



Q&A Preguntas y Respuestas Pick Up Center Monterrey

¿Qué es el Pick Up Center Monterrey?

El Pick Up Center Monterrey es un nuevo punto de entrega Young Living localizado en la Plaza Chepevera, en Monterrey, Nuevo León.

Este centro con modernas y elegantes instalaciones abrirá sus puertas el 3 de noviembre para que tú y todos los Socios que encuentren conveniente esta ubicación puedan pasar a recoger sus órdenes, previamente generadas y pagadas, de una manera práctica, conveniente y rápida en menos de 48 horas.

¿Qué servicios ofrece el Pick Up Center Monterrey?

El Pick Up Center es un punto de entrega bien localizado que te facilitará a ti, o a todos los Socios que encuentren conveniente esta ubicación, el proceso de recibir pedidos.

Al ser un punto de entrega, este centro se encargará exclusivamente de surtir órdenes, asegurarse de que estés recibiendo en excelentes condiciones los productos que compraste y entregártelos personalmente cuando pases a recogerlos.

¿El Pick Up Center Monterrey funcionará como el Centro de Experiencia de la CDMX?

No. A diferencia del Centro de Experiencia, el Pick Up Center Monterrey es exclusivamente un punto operativo de entrega pensado para que todos los Socios que hayan previamente generado y pagado su orden puedan pasar a recogerla de manera práctica y sencilla.

Con el fin de agilizar este proceso, no se podrá comprar producto, generar o modificar órdenes, ni solicitar información sobre temas no referentes a las cuestiones operativas del centro.

¿Dónde está ubicado el Pick Up Center Monterrey?

El Pick Up Center Monterrey está ubicado dentro de la Plaza Chepevera, en Av. Simón Bolívar 253, Col. Chepevera, CP 64030, Monterrey, Nuevo León, a tan solo 5 minutos de la Plaza Real, Galerías Monterrey y el Hospital Universitario.

¿Cuáles son los horarios de servicio y recolección del Pick Up Center Monterrey?

Los horarios de servicio y recolección del Pick Up Center Monterrey son de lunes a viernes de 10:00 a. m. a 7:00 p. m. y sábados de 10:00 a. m. a 2:00 p. m.

¿El Pick Up Center Monterrey cuenta con estacionamiento?

Sí, cuenta con un amplio estacionamiento totalmente gratuito.

¿Cómo funciona el proceso de recolección de órdenes en el Pick Up Center Monterrey?

El proceso de recolección de órdenes en el Pick Up Center Monterrey es muy fácil y práctico, solo tienes que seguir los siguientes pasos:

1. Dirígete a “Método de envío” y elige la opción de recolección “Pick Up Center Monterrey” al momento de crear tu orden desde tu Oficina Virtual o mediante Atención al Socio. Este servicio de entrega conlleva un cargo de manejo, llamado Handling Fee, que corresponde a \$30.00 (IVA incluido) y que es cobrado automáticamente al seleccionar esta opción. Este cargo no es reembolsable.
2. Una vez generada y pagada la orden, estarás recibiendo en un lapso de 1-48* horas un correo de confirmación “Ready for Pick Up”, el cual te notificará que tu orden está lista para ser recogida.
3. Acude al Pick Up Center, dentro de los 2 días hábiles establecidos a partir de la recepción del correo electrónico, con una identificación oficial y tu número de orden.

En caso de que no pudieras asistir personalmente a recolectar tu orden en el tiempo establecido, un tercero podrá hacerlo por ti presentando una identificación oficial. Favor de llamar previamente a **Atención al Socio** al **55 47426441** para notificar el cambio de nombre de la persona que lo recoge.

*Se consideran 48 horas por tiempos de inauguración, pues se busca asegurar la disponibilidad de cada producto; sin embargo, una vez que el centro opere con normalidad, se surtirá el mismo día que se pague la orden

¿Qué identificación oficial puedo llevar?

