

Return Authorization Policy and Procedure



Only returns with a valid Returns Authorization Code will be accepted.

Return authorization will not be approved until the invoice has been paid in full.

The purchase price of digital content (e.g. MP3s, downloads, etc.) will not be refunded.

RENEW International is not responsible for any inconvenience caused by shipping provider delays. Please place orders at least three weeks before desired delivery date. Orders placed outside of normal business hours (9 a.m. - 5 p.m. EST) will be processed on the next business day.

Purchases may be returned for refund, credit, or exchange when returned by

Process participants (*Why Catholic?*, *¿Por qué ser católico?*, *ARISE*, *LEVÁNTATE*, etc.):

- November 15 (Fall Season)
- April 15 (Lent/Spring Season)

All other bookstore customers:

- Within 30 days of original purchase

No credit will be given beyond the time outlined above.

A restocking fee of **20%** of the cost of the returns, or a minimum of \$10, will be deducted from the credit for the returned merchandise.

Returned items must meet the following conditions:

- Customer is responsible for packaging and mailing of returned materials. Package returns carefully to prevent damage in transit. No credit will be given for damaged returns.
- Copy of valid Approved Returns Authorization must be included.
- All pre-packed and/or shrink-wrapped material must be returned unopened.
- Damaged, used, or outdated materials will not be accepted.
- For your protection, we recommend using an insured method of sending your return. Please hold onto proof of shipment. RENEW is not responsible for lost packages.

Step 1: Request Returns Authorization code via email

Send email request to returns@renewintl.org. Include the following information:

- Customer purchase order/invoice number of your order
- Item number and/or name of item(s) to be returned
- Quantity of each item to be returned
- Reason for return

You will receive your Returns Authorization Code via email within one to two business days.

Step 2: Ship and Insure Your Return

- Write your Returns Authorization Code on the outside of your box(es).
- Include a copy of the completed Returns Authorization form inside the box.
- Properly pack and insure your return.
- Ship to address indicated on Returns Authorization sent to you.

Credit will not be given without a valid Returns Authorization Code.

Step 3: Receipt and Credit Verification email

You will receive a credit confirmation via email within five business days of our receipt of your return notifying you of credit on your RENEW account or issuance of a refund check.

Reglas y procedimientos para Devolución y obtención del Código de Autorización
Solo se aceptarán devoluciones acompañadas de un Código de Autorización válido.

Autorización para devolución no será aprobada hasta que la factura se haya pagado en su totalidad.

No se reembolsará el precio de compra de contenido digital (por ejemplo, MP3, descargas, etc.).



RENEW International no es responsable de cualquier inconveniencia causada por los retrasos en el envío. Por favor realicen los pedidos al menos tres semanas antes de la fecha de entrega deseada. Los pedidos realizados fuera de las horas de oficina normales (9 a.m. - 5 p.m. EST) se procesarán el próximo día laboral.

Los artículos comprados pueden ser devueltos para reembolso, cambio o crédito devueltos por **Participantes en el proceso** (*Why Catholic?, ¿Por qué ser católico?, ARISE, LEVÁNTATE*, etc.):

- noviembre 15 (series de otoño)
- abril 15 (Cuaresma/series de primavera)

Todos los demás clientes:

- Dentro de 30 días después de la compra original

No se dará crédito más allá de los plazos indicados arriba.

Por favor, note que se deducirá una tasa de reposición de **20%** del costo de las devoluciones, o un mínimo de \$10 del crédito por la mercancía devuelta.

Los artículos devueltos deberán reunir las siguientes condiciones:

- El cliente es responsable por empacar y remitir los materiales devueltos. Por favor, empaque las devoluciones cuidadosamente para evitar daños durante el transporte. No se acreditarán devoluciones dañadas.
- Se requiere una copia válida aprobada de un código de autorización.
- Todo material pre-empacado y/o desempacado debe ser devuelto sin abrir
- No se aceptarán materiales dañados, usados, o pasados de fecha.
- Por su propia protección, le recomendamos que utilice un método seguro de enviar su devolución. Por favor, conserve siempre una prueba de envío. RENEW no se responsabiliza por paquetes perdidos.

Paso 1: Solicite por correo electrónico un Código de Autorización de Devolución

Envíe el email de solicitud a returns@renewintl.org. Incluya la siguiente información:

- Orden de compra/número de factura de su orden
- Número (#) del artículo y/o nombre del / los artículo/s a ser devuelto/s
- Cantidad de cada artículo a ser devuelto
- Motivo de la devolución

Recibirá su Código de Autorización de Devolución entre unos o dos días hábiles, por correo electrónico.

Paso 2: Envíe su devolución con seguro postal

- Escriba su Código de Autorización de Devolución en la parte exterior de la(s) caja(s).
- Incluya dentro de la caja una copia de la Autorización de Devolución rellena.
- Empaque apropiadamente y devuelva con seguro postal.
- Remita a la dirección indicada en la Autorización de Devolución.

No se otorgará crédito sin un Código de Autorización de Devolución válido.

Paso 3: Recibo y verificación de crédito por correo electrónico

Usted recibirá una confirmación de crédito vía email dentro de cinco días hábiles luego del recibo de su devolución, notificándole el crédito en su cuenta de RENEW o que se ha emitido un cheque de reembolso a su favor.

Enero 2022