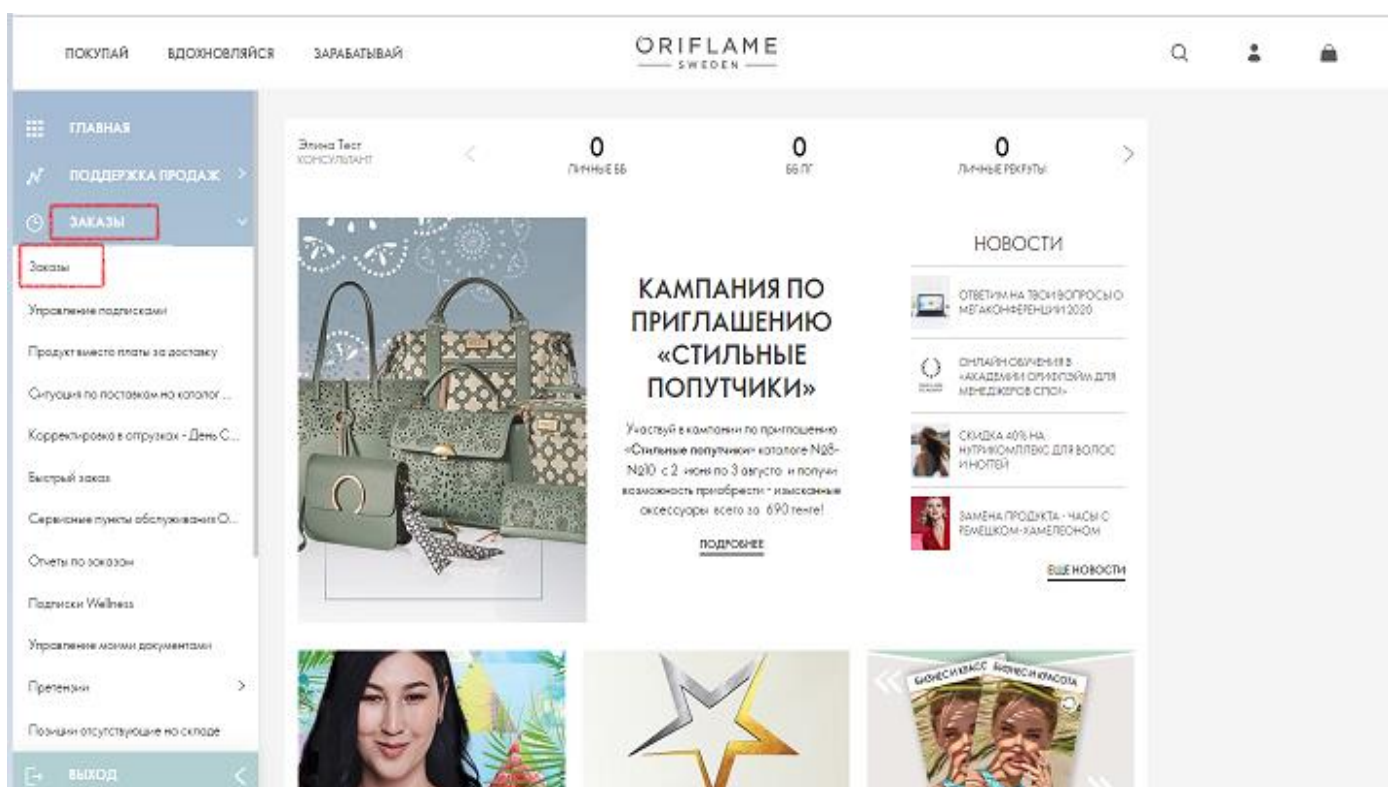
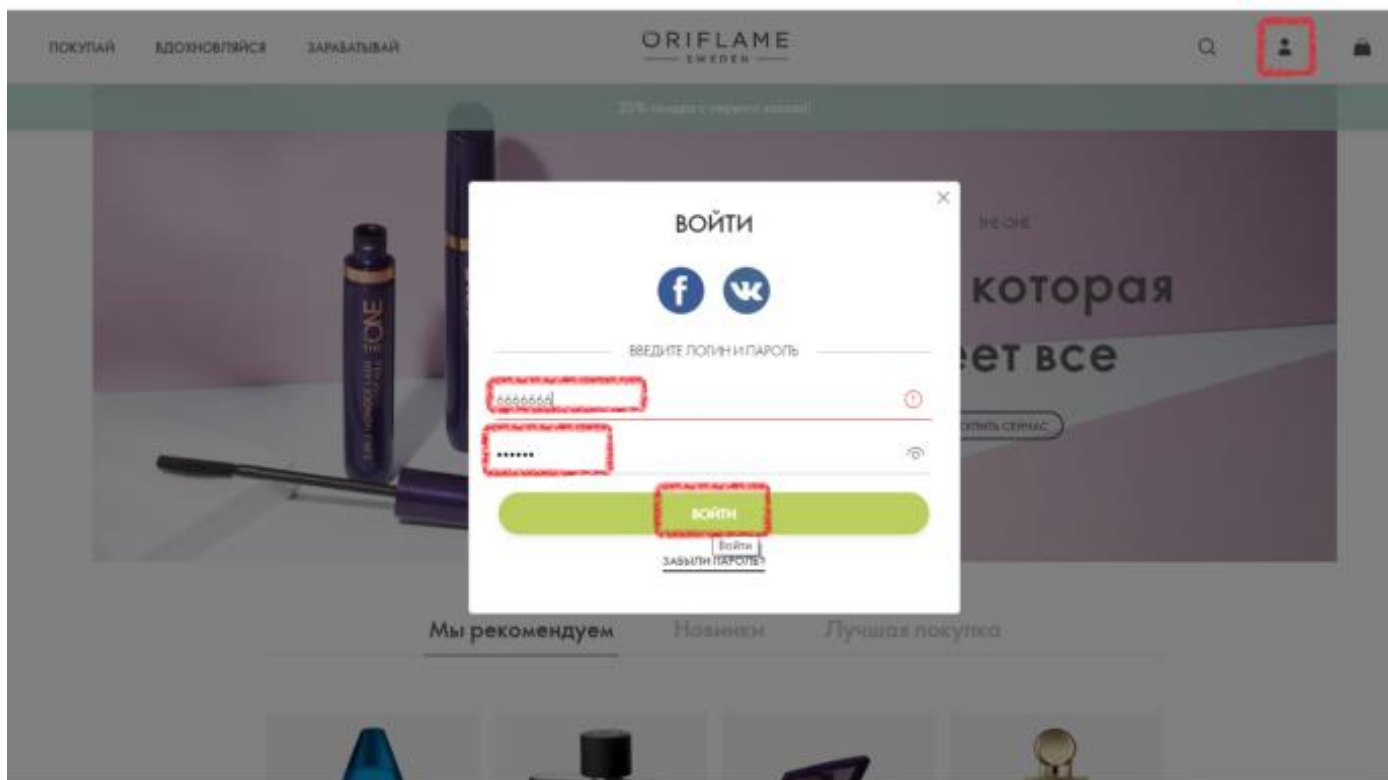


