

# ONE グループにおける製品交換および代金返却規約

## ONE Group's Replacement & Refund Policies

### ◆ 返品確認番号 (Return Authorisation Number)

(当社へ当該製品が返品される前に) ONE グループ社が返品確認番号 (RAN) を発行することによって、返品は承諾されなければならない。マイエッセンス・メンバー、アフィリエイト (小売業者、健康&美容関連プロフェッショナル) およびショッピングメイトは、Eメール ([returns@onegrp.com](mailto:returns@onegrp.com)) またはファックスにて、本社に返品確認番号 (RAN) を要請する必要がある。

返品が承諾された製品 (RAN 発行済み) には、RAN 発効日から 14 日以内に購入証明 (ONE グループ社からの請求書、あるいはマイエッセンス・メンバーまたはアフィリエイトから購入した日付を示す領収書原本) が添付されて届けられなければならない。それと同時に、安全のため、RAN は小包外側の送り住所に表示されていなければならない (例: G Smith, 1 Smith Street, Smithtown, Refer:RAN 123)。これらの条件が満たされていない場合、返品は受け入れられず、その RAN は無効とみなされる。

ONE グループ社では、その RAN に含まれる製品のみ、返品を受け入れることとする。返品が承諾されていない製品は、送り主に返送される。

\*日本にお住まいの方 - 現在、日本からの返品には **RAN** システムをとっていないため、まず日本語カスタマーサービスに連絡してから、指示を受け返品の手続きを行うものとする。

### ◆ 製品交換の手続き (Replacement Policy)

ONE グループ社の製品交換規約に基づき、以下の場合にのみ製品交換を行う：

- 小売店顧客によって、マイエッセンス・メンバーまたはアフィリエイト (小売店、健康&美容関連プロフェッショナル) に返品された製品で、15 日以内 100%返金保証条件を満たすもの。
- (ONE グループ社が発送し) 輸送中に破損した製品。
- ONE グループ社が誤って発送した製品。
- 製品に欠陥があるもの。

(当社へ当該製品が返品される前に) 返品確認番号 (RAN) を発行することによって、ONE グループ社は製品交換条件を満たすすべての製品の交換を承諾しなければならない。(RAN の請求は、[returns@onegrp.com](mailto:returns@onegrp.com) まで Eメールするか、またはファックスにて行うこと/日本在住の方は **RAN** の代わりに、日本語カスタマーサービスまでご連絡ください。)

返品および製品交換が認められた製品 (RAN 発行済み) は、RAN 発効日から 14 日以内に購入証明 (ONE グループ社からの請求書、あるいは、マイエッセンス・メンバーまたはアフィリエイトから購入した日付を示す領収書原本) をつけて届けられなければならない。それと同時に、安全のため、RAN は小包外側の送り住所に表示されていなければならない (例: G Smith, 1 Smith Street, Smithtown, Refer:RAN 123)。これらの条件が満たされていない場合、返品は受け入れられず、その RAN は無効とみなされる。

ONE グループ社では、その RAN に含まれる製品のみ、返品を受け入れることとする。返品許可を得ていない製品は、送り主に返送される。

\*日本在住の方は、日本語カスタマーサービスにご連絡いただいた後、返品方法等を指示いたします。日本語カスタマーサービスにご連絡いただく前に、返送された製品は返金/交換等できませんので、ご了承ください。小売店顧客によってマイエッセンス・メンバーまたはアフィリエイトに製品が返品され、その後 ONE グループ社が返品を許可 (RAN 発行) した場合、同種の交換品は、そのマイエッセンス・メンバーまたはアフィリエイトの次回注文品と共に発送される。(小売許可のある国のみ適用)

以下の場合には、交換が認められた製品の送料は ONE グループ社が支払うこととする：

- (a) (ONE グループ社が発送し) 輸送中に破損した製品。
- (b) ONE グループ社が誤って発送した製品。
- (c) 製品に欠陥があるもの。

破損した小包は、宅配便業者が保険の関係で必要とする場合があるので、ONE グループ社が許可をするまでは保管しておく必要がある。中身が漏れている製品、輸送中に破損した製品、または ONE グループ社が誤って発送した製品は、それら製品が届いてから 7 日（営業日）以内に ONE グループ社に通知されなければならない。

