

**MAPT 2023** 

# Как да направите рекламация?



### Впишете се с профила си в страницата на Орифлейм



#### Въведете номер на партньор и парола



## Как да направя рекламация?

Изберете "Поръчки" от менюто вляво, след това изберете "Рекламации" и от падащото меню изберете "Рекламации".





### Изберете фактурата, по която искате да направите рекламация и натиснете върху нея.

Можете бързо да намерите желаната фактура, като въведете номера й в полето за търсене.

📃 🕄 Научи повече Присъеди	ини се ORIFLAME	Q Търси	↓ ♥ △
800 Основно меню	Основно меню > Поръчки > <b>Рекламации</b>		
::: Актуално			
Поръчки ^	Подаване на рекламация		
Поръчки на потребителя	1. Фактура		
Поръчки от вашия ОМ			
Wellness абонаменти	Изберете фактурата, по която искате да направите рекламация		
Нов чат на сайта	Изберете фактурата, която съдържа продукт/и за рекламация или връщане		
Демо продукти			
Форма за поръчка	Terr Terron		
Ръководства	Партньор		
Рекламации ^	640270		
Въпросник - Алергии Wellness			
Рекламации	Q  Гърсене по номер на фактура		
История на рекламациите	ПОСЛЕДНИ ПОРЪЧКИ		
Рекламации Remington			
Указания за подаване	1371127013 Фактура № 7073785 21.03.2023 О лв. >		
Рекламации Wellness въпросник			
[→ Изход			0



Изберете каква рекламация искате да направите – да замените/върнете продукт или да съобщите за липсващ продукт; да съобщите за проблем с фактурата; да съобщите за проблем с доставката. След като сте избрали какъв вид рекламация искате да направите, натиснете бутона "НАПРЕД"

📃 🕄 Научи повече Присъедини се	ORIFLAME	Q Търси 🖓 🛇 🛆
основно меню с;с Актуално	Подаване на рекламация	
🔁 Поръчки 🔨	2. Опции	
Поръчки		
История на поръчките	Какво искате да направите?	
Поръчки на потребителя	ти и посочите подробности за вашата рекламация. Те ще бъдат полезни на отдел Рекламации, за да удовлетворят в	
Поръчки от вашия ОМ	максимална степен вашите желания.	
Wellness абонаменти		
Нов чат на сайта	Избери опция	
Демо продукти		
Форма за поръчка	Искам да заменя/върна продукт или да съобщя за липстващ продукт	
Ръководства	Използвайте тази опция за връщане или смяна на продукт. Можете да сигнализирате за недоставен или грешно доставен продукт. Само продукти, включени във фактурата, могат да бъдат декларирани като липстващи.	
Рекламации		
Въпросник - Алергии Wellness		
Рекламации	искам да съорщя за проолем с фактурата Използвайте тази опция, ако фактурата е непълна или сгрешена.	
История на рекламациите		
Рекламации Remington		
Указания за подаване	Искам да съобщя за проблем с доставката	
Рекламации Wellness въпросник	Използвайте тази опция, ако има проблем със състоянието на доставката – повреден или недоставен пакет.	
VIP поръчки		
Рекламации Remington		
Защита на личните данни	КПАЗАД	

Ако искате да направите рекламация за връщане/замяна на продукт или да докладвате за липсващ продукт по фактурата, изберете първата опция

📃 🕄 Научи повече Присъедини се	ORIFLAME	Q Търси	4 ♡ 4
основно меню сновно меню сновно меню	Подаване на рекламация		
Поръчки ^	2. Опции		
Поръчки			
История на поръчките	Какво искате да направите?		
Поръчки на потребителя	Тук можете да посочите подробности за вашата рекламация. Те ще бъдат полезни на отдел Рекламации, за да удовлетворят в		
Поръчки от вашия ОМ	максимална стелен вашите желания.		
Wellness абонаменти			
Нов чат на сайта	Избери опция		
Демо продукти			
Форма за поръчка	Искам да заменя/върна продукт или да съобщя за липстващ продукт		
Ръководства	Използвайте тази опция за връщане или смяна на продукт. Можете да сигнализирате за недоставен или грешно доставен 🖤 продукт. Само продукти, включени във фактурата, могат да бъдат декларирани като липстващи.		
Рекламации ^			
Въпросник - Алергии Wellness			
Рекламации	Използвайте тази опция, ако фактурата е непълна или сгрешена.		
История на рекламациите			
Рекламации Remington			
Указания за подаване	Искам да съобщя за проблем с доставката 🕞		
Рекламации Wellness въпросник	Използвайте тази опция, ако има проблем със състоянието на доставката – повреден или недоставен пакет.		
VIP поръчки			
Рекламации Remington			
Зашита на личните ланни	Плангед		

