

Young Living (Europe) Limited (im Folgenden "die Gesellschaft", "Young Living", "wir" oder "uns"),  
mit Sitz in 12 Harvard Way, Harvard Industrial Estate, Kimbolton, Huntingdon, PE28 0NJ stellt für Rücksendungen

**Deutscher and Österreichischer Vertriebspartner** das folgende Formular zur Verfügung:

Tel: +44 (0)1480 862840 Fax: +44 (0)1480 862849 Web: www.youngliving.com E-Mail:

kundenservice@youngliving.com Handelsregister-Nr. 5299340 Umsatzsteuer-ID-Nr. ATU 645 211 37 / DE 266 473 488

<b>RMA-Nr. :</b>	
<b>Bestelldatum:</b>	<b>Young Living-ID:</b>
<b>Vorname:</b>	<b>Nachname:</b>
<b>Rechnungsnummer:</b>	<b>Ware erhalten am:</b>

Bitte fügen Sie bei Bedarf eine zusätzliche Seite bei:

Menge	Artikelnummer	bitte ankreuzen
		<input type="radio"/> nicht gewünscht <input type="radio"/> mangelhaft <input type="radio"/> undicht <input type="radio"/> nicht geliefert <input type="radio"/> falscher Artikel <input type="radio"/> falsche Anschrift <input type="radio"/> beschädigt <input type="radio"/> verloren gegangen <input type="radio"/> sonstiger Grund (bitte angeben)
		<input type="radio"/> nicht gewünscht <input type="radio"/> mangelhaft <input type="radio"/> undicht <input type="radio"/> nicht geliefert <input type="radio"/> falscher Artikel <input type="radio"/> falsche Anschrift <input type="radio"/> beschädigt <input type="radio"/> verloren gegangen <input type="radio"/> sonstiger Grund (bitte angeben)
		<input type="radio"/> nicht gewünscht <input type="radio"/> mangelhaft <input type="radio"/> undicht <input type="radio"/> nicht geliefert <input type="radio"/> falscher Artikel <input type="radio"/> falsche Anschrift <input type="radio"/> beschädigt <input type="radio"/> verloren gegangen <input type="radio"/> sonstiger Grund (bitte angeben)
		<input type="radio"/> nicht gewünscht <input type="radio"/> mangelhaft <input type="radio"/> undicht <input type="radio"/> nicht geliefert <input type="radio"/> falscher Artikel <input type="radio"/> falsche Anschrift <input type="radio"/> beschädigt <input type="radio"/> verloren gegangen <input type="radio"/> sonstiger Grund (bitte angeben)
		<input type="radio"/> nicht gewünscht <input type="radio"/> mangelhaft <input type="radio"/> undicht <input type="radio"/> nicht geliefert <input type="radio"/> falscher Artikel <input type="radio"/> falsche Anschrift <input type="radio"/> beschädigt <input type="radio"/> verloren gegangen <input type="radio"/> sonstiger Grund (bitte angeben)
		<input type="radio"/> nicht gewünscht <input type="radio"/> mangelhaft <input type="radio"/> undicht <input type="radio"/> nicht geliefert <input type="radio"/> falscher Artikel <input type="radio"/> falsche Anschrift <input type="radio"/> beschädigt <input type="radio"/> verloren gegangen <input type="radio"/> sonstiger Grund (bitte angeben)
		<input type="radio"/> nicht gewünscht <input type="radio"/> mangelhaft <input type="radio"/> undicht <input type="radio"/> nicht geliefert <input type="radio"/> falscher Artikel <input type="radio"/> falsche Anschrift <input type="radio"/> beschädigt <input type="radio"/> verloren gegangen <input type="radio"/> sonstiger Grund (bitte angeben)
<b>Bemerkung</b>		

Young Living behält sich das Recht vor, die Rücksendung und den Umtausch von Produkten in jedem Einzelfall zu prüfen.

