

「顧客満足の保証」に関する FAQ（よくある質問）

マナテックは取扱製品の品質と顧客満度に責任を持っています。「顧客満足の保証」は何らかの理由によって、購入製品に納得いただけなかった場合、当該製品をマナテックに返品し、返金 / 交換することで、引き続きマナテック製品の愛用を続けていただけるように考えられた画期的なルールです。

1. **Q** 「顧客満足の保証」とはどのようなルールですか？

A 会員が最初に購入した当社製品を試してその製品に納得がいかない場合は購入後 90 日以内であれば、同価格製品への交換もしくは購入価格での払い戻しを行なうというマナテック独自のルールです。同じ製品を再購入された場合、再購入された製品の返金依頼については顧客満足の保証の対象とはなりません。

2. **Q** 「納得がいかない場合」と言うのはどういうことでしょうか？

A 例えば、試してみようと購入した製品を摂取したが、製品の形状や大きさなどの理由で食べられなかった、食べ続けられそうにないというような「製品に対する不満」を指します。

3. **Q** 実際の返品手続きについて教えてください。

A **ステップ 1** : カスタマーサービスセンター（TEL : 03-6630-7569）に連絡をして、返品希望製品あるいはオーダー番号を伝え、「製品返品用承認番号（RMA）」を取得します。

ステップ 2 : 「製品返品用承認番号(RMA)」が記入された「製品返品申請書」がマナテックから届いたら、必要事項を記入します。

ステップ 3 : 返品製品に「製品返品申請書」を同梱して、マナテックに返品します。

4. **Q** 同じ金額であれば、どの製品とでも交換できますか？

A できます。

5. **Q** ビジネス・ツールや販売促進資料も「顧客満足の保証」の対象ですか？

A ビジネス・ツールや販売促進資料は当該ルール対象外です。

6. **Q** ¥50,000 を超える返品をした場合に資格解約とみなすとありますが、どういう意味でしょうか？

A 「顧客満足の保証」による最高返金額は¥50,000 です。（アソシエート規約 5.13、プレファード・カスタマー規約 10）¥50,000 を超える返品は、自主的なアソシエート資格解約を意図とした行為であると判断いたします。

7. **Q** 「70%ルール」を説明してください。

A アソシエート規約ではアソシエートが各種コミッション、ボーナスの獲得、タイトル獲得、昇格のための資格取得目的のための在庫購入を認めていません。よって、アソシエートが個人的に購入した製品について、その最低 70%を自己消費、あるいは再販売していない場合は同製品の追加注文を認めません。アソシエートが「70%ルール」違反により、不要な在庫購入をしていることが発覚した場合は懲戒処分または契約解除処分が課せられます。（アソシエート規約 5.10.2）

8. **Q** バンドルの返品 / 構成製品の交換もできますか？
- A** 製品バンドルやバリューセットについても「顧客満足の保証」の対象となります。バンドルの一部製品を返品する場合は、バンドル価格・セット価格から返品しない製品のアソシエート価格を差引きした金額が払い戻し金額となります。
9. **Q** ダウンラインが「顧客満足の保証」で製品を返品し、返金 / 交換した場合、既に支払われたアップラインアソシエートのコミッション及びインセンティブポイントに何らかの影響するのでしょうか？
- A** コミッションの種類によりますが、アップラインアソシエートのコミッションで相殺されます。また、インセンティブポイントも調整されます。「製品返品申請書」にもその旨が記載され、返品希望申請者の署名捺印をするようになっています。ご確認ください。
10. **Q** 返品ルールの改定により、製品の交換はどのように変更されましたか？
- A** 製品購入後、90日を経過した製品であっても、購入後12カ月以内で「再販可能な状態」であれば、同価格の製品と交換いたします。なお、製品の交換時には製品代金の10%を手数料としていただきます。ただし、交換時に生じる差額は返金いたしません。交換を希望される場合でもカスタマーサービスセンターに連絡して、「製品返品用承認番号(RMA)」を取得します。
11. **Q** アソシエートの資格解約を伴う購入済製品の返品 / 返金について説明してください。
- A** <クーリング・オフ期間の返品 / 返金について>
「アソシエート登録完了キット」を受領した日、または初回購入製品を受領した日のいずれか遅い日から起算して20日以内にアソシエートご本人から登録取消しの意思を当社に連絡することにより、登録にかかった費用を全て払い戻します。
- <クーリング・オフ期間後の返品 / 返金について>
アソシエートがクーリング・オフ期間経過後で、「顧客満足の保証」対象外の理由で登録から12カ月以内であれば、当社がクーリング・オフに準ずる状況であると判断した場合、「再販可能な在庫品」を10%の手数料を差し引いて払い戻します。なお、製品バンドルやバリューセットの場合は、バンドル価格から使用済み製品価格（アソシエート価格）を相殺した上で、10%の手数を差し引き、返金いたします。
- <登録から12カ月を経過したアソシエートの資格解約による返品 / 返金について>
アソシエートは購入済み製品の返品による払い戻しは受けられません。

顧客満足の保証（アソシエート規約 5.13）に関するお問合せ

マナテックジャパン カスタマーサービスセンター

TEL : 03-6630-7569

FAX : 0120-925-310

営業時間：月～金 / 9:00 - 18:00（祝日を除く）