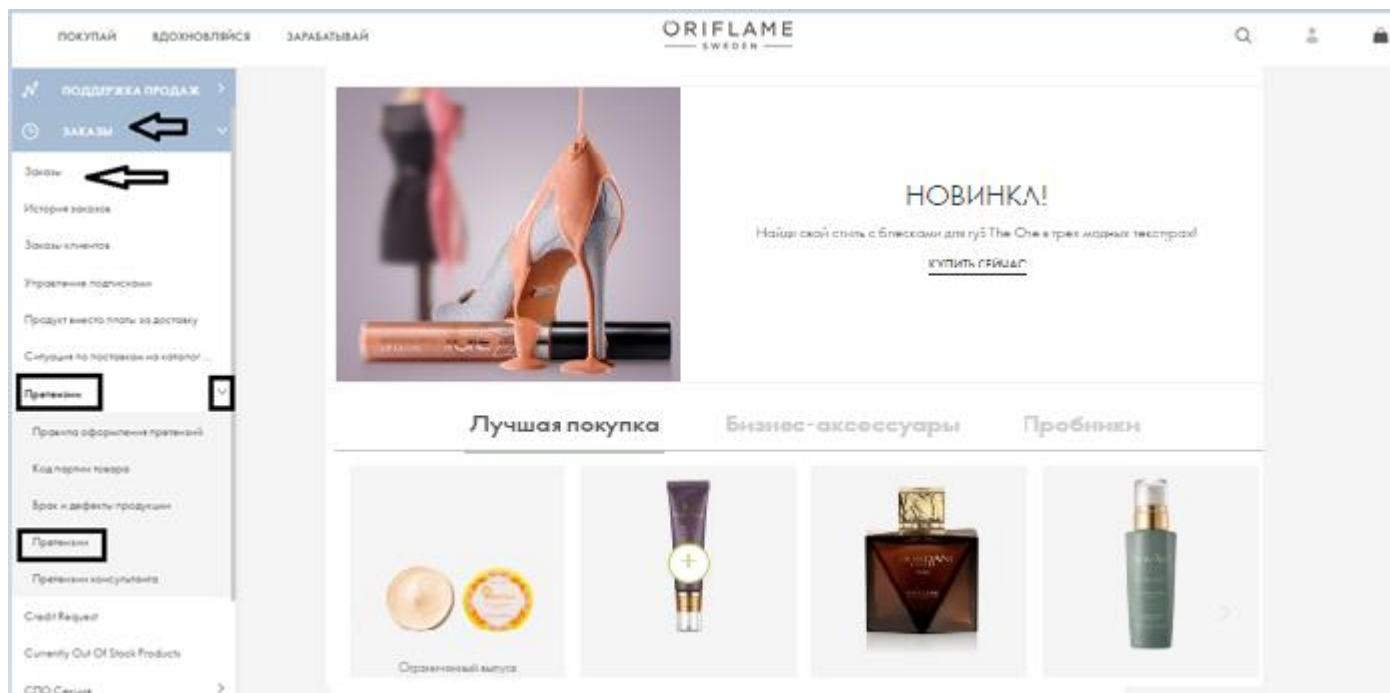
## Как оформить претензию на сайте Орифлэйм

где я могу найти на сайте раздел для размещения претензии?

- Зайдите в свой личный кабинет выбрать в меню «Заказы»

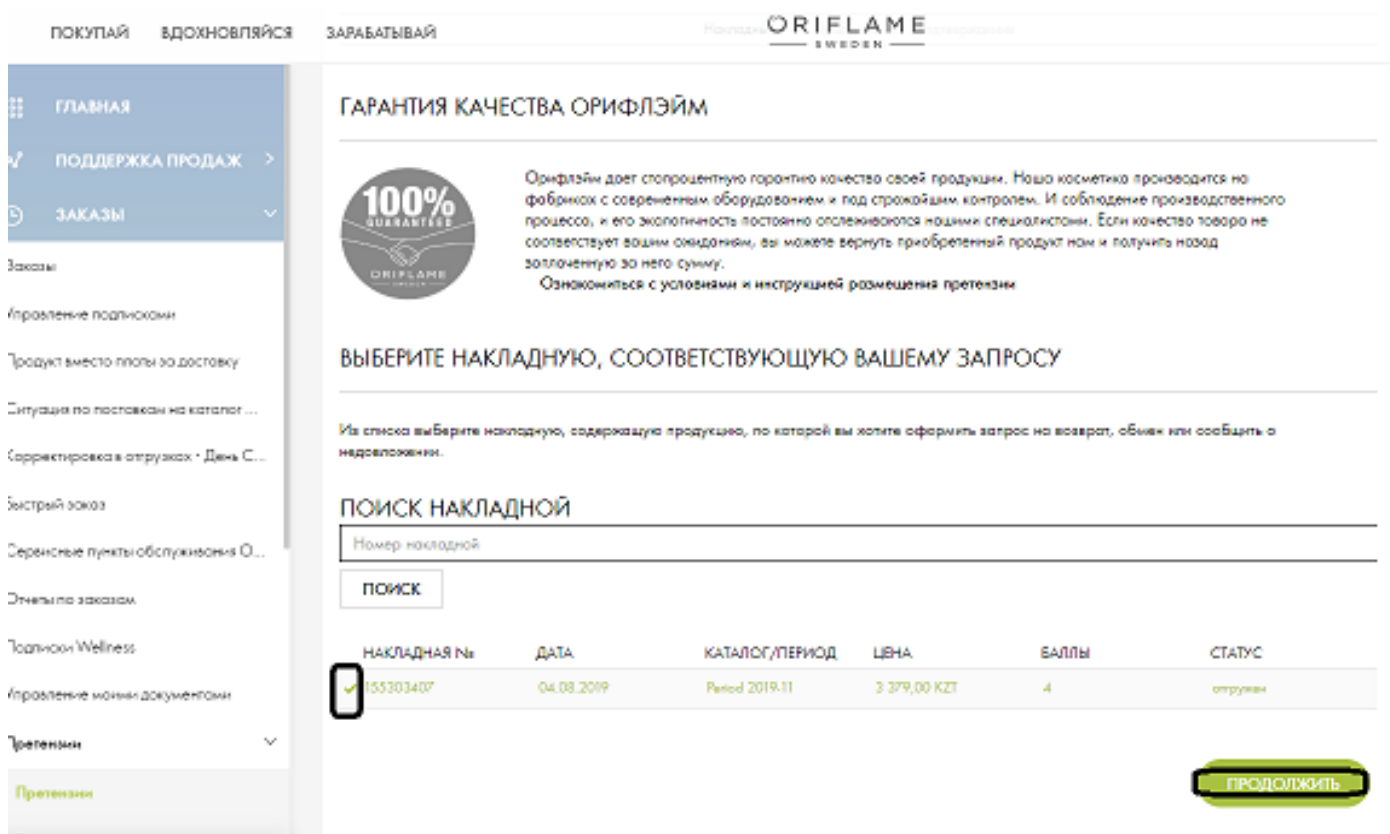


- Далее выбрать «Претензии»



- Вам откроется окно для размещения претензии онлайн и список ваших заказов за последние 6 месяцев.
- Выберите накладную, по которой вы хотите предъявить претензию.