**Rückgabegerichtlinien:** Unsere 90-Tage-Umtauschgarantie für Vertriebspartner ist im Einzelnen unter nachstehender Ziffer "Rückgabeverfahren" dargelegt. Lieferabweichungen oder mangelhafte Lieferungen sind innerhalb von 5 Tagen nach Rechnungsdatum zu melden. Vor der Rücksendung von Produkten ist vom Kundenservice eine RMA-Nummer (Genehmigungsnummer für die Produktrücksendung) einzuholen, die deutlich sichtbar auf der Außenseite des Paketes anzubringen ist. Rücksendungen, die ohne Anbringung einer RMA-Nummer und ohne Beifügung des Rücksendeformulars erfolgen, werden von Young Living nicht angenommen.

### 8.1 Rückgaberichtlinien

Young Living behält sich das Recht vor, die Rücksendung und den Umtausch von Produkten in jedem Einzelfall, jedoch unter Einhaltung der gesetzlichen Ansprüche, zu prüfen. Bei Rückgabe von Produkten werden die Aufstiegsstufe, Gutschriften, Provisions- und Bonuszahlungen des Rücksenders des Produkts sowie der Vertriebspartner seiner Upline, die für den betreffenden Kauf eine Vergütung erhalten haben, angepasst oder rückgängig gemacht.

#### 8.1.1 Regelung für die Rückgabe von Produkten

Mitglieder, die Produkte direkt von Young Living gekauft haben (z. B. telefonisch, per E-Mail, Post bzw. Fax oder über die Website):

- haben das Recht, ihre Bestellungen bis zu 14 Tage nach dem Datum, an dem sie die Produkte in Empfang genommen haben, zu stornieren
- erhalten eine Rückerstattung über dieselbe Zahlungsmethode, mit der sie die Waren bezahlt haben (einschließlich der Kosten für eine Standardlieferung)

Stornierungsmitteilungen müssen Folgendes beinhalten:

- Name und Adresse des Mitglieds, einschließlich YL-ID und -PIN
- Produktbeschreibung
- Bestelldatum
- Bestell- oder Rechnungsnummer

**Wichtig:** Die Stornierungsmitteilung muss innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Produkte entweder telefonisch, per Post (es gilt der Datum des Poststempels), E-Mail (es gilt das Sendedatum) oder Fax (es gilt das Faxdatum) übermittelt werden.

Die Produkte sind innerhalb von 14 Tagen nach der Stornierung in einem guten Zustand zurückzusenden.

Die Kosten für die Rücksendung (vom Young Living-Mitglied) können nicht zurückerstattet werden und sind vom Mitglied selbst zu tragen.

Zusätzliche Garantien:

Die nachfolgend dargelegten Garantien (a-d) gelten unbeschadet Ihrer gesetzlich festgelegten Rechte.

#### a) Mängelbehaftete Produkte (ausgenommen elektrische Geräte):

Innerhalb von neunzig (90) Tagen nach Versand (Unfallschaden oder fälschlicher Gebrauch ausgenommen) und zusätzlich zum Recht, die Bestellung wie oben beschrieben zu stornieren, haben Sie Anspruch auf eine der folgenden Optionen:

- Reparatur
- Ersatzprodukt
- Gutschrift über den Kaufpreis und die anfallende Mehrwertsteuer auf dem Young Living-Konto des Mitglieds
- Vollständige Rückerstattung des Kaufpreises und der anfallenden Mehrwertsteuer

Young Living stellt einen Rücksendeaufkleber (portofreier Versand) zur Verfügung, mit dem das mangelbehaftete Produkt zurückgesendet werden kann. Der Rücksendeaufkleber kann telefonisch oder per E-Mail beim Kundenservice angefordert werden. Der Mangel muss so detailliert wie möglich beschrieben werden (per E-Mail oder in einem dem Rücksendepaket beigelegten Schreiben), da das Produkt überprüft und getestet wird.

#### b) Mängelbehaftete elektrische Geräte:

Innerhalb von zwölf (12) Monaten (Unfallschaden oder fälschlicher Gebrauch ausgenommen) und zusätzlich zum Recht, die Bestellung wie oben beschrieben zu stornieren, haben Sie Anspruch auf eine der folgenden Optionen:

- Reparatur
- Ersatzgerät, ab Datum der Lieferung

Young Living stellt einen Rücksendeaufkleber (portofreier Versand) zur Verfügung, mit dem das mangelbehaftete Produkt zurückgesendet werden kann. Der Rücksendeaufkleber kann telefonisch oder per E-Mail beim Kundenservice angefordert werden. Der Mangel muss so detailliert wie möglich beschrieben werden (per E-Mail oder in einem dem Rücksendepaket beigelegten Schreiben), da das Gerät getestet wird.