## ◆ 代金返却規約 (Refund Policy)

### 小売顧客 (小売許可のある国のみ適用)

ONE グループ社では、その全製品に対して小売顧客の満足を得ることに最大の努力を払うと共に、15 日以内 100%返金保証システムでバックアップする。マイエッセンス・メンバーおよびアフィリエイト（小売店、健康&美容関連プロフェッショナル）全員が、迅速かつ良心的に小売顧客に関する代金返却規約を守る必要がある。それを怠った場合は、会社規約の重大な違反となり、違反を行ったマイエッセンス・メンバーまたはアフィリエイトの当社における口座を取り消すことになる可能性がある。

小売顧客が購入日から 15 日以内に製品返品を希望する場合、当該小売顧客にその製品を売ったマイエッセンス・メンバーおよびアフィリエイトは、その全額を返金しなければならない。また、その小売顧客は、購入日が記載された領収書原本のコピーを当該マイエッセンス・メンバーおよびアフィリエイトに渡さなければならない。その後、マイエッセンス・メンバーおよびアフィリエイトは、当該小売顧客からの返品を受け取って 7 日以内に ONE グループ本社に E メール（[returns@onegrp.com](mailto:returns@onegrp.com)）またはファックスにて RAN（返品確認番号）を請求する必要がある。

返品および製品交換が認められた製品（RAN 発行済み）は、RAN 発効日から 14 日以内に購入証明（ONE グループ社からの請求書、あるいはマイエッセンス・メンバーまたはアフィリエイトから購入した日付を示す領収書原本）をつけて届けられなければならない。それと同時に、安全のため、RAN（返品確認番号）が小包外側の送り住所に表示されていない場合、返品は受け入れられず、その RAN は無効とみなされる。

ONE グループ社では、その RAN に含まれる製品のみ、返品を受け入れることとする。返品許可を得ていない製品は、送り主に返送される。

小売顧客によってマイエッセンス・メンバーまたはアフィリエイトに製品が返品され、その後 ONE グループ社が返品を許可（RAN 発行）した場合、同種の交換品は、そのマイエッセンス・メンバーまたはアフィリエイトの次回注文品と共に発送される。製品に欠陥がある場合を除き、送料は当該マイエッセンス・メンバーまたはアフィリエイトが支払うものとする。

売り手が製品について虚偽の説明をしたために小売顧客が製品を返品したことが判明した場合、ONE グループ社は当該製品の交換はしない。

\*日本在住の方は、日本語カスタマーサービスにご連絡いただいた後、返品方法を指示いたします。日本語カスタマーサービスにご連絡いただかずに、返送された製品は返金/交換等できませんので、ご了承ください。

## マイエッセンス・メンバー

マイエッセンス・メンバーには、顧客にまだ再販していない未使用の製品で再販可能な状態にある製品を返品し、80%の代金返金を受ける権利がある。ただし、そのマイエッセンス・メンバーは ONE グループ社から購入証明を受け取ってから **15** 日以内に返品しなければならない。そのような代金返金の要求は、メンバーシップのキャンセルとみなされることもある。返品送料はマイエッセンス・メンバーが負担するものとし、代金は返品された製品を ONE グループ社が受け取った日から 30 日以内に返金される。

なお、（当社へ当該製品が返品される前に）ONEグループ社がRAN（返品確認番号）を発行することにより、上記太字部分の条件を満たす未使用の製品の返品許可を出さなければなりません。

（RANの請求は、[returns@onegrp.com](mailto:returns@onegrp.com)までEメールするか、またはファックスにて行うこと/日本在住の方は**RAN**の代わりに、日本語カスタマーサービスまでご連絡ください。）

返品が認められた未使用製品（RAN発行済み）は、RAN発効日から14日以内に購入証明（ONEグループ社からの請求書）をつけて届かなければなりません。それと同時に、安全のため、RAN（返品確認番号）が小包外側の送り主住所に表示されていなければならない（例: G Smith, 1 Smith Street, Smithtown, Refer:RAN 123）。これらの条件が満たされていない場合、返品は受け入れられず、そのRANは無効とみなされる。

