

# Reklamace

## Co můžete reklamovat

- vadný výrobek: změnu konzistence, barvy nebo vůně, poškození obalu či jeho funkčních částí
- záměnu objednaného výrobku za jiný
- dodávku většího množství výrobků, než bylo fakturováno
- nedodání fakturovaného zboží
- dodání zboží, které jste si neobjednali

## Opakovaná storna nevyzvednutého zboží

Pokud člen vrátí v rozmezí 12 měsíců 3x kompletní objednaný balík, bude mu automaticky po 3. nevyzvednutí zboží náúčtován poplatek 500 Kč. Pokud sponzor objedná za člena sám a balík nevyzvedne, bude tento poplatek účtován sponzorovi.

## Akce katalogu

Pokud je akce v katalogu, kde je uvedena podmínka, při nákupu z toho katalogu za xxx Kč, znamená to, že do částky pro výhodný nákup se započítávají pouze výrobky vyobrazené v aktuálně platném katalogu Oriflame. Do částky se nezapočítává: mimořádná nabídka, výrobky Oriflame dětem, výrobky nevyobrazené v katalogu, vzorky výrobků, tiskoviny, doplňky a výrobky z různých programů.

## Obecná ustanovení

- Veškeré reklamace uplatňované členem v Centru Oriflame, poštou, telefonicky nebo e-mailem vyřizuje reklamační oddělení Zákaznického servisu, tel.: 228 884 777. Adresa pro vrácení výrobků: Oriflame spol. s r.o., V Olšínách 82/16, Praha 10, 100 00. Reklamace vyřizuje člen sám, nikoliv prostřednictvím zákazníka, jiného člena Oriflame, člena rodiny apod.
- Reklamace je také možné vyřídit v Centru Oriflame bez ohledu na místo odebrání zboží. Reklamace bude vyřízena dle možnosti provozu Centra v co nejkratší době.
- Firma si vyhrazuje právo posuzovat jednotlivé reklamace individuálně a rozhodovat, zda reklamace bude uznána. Nelze reklamovat výrobky neúměrně opotřebované používáním.
- **Částku na faktuře je vždy nutné uhradit v plné výši!** Člen si sám žádnou částku od částky uvedené na faktuře neodečítá.
- V případě zřetelně viditelné vady je možno pro urychlení reklamace vadného výrobku zaslat jeho fotografii na [reklamace@oriflame.cz](mailto:reklamace@oriflame.cz). Člen obdrží vyjádření reklamačního oddělení.
- Omylem objednaný výrobek není důvodem k reklamaci.

## Časový termín pro uplatnění reklamace

### U omylu v počtu kusů či při záměně zboží

- U zásilek zaslaných poštou a do Studií je nutno reklamaci odeslat do týdne od dodání zásilky.
- U zásilek přebíraných v Centru Oriflame je nutno reklamaci uplatnit v momentě převzetí zboží prostřednictvím reklamačního protokolu. Na pozdější reklamace v počtu kusů či záměně výrobků nebude brán zřetel.

### Převzetí zboží v Centru Oriflame

Člen ihned po převzetí zboží překontroluje, zda mu bylo doručeno dle jeho objednávky. Pokud se tak nestalo, v Centru Oriflame uplatněte reklamaci ihned u pracovníka výdeje. Při převzetí zboží se musí člen prokázat průkazem totožnosti nebo dokladem o zaplacení zboží.

### Zboží dodané poštovní zásilkou, dodané kurýrem

Po obdržení zásilky poštou a zjištění, že zásilka nebyla úplná nebo že došlo k záměně, popřípadě k poškození zboží bez zavinění pošty, je nutné zaslat poškozené výrobky či výrobky dodané navíc spolu s průvodním dopisem na adresu Oriflame spol. s r.o., V Olšínách 82/16, Praha 10, 100 00. V průvodním dopisu je třeba uvést:

- členské číslo
- číslo faktury (nejlépe poslat kopii)

Pokud došlo k poškození balíku během přepravy poštou, v žádném případě poškozený balík od poštovního doručovatele nepřebírejte, sepište s doručovatelem zápis o škodě a neprodleně kontaktujte reklamační oddělení! Zásilka bude vrácena odesílateli. Nikdy nezasílejte spolu s reklamací ještě další písemnosti, např. novou objednávku či doklad o zaplacení.

### Dodávka kurýrem

Pokud je balík zjevně porušen, člen jej nepřevzme a s doručitelem (řidič) sepiše Protokol o poškození zásilky. Jeho kopii odešle na e-mail [reklamace@oriflame.cz](mailto:reklamace@oriflame.cz), nebo poštou na adresu Reklamační oddělení Oriflame, V Olšínách 82/16, 100 00 Praha 10, a informuje neprodleně Zákaznický servis, tel.: 228 884 777, e-mail: [reklamace@oriflame.cz](mailto:reklamace@oriflame.cz). Zašleme mu nový balík a poškozený vyreklamujeme u dopravní firmy.

### On-line reklamace

Reklamaci on-line si může jednoduše a rychle vyřídit každý člen na [www.oriflame.cz](http://www.oriflame.cz), v sekci po přihlášení – Objednávka – Reklamace.

### Telefonické a e-mailové reklamace

Tohoto způsobu využijete především tehdy, když neobdržíte objednanou zásilku nebo vám bylo vyfakturováno zboží, které v zásilce nebylo – platí pouze u zásilek dodaných poštou nebo do Studia člena Oriflame (jinak viz reklamace v Centru). Telefon: 228 884 777, email: [reklamace@oriflame.cz](mailto:reklamace@oriflame.cz).