Puedes llevar cualquier identificación oficial que cuente con fotografía, ya sea tu IFE/INE vigente, tu pasaporte, tu licencia de conducir, tu cédula profesional o tu cartilla militar.

Pedimos este documento para asegurar que la orden se entregue a la persona correcta, por lo que se cotejará que la identificación oficial corresponda al titular de la cuenta o al nombre de la persona consignataria previamente registrada al momento del pago de la orden.

Si la persona que recogerá la orden será distinta a la persona registrada en el sistema, deberás notificar previamente a Atención al Socio al 55 47426441 el cambio de nombre.

¿Qué sucede si no asistí a recolectar mi orden dentro del lapso de los 2 días hábiles?

Si no recogiste tu orden dentro del tiempo establecido, tu orden será devuelta a almacén, se te retendrá un cargo de reintegración, llamado Restocking Fee, del 10 % del valor total del importe de los productos sin IVA (no reembolsable), así como el cargo de manejo Handling Fee (\$30.00), y la diferencia de tu pago se mantendrá como Crédito en cuenta. Una orden reintegrada no puede ser resurtida y/o entregada bajo ninguna excepción. Para que sea entregada la orden deberá de ser generada nuevamente. Para solicitar un reembolso o volver a colocar tu orden, favor de llamar a Atención al Socio al 55 47426441.

Ya generé y pagué mi orden, pero aún no me llega el correo de confirmación. ¿Qué prosigue?

El que no hayas recibido todavía tu correo de confirmación puede deberse a dos factores: el primero es que todavía no esté surtida tu orden; el segundo, que no hayas capturado correctamente tu dirección electrónica en tu Oficina Virtual. Te solicitamos corroborar este dato antes de generar tus órdenes.

Ahora bien, en el caso extraordinario de que hayan pasado las 48 horas hábiles después de tu solicitud y pago, y tu correo electrónico en tu Oficina Virtual esté capturado correctamente, favor de llamar a Atención al Socio al 55 47426441, para que se pueda revisar puntualmente tu situación.

¿Qué sucede si se presentara algún inconveniente con mi orden?

En el Pick Up Center Monterrey te entregaremos tu orden y revisaremos contigo a detalle que los productos que pediste sean los que te estemos entregando y se encuentren en buen estado; en caso de que se detectara algún error, se procederá inmediatamente a corregir la orden y se te entregará tu pedido completo y correcto en ese mismo instante.

Sin embargo, si el inconveniente se originó al momento de que generaste la orden y quisieras modificar los productos contenidos, tendrás que solicitar dicho cambio llamando a Atención al Socio al 55 47426441. El personal del Pick Up Center Monterrey no podrá modificar ni editar órdenes. Una vez que hayas tramitado la corrección y modificado la orden vía Atención al Socio, el personal del Pick Up Center Monterrey le dará prioridad de surtido y entrega a dicha orden para que pueda ser recolectada inmediatamente.

¿Qué es el cargo de manejo Handling Fee?

Es un costo administrativo de \$30.00 por surtido y entrega de orden en el Pick Up Center Monterrey. Este cargo no es reembolsable en caso de solicitar la devolución.

¿Qué es el cargo por reintegración Restocking Fee?

Es el cargo por reintegración del inventario cuando una orden no es recolectada en el tiempo límite. Corresponde al 10 % del valor de los productos antes de impuestos, el cual se aplica mediante una orden de retorno en el sistema.

¿Existe un horario de atención especial en los cierres de mes?

Cuando exista alguna modificación en los horarios de atención del Pick Up Center Monterrey, estos serán notificados previamente a través de todos nuestros medios de comunicación oficiales.

Esta compilación Q&A Preguntas y Respuestas sobre el Pick Up Center Monterrey fue creada para ser un material de apoyo esencial y orientativo para nuestros Socios Comerciales; en caso de requerir más guía técnica o específica, favor de llamar a **Atención al Socio al 55 47426441.**

¡Gracias por tu atención!

YOUNG LIVING MEXICO S DE RL DE CV