



Politica de sesizari

Cuprins

I	Tipuri de sesizari	2
1.1	Retur si schimb de produse.....	2
1.1.1	Reactii adverse.....	2
1.1.2	Produse refuzate	3
1.1.3	Produse defecte / distruse	4
1.2	Sesizari referitoare la produse lipsa la livrare	4
1.2.1	Produce lipsa din colet	4
1.2.2	Produce lipsa – alt produs a fost livrat.....	5
1.3	Sesizari cu privire la erori de facturare	5
2	Produse care nu pot fi returnate	6
2.1	Garantia Oriflame se aplica in totalitate produselor cosmetice care au BP.....	6
2.2	Sesizari cu privire la produse/comenzi care au facilitat calificarea in diverse programe	6
2.3	Sesizari cu privire la produse/comenzi care au facilitat obtinerea de bonusuri/PD.....	6
3	Colete neridicate/refuzate la livrare	6
4	Cum se raporteaza o sesizare.....	6
4.1	Formular de sesizare online	6
4.2	Raportarea unei sesizari in centrele Oriflame	7
5	Operarea sesizarilor.....	7
6	Anexe	8
6.1	Reguli generale pentru schimbul/inlocuirea de produse.....	8
6.2	Formular de sesizare.....	9
6.3	Borderou sesizari online fara formular de confirmare	10

I Tipuri de sesizari

I.1 Retur si schimb de produse

Oriflame garanteaza 100% pentru calitatea produselor sale

Produsele sunt considerate ca fiind corespunzatoare din punct de vedere calitativ daca corespund descrierii facute de vanzator; corespund scopului/scopurilor pentru care sunt utilizate in mod normal produsele de acelasi tip; fiind de acelasi tip, prezinta parametri de calitate si performante normale, la care clientul se poate astepta in mod rezonabil, date fiind natura produsului si declaratiile publice privind caracteristicile concrete ale acestuia facute de vanzator. Clientul are toate drepturile prevazute de legislatia privind protectia consumatorilor, in cazul neconformitatii produselor acesta beneficiind de posibilitatea ca acestea sa ii fie schimbate ori de aceea de a i se restitui pretul platit daca se constata existenta lipsei de conformitate conform legii.

Conditiiile generale de retur:

- **Clientul are obligatia de a comunica in scris (conform punctului 4. Cum se raporteaza o sesizare) catre Oriflame lipsa de conformitate a produsului in termen de 30 de zile de la data facturii.**
- **Produsele returnate nu trebuie sa fie consumate in procent mai mare de 30% din cantitatea initiala si trebuie sa fie returnate in ambalajul initial.**
- **Produsele non-cosmetice** pot fi returnate in termenii legali pentru categoria lor de produse pentru a fi reparate sau inlocuite. In cazul in care produsul nu poate fi reparat sau inlocuit, Oriflame va returna clientului valoarea aferenta conform facturii initiale.
- Produsele se pot returna la orice centru Oriflame sau pot fi expediate de catre client prin curier/servicii postale pe cheltuiala proprie. Costurile de expediere a produsului care face obiectul sesizarii catre client, in cazul aprobarii acesteia, sunt suportate de catre Oriflame.
- In cazul in care **sesizarea nu este in conformitate cu regulile stipulate in aceasta Politica de sesizari, aceasta va fi respinsa iar Oriflame nu isi asuma nicio responsabilitate pentru trimiterea produsului returnat catre client.**
- In baza statisticilor desfasurate, **Oriflame poate refuza acceptarea unei sesizari** din partea unui client daca sunt dovezi de abuz cu privire la garantia calitatii oferita de companie.

I.1.1 Reactii adverse

In cazul in care folosirea unui produs Oriflame a cauzat reactii adverse, clientul trebuie sa puna la dispozitia companiei certificatul eliberat de doctor prin care se atesta ca acea reactie adversa a fost cauzata de produsul Oriflame sau una dintre componentele acestuia.