Для удобства вы можете воспользоваться поиском накладной



- Выберите тип запроса: - вопросы, связанные с обменом / возвратом и неполученной продукцией; - вопросы по доставке; - вопросы по накладной.
- **Я хочу оформить запрос на возврат, замену или сообщить о недоставленной продукции** - Используйте этот раздел для оформления запроса на возврат или обмен продукции. Здесь вы также можете сообщить о продуктах, отсутствующих в заказе. Обратите внимание, что запрос на отсутствующие продукты в заказе можно подать только в том случае, если они перечислены в накладной.
  - **Я хочу сообщить о проблеме с доставкой моего заказа - «Невостребованный заказ», «Отменить заказ полностью».** В этом разделе можно отказаться от заказа, как от невостребованного: при задержке его доставки, или при получении заказа с повреждением внешней упаковки во время транспортировки. А также отменить заказ до сборки.
  - **Я хочу сообщить о проблеме в накладной по моему заказу** - Используйте этот раздел, если у вас возникли вопросы по стоимости продукции или о неполученном подарке по акции.

## Оформление претензии

Накладные > Продукты > Подтверждение

ЗАКАЗ 155352348 - ТЕСТ ЮРИЙА ⓘ

Ниже выберите тип запроса:

- вопросы, связанные с обменом / возвратом и неполученной продукцией;
- вопросы по доставке;
- вопросы по накладной.

КАКОЙ ЗАПРОС ВЫ ХОТИТЕ СДЕЛАТЬ?

- Я хочу оформить запрос на возврат, замену или сообщить о недоставленной продукции
- Я хочу сообщить о проблеме с доставкой моего заказа
- Я хочу сообщить о неверной стоимости продукта или о неполученном продукте по акции

НАЗАД

ПРОДОЛЖИТЬ

## Как я могу оформить необходимый запрос?

Я хочу оформить запрос на возврат, замену или получение недоставленной продукции.....	4
Возврат .....	5
Замена .....	7
Неполученный продукт .....	8
Я хочу сообщить о проблеме с доставкой заказа.....	10
Я хочу сообщить о проблеме в накладной по моему заказу .....	14
Завершение оформления запроса.....	16


## Я хочу оформить запрос на возврат, замену или получение недоставленной продукции.

Выбрав данный тип запроса, вы увидите все продукты, которые входили в заказ, выбранный на первом шаге.








Выберите продукт, к которому будет предъявлена претензия и действие, которые вы хотите применить к этому продукту из списка:

- Возврат – вы хотите вернуть продукт из заказа
- Замена – вы хотите заменить продукт из заказа
- Неполученная продукция – у вас есть недовложение (продукт есть в накладной, но отсутствует в заказе).

### КАКОЙ ЗАПРОС ВЫ ХОТИТЕ СДЕЛАТЬ?

 Я хочу оформить запрос на возврат, замену или сообщить о недоставленной продукции

Используйте этот раздел для оформления запроса на возврат или обмен продукции. Здесь вы также можете сообщить о продуктах, отсутствующих в заказе. Обратите внимание, что запрос на отсутствующие продукты в заказе можно подать только в том случае, если они перечислены в накладной.

Продукт	Действие	Цена	Количество	Общая стоимость		
 Плата за расформирование заказа консультанта 518685	Запрос	Выберите из списи	шт	868,00 KZT	1	868,00 KZT
 Продление контракта на год 93011	Запрос	Выберите из списи	шт	250,00 KZT	1	250,00 KZT
 Консилер в стике OnColour – Слоновая Кость 39913	Запрос	Выберите из списи	шт	908,00 KZT	1	908,00 KZT
 Вэлнэс-гид KZ 515035	Запрос	Выберите из списка ниже Возврат Замена Неполученная продукция		25,00 KZT	1	25,00 KZT
 Каталог №12 94121	Запрос	Выберите из списи	шт	33,00 KZT	1	33,00 KZT
 Каталог №12 94121	Запрос	Выберите из списи	шт	190,00 KZT	3	570,00 KZT
 NovAge гид Весна-Лето KZ 514471	Запрос	Выберите из списи	шт	25,00 KZT	1	25,00 KZT

## ➤ Возврат




Выбрав запрос на возврат, укажите причину возврата:

- **Причина возврата:**
- **Невостребованный продукт** – нереализованный продукт
- **Поврежден или дефекты** – бракованный продукт
- **Аллергическая реакция** – продукт, вызвавший аллергическую реакцию.

### КАКОЙ ЗАПРОС ВЫ ХОТИТЕ СДЕЛАТЬ?

Я хочу оформить запрос на возврат, замену или сообщить о недоставленной продукции

Используйте этот раздел для оформления запроса на возврат или обмен продукции. Здесь вы также можете сообщить о продуктах, отсутствующих в заказе. Обратите внимание, что запрос на отсутствующие продукты в заказе можно подать только в том случае, если они перечислены в накладной.

Продукт	Действие	Цена	Количество	Общая стоимость		
 Отшелушивающая маска Жасмин 16357	Запрос	Возврат	1	180,00 KZT	2	360,00 KZT
	причина	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px;">           Выберите из списка ниже            Выберите из списка ниже            невостребованный продукт            поврежден или дефекты            Аллергическая реакция         </div>				
 Очищающая маска с глиной Репейник 16358	Запрос	Возврат	1	180,00 KZT	2	360,00 KZT
 Ночной питательный крем «Витаминовый уход» 23745	Запрос	Возврат	1	123,00 KZT	2	246,00 KZT




➤ При выборе причины **Невостребованный продукт** вам необходимо указать, по какой причине продукт оказался невостребованным:


- Продукт не соответствовал описанию на сайте
- Не оправдались мои ожидания
- Нет особой причины, просто передумал
- По ошибке заказал неверный продукт

### КАКОЙ ЗАПРОС ВЫ ХОТИТЕ СДЕЛАТЬ?

Я хочу оформить запрос на возврат, замену или сообщить о недоставленной продукции

Используйте этот раздел для оформления запроса на возврат или обмен продукции. Здесь вы также можете сообщить о продуктах, отсутствующих в заказе. Обратите внимание, что запрос на отсутствующие продукты в заказе можно подать только в том случае, если они перечислены в накладной.