От падащото меню под продукта, за който искате да подадете рекламация, изберете какво искате да направите:

- Връщане на продукт
- Замяна на продукт
- Да докладвате за липсващ продукт

От падащото меню вдясно изберете причината:

- Алергична реакция
- Повреден/дефектен продукт
- Нежелан продукт

След като изберете причината, ще видите меню, в което трябва да изберете допълнителни подробности, в зависимост от причината за рекламация:

- Механични проблеми
- Проблем с качеството на опаковката
- Проблем с качеството на съдържанието на продукта

Последното меню Ви дава възможност да посочите още подробности за повредения/дефектния продукт.

Въведете кода на продукта, който желаете да получите, в полето "Искам да направя замяна с този продукт", след което го изберете от падащото меню.

#### 3. Подаване на рекламация

#### Искам да върна/заменя продукт или да съобщя за липсващ продукт

Може да върнете/замените продукт, ако той е с нарушен търговски вид, качеството му е незадоволително или ако продуктът е причинил алергична реакция. При повреден/дефектен продукт можете да направите замяна, както със същия продукт, така и с всеки друг продукт. При алергична реакция можете да замените продукта с всеки друг продукт.

#### Какво искате да направите?

	По	<b>ръчка номер: 1371127013</b> Фактура номер: <b>7073785</b>	3 21 жарт, 202
	ниверсален балсам "Нежна гри 2760	жа" О лв.	К-во:1 0 ле
Искам Замяна на пр	юдукт	× — 1 +	<sup>Защото</sup> Повреден/дефектен продукт ∨
Посочете подробно Проблем с ка	ти ачеството на съдържанието на пр	Партиден номер *	Не мога да намеря партидния номер
Посочете подробно Не съответств	сти ие на консистенция и текстура	~	
Искам да направя за	амяна с този продукт		
34022		─ • +	
34022 - Ексф Salt Crystals	юлиант за тяло Swedish Spa		

Ако правите рекламация за повреден/дефектен продукт, Ви съветваме да прикачите снимка на продукта, използвайки бутона "Избери файл". По този начин рекламацията Ви ще бъде обработена по-бързо!

0сновно меню	Какво искате да направите?
÷.;÷ Актуално	Поръчка номер: 1371127013 21 март. 2023
🔁 Поръчки 🔨	Фактура номер: <b>7073785</b>
Поръчки	
История на поръчките	Универсален балсам "Нежна грижа" 12760
Поръчки на потребителя	Олв. К-во: Г Олв.
Поръчки от вашия ОМ	Искам Защото
Wellness абонаменти	Замяна на продукт у С 1 + Повреден/дефектен продукт у
Нов чат на сайта	Посочете подробности Партиден номер *
Демо продукти	Проблем с качеството на съдържанието на проду У
Форма за поръчка	Посочете подробности
Ръководства	Несъответствие на консистенция и текстура 🗸 🗸
Рекламации ^	Искам да направя замяна с този продукт
Въпросник - Алергии Wellness	34022 - 0 +
Рекламации	34022 - Ексфолиант за тяло Swedish Spa
История на рекламациите	Salt Crystals
Рекламации Remington	ИЗБЕРИ ФАЙЛ
Указания за подаване	or
Рекламации Wellness въпросник	Плъзнете и пуснете вашите файлове тук, за да бъдат качени
[→ Изход	

Ако правите рекламация за дефектен продукт, моля, попълнете кода на партидата (batch code).

#### Защо е нужно това?

Този код ни показва кога е произведен продуктът, къде и от кого. В случай на проблем с качеството, използваме този код, за да разберем причината за възникване на дефекта и евентуално да спрем дефектната партида от продажба. Затова моля, помогнете ни с тази информация, когато е възможно.

Кодът на партидата (batch code) съдържа 4 или 5 символа, комбинация от букви и цифри. Например: LD7P1. Моля, не бъркайте партидния код със срока на годност на продукта, който обикновено е отбелязан близо до партидния код. Партидният код е отбелязан на различно място за различните продукти в зависимост от вида на продукта. На картинката вдясно може да видите примери за мястото на отбелязване на партидния код за различни видове продукти.



### Как да направите рекламация за липсващ или грешно изпратен продукт

От падащото меню под продукта, за който искате да подадете рекламация изберете "Липсващ продукт".

