



YOUNG  LIVING®  
ESSENTIAL OILS

# Guia Esencial

Young Living Ecuador







Aquí encontrarás información para resolver dudas e inquietudes, así como la manera en cómo contactarnos ante cualquier situación. Esta guía esencial te ayudará a mejorar tu experiencia en el servicio.







## Áreas Young Living Ecuador

Servicio al miembro

Ventas

Operaciones

Comunicación

Finanzas

Transferencias



## SERVICIO AL MIEMBRO

El área de Member Services brinda atención general a todos los miembros a través de su Call Center, donde nuestros agentes pueden asesorarte con dudas, aclaraciones o consultas generales, como las siguientes:

- Apoyo a inscripciones nuevas (*enrollments*).
- Creación y consulta de órdenes regulares, así como de Recompensas Esenciales.
- Reembolsos, los agentes pueden iniciar el proceso de reembolso.
- Consultas y aclaración de comisiones.
- Consultas y aclaración de facturación.
- Liderazgo: atención a miembros con rango de plata en adelante.
- Para compras en otros mercados, contacto: [apoyo@youngliving.com](mailto:apoyo@youngliving.com)

Área	Horario	Contacto
Centro de llamadas (Call Center)	Lunes a Sábado 9:00 a 22:00 hrs.	043-810-220
Inscripciones, ordenes, reembolsos.	Lunes a Sábado 9:00 a 22:00 hrs.	043-810-220 <a href="mailto:ecuador@youngliving.com">ecuador@youngliving.com</a>
Comisiones (Consultas y Aclaraciones)	Lunes a Sábado 9:00 a 17:00 hrs.	<a href="mailto:comisionesecc@youngliving.com">comisionesecc@youngliving.com</a> 042 888 317 ext 105
Facturación	Lunes a Sábado 9:00 a 17:30 hrs.	<a href="mailto:facturasecc@youngliving.com">facturasecc@youngliving.com</a>
Liderazgo, Plata y Superior (Agente: Melanie Mendez)	Lunes a Viernes 10:00 a 19:00 hrs.	<a href="mailto:liderazgoec@youngliving.com">liderazgoec@youngliving.com</a> +593 98 793 7963
Cosmiatra Supervisora de Entrenamiento de los distribuidores: Betty Salvatierra	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs.	<a href="mailto:bsalvatierra@youngliving.com">bsalvatierra@youngliving.com</a> +593 99 924 3524
Diferidos	Lunes a Viernes    Sábado y Domingo 10:00 a 19:00 hrs.    11:00 a 17:00 hrs.	+593 99 726 3114





## VENTAS



El área de Ventas, donde se conjuntan todas las estrategias y acciones es dirigida por: Gerente Nacional de Ventas Ecuador:

**Grace Ronquillo**

Gerente Nacional de Ventas Ecuador

✉ [gronquillo@youngliving.com](mailto:gronquillo@youngliving.com)

☎ 095-891-2015

**Andrea Romero**

Supervisora de Ventas Región Sierra y Amazonía

✉ [aromero@youngliving.com](mailto:aromero@youngliving.com)

☎ 092-721-8153





De igual forma, se encuentra dentro de esta área Liderazgo Ecuador, el cual se encarga de brindar atención especial a Líderes de rango Plata y Superior:

#### **Coordinador de Liderazgo: Melanie Mendez**

✉ liderazgoec@youngliving.com

🕒 Horario de atención: lunes a viernes de 10:00 a 19:00 hrs.

☎ 098-793-7963

#### **Centro de Experiencia para la adquisición de productos y centro de capacitación al miembro:**

📍 Centro comercial Mall del Sol Local A37 Planta Alta.  
Avenida Joaquín Orrantía y Juan Tanca Marengo.  
Guayaquil - Ecuador

🕒 Lunes a Sábado: 10:00 a 21:00 hrs.  
Domingos: 10:00 a 20:00 hrs.

☎ 04-2-2082862

#### **Supervisora Centro de Experiencia: Denisse Game**

✉ dgame@youngliving.com

🕒 Horario de atención: lunes a viernes de 10:00 a 19:00 hrs.

☎ 099-806-0360

#### **Cosmiatra Supervisora de Entrenamiento de los distribuidores: Betty Salvatierra**

✉ bsalvatierra@youngliving.com

🕒 Horario de atención: lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs.

☎ 099-924-3524





## OPERACIONES



Es el área encargada de todo el proceso logístico de las órdenes a nivel nacional, desde su ingreso hasta la entrega del pedido de acuerdo con el tiempo y orden establecidos.

De igual manera se atienden y se da seguimiento si se registra alguna novedad o incidencia, tales como retrasos en entregas, faltantes o productos con desperfectos.

### Proceso de importación

El 95% de nuestros productos son fabricados e importados vía aérea desde EE. UU., entre ellos se encuentran aceites, productos de cuidado personal, línea Thieves, Ningxia Red y suplementos alimenticios. Este proceso tarda de 2 a 3 semanas.

El 5% restante corresponde a difusores que son fabricados en Asia y se importan vía marítima. Esta logística tarda de 4 a 6 semanas por el tiempo de tránsito.