Продукт	Действие	Цена	Количество	Общая стоимость		
 Отшелушивающая маска Жасмин 16357	Запрос	Возврат	1	180,00 KZT	2	360,00 KZT
	причина	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px;">           невостребованный продукт            Укажите детали запроса            Укажите детали запроса            продукт не соответствует описанию на сайте            не оправдались мои ожидания            нет особой причины - просто передумал/а            по ошибке заказал/а неверный продукт            выберите из спис         </div>				
 Очищающая маска с глиной Репейник 16358	Запрос	Возврат	1	180,00 KZT	2	360,00 KZT
 Ночной питательный крем «Витаминовый уход» 23745	Запрос	Возврат	1	123,00 KZT	2	246,00 KZT

- При выборе причины **Поврежден или дефекты** вам необходимо указать дополнительно тип дефекта и номер партии продукта  
Под знаком ? открываются подсказки как определить номер партии продукта и описании типов повреждения.  
Если вы не смогли найти номер партии, поставьте  (галочку) в поле «я не могу найти номер партии»

#### КАКОЙ ЗАПРОС ВЫ ХОТИТЕ СДЕЛАТЬ?

Я хочу оформить запрос на возврат, замену или сообщить о недоставленной продукции

Используйте этот раздел для оформления запроса на возврат или обмен продукции. Здесь вы также можете сообщить о продуктах, отсутствующих в заказе. Обратите внимание, что запрос на отсутствующие продукты в заказе можно подать только в том случае, если они перечислены в накладной.

Продукт	Действие	Цена	Количество	Общая стоимость	
 Отшелушивающая маска Жасмин 16357	Запрос	Выберите из спис <input type="text"/> шт <input type="text"/>	180,00 KZT	2	360,00 KZT
 Очищающая маска с глиной Репейник 16358	Запрос	Возврат <input type="text"/> 1 <input type="text"/>	80,00 KZT	2	360,00 KZT
	причина	поврежден или дефекты <input type="text"/> Код партии <input type="text"/> <input type="checkbox"/> я не могу найти номер партии			
 Ночной питательный крем «Витаминный уход» 23745	Запрос			2	246,00 KZT
 Интенсивно увлажняющий крем-концентрат «Витаминный уход»	Запрос			2	246,00 KZT

Укажите детали запроса

Укажите детали запроса


дефект цвета / запаха / вкуса

проблемы с консистенцией / формой продукта

продукт поврежден / сломан / есть дефекты по...

Продукт запачкан/грязный



истек срок годности

- При выборе причины **Аллергическая реакция**, вам необходимо указать дополнительно номер партии продукта.  
Под знаком ? открываются подсказки как определить номер партии продукта.  
Если вы не смогли найти номер партии, поставьте  (галочку) в поле «я не могу найти номер партии».

#### КАКОЙ ЗАПРОС ВЫ ХОТИТЕ СДЕЛАТЬ?

Я хочу оформить запрос на возврат, замену или сообщить о недоставленной продукции

Используйте этот раздел для оформления запроса на возврат или обмен продукции. Здесь вы также можете сообщить о продуктах, отсутствующих в заказе. Обратите внимание, что запрос на отсутствующие продукты в заказе можно подать только в том случае, если они перечислены в накладной.

Продукт	Действие	Цена	Количество	Общая стоимость	
 Отшелушивающая маска Жасмин 16357	Запрос	Выберите из спис <input type="text"/> шт <input type="text"/>	180,00 KZT	2	360,00 KZT
 Очищающая маска с глиной Репейник 16358	Запрос	Возврат <input type="text"/> 1 <input type="text"/>	80,00 KZT	2	360,00 KZT
	причина	Аллергическая реакция <input type="text"/> Код партии <input type="text"/> <input type="checkbox"/> я не могу найти номер партии			



## ➤ Замена

Выберите причины и детали запроса на замену аналогично причинам и деталям запроса на Возврат.



Дополнительно, вам необходимо указать код продукта, который вы хотите получить на замену и его количество.

Обращаем ваше внимание, что **Замена брака**, осуществляется только на тот же продукт, который был получен поврежденным.

### КАКОЙ ЗАПРОС ВЫ ХОТИТЕ СДЕЛАТЬ?

Я хочу оформить запрос на возврат, замену или сообщить о недоставленной продукции

Используйте этот раздел для оформления запроса на возврат или обмен продукции. Здесь вы также можете сообщить о продуктах, отсутствующих в заказе. Обратите внимание, что запрос на отсутствующие продукты в заказе можно подать только в том случае, если они перечислены в накладной.

Продукт	Действие	Цена	Количество	Общая стоимость	
 Отшелушивающая маска Жасмин 16357	Запрос причина Я хочу заменить этот продукт на	Замена невостребованный продукт не оправдались мои ожидания Код продукта	1 шт	180,00 KZT	2 360,00 KZT
 Очищающая маска с глиной Репейник 16358	Запрос	Выберите из спис	шт	180,00 KZT	2 360,00 KZT

При оформлении претензии **Замена**, вам необходимо **выбрать способ получения продукта**.

- Включите этот продукт в мой следующий заказ
- Доставьте этот продукт в отдельном заказе

1. Включить этот продукт в мой следующий заказ – продукт на замену будет автоматически включен в ваш следующий заказ. При оформлении следующего заказа вы можете отказаться от этого продукта, в случае, если его получение уже не актуально.
2. Доставить этот продукт в отдельном заказе – продукт на замену будет оформлен отдельной накладной, согласно доставки на выбранный вами ранее пункт получения.

**Важно!** Вся информация по консультанту в учетной карточке должна быть корректной: адрес, индекс, номер телефона.

## ➤ Неполученный продукт





Вы можете оформить этот тип запроса, если заказанный вами продукт есть в накладной, но отсутствует среди полученных продуктов фактически. В первую очередь, вы должны проверить все поступившие продукты по накладной, возможно у вас в заказе вложен, ошибочно, другой продукт, которого нет в накладной, но есть фактически в коробе. В данном случае, должна быть зарегистрирована претензия на пересорт продукции, то есть при выборе причины оформления запроса необходимо указать: **Был доставлен ошибочный продукт.**

В случае, если заказанный продукт указан в накладной, но фактически он не поступил – отсутствует в коробе и нет никакого другого продукта, не указанного в накладной, то претензия регистрируется как недовложение при сборке, указав причину оформления запроса: **Продукт отсутствует.**

### КАКОЙ ЗАПРОС ВЫ ХОТИТЕ СДЕЛАТЬ?

Я хочу оформить запрос на возврат, замену или сообщить о недоставленной продукции

Используйте этот раздел для оформления запроса на возврат или обмен продукции. Здесь вы также можете сообщить о продуктах, отсутствующих в заказе. Обратите внимание, что запрос на отсутствующие продукты в заказе можно подать только в том случае, если они перечислены в накладной.

Продукт	Действие	Цена	Количество	Общая стоимость
 Отшелушивающая маска Жасмин 16357	Запрос	180,00 KZT	2	360,00 KZT
 Очищающая маска с глиной Репейник 16358	Запрос	180,00 KZT	2	360,00 KZT
 Ночной питательный крем «Витаминный уход» 23745	Запрос	123,00 KZT	2	246,00 KZT
 Интенсивно увлажняющий крем-концентрат «Витаминный уход» 23748	Запрос	123,00 KZT	2	246,00 KZT

причина

Я хочу, чтобы Oriflame

Выберите из списка ниже

Выберите из списка ниже

Был доставлен ошибочный п...