Clientul poate alege:

- **Returul** un produs care i-a cauzat reactia adversa. Valoarea produsului va fi dedusa dupa cum urmeaza:
 - Daca in contul de client exista facturi neachitate, valoare produsului returnat se poate scadea din restul de plata curent (vezi cont de client online: [Info Comanda > Facturile mele](#))

Daca in contul de client nu exista facturi neachitate, valoarea produsului returnat va fi salvata in cont si va fi dedusa pe facturi urmatoare ce va fi emisa dupa operarea returului.

SAU

- **Poate solicita inlocuirea/schimbul unui produs care a cauzat reactii adverse, cu un alt produs.** Regulile de schimb sunt urmatoarele:
 - Produsul care a cauzat reactia adversa poate fi schimbat cu un alt produs (diferit)
 - Schimbul poate fi cerut pentru unul sau mai multe produse diferite, dar nu mai mult de 5 coduri/bucati, totalul acestora fiind in limitele valorii produsului initial
 - Produsul nou va fi facturat cu pretul din catalogul current si cu acelasi discount ca in factura initiala
 - Clientul trebuie sa aleaga cum se doreste livrarea noului produs:
 - La urmatoarea comanda pe care o va plasa
 - Intr-o comanda separata

1.1.2 Produse refuzate

Clientul are posibilitatea de a returna sau solicita inlocuirea unui produs refuzat din urmatoarele motive:

- Produsul nu corespunde descrierii din catalog
- Produsul nu corespunde asteptarilor clientului
- Produsul a fost refuzat de clientul final
- Produsul a fost comandat din greseala

Clientul poate alege sa:

- **Returneze un produs refuzat.** Valoarea produsului va fi dedusa dupa cum urmeaza:
 - Daca in contul de client exista facturi neachitate, valoare produsului returnat se poate scadea din restul de plata curent (vezi cont de client online: [Info Comanda > Facturile mele](#))
 - Daca in contul de client nu exista facturi neachitate, valoarea produsului returnat va fi salvata in cont si va fi dedusa pe facturi urmatoare ce va fi emisa dupa operarea returului.
- **Solicite inlocuirea/schimbul unui produs refuzat cu un alt produs.** Regulile de schimb/inlocuire sunt urmatoarele:
 - Produsul refuzat poate fi schimbat cu un alt produs (diferit)
 - Schimbul poate fi cerut pentru unul sau mai multe produse diferite, dar nu mai mult de 5 coduri/bucati, totalul acestora fiind in limitele valorii produsului initial
 - Produsul nou va fi facturat cu pretul din catalogul current si cu acelasi discount ca in factura initiala
 - Clientul trebuie sa aleaga cum se doreste livrarea noului produs:
 - La urmatoarea comanda pe care o va plasa (fara taze aditionale de transport)
 - Intr-o comanda separata (poate implica taxe aditionale de transport si manipulare)

I.1.3 Produse defecte / distruse

Sesizarile cu privire la defecte/distrugerii ale produselor cauzate de transport sau sesizarile cu privire la defecte evidente de fabricatie se vor declara dupa cum urmeaza:

- in ziua livrarii pentru coletele ridicate de la Punctele de lucru Oriflame. Clientul are obligativitatea de a face verificarea continutului coletului la momentul preluarii acestuia.
- in maximum 3 zile lucratoare de la data livrarii la domiciliu.

Clientul poate alege sa:

- **Returneze produsul defect.** Valoarea produsului va fi dedusa dupa cum urmeaza:
 - Daca in contul de client exista facturi neachitate, valoare produsului returnat se poate scadea din restul de plata curent (vezi cont de client online: [Info Comanda > Facturile mele](#))
 - Daca in contul de client nu exista facturi neachitate, valoarea produsului returnat va fi salvata in cont si va fi dedusa pe facturi urmatoare ce va fi emisa dupa operarea returului.

