



# 返品交換規程

## 返品交換規約

### リテールカスタマーのクーリング・オフ

リテールカスタマーが、ブランドパートナーから対面で製品を購入した場合、製品購入領収書を受領した日から8日を経過するまでは、一切の不利益を被ることなく無条件で申込みの撤回または契約の解除を行うことができ、送料を含む全額払い戻しとなります。その効力は契約を解除する旨の書面を発信したとき（郵便消印日等）から発生します。損害賠償又は違約金の支払を請求されることはありません。ブランドパートナーは、このクーリング・オフを含む返品に関する規定などの重要事項の説明をするのはもちろんのこと、Neriumの正式な製品購入領収書を必ず交付しなければなりません。

(リテールカスタマーのクーリング・オフ 10.01)

### カスタマーの100%返金保証

会社は、すべてのカスタマーに購入後30日以内の100%返金保証を提供しています。カスタマーが何らかの理由で会社の製品に満足できない場合、カスタマーは交換のため、または購入価格から送料を差し引いた全額払い戻しのため、その製品（使用/未使用にかかわらず）をオリジナルのパッケージとともに配送箱に入れ、購入元が会社の場合には納品書(返品・返金依頼書)、ブランドパートナーの場合には、製品購入領収書の原本と共に返品することができます。返送料はカスタマーの負担となります。

(返品・交換 10.02)

### リテールカスタマーからの返品の取扱い

会社は、以下の手順および条件が満たされた場合に限り、ブランドパートナーがリテールカスタマーに対面販売し返品された製品の交換をします。

- a) 会社から当該製品を購入したブランドパートナーが、当初の購入日から60日以内に、当該製品を会社に返品します。
  - b) ブランドパートナーは、ブランドパートナーに製品が返品された日から10日以内、かつ、製品を会社に返送する前に、会社のカスタマーサービスから返品保証（RMA）番号を入手します。
  - c) ブランドパートナーに返品された日から20日以内に、当該製品が会社に受領されなければなりません。
  - d) 返品の際、以下のものが同封されていなければなりません。
    - i. 返品の原因を特定した、リテールカスタマーからの署名済みの製品購入領収書原本の写し。（リテールカスタマーの氏名、住所、電話番号の記載あるもの）
    - ii. 返品された使用または未使用分の製品（オリジナルの容器に入っているもの）。
    - iii. リテールカスタマーの氏名、住所、電話番号。
  - e) 交換のために返品される製品の梱包には、適切な配送用ダンボール箱と梱包材を使用し、最も経済的な配送手段が望ましいものとされます。
  - f) 交換製品の返送料はブランドパートナーが負担します。
  - g) 会社は製品の交換は行いますが、ブランドパートナーにはリテールカスタマーからの返品の購入価格は返金されません。
- (リテールカスタマーの払い戻し 10.04)

## 品質管理

会社は、購入から 12 か月の間、会社が事前に書面による承諾をした場合に限り、以下の手順で、欠陥が判明した製品の交換に応じます（交換のみで、返金が行われません。）。ただし、70%ルールに基づいて販売されたもの、特別割引で販売されたもの、または販促項目として販売されたものとして、ブランドパートナーが以前に証明した製品はこの限りではありません。

a) 交換依頼の理由を記載した書面を、購入注文用紙または納品書(返品・返金依頼書)の写しと共にカスタマーサービス宛に提出します。事前の承諾のない製品の返品は受理されません。

b) 会社はブランドパートナーに返品保証 (RMA) 番号を発行し、ブランドパートナーに在庫検証のための製品の送付先を指示します。製品が受領され、検証が済むと、会社は必要に応じて交換製品を発送します。

(品質管理 10.05)

## ブランドパートナーの契約の終了(自主解約)

ブランドパートナーは、以下の方法で、ブランドパートナー資格を自主的に終了することができます。この場合、解約するブランドパートナーのすべてのダウンラインは自動的に直上のブランドパートナーにロールアップされます。

a) ブランドパートナー資格を更新しないこと

b) 会社に対し資格解約の旨会社規定の解約届により通知すること

i. この場合、理由のいかんを問わずブランドパートナー資格を自主的に終了することができます。

ii. 解約の効力は、会社はその通知を受領した時点から発生します。

iii. 解約するブランドパートナーは、契約終了日から 6 か月後に新規ブランドパートナーとして再登録することができます。

c) クーリング・オフ

ブランドパートナーは、(i) 会社より直接送付された契約書面を含むベーシックキットを受け取った日、または、(ii) 登録時に購入した製品を最初に受け取った日のうち、どちらか遅い日を起算日として 30 日以内であれば無条件でブランドパートナー資格を終了することができます。この場合、配送および取扱手数料を含む製品代金全額並びに Nerium に返品するための費用を返金します。但し、クーリング・オフを希望するブランドパートナーにコミッションおよびボーナスがすでに支払われた場合には、払戻し金額と相殺されます。会社は、送料およびブランドパートナーが購入した製品の費用をすべて負担し、損害賠償または違約金の請求は行いません。クーリング・オフは書面により行うことができ、クーリング・オフによる資格終了を行う旨を記載した書面による意思表示をブランドパートナーが会社に対して発信したときに契約解除の効力が生じます。

