



POLITICA DE CONTACTO CON SERVICIO AL CLIENTE ATRAVES DE WHATSAPP

1. WhatsApp es un medio de comunicación que se utilizará únicamente para atender las solicitudes o inquietudes relacionadas con la ordenes de los miembros
2. El uso de la plataforma de Whatsapp sujeta al distribuidor a estas políticas y al tratamiento de su información conforme al aviso de privacidad vigente en su oficina virtual.
3. Cualquier promoción o publicación deberá realizarse únicamente por los medios OFICIALES de la empresa, como lo son; la página oficial de Facebook, el sitio web de Young Living o la página oficial de Instagram
4. El miembro deberá verificar su identidad antes de realizar una orden, proporcionando su número de ID , de igual manera el agente deberá verificar que el número de teléfono en WhatsApp sea el mismo registrado en la cuenta del miembro.
5. Los empleados de Young Living o aquellos que prestan servicio en su nombre no tienen permitido el uso del canal de WhatsApp de la empresa para comunicación interna o personal.
6. Ninguna imagen de tarjeta de crédito o información completa de la misma debe ser compartida o solicitada por este medio. En caso de que el miembro comparta información de su tarjeta entiende que esta viaja por canales ajenos a la empresa y entiende el riesgo que esto implica por lo que libera a Young Living de cualquier responsabilidad, o queja que esta misma con lleve.
7. El canal de Whatsapp de Young Living está limitado a la interacción uno a uno con sus miembros por lo que no se permite incluir el número de WhatsApp a grupos o listas de difusión, en caso de que el miembro realice esta acción, no se le permitirá la recepción o envío de mensajes en el mismo.
8. Los mensajes no deben incluir contenido ofensivo, por ejemplo, desnudos o material sexualmente explícito, según lo determinemos a nuestro exclusivo criterio, en caso de que se incumpliera con esta política, Young Living se reserva el derecho de detener inmediatamente la comunicación con el distribuidor, así como bloquear el contacto y tomar las acciones correspondientes.
9. El canal de comunicación de WhatsApp no podrá ser utilizado para la recepción de imágenes, videos, gifs, stickers, llamadas de WhatsApp, audios o videollamadas, esto para que el flujo de comunicación Efectivo, rápido y directo. así mismo, el envío de los mismos, así como de cualquier tipo de archivo adjunto, está restringido por la plataforma por lo que Young Living no podrá transmitirlos por este canal.
10. Está prohibido reenviar o de algún otro modo, compartir información del chat de un cliente con otro cliente.
11. Este canal de comunicación está limitado a clientes y/o distribuidores que tienen una cuenta propiamente registrada en Young Living LATAM, por lo que no asegura la atención a clientes y/o distribuidores que tengan cuenta en otro País, así mismo el lenguaje principal que será empleado dentro de la plataforma será el idioma Español pudiendo ser también como segundo idioma el Inglés.
12. El horario de atención será de Lunes a Sábado de 9:00 a 22:00, exceptuando días festivos. En cierres de mes solo se procesarán las solicitudes de órdenes recibidas antes de las 22:00 horas. En caso de recibir solicitudes después de esta hora, la solicitud será procesada al día hábil siguiente sin responsabilidad u obligación por parte de Young Living de aplicar la orden de manera retroactiva en caso de perder comisiones y promociones.



- 13 Cuando el miembro no haya respondido a una conversación en un lapso mayor a 5 minutos y el agente que lo esté atendiendo haya terminado su turno, el mismo finalizará la interacción y la misma reiniciará una vez que el miembro haya contestado siendo asistido por un agente distinto al inicial.
- 14 Young Living solo enviará promociones utilizando WhatsApp bajo solicitud expresa del miembro y el miembro se compromete a solicitar la baja de este servicio de manera expresa antes de bloquear el número ya que esto puede provocar la baja temporal o definitiva de este canal de servicio.
- 15 Toda conversación dentro del canal de WhatsApp deberá ser meramente profesional por lo que el distribuidor acepta que todas las conversaciones serán guardadas con fines de mejora en la calidad de nuestro servicio.
- 16 Cualquier situación no prevista o que no se encuentre dentro de los casos que pudiera infringir con la ética y conducta de Young Living mencionados en estas políticas deberá ser revisado por el departamento de Legal de Young Living para poder tomar las acciones correspondientes.
- 17 Young Living se reserva la facultad de modificar en cualquier momento las políticas del uso del canal de Comunicación "Whatsapp" en este sentido el distribuidor acepta cualquier cambio que pudiera ser efectuado en las políticas

Políticas de WhatsApp Young Living - 4NDM

1. En caso de que los miembros reporten el número como spam y el servicio sea dado de baja por parte de WhatsApp, 4NDM no tendrá responsabilidad u obligación alguna en la interrupción temporal o definitiva del servicio por este medio o los costos implicados por la suspensión y reactivación de este. Las horas de facturación relacionadas con este tema quedan exentas de penalización en la factura al ser ajenas a la plataforma de 4NDM (i6).
2. 4NDM se compromete a que los agentes no soliciten información de tarjetas de crédito por este medio y en caso de identificarse se procesará la baja inmediata del empleado; sin embargo, queda exento de omisiones por parte de los miembros de Young Living que aun conociendo las políticas y sin solicitud expresa del agente envíen imágenes con información confidencial.
3. 4NDM tendrá deshabilitada la opción de iniciación de conversaciones con miembros vía WhatsApp, por lo que se requiere haber iniciado previamente una conversación por parte del miembro para poder interactuar con ellos. En caso de requerir un envío masivo o uno a uno deberá ser a solicitud formal (por escrito) de Young Living entendiendo las implicaciones de esta solicitud como se expresó en el punto 1.
4. Si el miembro deliberadamente utiliza lenguaje soez o despectivo que denigre la integridad de los agentes de 4NDM, estos deberán escalar con su supervisor para que maneje la situación. En caso de que el miembro continúe con esa conducta sin ameritarlo, la situación será escalada con el departamento correspondiente en Young Living. (Conducta y legal)
5. La información almacenada con fines de reportes está almacenada como un solo canal por lo que de utilizar un mismo número para múltiples mercados o propósitos no permitirá la segmentación de la información.
6. En caso de que la situación no se encuentre dentro de los casos mencionados en estas políticas deberá ser revisado por el equipo de Young Living y 4NDM.