SAU

- **Solicite inlocuirea/schimbul produsului defect cu acelasi produs in bune conditii.** Regulile de inlocuire/schimb sunt urmatoarele:
 - Produsul defect poate fi inlocuit doar cu acelasi produs (cod) in stare buna de functionare
 - Schimbul/Inlocuirea poate fi solicitata pentru un singur cod, aceeasi cantitate, conform facturii initiale
 - Produsul nou se va factura la acelasi pret si discount ca in factura initiala.
 - Clientul trebuie sa aleaga cum se doreste livrarea noului produs:
 - La urmatoarea comanda pe care o va plasa
 - Intr-o comanda separata

I.2 Sesizari referitoare la produse lipsa la livrare

Sesizarile cu privire la lipsa unor produse din colet sau lipsa unor produse si livrarea altora neincluse pe factura **vor fi acceptate doar daca sunt declarate dupa cum urmeaza:**

- in momentul livrarii, dupa verificarea coletului cu responsabilul de livrare la Service Center/Pick up Point;
- la maximum 3 zile de la livrare, pentru livrarea la domiciliu.

Acest tip de sesizare descrie situatia in care un produs comandat de client este inclus in factura insa nu este livrat sau in locul acestuia clientul primeste un alt produs care nu este facturat.

I.2.1 Produs lipsa din colet

Cand raporteaza lipsa unui produs din colet, clientul trebuie sa comunice Oriflame ce varianta de solutionare allege ca:

- **Valoare produsului sa fie scazuta.** Valoarea produsului va fi dedusa dupa cum urmeaza:

- Daca in contul de client exista facturi neachitate, valoare produsului returnat se poate scadea din restul de plata curent (vezi cont de client online: [Info Comanda > Facturile mele](#))
- Daca in contul de client nu exista facturi neachitate, valoarea produsului returnat va fi salvata in cont si va fi dedusa pe facturi urmatoare ce va fi emisa dupa operarea returului.

Sau

- **Produsul sa ii fie livrat la comanda viitoare (cu 0 lei)**

Sau

- **Produsul sa fie livrat ca o comanda separata (cu 0 lei).**

1.2.2 Produs lipsa – alt produs a fost livrat

Clientul sesizeaza lipsa unui produs la livrare. Produsul este facturat dar nu este fizic in colet in schimb, clientul a primit un produs care nu este inclus pe factura. Acesta din urma trebuie declarat si returnat la Oriflame impreuna cu formularul de sesizare (online sau fizic).

Clientul trebuie sa comunice Oriflame ce varianta de solutionare alege:

- **Valoare produsului sa fie scazuta.** Valoarea produsului va fi dedusa dupa cum urmeaza:
 - Daca in contul de client exista facturi neachitate, valoare produsului returnat se poate scadea din restul de plata curent (vezi cont de client online: Legaturi rapide > Rapoarte cumparaturi > Comenzi/Facturi).
 - Daca in contul de client nu exista facturi neachitate, valoarea produsului returnat va fi salvata in cont si va fi dedusa pe facturi urmatoare ce va fi emisa dupa operarea returului.

Sau

- **Produsul sa ii fie livrat la comanda viitoare (cu 0 lei)**

Sau

- **Produsul sa fie livrat ca o comanda separate (cu 0 lei).**

1.3 Sesizari cu privire la erori de facturare

Aceste sesizari pot face referire la:

- Pretul unui produs, o oferta sau o taxa nu sunt corect calculate/aplicate pe factura
- Un produs inclus intr-o oferta sau care ar fi trebuit sa fie primit cadou lipseste de pe factura.

Este foarte important ca acest tip de sesizare sa nu fie folosit pentru cazurile in care produsele comandate sunt facturate dar lipsesc fizic din colet.

La raportarea acestor sesizari clientul trebuie sa completeze codul produsului (daca este cunoscut) si sa ofere toate detaliile necesare in sectiunea “comentarii” din formularul de sesizare.

2 Produse care nu pot fi returnate

2.1 Garantia Oriflame se aplica in totalitate produselor cosmetice care au BP

Garantia 100% Oriflame se aplica in totalitate produselor cosmetice care au alocate BP (puncte business). Acestea vor putea fi returnate doar pentru a fi inlocuite in cazul in care prezinta defecte. **Catalogul Oriflame, flyerele si alte materiale printate nu se pot returna.** In anumite cazuri, Oriflame poate decide daca produse care in mod usual au BP alocat nu se pot returna si va comunica acest lucru corespunzator pe site-ul Oriflame, in newsletter sau in comunicari adresate celor direct interesati.