(自主解約 4.01)

## ブランドパートナー契約の終了に伴う返品・返金

ブランドパートナーは、会社とのビジネス関係を終了する場合、当該契約終了前に再販用として購入し保持している会社制作の販促資料、セールスエイド等を含む製品在庫について、ブランドパートナーの返品申出日から遡って 12 ヶ月以内の購入であり、かつ、会社が市場販売可能と判断したもの（ブランドパートナー自らの責任で滅失・毀損した製品を除く）に限り、下記内容にて返品・返金を行うことができます。

a) 返金額

当該返品製品の購入価格から、10%の解約手数料並びに当該返品製品の購入により既に受け取っているコミッションおよび

びボーナス等の特定利益を差し引いた額となります。なお、当該返品に伴う送料等の経費は、ブランドパートナーが負担するものとします。

#### b) 受取拒否に関して

製品受取拒否の際、クーリング・オフ等法律で認められた場合を除き、自己都合により製品の受け取りを拒否したものとみなされ、ブランドパートナーの当該製品購入額から受取拒否に関わる手数料分が差し引かれて返金するものとします。

#### c) 返品手続き

返品を行うには、カスタマーサービスに連絡し、返品保証（RMA）番号を取得する必要があります。取得した RMA 番号を返品対象となる納品書（返品・返金依頼書）、会社規定の解約届および返品時の外箱に記載してください。

RMA 番号なしに荷物が返送された場合、返金の遅延、拒否が発生する可能性があります。RMA 番号は 10 営業日の間有効です。解約、返品手続きに関する詳しい情報は、カスタマーサービスまで問い合わせください。

#### d) 返品・返金の対象外

i. ブランドパートナーの購入日から 12 ヶ月を経過した製品は、「現在市場販売可能」と認められないため返品・返金の対象外となります。

ii. 会社がブランドパートナーに対して、季節限定、販売終了、特別キャンペーン製品と明示した製品に関しては、「現在市場販売可能」と認められない場合があり、この場合は、原則として返品・返金の対象外となります。

iii. 70%ルールの下で販売されたと保証されている製品以外に関しては、返品・返金の対象外となります。

iv. ブランドパートナーが会社の方針マニュアルに記載されている返品・返金の規定を遵守しない場合、会社はいかなる返品・返金にも応じません。

(ブランドパートナー契約の終了に伴う返品・返金 10.06)

## プリファードカスタマーの返品

### クーリング・オフ

プリファードカスタマーは、購入した製品を最初に受け取った日を起算日として 30 日以内であれば無条件でクーリング・オフすることができます。この場合、配送および取扱手数料を含む製品代金全額並びに Nerium に返品するための費用を返金します。会社は、送料および購入製品の費用をすべて負担し、損害賠償または違約金の請求は行いません。クーリング・オフは書面により行うことができ、クーリング・オフによる登録終了を行う旨を記載した書面による意思表示を会社に対して発信したときに契約解除の効力が生じます。クーリング・オフについて不明な点がございましたらカスタマーサービスまでお問い合わせください。

※文末の数字はブランドパートナー向け「方針および手続きマニュアル」の項目です。

## 返品交換のお手続きについて

何らかの理由で返品・交換を希望される場合は下記をご参照のうえお手続きください。

お客さまによって返品できる期限や適用される制度、返金に関する条件等が異なりますのでご注意をよくお読みになったうえで、手続きを行ってください。

### 返品交換期限について

#### ブランドパートナーの方

契約の終了に伴う返品の場合：返品の申し出から遡って12ヶ月以内の購入分。

ただし、未使用・未開封であり会社が市場販売可能と判断したものを返品の対象とします。

\*購入日から12ヶ月を経過した製品、使用済・開封済の製品、もしくは使用可能な期間をすぎた製品は「現在市場販売可能」と認められないため、返品返金の対象外となります。

クーリング・オフの場合：使用・未使用にかかわらず、会社より直接送付された契約書面を含むブランドパートナー・ベアシックキットを受け取った日、または登録時に購入した製品を最初に受け取った日のうち、どちらか遅い日を起算日として30日以内。

リテールカスタマー（製品を小売りしたお客様）からの返品製品を交換する場合：その製品の購入日から60日以内。ただし、リテールカスタマーから（お客様）製品が返品された日から10日以内にRMA番号を取得し、20日以内に必要書類を同封のうえ、製品を会社へ返送することが条件となります。