Продукт отсутствует

Мягкое очищающее

## ➤ Выберите причину оформления запроса:

**Был доставлен ошибочный продукт** – вместо отсутствующего в вашем заказе продукта вы получили другой, который не был указан в накладной.








**Продукт отсутствует** – у вас отсутствует продукт, указанный в накладной, но при этом другого - ошибочно доставленного продукта не было.



## КАКОЙ ЗАПРОС ВЫ ХОТИТЕ СДЕЛАТЬ?

Я хочу оформить запрос на возврат, замену или сообщить о недоставленной продукции

Используйте этот раздел для оформления запроса на возврат или обмен продукции. Здесь вы также можете сообщить о продуктах, отсутствующих в заказе. Обратите внимание, что запрос на отсутствующие продукты в заказе можно подать только в том случае, если они перечислены в накладной.

Продукт	Действие	Цена	Количество	Общая стоимость	
 Отшелушивающая маска Жасмин 16357	Запрос	Выберите из спис <input type="text"/> шт <input type="text"/>	180,00 KZT	2	360,00 к
 Очищающая маска с глиной Релейник 16358	Запрос	Выберите из спис <input type="text"/> шт <input type="text"/>	180,00 KZT	2	360,00 к
 Ночной питательный крем «Витаминный уход» 23745	Запрос	Выберите из спис <input type="text"/> шт <input type="text"/>	123,00 KZT	2	246,00 к
 Интенсивно увлажняющий крем-концентрат «Витаминный уход» 23748	Запрос	Неполученная пр <input type="text"/> 1 <input type="text"/>	123,00 KZT	2	246,00 к
	причина	Был доставлен ошибочный <input type="text"/>	Product code <input type="text"/>	<input type="text"/>	
	Я хочу, чтобы Oriflame	<input type="text"/>			
 Мягкое очищающее средство 3-в-1 «Витаминный уход» 23753	Запрос	Выберите из спис <input type="text"/> шт <input type="text"/>	123,00 KZT	2	246,00 к
 Матирующий крем	Запрос	Выберите из спис <input type="text"/> шт <input type="text"/>			








- Укажите действия, которые вы хотите, чтобы были выполнены по отношению к этому продукту:

**Отменить продукт** – вы хотите уменьшить сумму вашего заказа на стоимость неполученного продукта

**Доставить продукт** - вы хотите получить недоставленный вам продукт. Обращаем ваше внимание, что получить недоставленный вам продукт вы сможете на пикап, согласно выбранного вами ранее пункту доставки заказа, на который была размещена претензия.

Я хочу оформить запрос на возврат, замену или сообщить о недоставленной продукции

Используйте этот раздел для оформления запроса на возврат или обмен продукции. Здесь вы также можете сообщить о продуктах, отсутствующих в заказе. Обратите внимание, что запрос на отсутствующие продукты в заказе можно подать только в том случае, если они перечислены в накладной.

Продукт	Действие	Цена	Количество	Общая стоимость	
 Отшелушивающая маска Жасмин 16357	Запрос	Выберите из спис <input type="text"/> шт <input type="text"/>	180,00 KZT	2	360,00 KZT
 Очищающая маска с глиной Релейник 16358	Запрос	Выберите из спис <input type="text"/> шт <input type="text"/>	180,00 KZT	2	360,00 KZT
 Ночной питательный крем «Витаминный уход» 23745	Запрос	Выберите из спис <input type="text"/> шт <input type="text"/>	123,00 KZT	2	246,00 KZT
 Интенсивно увлажняющий крем-концентрат «Витаминный уход» 23748	Запрос	Выберите из спис <input type="text"/> шт <input type="text"/>	123,00 KZT	2	246,00 KZT
 Мягкое очищающее средство 3-в-1 «Витаминный уход» 23753	Запрос	Выберите из спис <input type="text"/> шт <input type="text"/>	123,00 KZT	2	246,00 KZT
 Матирующий крем «Код чистоты» 20167	Запрос	Неполученная пр <input type="text"/> 1 <input type="text"/>	106,00 KZT	2	212,00 KZT
	причина	Продукт отсутствует <input type="text"/>			
	Я хочу, чтобы Oriflame	<input type="text"/>			
 Маскирующий подсушивающий крем «Код чистоты» 20176	Запрос	Выберите из спис <input type="text"/> шт <input type="text"/>	123,00 KZT	5	615,00 KZT

- **Я хочу сообщить о проблеме с доставкой заказа**
  - «Невостребованный заказ», «Отменить заказ полностью»

Если у вас есть проблема с получением уже отгруженного в ваш адрес заказа или вы получили поврежденную коробку, и по этой причине продукты в заказе оказались с дефектами, вы можете полностью отказаться от этого заказа, как от невостребованного.

**При оформлении невостребованного заказа, либо на аннулирование заказа: Вам необходимо выбрать 2 пункт «Я хочу сообщить о проблеме с доставкой моего заказа»**

#### КАКОЙ ЗАПРОС ВЫ ХОТИТЕ СДЕЛАТЬ?

- Я хочу оформить запрос на возврат, замену или сообщить о недоставленной продукции
- Я хочу сообщить о проблеме с доставкой моего заказа
- Я хочу сообщить о проблеме в накладной по моему заказу

- Выбрав данный тип запроса, вы увидите «Статус доставки» - Запрос: В данном окошке из списка Вам необходимо выбрать «Невостребованный заказ» - Продолжить - Вы увидите все продукты, которые входили в заказ, выбранный на первом шаге, минусовая накладная – Завершить оформление. После чего вами будет зарегистрирована претензия по невостребованному заказу на сайте.

Ниже выберите тип запроса:

- вопросы, связанные с обменом / возвратом и неполученной продукцией;
- вопросы по доставке;
- вопросы по накладной.

#### КАКОЙ ЗАПРОС ВЫ ХОТИТЕ СДЕЛАТЬ?

- Я хочу оформить запрос на возврат, замену или сообщить о недоставленной продукции

- Я хочу сообщить о проблеме с доставкой моего заказа

В этом разделе можно отказаться от заказа в случае:

- несвоевременной доставки
- упаковка заказ повреждена во время транспортировки
- заказ был доставлен в СПО, но не получен консультантом

СТАТУС ДОСТАВКИ:

Запрос

Невостребованный заказ

ЗАГРУЗИТЬ ИЛИ

- Выберите из списка ниже
- Отменить заказ полностью
- Невостребованный заказ

Select file

- Я хочу сообщить о неверной стоимости продукта или о неполученном продукте по акции

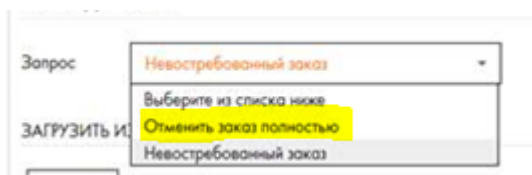
НАЗАД

ПРОДОЛЖИТЬ

- **Отмена заказа до сборки самостоятельно!**

В случае, если вами был не верно оформлен и сохранен заказ, вы можете самостоятельно отменить заказ полностью, до его сборки. Ранее для отмены не собраного заказа консультант мог зарегистрировать онлайн -претензию, используя функцию «Отменить заказ полностью».