От падащото меню вдясно изберете причината:

- Доставен грешен продукт
- Продуктът липсва

След като изберете причината, ще видите меню "Искам Орифлейм да", в което посочете своето желание:

- Премахни продукта /ако изберете тази опция, се отказвате от продукта, който сте поръчали/
- Изпрати отново продукта

Въведете кода на грешно изпратения продукт, както и количеството в съответните полета.

Универсален балсам "Нежна грижа"         12760       0 лв.       К-во: 1       0         Искам       Липсващ продукт       —       1       +       Защото         Искам Орифлейм да       —       1       +       Доставен грешен продукт       .         Грешно изпратен продукт       —       0       +       .       .         44001       —       0       +       .       .	Пор	изчка номер: 13/112. Фактура номер: 7073785	7013	
Искам Липсващ продукт	Универсален балсам "Нежна гриж 12760	ка" О лв.	К-во: 1	0 лв.
Липсващ продукт ✓ — Т + Доставен грешен продукт Искам Орифлейм да Премахни продукта ✓ Грешно изпратен продукт 44001 — 0 +	1скам		Защото	
Искам Орифлейм да Премахни продукта  Грешно изпратен продукт 44001 — 0 +	Липсващ продукт 🗸 🗸		Доставен грешен продукт	~
Грешно изпратен продукт 44001 — 0 +	1скам Орифлейм да Премахни продукта V			
44001 - • +	решно изпратен продукт			
	44001	- • +	•	
44001 - Преса за мигли THE ONE	44001 - Преса за мигли ТНЕ ОNE			

### Как да направите рекламация за липсващ или грешно изпратен продукт

ORIFLAME

Какво искате да направите?

Ако в поръчката Ви е изпратен грешен продукт, за да получите продукта, който сте поръчали, следвайте тези стъпки:

- от меню "Искам Орифлейм да" изберете "Изпрати отново продукта"
- Въведете кода на грешно изпратения продукт, както и количеството в съответните полета.
- Отбележете как желаете да получите продукта:
  - Изпрати със следващата поръчка
  - Изпрати като отделна поръчка

		Поръчка і	номер: 137112	27013		
		Фактур	ра номер: <b>7073785</b>	5		
0	Универсален балсам "Н 12760	ежна грижа"	О лв.		К-во: 1	0 ле
<sup>Искам</sup> Липсващ	продукт	~	-) 1 (+)	<sup>Защото</sup> Доставен греш	ен продукт	~
Искам Орифлеі	йм да					
Грешно изпрате	н продукт					
4400  44001 - Г	lpeca за мигли THE ONE		• (+)			
<ul> <li>Изпрати със</li> <li>Изпрати кат</li> </ul>	с следващата поръчка 10 отделна поръчка					

# Ако правите рекламация поради проблем с фактурата

ORIFLAME

- Изберете опция "Искам да съобщя за проблем с фактурата"
- От падащото меню "Искам да съобщя за" изберете "Сгрешена цена във фактурата"
- Отбележете продукта, чиято цена е грешна и натиснете бутона "НАПРЕД"
- На последна стъпка преди Потвърждаване и изпращане на рекламацията в полето за коментар опишете желаната корекция на цената на съответния продукт.

# 3. Подаване на рекламация Проблем с фактурата Изпоползвайте тази опция, ако фактурата ви е непълна или сгрешена. Искам да съобщя за Сгрешена цена във фактурата Поръчка номер: 1371127013 Фактура номер: 7073785 Универсален балсам "Нежна грижа" К-во: 1 0 лв. 0 GT: НАПРЕД < НАЗАД

### Ако правите рекламация поради проблем с доставките

Изберете опция "Искам да съобщя за проблем с доставката".

# От падащото меню "Искам" изберете какво искате да направите:

- > Отказ на поръчка
- Изпрати отново поръчката

От падащото меню "Заради" изберете причината за рекламацията:

- Повреден пакет
- Недоставен пакет

Ако пратката е била повредена, можете да прикачите снимка на повредения кашон, използвайки бутона "Избери файл".

#### 3. Подаване на рекламация

#### Искам да съобщя за проблем с доставката

ORIFLAME

Тук отбележете подробности за състоянието на доставката – повреден или недоставен пакет. График за доставките можете да видите в секция "Нужда от помощ".

Поръчката е взета 💼 21.3.2023 г.		
Искам Отказ на поръчката Качване на файл	Заради	~
	ИЗБЕРЕТЕ ФАЙЛ	
	или Плъзнете и пуснете вашите файлове тук, за да бъдат кач	ени
< НАЗАД		НАПРЕД

### Ако правите рекламация поради проблем с доставките

Изберете опция "Искам да съобщя за проблем с доставката".