ONEグループ社では、そのRANに含まれる製品のみ、返品を受け入れることとする。返品許可を得ていない製品は、送り主に返送される。

\*日本在住の方は、日本語カスタマーサービスにご連絡いただいた後、返品方法を指示いたします。日本語カスタマーサービスにご連絡いただく前に、返送された製品は返金/交換等できませんので、ご了承ください。

当該マイエッセンス・メンバーの梱包の仕方が悪かったため運送途中に破損した製品は、代金返金はされない。

15日の返品期間が終了した後は、ONEグループ社は以下の製品のための交換をする：

(a) 欠陥のある製品

破損した小包は、宅配業者が保険の関係で必要とする場合があるので、ONEグループ社が許可をするまでは保管しておく必要がある。中身が漏れている製品、輸送中に破損した製品、またはONEグループ社が誤って発送した製品は、それら製品が届いてから7日（営業日）以内にONEグループ社に通知されなければならない。

ONEグループは交換品の条件に見合う全ての製品を承認しなくてはならない（商品が会社に返品される前に）。このような場合は、ONEグループが返送費用を負担する。

返品が認められた製品（RAN発行済み）は、RAN発効日から14日以内に購入証明（ONEグループ社からの請求書）をつけて届けられなければならない。それと同時に、安全のため、RAN（返品確認番号）が小包外側の送り主住所に表示されていなければならない（例: G Smith, 1 Smith Street, Smithtown, Refer:RAN 123）。これらの条件が満たされていない場合、返品は受け入れられず、そのRANは無効とみなされる。

ONEグループ社では、そのRANに含まれる製品のみ、返品を受け入れることとする。返品許可を得ていない製品は、送り主に返送される。

\*日本在住の方は、日本語カスタマーサービスにご連絡いただいた後、返品方法を指示いたします。日本語カスタマーサービスにご連絡いただく前に、返送された製品は返金/交換等できませんので、ご了承ください。

## アフィリエイト（小売業者、健康&美容関連プロフェッショナル）

アフィリエイトには、ONEグループ社から購入証明を受け取ってから**15日**以内に返品され、顧客にまだ再販していない未使用の製品で再販可能な状態にある場合、製品を返品し80%の代金返金を受ける権利がある。しかし、そのような代金返金の要求は、メンバーシップのキャンセルとみなされることもある。返品送料はアフィリエイトが負担するものとし、代金は返品された製品をONEグループ社が受け取った日から30日以内に返金される。

なお、（当社へ当該製品が返品される前に）ONEグループ社がRAN（返品確認番号）を発行することにより、上記太字部分の条件を満たす未使用の製品の返品許可を出さなければなりません。

(RANの請求は、[returns@onegrp.com](mailto:returns@onegrp.com)までEメールするか、またはファックスにて行うこと/日本在住の方はRANの代わりに、日本語カスタマーサービスまでご連絡ください。)

返品が認められた未使用製品 (RAN 発行済み) は、RAN 発効日から 14 日以内に購入証明 (ONE グループ社からの請求書) をつけて届けられなければならない。それと同時に、安全のため、RAN (返品確認番号) が小包外側の送り主住所に表示されていなければならない (例: G Smith, 1 Smith Street, Smithtown, Refer:RAN 123)。これらの条件が満たされていない場合、返品は受け入れられず、その RAN は無効とみなされる。

ONE グループ社では、その RAN に含まれる製品のみ、返品を受け入れることとする。返品許可を得ていない製品は、送り主に返送される。

\*日本在住の方は、日本語カスタマーサービスにご連絡いただいた後、返品方法を指示いたします。日本語カスタマーサービスにご連絡いただかずに、返送された製品は返金/交換等できませんので、ご了承ください。

当該アフィリエイトの梱包の仕方が悪かったため運送途中に破損した製品は、代金返金はされない。

15 日の返品期間が終了した後は、ONE グループ社は以下の製品のみを交換をする：

(a) 欠陥のある製品

破損した小包は、宅配便業者が保険の関係で必要とする場合があるので、ONE グループ社が許可をするまでは保管しておく必要がある。中身が漏れている製品、輸送中に破損した製品、または ONE グループ社が誤って発送した製品は、それら製品が届いてから 7 日 (営業日) 以内に ONE グループ社に通知されなければならない。