Сейчас, для удобства и быстроты по отмене не верно оформленного заказа, консультант на сайте может отменить заказ до сборки самостоятельно с помощью кнопки «Отменить заказ». Также консультант, как и ранее, может выбрать данный тип претензии и, если заказ не отгружен, то претензия будет рассмотрена положительно.

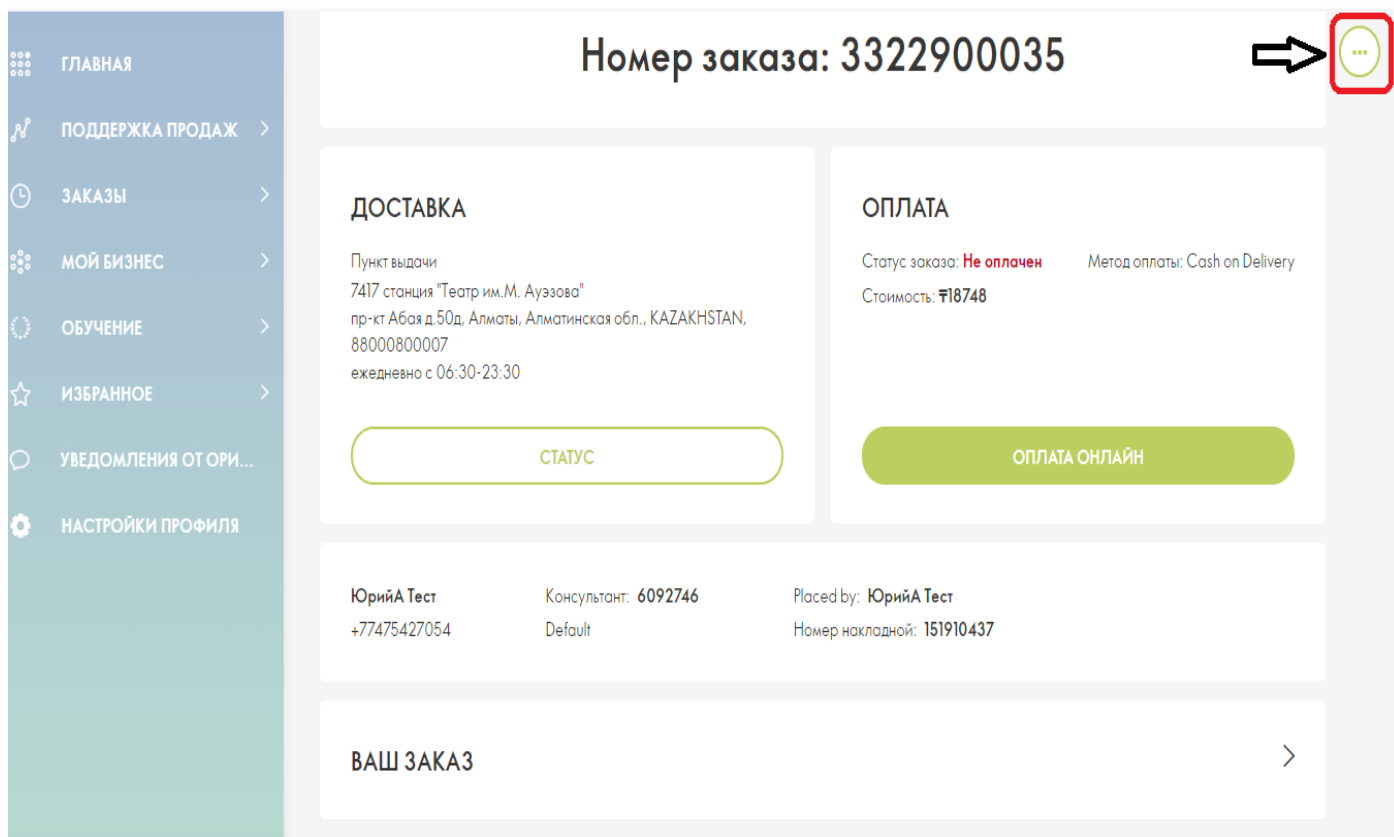


**!!! Теперь консультант может отменить заказ на сайте самостоятельно до сборки !!!**

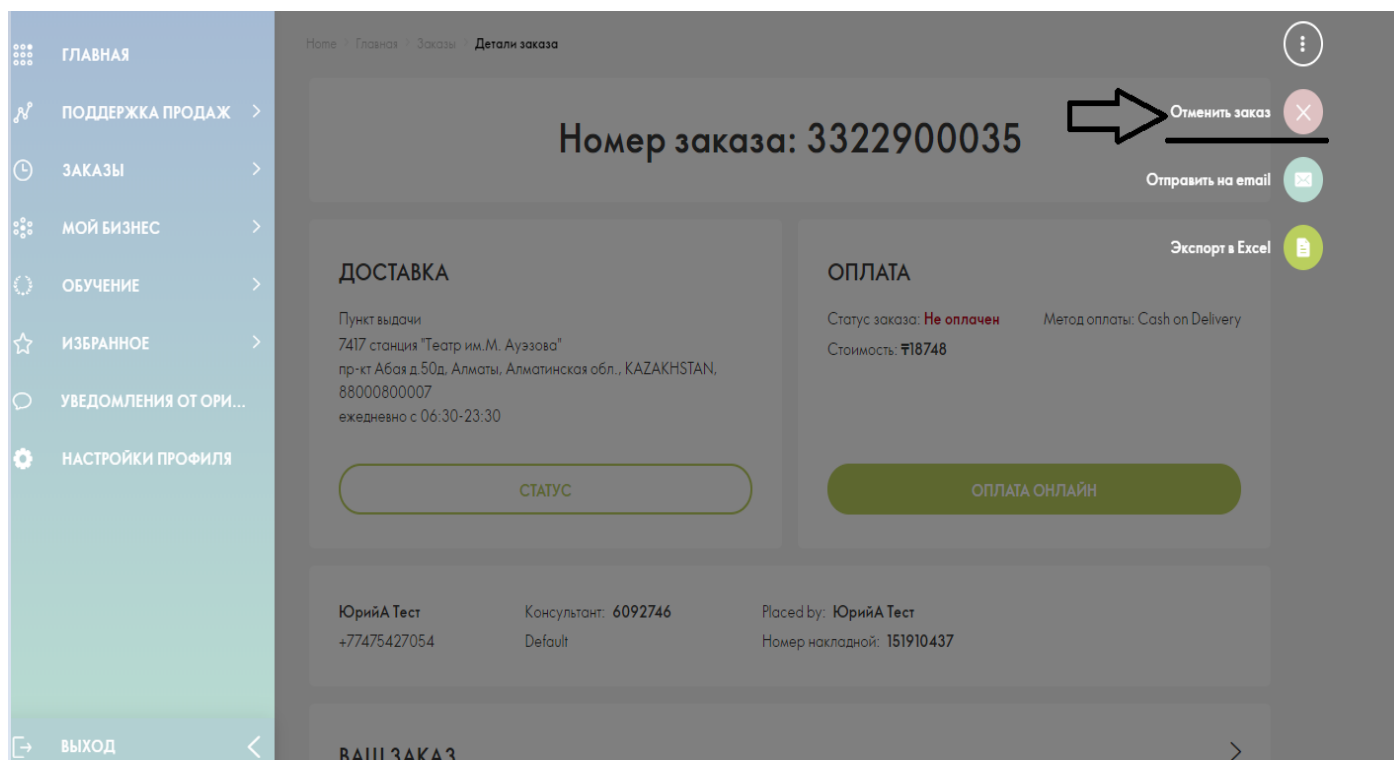
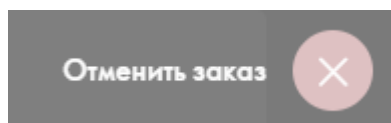
В разделе «Заказы» проходим в «Историю заказов»


