



YOUNG  LIVING®
ESSENTIAL OILS

Guía Esencial

para todos los miembros

YOUNG LIVING®
ESSENTIAL OILS

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 México

Member Services

Operaciones

Finanzas

Ventas

Comunicación

Eventos

Conducta



MEMBER SERVICES

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.
- **Línea Plata:** atención a miembros con rango Plata.

Área	Horario	Contacto
Centro de llamadas (Call Center)	Lunes a Sábado 9:00 a 22:00 hrs.	55 4742 6441 servicio@youngliving.com.mx
Inscripciones	Lunes a Sábado 9:00 a 22:00 hrs.	Opción 1 55 4742 6441
Órdenes	Lunes a Sábado 09:00 a 22:00 hrs.	Opción 2 55 4742 6441
Reembolsos	Lunes a Sábado 09:00 a 22:00 hrs.	55 4742 6441
Pagos	Lunes a Viernes 09:00 a 18:00 hrs.	paymentsmx@youngliving.com
Comisiones (Consultas y Aclaraciones)	Lunes a Viernes 09:00 a 18:00 hrs.	Opción 3 55 4742 6441 comisiones@youngliving.com.mx
Facturación	Lunes a Viernes 09:00 a 18:00 hrs.	55 4742 6441 facturaciónmx@youngliving.com.mx
Línea Plata (Agente: Pedro Juárez)	Lunes a Sábado 10:00 a 19:00 hrs.	Opción 4 55 4742 6441 platasmx@youngliving.com.mx
Centro de Experiencia	Lunes a Viernes - 09:00 a 18:00 hrs. Sábado - 10:00 a 14:00 hrs.	centrodeexperiencia@youngliving.com.mx



OPERACIONES



El área de Operaciones es responsable de la disponibilidad de productos y entrega de órdenes a nivel nacional.

Funciones principales:

- Disponibilidad de producto
- Importaciones (transporte y aduana)
- Planeación, almacenaje y control de inventario
- Preparación de órdenes (surtido y empaque)
- Envío y entrega de órdenes

Proceso y tiempos de entrega de las órdenes:

- 1) Creación y pago de la orden
- 2) Transmisión de datos de la orden al almacén (operador logístico)
- 3) Preparación automatizada de órdenes en el almacén (surtido y empaque)

Tiempos regulares de preparación de órdenes a partir de la fecha de pago:

Express: 1 - 2 días hábiles

Terrestres: 2 - 4 días hábiles

Estos tiempos varían según el volumen de órdenes transferidas, y dependen de la disponibilidad del inventario en el almacén.



El número de guía de la paquetería (Estafeta Mexicana) se refleja en la Oficina Virtual una vez preparada y enviada la orden.

4) Envío de órdenes por paquetería

Tiempos regulares de entrega a partir de la fecha de envío:

Express: 2 – 3 días hábiles

Terrestre: 3 – 9 días hábiles

Destinos con posibles retrasos adicionales de 5-10 días hábiles a raíz de Covid-19: *Mexicali, Tijuana, Ciudad Juárez, Ensenada, Toluca, Puebla, Hermosillo, Colima, Monterrey, Guadalajara, Ciudad de México, Cabo San Lucas, San José de Cabo y La Paz.*

Tiempos totales de entrega (preparación + envío de la orden)

Tiempos regulares a partir de la fecha de pago:

Express: 3 – 5 días hábiles

Terrestre: 5 – 13 días hábiles

Destinos con posibles retrasos adicionales de 5-10 días hábiles a raíz de Covid-19: *Mexicali, Tijuana, Ciudad Juárez, Ensenada, Toluca, Puebla, Hermosillo, Colima, Monterrey, Guadalajara, Ciudad de México, Cabo San Lucas, San José de Cabo y La Paz.*



Frecuencia de entrega



En la siguiente liga puedes revisar la frecuencia de entrega de los envíos, si tiene entrega a domicilio, entrega Express (día siguiente), entre otros datos.

<https://www.estafeta.com/Herramientas/Frecuencias-de-entrega>

Por favor usa el código postal **54769** como código postal de origen. Debido a la situación general por Covid-19 se presentan cambios en algunos destinos, los cuales no son actualizados inmediatamente en esta herramienta.

¿Qué inconvenientes podrían presentarse con la entrega de tu orden?