2.2 Sesizari cu privire la produse/comenzi care au facilitat calificarea in diverse programe

Daca valoarea totala a returului duce la scaderea nivelului de vanzare pentru calificarea in diverse programe, clientul va opta pentru schimbul produsului cu alte produse de aceeaasi valoare sau de o valoare mai mare, in limitele regulilor de schimb produse. In caz contrar, Oriflame are dreptul de a refuza sa accepte si sa opereze returul.

2.3 Sesizari cu privire la produse/comenzi care au facilitat obtinerea de bonusuri/PD

Indiferent de optiunea clientului, daca operarea returului (partial sau comanda intreaga) ar duce la scaderea valorii vanzarilor sub nivelul de calificare pentru PD/Bonusuri ale liderului, atunci Oriflame isi rezerva dreptul de a refuza returul.

3 Colete neridicate/refuzate la livrare

In cazul in care clientul refuza preluarea coletului la livrarea la domiciliu sau nu ridica un colet livrat la centrele Oriflame in maxim 5 zile lucratoare de la data livrarii, acesta va fi returnat catre depozitul Oriflame iar valoarea facturii va fi scazuta in contul de client. Costurile administrative, de transport, de returnare a coletului si cele aferente consumabilelor folosite pentru livrarea initiala vor fi refacturate clientului, insumand 30 lei pentru fiecare colet refuzat la livrare/neridicat de la punctele de lucru. Aceasta taxa se factureaza odata cu urmatoarea comanda emisa in contul de client.

Oriflame poate decide blocarea creditului pentru conturile in care sunt inregistrate 2 comenzi consecutive returnate/refuzate sau 3 astfel de comenzi in decurs de 4 campanii. Customer Service va informa directorul si clientul iar creditul va fi deblocat doar dupa plasarea si livrarea/achitarea unei comenzi cu plata la livrare de minimum 200 lei.

Deblocarea se va face in baza cererii directorului de retea/sponsorului, trimisa in scris, completand [formularul de contact Relatii Clienti](#).

4 Cum se raporteaza o sesizare

4.1 Formular de sesizare online

Orice consultant poate raporta o sesizare online folosind formularul disponibil in contul de client: Info Comanda > [Trimite o sesizare](#).

Liderii cu drepturi de utilizator EVIP pot raporta sesizari pentru consultantii din reseaua lor.

Procesul de raportare a unei sesizari online este descries in tutorialul [“Cum raportezi o sesizare online”](#)

Daca sesizarea implica returul unui produs catre Oriflame, este responsabilitatea clientului de a se asigura ca acesta este expediat alaturi de formularul de sesizare care contine toate detaliile de identificare, verificare si operare a sesizarii. Oriflame nu se face responsabil in cazul in care nu opereaza retururi/inlocuiri pentru produse care nu au fost insotite de formularul de sesizare online sau completat de mana in punctele de lucru.

Pasii ce trebuie parcursi dupa confirmarea unei sesizari online sunt:

1. **Printeaza formularul de sesizare** doar daca ai de returnat un produs catre Oriflame. In cazul in care raportezi doar lipsa unui produs, atunci poti urmari statusul sesizarii tale in contul de client online: Info comanda > [Istoric Sesizari](#).

2. **Pregateste returul produselor** si asigura-te ca le expediezi impreuna cu formularul de sesizare.

3. **Mergi la un centru Oriflame si prega produsele si formularul de sesizare.** Daca nu ai reusit sa printezi formularul, te rugam sa retii numarul de inregistrare a sesizarii si sa completezi un formular corespunzator la centrul Oriflame.

