

Видове рекламации и срокове за обработка

Нарушен търговски вид на продукта

Това е рекламация, при която нарушеният външен вид на продукта е очевиден, например – повреден връх на червило/молив, смачкана/счупена опаковка, изтекло съдържание на продукта и др. Тези рекламации се подават в момента на получаване на поръчката.

Незадоволително качество на продукта

Рекламации за качество като например цвят на продукт от декоративната козметика, несъответстващ на този от каталога, се приемат в момента на получаване на поръчката.

Забележка: Не се заменят нарочно повредени или използвани не по предназначение продукти.

Причинена алергична реакция

Основна причина за този вид рекламации е появата на алергична реакция. Срокът е до един календарен месец от датата на издаване на фактурата. В случаи на изключително чести рекламации за алергия при един и същи партньор, фирмата си запазва правото да направи своя собствено разследване (включително изискване на медицинско удостоверение) и отказване на рекламация. Допуска се замяна на същия или друг вид продукти за същите бонус точки или възстановяване на цената, заплатена от партньора, на рекламирания продукт.

Поради разлика в цените на продуктите в отделните каталози рекламациите се обработват по цените от каталога на издаване на първоначална фактура.

Неточно заявяване или изпълнение на поръчката

Рекламации, свързани с неточност в броя или вида на продуктите, включени в поръчката на партньора, могат да бъдат следствие от:

- 1) неправилно фактуриране от представител на фирмата;
- 2) неточно изпълнение при пакетирание на поръчката;
- 3) грешка в каталога или формата за заявка;
- 4) грешка от страна на партньора или представителя в ЛПП;

Рекламации по точки от 1 до 3 се подават в момента на получаване на поръчката.

Рекламации по т.4 се подават в срок от четиринадесет календарни дни от датата на получаване на продукта.

При грешно заявяване от страна на партньор, освен горепосоченото, е дължима такса Рекламация. Такса Рекламация е дължима и при грешно заявяване от страна на представителите в ЛПП.

Замяна на грешно заявени мостри и печатни материали не се допуска.

В последния работен ден от всеки каталог не се издават сторно фактури или корекционни фактури с отрицателен брой бонус точки.

В случай на връщане суми, на каквото и да е основание, освен за Продукти, които са били повредени или погрешно описани, Орифлейм си запазва правото да удържа относимите отстъпки и възнаграждения съгласно Плана на Успеха на Орифлейм, съответстващи на бонус точките на върнатите Продукти, от последващите плащания към Партньор.

Условия за рекламация за връщане на продукти

1. Рекламацията трябва да е подадена онлайн и в 14 дневен срок, считано от датата на получаване на продукта.
2. Бонус точките на продуктите, с които се прави замяната, трябва да бъдат минимум равни на бонус точките на заменяния продукт.
3. При замяна на продукти от предишен каталог, продуктите за замяна се фактурират на цени от текущия. Изключения се правят в следните случаи:
- продуктът се заменя със същия такъв

- замяна на нюанси цветна козметика от един и същи вид и серия
 - замяна поради грешно набиране на код в поръчката – до три кода от фактура
4. Замяна на цена от предишен каталог се допуска единствено в случай, че връщаният продукт се заменя със същия такъв.

Връщане на продукти

Партньорът има право да откаже поръчка в срок от 14 дни след като е получил продуктите. В този срок той трябва да подаде рекламацията онлайн на уеб страницата на Орифлейм.

Орифлейм гаранция – партньорите имат право да върнат продукти, от които не са удовлетворени изцяло. Сумата за възстановяване се изисква в срок от 30 дни след получаване на продуктите от партньора. Орифлейм може да откаже приемане на продукти, с които е злоупотребено или са използвани не по предназначение.

За възстановяване на суми за върнати продукти е необходимо партньорът да изпрати Форма за рекламация/връщане на продукти до отдел Рекламации в Централен офис – София. В случай че на тази форма партньорът удостоверява с подпис, че е съгласен сумата да му бъде приспадната от последваща фактура, сумите по рекламация за връщане не се възстановяват, а се прихващат от следващото му задължение. Ако това не е направено, отдел „Рекламации“ изпраща на отдел Финанси информация за сумите за възстановяване, както следва:

- За поръчки, върнати без причина - сумата за продуктите, приети за връщане и 1 лев такса доставка (ако във фактурата има начислена някаква такса за доставка)
- За дефектни или грешно изпратени продукти – сумата за приетите за връщане продукти, такса доставка (ако има такава заплатена от партньора) и 1 лев такса за връщането на продуктите ри нас (ако има направен разход за връщане).

Възстановяването се извършва в следните срокове:

14 дни, след като продуктите са били получени обратно от нас

14 дни, след като е било представено доказателство, че продуктите са изпратени към нас

14 дни, след като партньорът ни е уведомил за връщането – в случай, че продукти не са му били доставени