Sollte festgestellt werden, dass das Gerät keine Mängel aufweist und einwandfrei arbeitet, wird der Kundendienst Kontakt zu Ihnen aufnehmen und:

- das funktionstüchtige Produkt an Sie zurückgesendet, wobei Sie alle anfallenden Versandkosten tragen müssen, oder
- Sie können ein neues Produkt zum normalen Verkaufspreis kaufen, je nachdem, wie Sie sich mit dem Kundendienst einigen. Auch in diesem Fall müssen Sie alle anfallenden Versandkosten tragen.

#### c) Ungeöffnete/versiegelte Produkte (alle Produkte):

Innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Versand und zusätzlich zum Recht, die Bestellung wie oben beschrieben zu stornieren:

- Vollständige Rückerstattung des Kaufpreises sowie der darauf anfallenden Umsatzsteuer (abzüglich Versandgebühren), wobei die Rückerstattung in derselben Zahlungsweise wie die ursprüngliche Bezahlung des Kaufpreises erfolgt.

Innerhalb von neunzig (90) Tagen nach Versand (ausgenommen in den ersten dreißig (30) Tagen) und zusätzlich zum Recht, die Bestellung wie oben beschrieben zu stornieren:

- Bei Produkten, mit denen das Mitglied nicht zufrieden ist, gegen Rückerstattung des Kaufpreises sowie der darauf anfallenden Umsatzsteuer (abzüglich Versandgebühren und einer Bearbeitungsgebühr in Höhe von 10 %).

Sollte eine Produktrücksendung nicht beim Vertriebszentrum des Unternehmens eingehen, liegt es in der Verantwortung des Mitglieds, die Sendung nachzuverfolgen. Young Living übernimmt keine Haftung für Artikel, die während des Versands verloren gehen oder beschädigt werden. Die Kosten für Produktrücksendungen sind von dem/der VertriebspartnerIn zu tragen.

**d) Geöffnete Produkte (alle Produkte):**

Innerhalb von 30 (dreißig) Tagen nach Versand bei Produkten, mit denen das Mitglied nicht zufrieden ist,

- gegen Rückerstattung des Kaufpreises sowie der darauf anfallenden Umsatzsteuer (abzüglich Versandgebühren) in Form einer Gutschrift auf das Konto des Mitglieds bei Young Living.

Innerhalb von 90 (neunzig) Tagen nach Versand (ausgenommen in den ersten 30 (dreißig) Tagen), bei Produkten, mit denen das Mitglied nicht zufrieden ist,

- gegen eine Rückerstattung des Kaufpreises sowie der darauf anfallenden Umsatzsteuer (abzüglich Versandgebühren sowie einer Bearbeitungsgebühr in Höhe von 10 %) in Form einer Gutschrift.
- Die Gutschrift für geöffnete Produkte wird prozentual, abhängig vom Verbrauch des retournierten Produktes, berechnet. Beispiel: Wenn ein geöffnetes Produkt zurückgesandt wird, und 50 % davon verbraucht bzw. verwendet wurden, wird 50 % des Kaufpreises (abzüglich Versandkosten und einer Bearbeitungsgebühr in Höhe von 10 %) Ihrem YL-Konto gutgeschrieben.

Diese Regelungen für die Rückgabe von Produkten haben keine Auswirkungen auf das Recht eines/einer Vertriebspartners/Vertriebspartnerin, Produkte bei Kündigung des Vertriebspartnervertrags, wie in Abschnitt 38 des Vertriebspartnervertrags beschrieben, zurückzusenden.

**8.1.2 Rechte und Pflichten der Vertriebspartner von Young Living**

Die Vertriebspartner von Young Living müssen die Rechte ihrer Kunden (Verbraucher), wie in dieser Richtlinie zur Rückgabe von Produkten dargelegt, beachten und somit ihren Kunden (Verbrauchern) dieselben Garantien einräumen, die auch Young Living seinen Mitgliedern gewährt. YL-Vertriebspartner müssen:

- a. YL über sämtliche Stornierungsmitteilungen oder Garantieansprüche informieren, die sie von einem Kunden (Verbraucher) erhalten, und
- b. In jeder erdenklichen Form mit YL zusammenarbeiten, um die Einhaltung der Rechte des Kunden (Verbrauchers) sicherzustellen.