Нажимаем на накладную, которую необходимо аннулировать

Раскрывается информационный лист по заказу, с правой стороны будет значок  нажимаем на него

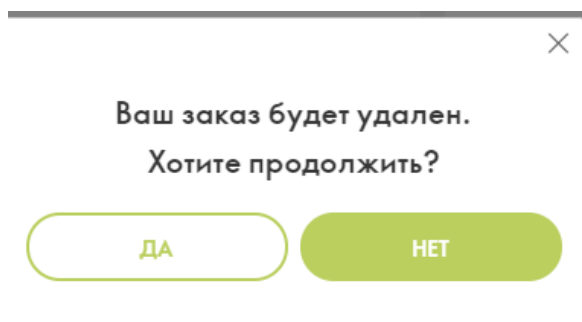


Страница окрашивается в серый цвет, в правом верхнем углу появляется кнопка «Отменить заказ»

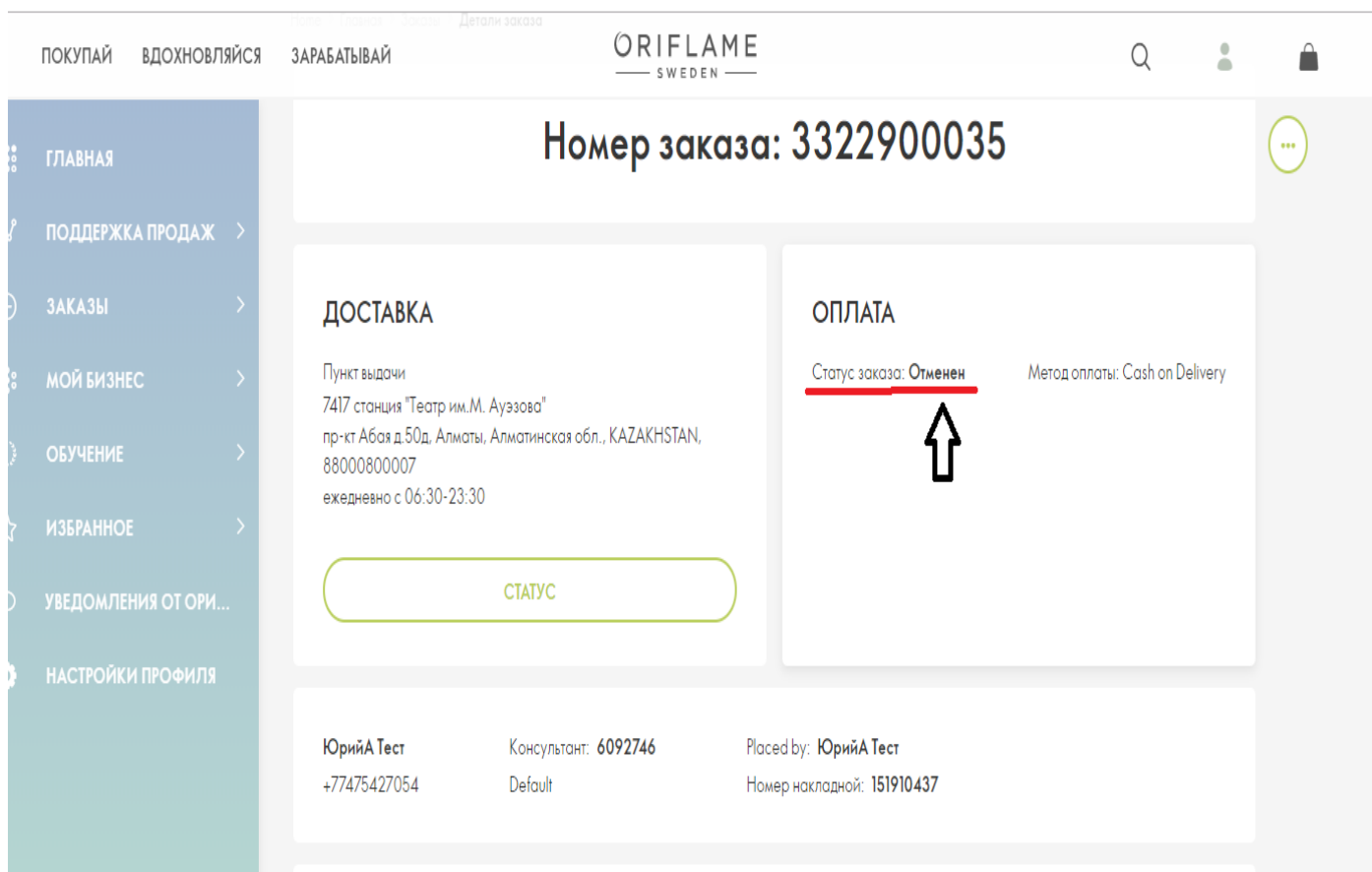


Нажимаем на значок 

после подтверждаем аннулирование нажав кнопку «ДА»



Выходит информационное окно со статусом заказа «Отменен»



ПОРЯДОК    ВОДОХНОВЛЯЙСЯ    ЗАРАБАТЫВАЙ    ORIFLAME SWEDEN    🔍    👤    🛒

Детали заказа

## Номер заказа: 3322900035

ГЛАВНАЯ

ПОДДЕРЖКА ПРОДАЖ >

ЗАКАЗЫ >

МОЙ БИЗНЕС >

ОБУЧЕНИЕ >

ИЗБРАННОЕ >

УВЕДОМЛЕНИЯ ОТ ОРИ... >

НАСТРОЙКИ ПРОФИЛЯ

### ДОСТАВКА

Пункт выдачи  
7417 станция "Театр им.М. Ауэзова"  
пр-кт Абая д.50д, Алматы, Алматинская обл., KAZAKHSTAN,  
88000800007  
ежедневно с 06:30-23:30

СТАТУС

### ОПЛАТА

Статус заказа: **Отменен**    Метод оплаты: Cash on Delivery

↑

ЮрийА Тест    Консультант: 6092746    Placed by: ЮрийА Тест  
+77475427054    Default    Номер накладной: 151910437

**Напоминаем**, что в закрытие каталога, нельзя аннулировать заказ. В случае нажатия кнопки Отменить заказ полностью, выйдет окно с данной информацией: «В закрытие каталога нельзя аннулировать заказ за 14 часов до конца каталога».