4. **Urmareste statusul rezolvarii sesizarii tale** in contul de client online: Info comanda > [Istoric Sesizari](#)

4.2 Raportarea unei sesizari in centrele Oriflame

Clientii pot returna produse/raporta sesizari in orice centru Oriflame (Service center sau centre partenere) daca nu este altfel specificat pentru anumite puncte de livrare specifice.

Sesizarea se poate raporta folosind formularul de sesizari descris in [Anexa 6.2](#)

Daca sesizarea a fost raportata online iar produsul este returnat la un centru Oriflame fara formularul de confirmare printat online, atunci clientul trebuie sa completeze impreuna cu responsabilul de la punctul de lucru borderoul de sesizari cu urmatoarele date: cod client, numar de inregistrare a sesizarii, codurile produselor, data, semnatura. Vezi [Anexa 6.3](#)

5 Operarea sesizarilor

Sesizarile sunt operate in termen de maximum 3 zile lucratoare de la primirea lor in depozitul Oriflame.

Sesizarile care nu implica returul de produse catre Oriflame si sunt raportate online primesc raspuns in maximum 12 de ore lucratoare.

Sesizarea va fi procesata in conformitate cu alegerea clientului inasa, in cazul in care aceasta nu este clar mentionata pe formularul de sesizare, Oriflame va decide daca va anula sau livra produsul catre client, fara a se consulta cu acesta.

In cazul deciziei de terminare unilaterala a unui contract/cerere de reziliere, Oriflame va returna intreaga suma achitata de client pentru produsul care face obiectul sesizarii in maximum 30 de zile de la notificarea clientului cu privire la terminarea contractului.

6 Anexe

6.1 Reguli generale pentru schimbul/inlocuirea de produse

Tipul sesizarii	Cum se poate face schimbul /inlocuirea	Regula pentru schimb /inlocuire	Pretul produsului nou	Discount
Reactie adversa	Schimb cu orice alt produs (nu produsul initial)	Se poate schimba un produs cu mai multe dar maximum 5 bucati/coduri a caror valoare totala nu depaseste valoarea produsului initial comandat	Produsul nou (solicitat pentru schimb/inlocuire) va avea pretul aferent catalogului in care se opereaza sesizarea.	Discount-ul aplicat este cel aferent comenzii din care a facut parte produsul initial.
Produs refuzat	Schimb cu orice alt produs (nu produsul initial)	Se poate schimba un produs cu mai multe dar maximum 5 bucati/coduri a caror valoare totala nu depaseste valoarea produsului initial comandat	Produsul nou (solicitat pentru schimb/inlocuire) va avea pretul aferent catalogului in care se opereaza sesizarea.	Discount-ul aplicat este cel aferent comenzii din care a facut parte produsul initial.
Produs defect/distrus	Schimbul se poate face doar cu acelasi produs	Se poate schimba doar cu codul si cantitatea corespunzatoare facturii initiale	Produsul va fi facturat cu pretul aferent facturii initiale	Discount-ul aplicat este cel aferent comenzii din care a facut parte produsul initial.

6.2 Formular de sesizare

Formular de sesizare din data _____ la factura nr. _____ / _____

PUP/SC:	
Cod client:	Data inregistrarii sesizarii – Depozit Oriflame:
Nume client:	
Telefon client:	Semnatura Oriflame Depozit:
E-mail client:	Semnatura Oriflame Customer Service:

Cod produs	Cantitate produs	Denumire produs	Motivul/Obiectul sesizarii						Solutia propusa de client	
			Produs defect/neconform calitativ	Produs deteriorat la transport	Produs nefacturat	Produs facturat care nu a fost livrat	Produs comandat gresit	Produs refuzat de clientul final	Altele	Inlocuirea /Livrarea produsului

Comentarii _____

Prin semnarea prezentului formular confirm ca am luat la cunostinta conditiile de acceptare a sesizarilor de catre Oriflame (detaliate pe site-ul Oriflame, in publicatiile Oriflame si in pagina 2 a prezentului formular) si certific corectitudinea datelor declarate.

Semnatura client:	Semnatura responsabil PUP/SC:
-------------------	-------------------------------