#### プリファードカスタマーの方

クーリング・オフの場合：使用・未使用にかかわらず、初回購入された製品を受け取った日から30日以内。

2回目以降の購入後：使用・未使用にかかわらず購入日から30日以内。

#### リテールカスタマーの方（一般のお客様）

Nerium公式サイト（nerium.jp）等、Nerium International Japanより直接購入した場合：使用・未使用にかかわらず、30日以内。

ブランドパートナーから購入した場合：使用・未使用にかかわらず、製品を購入して「製品購入領収書」を受領した日から8日間。（リテールカスタマーの方のクーリング・オフ）

### 返品方法

返品には、RMA番号という返品保証番号が必要となります。RMA番号はオーダーサービスにて返品したい旨をご連絡ください。注文番号等必要な情報をご確認させていただいたうえで発行いたします。

（ID・お名前・返品したい注文番号が必要となりますので、ご注文製品に同梱されていた納品書兼領収書等をご準備のうえご連絡ください。）

RMA番号は、納品書兼領収書にある「返品・返金依頼書」および返品製品を梱包する箱に必ず記載してください。

※RMA番号は発行されてから10営業日のみ有効となります。「返品・返金依頼書」の記載方法は納品書兼招領収書の裏面をご確認ください。

※RMA 番号なしに返品された場合、返金の遅延、拒否が発生することがあります。

## 製品の返送

必要書類と返品希望製品を納品書兼領収書裏面に記載されている当社配送センターまで返送してください。条件によって返金額・返送料負担の有無がかわりますのでご注意ください。

## 返送時必要書類

- ① 製品に関連する理由、クーリング・オフ、契約終了による返品の場合  
必要書類： 「返品・返金依頼書」
- ② ブランドパートナーの方で、リテールカスタマーの方からの返品製品の交換の場合：  
必要書類： 「返品・返金依頼書」および「製品購入領収書・小売伝票」の写し

返品・返金依頼書を納品書から切り離し、RMA 番号および返品理由など必要事項をご記入し、製品とともに以下の住所まで発送ください。

なお、返品希望製品を梱包した箱にも RMA 番号を記載ください。

\* ブランドパートナーの方で解約をご希望の場合は「解約届」も必要となります。

## 交換について

万が一、お届けの際に製品の破損、注文と異なる製品が届いた場合、製品不足、製品不良などがあった場合は、製品の交換をいたします。オーダーサービスまで納品書をお手元にご連絡をお願いいたします。

## 返送に伴う送料について

返品に伴う配送料はご本人負担となります。（クーリング・オフをのぞく）  
また、再発送の際の送料もご本人負担となります。

## その他の費用について

お客様の都合による事由等何らかの理由で、注文した製品のお受け取りを拒否された場合は、手数料 1,000 円（税別）をいただきます。

## 返金方法について

返金方法は、返品された製品を購入した際に、お支払いされた方法により異なります。

クレジットカードでお支払いされた場合：当社での返金手続き完了後、クレジットカード会社で手続きされ、お客様がクレジットカード会社で指定したお口座へ返金されます。

お振込または現金でお支払いされた場合：お客様のお口座にご返金させていただきます。

\* 当社に振込先口座の登録がない一般のお客様、プリファードカスタマーの方は必ず返金先振込口座をご記入ください。

## ブランドパートナーの方の返金に関するご注意

### ブランドパートナーの方の返金額について

- ・返品製品の購入価格から、最高 10%相当までの解約手数料並びに返品製品の購入により既にお受け取りいただいたコミッション等の特定利益を差し引いた額となります。
- ・クーリング・オフの場合：すでにコミッション・ボーナスが支払われている場合は、払い戻し金額と相殺された金額が返金されます。
- ・契約の終了に伴う返品の場合：製品代金の 90%の返金となります。（送料は返金されません。）すでにコミッション・ボーナスが支払われている場合は、払い戻し金額と相殺された金額が返金されます。

### 返品返金の対象外

- ・購入日から 12 ヶ月を経過した製品、もしくは使用可能な期間、貯蔵寿命期間（未開封時に限る）を過ぎた製品は、「現在市場販売可能」と認められないため返品返金の対象外となります。
- ・会社がブランドパートナーに対して、季節限定、販売終了、特別キャンペーン製品と明示した製品に関しては、「現在市場販売可能」と認められない場合があり、この場合は、原則として返品返金の対象外となります。
- ・70%ルールの下で販売されたと保証されている製品以外に関しては、返品返金の対象外となります。
- ・ブランドパートナーが会社の方針マニュアルに記載されている返金ポリシーを遵守しない場合、会社は いかなる返品返金にも応じません。
- ・送料（クーリングオフをのぞく）