## Я хочу сообщить о проблеме в накладной по моему заказу

- Выберите тип запрос, соответствующий вашей проблеме:

**Продукт по акции или подарок отсутствуют в моем заказе** - если вы не получили продукт по акции.

**Неправильная цена, скидка или плата** - если вы не согласны со стоимостью полученного вами продукта.

### ЗАКАЗ 124952196 - КУСЕНЕВ КОНСТАНТИН ⓘ

Ниже выберите тип запроса: - вопросы, связанные с обменом / возвратом и не полученной продукцией; - вопросы по доставке; - вопросы по накладной.

#### КАКОЙ ЗАПРОС ВЫ ХОТИТЕ СДЕЛАТЬ?

- Я хочу оформить запрос на возврат, замену или сообщить о недоставленной продукции
- Я хочу сообщить о проблеме с доставкой моего заказа

- Я хочу сообщить о проблеме в накладной по моему заказу

Используйте этот раздел, если у вас возникли вопросы по стоимости продукции или о не полученном подарке по акции.

Я хочу сообщить о

Выберите из списка ниже

Укажите недостающий продукт (ы)

Выберите из списка ниже

Акционное предложение или подарки отсутствуют ...

Неправильная цена, скидка или плата

Опишите детали

НАЗАД

ПРОДОЛЖИТЬ



## Акционное предложение или подарок отсутствует

- Опишите коротко детали вашего запроса – какие условия акции вы выполнили, указав страницу каталога, но не получили продукта, почему цена продукта должна быть изменена.

### ЗАКАЗ 124952196 - КУСЕНЕВ КОНСТАНТИН ⓘ

Ниже выберите тип запроса: - вопросы, связанные с обменом / возвратом и неполученной продукцией; - вопросы по доставке; - вопросы по накладной.

#### КАКОЙ ЗАПРОС ВЫ ХОТИТЕ СДЕЛАТЬ?

- Я хочу оформить запрос на возврат, замену или сообщить о недоставленной продукции
- Я хочу сообщить о проблеме с доставкой моего заказа

- Я хочу сообщить о проблеме в накладной по моему заказу

Используйте этот раздел, если у вас возникли вопросы по стоимости продукции или о неполученном подарке по акции.

Я хочу сообщить о

Акционное предложение или подарки отс ▾

Укажите недостающий  
продукт (ы)

Код продукта

1

Опишите детали

НАЗАД

ПРОДОЛЖИТЬ

## Завершение оформления запроса

После того как вы завершите оформление претензий, мы сообщим вам номер вашего запроса и дальнейшие действия. На вашу электронную почту будут приходить сообщения о статусе рассмотрения претензии и комментарии от Компании.

### Обработка Запросов/Возвратов

ВАШ ЗАПРОС БЫЛ ДОБАВЛЕН В НАШУ СИСТЕМУ. МЫ ОТПРАВИЛИ ПОДТВЕРЖДЕНИЕ НА ВАШ E-MAIL!

ЗАПРОС НОМЕР.: 124952196

РАСПЕЧАТЬ ЗАПРОС



#### 1. МЫ РАССМОТРИМ ВАШ ЗАПРОС

В течение 3-х рабочих дней Вы получите на электронную почту письмо-уведомление с результатом рассмотрения Вашего запроса.



#### 2. МЫ ПРОИЗВЕДЕМ ПЕРЕРАСЧЕТ

В случае если условия акции не были выполнены по ошибки со стороны Орифлэйм, вам будет произведен перерасчет или оформлена дополнительная накладная на неполученные вами продукты. Для получения продукта вам необходимо будет посетить один из наших Сервисных Центров Орифлэйм. Адреса будут указаны в письме, присланном на электронную почту.

ИСТОРИЯ ЗАПРОСОВ/ВОЗВРАТОВ

В случае возникновения вопросов свяжитесь с нами по бесплатному телефону нашего Контактного центра 8-495 626 53 39 (для Москвы) 8-800 775 4444(для регионов), сообщив оператору номер вашего запроса.

На сайте компании Орифлэйм вы можете просмотреть комментарии оператора к рассмотренным онлайн – претензиям:

Для этого вам необходимо зайти в иконку



**Заказы - Претензии - Претензии консультанта**

The screenshot shows the Oriflame website interface. At the top, there are navigation tabs: 'ПОКУПАЙ', 'ВДОХНОВЛЯЙСЯ', and 'ЗАРАБАТЫВАЙ'. The main header features the 'ORIFLAME SWEDEN' logo and search, user, and cart icons. A left sidebar menu is visible, with 'ЗАКАЗЫ' (Orders) highlighted in red. Below the menu, there are several navigation options like 'Управление подписками', 'Продукт вместо платы за доставку', etc. The main content area displays a promotional banner for a campaign titled 'КАМПАНИЯ ПО ПРИГЛАШЕНИЮ «СТИЛЬНЫЕ ПОПУТЧИКИ»' (Campaign for Invitation «Stylish Companions»). The banner includes an image of handbags and text about participating in the campaign. To the right, there is a 'НОВОСТИ' (News) section with several articles. At the bottom, there are more navigation options and a 'ВЫХОД' (Exit) button.

Наведите курсор на комментарий от компании для того, чтобы увидеть развёрнутый ответ от оператора.

## Запросы/Возвраты

Найдите ваш запрос и нажмите на его номер для получения подробной информации.

НАЙТИ ЗАПРОС



Дата	Запрос №	Клиент	Категория	Статус	Комментарий от Компании
24.4.2015	<a href="#">001524586</a>	Нина Николаевна Шульга	Замена	<u>Одобрено</u>	Мы рады сообщить, что Ваша претензия выполнена. М...

Мы рады сообщить, что Ваша претензия выполнена. Мы вышлем вам новый товар с ближайшей поставкой. Примите, пожалуйста, наши извинения за причинённые неудобства. Ждем от Вас бракованную продукцию. Если бракованная продукция не будет выслана на склад РДЦ, мы будем вынуждены выставить на регистрационный номер менеджера счет, на сумму бракованного товара. Спасибо за понимание.  
Оператор – Коранова Е.