Die Rechte der YL-Vertriebspartner, eine Bestellung zu stornieren, die der/ Vertriebspartner bei YL aufgegeben hat, unterliegen den Richtlinien und Verfahren, die Teil des Vertrags zwischen den einzelnen Vertriebspartnern und YL sind.

Die Vertriebspartner sind verpflichtet, sämtliche von ihnen erhaltenen Produktrücksendungen innerhalb von vierzehn (14) Tagen, nachdem sie die Rücksendung erhalten haben, an das Unternehmen zurückzugeben. Übermäßige Rücksendungen werden als Missbrauch der Rückgaberrichtlinie von Young Living erachtet und können zur Aufhebung Ihrer Rückgaberechte und/oder Ihrer Vertriebspartnerschaft führen.

Um eine Rückerstattung für mangelbehaftete Produkte zu erhalten, muss der/die VertriebspartnerIn einen Beleg, eine Rechnung oder einen Kaufnachweis mit Datum, Betrag und Produktbeschreibung einschließlich der Produktmenge einreichen.

**8.1.3 Rechtsansprüche der Vertriebspartner und der Kunden der Vertriebspartner**

Ihre Rechtsansprüche umfassen das Recht, Produkte zu erhalten, die mit der Beschreibung (und etwaigen Proben) übereinstimmen, unter Bezugnahme derer sie verkauft wurden, die eine zufriedenstellende Qualität aufweisen und die für den Zweck, für den diese Produkte in der Regel gekauft werden, sowie für den konkreten Zweck, für den Sie sie gekauft haben und über den Sie uns vorher informiert haben, geeignet sind. Die oben dargelegten Stornierungsrechte und die YL-Garantie gelten zusätzlich zu diesen Rechtsansprüchen.

Wir tun alles in unserer Macht stehende, um sicherzustellen, dass die Produkte von YL von höchster Qualität sind. Sollten die Produkte jedoch beschädigt sein, wenn sie bei Ihnen eingehen, oder Sie sie als defekt bzw. nicht von der zu erwartenden Qualität erachten, wenden Sie sich bitte unverzüglich an Ihre(n) VertriebspartnerIn oder direkt an YL.

**8.1.4 Produkt-Sets**

Produkt-Set, die an Young Living zurückgegeben werden, müssen vollständig sein, andernfalls sind sie vom Umtausch oder einer Rückerstattung ausgeschlossen. Für einzelne Artikel aus einem Produkt-Set wird keine Rückerstattung gewährt.

**8.1.5 Rückgabe von Verkaufsförderungsprodukten**

Für die Rückgabe von Gratisprodukten, die der Vertriebspartner aufgrund eines durch einen entsprechenden Einkauf erworben Anspruchs oder im Zuge einer BOGO-Aktion („zwei zum Preis von einem“) erhalten hat, gelten folgende Bestimmungen:

- a. Sofern Produkte aus einem Einkauf, der zum Bezug von Gratisprodukten berechtigt, ganz oder teilweise zurückgesandt werden und dies zum Verlust des Anspruchs auf den/die Gratisartikel führt, sind die Gratisartikel ebenfalls zurückzusenden; andernfalls werden dem Vertriebspartner die Gratisartikel in Rechnung gestellt.
- b. Sofern nur eines der im Zuge einer BOGO-Aktion („zwei zum Preis von einem“) erworbenen Produkte zurückgesandt wird, erhält das Mitglied von Young Living keine Erstattung, da Young Living davon ausgeht, dass es sich bei dem zurückgegebenen Artikel um das Verkaufsförderungsprodukt handelt. Sofern beide im Zuge einer BOGO-Aktion erworbenen Produkte zurückgesandt werden, erhält das Mitglied von Young Living die Erstattung des Kaufpreises für das erworbene Produkt.

## 8.2 Rückgabeverfahren

Das folgende Verfahren gilt für alle Rücksendungen zum Zweck der Rückerstattung, des Rückkaufs oder des Umtauschs.