ONE グループは交換品の条件に見合う全ての製品を承認しなくてはならない (商品が会社に返品される前に)。このような場合は、ONE グループが返送費用を負担する。

返品が認められた製品 (RAN 発行済み) は、RAN 発効日から 14 日以内に購入証明 (ONE グループ社からの請求書) をつけて届けられなければならない。それと同時に、安全のため、RAN (返品確認番号) が小包外側の送り主住所に表示されていなければならない (例: G Smith, 1 Smith Street, Smithtown, Refer:RAN 123)。これらの条件が満たされていない場合、返品は受け入れられず、その RAN は無効とみなされる。

ONE グループ社では、その RAN に含まれる製品のみ、返品を受け入れることとする。返品許可を得ていない製品は、送り主に返送される。

\*日本在住の方は、日本語カスタマーサービスにご連絡いただいた後、返品方法を指示いたします。日本語カスタマーサービスにご連絡いただかずに、返送された製品は返金/交換等できませんので、ご了承ください。

## ショッピングメイト

ショッピングメイトが、購入後 **15** 日以内の商品の返品を希望する場合には、支払い額の 100%が返金される。ONE グループはまず RAN（返品確認番号）を発行する必要がある。返品送料はショッピングメイトが負担するものとする。

（RAN の請求は、[returns@onegrp.com](mailto:returns@onegrp.com) まで E メールするか、またはファックスにて行うこと/日本在住の方は **RAN** の代わりに、日本語カスタマーサービスまでご連絡ください。）

返品が認められた未使用製品（RAN 発行済み）は、RAN 発効日から 14 日以内に購入証明（ONE グループ社からの請求書）をつけて届けられなければならない。それと同時に、安全のため、RAN（返品確認番号）が小包外側の送り住所に表示されていなければならない（例: G Smith, 1 Smith Street, Smithtown, Refer:RAN 123）。これらの条件が満たされていない場合、返品は受け入れられず、その RAN は無効とみなされる。

ONE グループ社では、その RAN に含まれる製品のみ、返品を受け入れることとする。返品許可を得ていない製品は、送り主に返送される。

\*日本在住の方は、日本語カスタマーサービスにご連絡いただいた後、返品方法等を指示いたします。日本語カスタマーサービスにご連絡いただかずに、返送された製品は返金/交換等できませんので、ご了承ください。

15 日の返品期間が終了した後は、ONE グループ社は以下の製品のみでの交換（返金）をする：

(a) 欠陥のある製品

破損した小包は、宅配便業者が保険の関係で必要とする場合があるので、ONE グループ社が許可をするまでは保管しておく必要がある。中身が漏れている製品、輸送中に破損した製品、または ONE グループ社が誤って発送した製品は、それら製品が届いてから 7 日（営業日）以内に ONE グループ社に通知されなければならない。

ONE グループは交換品の条件に見合う全ての製品を承認しなくてはならない（商品が会社に返品される前に）。このような場合は、ONE グループが返送費用を負担する。

返品が認められた製品（RAN 発行済み）は、RAN 発効日から 14 日以内に購入証明（ONE グループ社からの請求書）をつけて届けられなければならない。それと同時に、安全のため、RAN（返品確認番号）が小包外側の送り住所に表示されていなければならない（例: G Smith, 1 Smith Street, Smithtown, Refer:RAN 123）。これらの条件が満たされていない場合、返品は受け入れられず、その RAN は無効とみなされる。

ONE グループ社では、その RAN に含まれる製品のみ、返品を受け入れることとする。返品許可を得ていない製品は、送り主に返送される。

\*日本在住の方は、日本語カスタマーサービスにご連絡いただいた後、返品方法等を指示いたします。日本語カスタマーサービスにご連絡いただかずに、返送された製品は返金/交換等できませんので、ご了承ください。

ご注意：各国、地域によって返金に関する法律が異なることがあります。その場合、**ONE** グループは上記の規約に関わらず、各地域の法律に従って返金を行います。