Ако пратката не е била доставена, от падащото меню "Искам" изберете:

"Изпрати отново поръчката"

От падащото меню "Заради" изберете причината за рекламацията:

Недоставен пакет

Посочете желания начин на доставка.

#### 3. Подаване на рекламация

#### Искам да съобщя за проблем с доставката

Тук отбележете подробности за състоянието на доставката – повреден или недоставен пакет. График за доставките можете да видите в секция "Нужда от помощ".

I Іоръчката е взета 💼 21.3.2023 г.				
Искам		Заради		
Изпрати отново поръчката	~	Недоставен пакет	~	
Изпрати като отделна поръчка				
Информация за доставка				
Информация за доставка Начин на доставка				
<b>Информация за доставка</b> Начин на доставка Избери	~			
Информация за доставка Начин на доставка Избери Избери	~			
Информация за доставка Начин на доставка Избери Избери Последно използван начин на доставка	~			
Информация за доставка Начин на доставка Избери Избери Последно използван начин на доставка Офис на Орифлейм	~			
Информация за доставка Начин на доставка Избери Избери Последно използван начин на доставка Офис на Орифлейм Доставка на адрес	~			
Информация за доставка Начни на доставка Избери Избери Последно използван начин на доставка Офис на Орифлейм Доставка на адрес ЛПП	~			НАПРЕД

#### Потвърждаване и изпращане на рекламацията

Универсален балсам "Нежна грижа" 12760 Партиден намер: — Сменете за	0 лв.	К-во: 1	0 лв.	O 6T:	На по стран още <u>Ако х</u>
Ексфолмант за тяло Swedish Spa Salt Crystals 34022	15,99 лв.	К-во: 1	15,99 лв.	12 <del>5</del> T:	<u>поле</u> След коме
Описание на рекламацията Искам: Замяна на продукт Защото: Повреден/дефектен продукт Посочете подробности: Проблем с качеството на съдържанието на продукта Посочете подробности: Несьответствие на консистенция и текстура	Снимк	IMG_2022030; 277 kB	2_150320.jpg		Уни 1276
		ОБЩО:	15,99 лв.	12 БТ:	Избрана оп
<b>Избрана опция</b> Пример: Искам да заменя/ върна продукт или да съобщя за липстващ продукт	Достан Изпр	ака 🕀	га ми поръчка		Пример: Иск фактурата Искам: Защото: Сгре
Коментар Напишете нещо тук					Коментар Напишете нец
K HA3AD		пс	) ТВРЪЖДАВАНІ 1 ИЗПРАШАНЕ	-	< HA3

На последна стъпка от процеса на подаване на рекламация ще видите страница с описание на Вашата рекламация. В случай, че искате да направите още промени по така създадената рекламация, изберете бутон "НАЗАД". Ако желаете да оставите коментар към Вашата рекламация, използвайте полето за коментар.

След като сте проверили своята рекламация и сте оставили желания от Вас коментар, изберете бутона "ПОТВЪРЖДАВАНЕ И ИЗПРАЩАНЕ".

Универсален балсам "Нежна грижа" 12760	0 лв.	К-во: 1	Универсален балс	ам "Нежна грижа" О ле	в. К-во: 1	051110	0 лв.	0 6T:
			Избрана опция	I	Доставка 🖶	оъщо:	Олв.	0Ы:
<b>брана опция</b> Пример: Искам да съобщя за проблем с фактурата Искам: Защото: Сгрешена цена във фактурата			Пример: Искам да съобщя з доставката Искам: Изпрати отново пор Защото: Недоставен пакет	а проблем с ъчката	Офис на Ори бул. Цариград , ет.] 1750 СОФИЯ СОФИЯ ЦЕНТВ BULGARIA	рлейм како шосе 54Б, оф РАЛЕН ОФИС	ис сграда Граф	икс
нар Напишете нещо тук			Коментар Напишете нещо тук					
< назад	ЮТВРЪЖДАВАІ И ИЗПРАЩАНЕ	IE	< НАЗАД			поте	ВРЪЖДАВАІ 13ПРАЩАНЕ	HE

След потвърждаване и изпращане на рекламацията ще получите имейл, съдържащ номера на рекламацията и директна връзка "Проследяване на рекламации", която води към меню Поръчки/Рекламации/История на рекламациите, където можете да прегледате и проследите своята рекламация!



След като рекламацията бъде обработена, ще получите имейл за актуализирания статус на подадената рекламация. В него можете да видите дали рекламацията е одобрена или отказана, както и дали има оставен коментар от отдел "Рекламации".





© ORIFLAME COSMETICS AG,2020