

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 pomocí elektronického formuláře vyřizuje reklamační oddělení Zákaznického servisu.

Adresa pro případné vrácení výrobků:

**ORIFLAME CZECH REPUBLIC s.r.o., Přemyslovská 2845,
130 00 Praha 3.**

Reklamace vyřizuje člen sám, nikoliv prostřednictvím zákazníka, jiného člena Oriflame, člena rodiny apod. O nutnosti reklamovaného výrobku zasílat zpět budete informováni v průběhu reklamačního řízení.

- 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. 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 zasílaných poštou a do Studií je nutno reklamaci odeslat do týdne od dodání zásilky.

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., Přemyslovská 2845, 130 00 Praha 3. 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, nebo poštou na adresu Reklamační oddělení Oriflame, Přemyslovská 2845, 130 00 Praha 3, a informuje neprodleně Zákaznický servis, tel.: 228 884 777, e-mail: 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, 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.

Telefon: 228 884 777, email: reklamace@oriflame.cz.