- Retraso en la entrega
- Daño de uno o varios productos
- Producto faltante
- Recepción de productos diferentes a los comprados
- El envío está como ocurre en una oficina de Estafeta Mexicana
- El paquete se muestra entregado, pero no lo has recibido
- La orden se devolvió al almacén

Si se presenta algún inconveniente con tu orden, comunícate por favor de inmediato con Call Center o con tu Ejecutivo de Liderazgo.



FINANZAS

El equipo de finanzas te ayudará con pagos de órdenes, bonificaciones y facturación de tus compras. Podrás solicitar información, apoyo y soporte ante cualquier situación relacionada.

Tesorería:

Asegura los pagos de tus órdenes con la asesoría, soporte y seguridad del equipo técnico:

- Apoyo con pagos en la Oficina Virtual
- Asesoría en pagos rechazados y/o en modo pendiente
- Información sobre referencias de pago para realizarlo en tiendas de autoservicio como Oxxo y Bancos principales

✉ **Contacto:** paymentsmx@youngliving.com

Comisiones:

- Validación y actualización de datos fiscales (RFC, Régimen y CURP)
- Información y requisitos acerca de pago de bonificaciones
- Información, cambio y/o actualización del método de pago
- Consulta y asesoría de cualquier tema relacionado con el pago de tus bonificaciones.

✉ **Contacto:** comisiones@youngliving.com.mx



Facturación:



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

- Personas Morales - Régimen General de Ley: Por todas las compras realizadas
- Personas Físicas - Actividad Empresarial: Por todas las compras realizadas
- Personas Físicas - Asimilables a salarios: A solicitud expresa de cada

✉ **Contacto:** facturacionmx@youngliving.com

Las facturas emitidas por nuestro sistema, se generan de forma automática con la información registrada al momento de su inscripción, es decir, al titular de la cuenta. Una vez enviada su solicitud, procederemos a la emisión de su factura, misma que le estaremos haciendo llegar de 1 a 3 días hábiles.

NOTA: no es necesario solicitar factura de cada compra realizada al cumplirse lo especificado en el punto número uno, con el objetivo de brindarles un servicio eficaz.



VENTAS



El área de Ventas, donde se conjuntan todas las estrategias y acciones es dirigida por tres gerentes regionales para atender y brindar servicio a cada zona del país:

Gerente de Ventas región Norte:

Carlos Melendez

✉ cmelendez@youngliving.com

☎ 81123 09559

Gerente de ventas región Occidente:

Javier Rosas

✉ frosas@youngliving.com

☎ 33141 10300

Gerente de ventas región Centro y Sur:

Adriana Méndez

✉ amendez@youngliving.com

☎ 56183 52629



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



Coordinación de Liderazgo México: Gloria Uchuya

✉ liderazgomexico@youngliving.com

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

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

📍 Río Rhin 88 C.P. 06500, Col. Cuauhtémoc, Del. Cuauhtémoc, CDMX

Responsable a cargo: Jesús García

✉ centrodeexperiencia@youngliving.com.mx

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



COMUNICACIÓN



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

Redes Sociales Oficiales

📘 /YoungLivingMexicoOficial

📷 @YoungLivingMexico

🌐 www.youngliving.com/es_MX

📖 www.youngliving.com/blog/latam

✉ **Contacto:** ylmexico@youngliving.com

EVENTOS

Este equipo es responsable de los eventos realizados en Young Living México, puedes consultar directamente con Eventos información sobre:

- Eventos Corporativos Young Living México (dudas y/o problemas de registro)
- Retiros y campamentos de Young Living México
- Problemas con órdenes de eventos de liderazgo

✉ **Contacto:** eventosmexico@youngliving.com

- Cumbre LATAM: (dudas y/o problemas de registro)

✉ **Contacto:** cumbrelatam@youngliving.com



CONDUCTA



El departamento de Conduct Success en México tiene como propósito, educar, inspirar y promover las buenas prácticas y los principios de nuestras políticas y procedimientos globales, nuestros reglamentos locales, y todas las leyes y regulaciones aplicables. Contáctanos para aprender más sobre cómo construir de forma transparente y responsable, o si tienes algún reporte de alguna duda o violación escríbenos al correo electrónico.

✉ **Contacto:** conductlatam@youngliving.com



**YOUNG LIVING**
ESSENTIAL OILS

Para ordenar, visita youngliving.com/MX
o llama al 55 4742 6441