

dōTERRA<sup>®</sup>  
ECUADOR  
Gran Apertura





# PROCESOS DE MEJORA

# DESPACHO Y RECIBO DE ORDENES

- Para poder cumplir con entregas ágiles y rápidas, las órdenes que lleguen sin una dirección completa, código postal, ciudad y dos números de teléfono de contacto (celular y convencional), no serán despachadas, ya que a diario nos están reportando con fotos sobre mercadería que no pudo ser entregada por falta de información, lo que genera demora en la entrega y costos de reenvío.
- En el mes de febrero ya estará listo el Software para rastrear las órdenes que salen del almacén , para que cada uno pueda monitorear el status del envío, mientras esto ocurre les pido comunicarse con el correo [inscribirse@doterra.com](mailto:inscribirse@doterra.com)



# PROCEDIMIENTO PARA COBRAR COMISIONES

- Los Distribuidores de Ecuador tienen la opción de recibir sus comisiones por medio de depósito directo, este formulario debe ser completado y enviado a [depositodirectoecu@doterra.com](mailto:depositodirectoecu@doterra.com), por favor copiar a [bgonzalez@doterra.com](mailto:bgonzalez@doterra.com) en el envío de esta información.
- Las facturas de comisiones deben llevar la misma o posterior fecha en la que se hace la entrega física en TMF, de lo contrario no serán recibidas. La razón de ser de esta medida tiene que ver con el reporte de información fiscal. Por ejemplo, si una factura de fecha octubre, es entregada en noviembre, esta factura quedará por fuera del reporte fiscal lo que puede traer consecuencias negativas a Doterra Ecuador.
- Las facturas deben ser radicadas físicamente en las instalaciones de TMF Ecuador, domicilio fiscal en Av. República del Salvador 1082 y Naciones Unidas. Edificio Mansión Blanca Torre París P5.
- Es importante anexar un correo electrónico para que TMF pueda remitirles las retenciones, principalmente cuando las envían por Courier.
- Por favor verificar la cuenta que tienen registrada en doterra (ahorros o corriente)

# CONDICIONES Y TIEMPO DE PAGO

Las comisiones se pagan semanalmente y mensualmente. De acuerdo a la ley ecuatoriana, para que un Distribuidor pueda recibir comisiones, debe emitir una factura. Para cumplir este requisito, las comisiones se depositan cada viernes, aproximadamente 10 días después de entregar su factura de su comisión. Este dinero se acumula en su cuenta AR ( AR significa en inglés Accounts receivables, en español cuentas por cobrar a favor de los distribuidores ), a partir de este momento pueden solicitar el pago de sus comisiones.

- La información de las facturas generadas por los distribuidores, deben estar acorde a la información previamente enviada a [depositodirectoecu@doterra.com](mailto:depositodirectoecu@doterra.com), y el monto a cobrar a Doterra Ecuador debe ser igual o menor al valor registrado en AR a favor del distribuidor.
- Si los documentos necesarios para efectuar los pagos, han sido debidamente y previamente enviados al correo [depositodirectoecu@doterra.com](mailto:depositodirectoecu@doterra.com), se procederá con el respectivo pago.

- El lapso de tiempo para efectuar el pago, se calculará desde la fecha de recepción de la factura + aproximadamente 10 días. Los pagos se ordenan los días viernes.
- Para los distribuidores cuyo banco sea el Banco Pichincha, el tiempo de pago desde emitir la orden podrá tardar máximo un día hábil, para los distribuidores con bancos distintos el pago tardará 2 días hábiles
- Su cuenta debe de tener un monto mínimo de comisiones de \$20, se cobrará .55¢ por cada depósito que se procese.



# COMO PROCESAR UN DEPÓSITO DIRECTO

- Debe de enviar el formulario de Depósito Directo a [depositodirectoecu@doterra.com](mailto:depositodirectoecu@doterra.com) y a [bgonzalez@doterra.com](mailto:bgonzalez@doterra.com) con la copia de la cedula de ciudadanía (ambos lados) y copia del RUC, Certificado bancario ( para asegurarnos que depositamos en la cuenta correcta ) Adicionalmente las cuentas de negocio deben de enviar una copia del apéndice de negocio.
- Recibirá respuesta a su correo electrónico indicando que su información bancaria fue recibida y guardada en su cuenta de dōTERRA.
- Después de recibir la confirmación, debe de enviar a domicilio, enviar por correo electrónico o entregar personalmente una factura de comisiones o uno de los siguientes:

- **FACTURA ELECTRÓNICA:** Esta se obtiene a través de un proveedor válido

Para información de como obtener facturas electrónicas sugerimos que se contacte con su contador y/o visite el siguiente sitio de SRI: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/facturacion-electronica>

- Una vez obtenga la factura electrónica debe de enviarla a uno de los siguientes correos electrónicos:

[Paola.bentacurt@tmf-group.com](mailto:Paola.bentacurt@tmf-group.com)

[franciscopabon@tmf-group.com](mailto:franciscopabon@tmf-group.com)

- **FACTURA FÍSICA O ENVÍO DE FACTURA:** Para más información de cómo encontrar imprentas autorizadas para proveer Facturas Físicas de comisiones visite el siguiente enlace:

<https://declaraciones.sri.gob.ec/facturacioninternet/consultas/publico/seleccionar-imprenta.jsp>

- Las comisiones se pagan a su banco personal de acuerdo a la fecha que se entregó o envió el formulario de depósito directo y la factura de comisiones



Para su conocimiento, el porcentaje de la retención en la fuente aplica de la siguiente manera:

- ✓ Cuentas Personales: 8%
- ✓ Cuentas de Negocios/Empresas: 2%
- ✓ A los distribuidores no obligados a llegar contabilidad se les retiene el 70% del IVA que cobran en sus facturas
- ✓ A los distribuidores obligados a llegar contabilidad no se les retiene el IVA

Este porcentaje lo deduce doTERRA de las ganancias que usted esta solicitando en la factura para el pago de comisiones (antes de la tarifa de 12% del IVA).\*\*

Para servicio inmediato entre las 8:00 am y 6:00 pm MST, de lunes a viernes, por favor llame a Servicio al Cliente al: 02 397 3700.

- Nota: Debe tener en cuenta que toma 24 hora hábiles para recibir las facturas.

# EJEMPLO DE COMO SE LIQUIDA SU FACTURA DE COMISIONES

**Ejemplo 1: Cobro de comisiones por parte de un obligado a llevar contabilidad:**

Valor de las comisiones	1,000
mas IVA generado	120
menos retención en la fuente	-20
<b>Valor a pagar</b>	<b>1,100</b>

**Ejemplo 2: Cobro de comisiones por parte de un NO obligado a llevar contabilidad:**

Valor de las comisiones	1,000
mas IVA generado	120
menos retención en la fuente	-80
menos retención de IVA	-84
<b>Valor a pagar</b>	<b>956</b>

# Directorio dōTERRA

Con el fin de mejorar nuestros servicios, deseamos hacer de tu conocimiento las direcciones de correo electrónico de las áreas encargadas de atender todas tus necesidades. Cada una de ellas ha sido creada para recibir preguntas o inquietudes de acuerdo a una temática específica. El uso de éstas nos ayuda a ofrecerte un servicio más rápido y eficiente en tu idioma (español).

## **Atención al Distribuidor Independiente** **inscribirse@doterra.com**

Atiende y canaliza todas tus necesidades por escrito. Esto incluye: inscripciones, órdenes, comisiones, promociones, etc. Tiempo de espera de respuesta: 24-48 hrs. hábiles. Puede variar dependiendo el caso.

## **Mi Cuenta** **infocuenta@doterra.com**

A este correo puedes enviar todas tus peticiones de cambios de información como:

- Cambio de Nombre Legal
- Cambio de Fecha de Nacimiento
- Cambio de Correo Electronico
- Cambio de Dirección de Facturación
- Agregar un Co-solicitante
- Remover un Co-solicitante
- Solicitante y Co-solicitante en la misma cuenta quieren cambiar de lugar
- Inscripciones de Cuentas para Persona Moral (Negocio)

## **Número de Servicio al Cliente** **Servicio al cliente: 59323973700**

## **Depósito Directo** **depositodirectoecu@doterra.com**

Uso específico para solicitudes de depósito directo en Ecuador y cualquier otra duda acerca de sus depósitos actuales.

## **Colocaciones** **colocaciones@doterra.com**

Asistencia a cualquier tipo de pregunta con respecto a colocaciones y solicitudes de cambios de patrocinadores. Tiempo de respuesta: 10-15 días hábiles.

## **Promociones** **promociones-la@doterra.com**

Atiende cualquier tipo de pregunta sobre las promociones de producto. Tiempo de espera de respuesta: 24-48 hrs. hábiles. Puede variar dependiendo el caso.

## **Normas y procedimientos** **compliance@doterra.com**

Compliance (Normas y Cumplimientos). Su misión es hacer cumplir el manual de políticas y procedimientos.

Es un correo al cual puedes dirigir tus dudas con respecto a nuestras políticas; de la misma manera pueden ponerse en contacto contigo.

El manual de políticas y procedimientos se encuentra en: <http://www.doterrateveryday-la.com>

Horario de Servicio al Cliente : 02 397 3700.

Lunes a Viernes:

8am-6pm (hora actual de Utah)

10am-8pm (hora Ecuador)

Sábado:

9am-2pm (hora actual de Utah)

11am-4pm (hora Ecuador)

