, may NOT be returned, nor exchanged for another language, unless otherwise expressly provided under separate terms from Rosetta Stone.
- When a promotional item included in the original transaction is not returned or required to be returned, the value of the promotional item may be deducted from the refund amount.

- Refunds will be issued to the person(s) who made the original purchase and the same account and method of payment as the original payment.

Additional requirements for returning and exchanging CD-ROM products:

- A Return Merchandise Authorization (RMA) number must be obtained from Rosetta Stone's Customer Care Department prior to returning the product, whether for exchange or return. Failure to contact the Rosetta Stone Customer Care Department prior to returning product may result in destruction of the product without refund or exchange.
- All materials included in the product must be returned undamaged, including (as applicable) the application disc, language disc(s), Product Access Card, any headset or ear buds, any Quick Start or User's Guide, Audio Companion<sup>®</sup> disc(s), and all original packaging and materials received with purchase.
- Shipping costs will not be refunded. You are responsible for any and all shipping costs; Rosetta Stone does not provide pre-paid shipping labels for exchanges or returns.
- Rosetta Stone is not responsible for return packages not received or products damaged during return shipment. In order to prevent lost packages, we strongly recommend that you choose a delivery service with insurance and/or tracking and delivery confirmation.

Please allow four to six weeks for your exchange or return to be processed.

Last Revised: June 28, 2017

*Rosetta Stone, Livemocha, Lexia, Tell Me More, Fit Brains and other Rosetta Stone trademarks, products and service names used herein are the property of Rosetta Stone Ltd. and/or its affiliated companies, registered and/or used in the U.S. and other countries.*

# **Rosetta Stone - Norteamérica**

## **Política de cambio y devolución de productos**

### **Personal Edition y Homeschool Edition**

El presente documento contiene información sobre la política para los productos Personal Edition y Homeschool Edition de Rosetta Stone Ltd. y sus compañías afiliadas (“Rosetta Stone”), que pueden incluir los productos para consumo Livemocha®, Lexia Learning®, Tell Me More® y Fit Brains™, ofrecidos en CD-ROM, con descarga digital o únicamente en línea, y comprados directamente a Rosetta Stone en los EE. UU. y Canadá desde un sitio web de Rosetta Stone o a través de un producto de Rosetta Stone. La política de cambio y devolución de Rosetta Stone puede variar según el producto adquirido, y solo se aplica a compras hechas directamente a Rosetta Stone en Norteamérica. Para obtener información sobre productos comprados fuera de Norteamérica, consulte la política de cambio y devolución disponible en el sitio web de Rosetta Stone que corresponda.

### **CAMBIO Y DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS**

Rosetta Stone cambiará o aceptará la devolución de un producto comprado directamente a Rosetta Stone a través del sitio [www.rosettastone.com](http://www.rosettastone.com) o por teléfono, dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de compra (“Fecha de compra”).

La política de cambio y devolución de Rosetta Stone NO se aplica a productos comprados a un revendedor autorizado de Rosetta Stone. Para el cambio o la devolución de tales productos, regirán las políticas y los términos de dicho revendedor y deberá comunicarse directamente con este.

**Para proceder al cambio o a la devolución de un producto, comuníquese con el Departamento de Atención al Cliente de Rosetta Stone, visitando el sitio web de soporte en [support.rosettastone.com](http://support.rosettastone.com) para enviar una solicitud de soporte.**

- Debe proporcionar un comprobante de la compra, que puede ser una copia del recibo original de venta o de la confirmación del pedido.
- Se le podrá pedir una verificación de que todos los contenidos con licencia, incluidas las copias de respaldo, han sido desactivados, eliminados y borrados de su computadora, dispositivos de almacenamiento o sistemas.
- A menos que se estipule expresamente lo contrario en otros términos de Rosetta Stone, solo se permite hacer un cambio por cada compra. Se podrán permitir cambios de idioma y niveles, sujeto a la política de Rosetta Stone de un solo cambio por compra. Usted será responsable de la diferencia de precio, cuando corresponda.
- El período de treinta (30) días para el cambio no renueva ni extiende el plazo de cambio o devolución. Para devolver un producto cambiado, se aplicará la Fecha de compra original.
- NO habrá devolución ni cambio por otro idioma para acceso móvil o en línea adicional o mejorado, ni para sesiones de instrucción adicionales, a menos que se estipule expresamente lo contrario en otros términos de Rosetta Stone.

- Cuando un artículo en promoción incluido en la transacción original no sea devuelto o no requiera ser devuelto, el valor del artículo en promoción se podrá deducir del monto del reembolso.
- Los reembolsos se pagarán a las personas que hayan hecho la compra original, en la misma cuenta y con el mismo método de pago que el pago original.

Requisitos adicionales para el cambio y devolución de productos en CD-ROM:

- Antes de devolver el producto, sea para su cambio o devolución, se debe obtener un número de autorización de devolución de mercancía (Return Merchandise Authorization, RMA) a través del Departamento de Atención al Cliente de Rosetta Stone. Si la persona no se comunica con el Departamento de Atención al Cliente de Rosetta Stone antes de devolver el producto, el producto podrá ser destruido sin cambio ni reembolso.
- Todos los materiales que incluye el producto deben ser devueltos sin daños, incluido (si corresponde) el disco de aplicación, los discos de idiomas, la tarjeta de acceso al producto, los auriculares o audífonos, la guía del usuario o de inicio rápido, los discos de Audio Companion® y todos los materiales y envoltorios originales que se recibieron con la compra.
- Los costos de envío no se reembolsan. Usted es responsable de todos y cada uno de los costos de envío. Rosetta Stone no ofrece etiquetas de envío prepagado para cambios o devoluciones.
- Rosetta Stone no se hace responsable de envíos devueltos que no se reciban o productos devueltos que resulten dañados durante el envío. Para evitar pérdidas en el envío, recomendamos enfáticamente elegir un servicio de entrega asegurado o con seguimiento y confirmación de entrega.

Tenga en cuenta un período de cuatro a seis semanas para que se procese su cambio o devolución.

Última revisión: 28 de junio de 2017

*Rosetta Stone, Livemocha, Lexia, Tell Me More, Fit Brains y otras marcas comerciales y nombres de productos y servicios de Rosetta Stone mencionados en el presente son propiedad de Rosetta Stone Ltd. y sus compañías afiliadas, y se encuentran registrados o en uso en los EE. UU. y en otros países.*