## Proceso y tiempo de surtido

- Se paga la orden
- La recibe el área de Operaciones y valida su estado
- Tarda en surtirse de 1 a 3 días (dependiendo de la cantidad de órdenes pendientes por surtir)
- Se colocan todos los productos dentro de la caja y cinta con logotipo de YL
- Se genera la guía de remisión y se entrega la caja al Courier para el envío
- El courier tarda entre 2 a 5 días en realizar la entrega dependiendo del lugar y de los tiempos de cobertura





## ¿Qué hacer en caso de retrasos u otras situaciones relacionadas con tu pedido?



- Comunícate de inmediato a Call Center o envía un correo a [ecuador@youngliving.com](mailto:ecuador@youngliving.com) con tu novedad y ellos te guiarán y ayudarán a resolver cualquier inconveniente.
- Los problemas que pudieran presentarse son:
  - a) Daño de uno o varios productos
  - b) Recibir productos diferentes a los que compraste
  - c) Orden incompleta
  - d) No ha recibido el paquete





## COMUNICACIÓN



En nuestros canales de comunicación te compartiremos las últimas noticias de lo que está pasando en Young Living Ecuador

### Redes Sociales Oficiales

Facebook /YoungLivingOilsEcuador

Instagram @YoungLivingEcuador

Website www.youngliving.com/es\_EC

Blog www.youngliving.com/blog/latam

Para recibir información de corporativo con relación a promociones y comunicados:

- 1.- Envía un mensaje al número +593 96 307 8333 desde tu celular a través de WhatsApp
- 2.- Compártenos tu nombre y apellido
- 3.- Agréganos a tu lista de contactos

Espera mensualmente la información, esta será enviada a través de listas de difusión en Whatsapp.

### Conducta Latam

Para mayor información y contenido educativo referente a las Políticas y Procedimientos de Young Living para el mercado Latinoamericano o preguntas acerca de un asunto de conducta, por favor envíenos un email a [conductlatam@youngliving.com](mailto:conductlatam@youngliving.com)





## FINANZAS



El equipo de finanzas te ayudará con comisiones y facturación. Podrás solicitar información, apoyo y soporte ante cualquier situación relacionada.

### Comisiones:

- Información de datos fiscales para llenado de facturas de comisiones
- Información y requisitos tributarios en el RUC de los miembros para el pago de comisiones
- Información, cambio y/o actualización de la cuenta de pago de comisiones

✉ **Contacto:** [comisionesecc@youngliving.com](mailto:comisionesecc@youngliving.com)

☎ **Número:** 042888317 ext 105





## Facturación:

Para un apropiado cumplimiento de las disposiciones fiscales vigentes; la emisión de las facturas electrónicas es de conformidad al régimen fiscal con que realizaron su registro en la empresa de la siguiente forma:

- Personas Naturales – con cédula de identidad o RUC. Los cambios son a solicitud expresa de cada distribuidor en la dirección de correo: [facturasec@youngliving.com](mailto:facturasec@youngliving.com)
- Personas Naturales obligadas a llevar contabilidad – con RUC
- Personas Jurídicas – con RUC

Las facturas emitidas por nuestro sistema se envían de forma automática a su dirección email con la información registrada al momento de su inscripción, es decir, al titular de la cuenta. Una vez generada su orden de compra por cualquiera de nuestros canales Will Call, Call Center, o página web el proceso de emisión de su factura estará dentro del rango 1 a 3 días hábiles.





## Pagos con transferencia o depósito bancario:

Cuenta corriente del Banco del Pichincha.

#3331506804

Ruc: 0190332780001

Te ofrecemos un nuevo email exclusivo para enviar la confirmación del pago junto con el documento comprobante de las transferencias bancarias: [transferenciasec@youngliving.com](mailto:transferenciasec@youngliving.com). Recuerda que el correo para realizar el pedido es [ecuador@youngliving.com](mailto:ecuador@youngliving.com).

Y te recomendamos tener presente el Nuevo Proceso de Confirmación de Transferencias y Depósitos Bancarios:

- Los depósitos en efectivo y las transferencias recibidas de cuentas del Banco Pichincha se confirman en las siguientes 24 horas de Lunes a Viernes. En el caso de que estas transacciones se realicen en fines de semana o feriados se confirmarían en el siguiente primer día hábil.
- Para las compras con retiro en el Centro de Experiencia y que hayan realizado su pago con depósito en efectivo o transferencia de cuenta del Banco Pichincha de lunes a viernes se puede proceder con el retiro de producto en la tarde del día siguiente.
- En caso de transferencias de otras entidades bancarias distintas al Banco Pichincha los tiempos de confirmación quedan sujetos al tiempo de proceso interbancario del banco origen de la transferencia, y puede tomar hasta 48 horas de lunes a viernes. Los retiros en tienda de estos productos se realizan en la tarde del día que el miembro reciba el email de confirmación de pago por parte de Young Living Ecuador.
- Para confirmaciones de transferencias el miembro debe enviar directamente al email [transferenciasec@youngliving.com](mailto:transferenciasec@youngliving.com) la siguiente información:

Asunto del email: nombre y código de cliente

Contenido del email:

- Código de miembro:
- Número de Orden:
- Tipo de pago: Depósito en efectivo / Transferencia
- Banco origen:
- Valor:
- Adjuntar documento de comprobante de transferencia





**YOUNG LIVING®**  
ESSENTIAL OILS

Para ordenar, visita [youngliving.com/es\\_EC](http://youngliving.com/es_EC)  
o llama al 043-810-220