- a. Gesonderte Rückgaberichtlinien gelten im Falle der Beendigung der Vertriebspartnerschaft (siehe Ziffer 38 „Beendigung“ der Geschäftsbedingungen der Vertriebsvereinbarung).
- b. Alle Produkte müssen in ihrer Originalverpackung (z.B. Glasflaschen oder Plastikbehälter) zurückgesandt werden. Trifft eine Sendung nicht in der Vertriebszentrale der Gesellschaft ein, ist das Mitglied selbst für die Nachforschung bezüglich des Verbleibs der Sendung verantwortlich. Young Living übernimmt keine Haftung für auf dem Transportweg verloren gegangene oder beschädigte Produkte.
- c. Für die Rücksendung ist eine RMA-Nummer (Genehmigungsnummer für die Produktrücksendung) erforderlich, die telefonisch beim Kundenservice von YL Europe einzuholen ist. Die RMA-Nummer ist auf der Außenseite des Paketes anzubringen oder im Paket ist ein ausgefülltes „Formular für Produktrücksendungen, Falschliefereien und mangelhafte Lieferungen“ (kurz: Produktrücksendeformular) beizulegen; andernfalls wird die Sendung versandkostenpflichtig an den Absender zurückgesandt.
- d. Alle Rücksendungen müssen auf Kosten des YL Mitglieds an die unter Ziff.15 angegebene Adresse von Young Living erfolgen (Kosten-Ausnahme siehe Abschnitt 8.1.1a+b). Nachnahmesendungen werden von Young Living nicht angenommen.
- e. Der Umfang des Umtausches wird auf den Monat angerechnet, in dem der Umtausch erfolgt ist.
- f. Bei wiederholter Rückgabe desselben Produkts erfolgt mit Ausnahme der Rückgabe aufgrund einer Beschädigung oder eines Mangels keine Erstattung oder Umtausch.
- g. Die Gutschrift/Erstattung erfolgt, sobald Young Living die Waren erhalten hat.
- h. Die Vertriebspartner haften für die Rücksendung der Produkte in einwandfreiem Zustand.
- i. Die Produkte müssen von dem Vertriebspartner zurückgesandt werden, der sie von Young Living erworben hat.

## ABSCHNITT 10 – VERSAND

---

### 10.1 Versandarten, Versandgebühren

Der Versand der Bestellungen erfolgt üblicherweise innerhalb von 2 (zwei) Wochentagen (ausgenommen an Samstagen und örtlichen Feiertagen). Jeder Sendung liegt eine Rechnung bei, aus der sich die Bestellnummer, Mitgliedsnummer und Mitgliedsname, Artikelnummer, Artikelbezeichnung, Preis, Rechnungsbetrag und die Zahlungsweise ergeben. Die Versanddokumente sind von den Vertriebspartnern bei ihren Buchhaltungsunterlagen aufzubewahren. Sendungen können **über den Paketdienst** nachverfolgt werden.

### 10.2 Lieferabweichungen

Bei Erhalt der Bestellung sollten die Produkte mit der Rechnung verglichen werden, um sicherzugehen, dass keine Lieferabweichungen oder Lieferschäden vorliegen. Bitte melden Sie Young Living innerhalb von 5 (fünf) Arbeitstagen nach Erhalt einer Sendung alle Lieferabweichungen oder Lieferschäden per Post, Telefon oder Telefax. Erfolgt innerhalb von 5 (fünf) Tagen keine Meldung, verfällt Ihr Anspruch auf Behebung der Abweichung. Bitte lesen Sie auch Ziffer 8.1.1 und 8.2 bezüglich der Rückgabeverfahren bei Lieferabweichungen oder Lieferschäden. Zur Behebung von Problemen im Zusammenhang mit den von Ihnen erhaltenen Lieferungen steht Ihnen die Kundenserviceabteilung von Young Living (Europe) Ltd gerne zur Verfügung. Ihr Kundenserviceberater sucht mit Ihnen eine Lösung für das Problem und erteilt Ihnen gegebenenfalls eine RMA-Nummer (Genehmigungsnummer für die Warenrücksendung). Sie können sich auch telefonisch, per Email oder Telefax mit uns in Verbindung setzen.