

POLÍTICA DE RECLAMOS DE PRODUCTOS

Alineados con nuestro compromiso de brindar un Servicio de Clase Mundial y en cumplimiento de la Garantía Oriflame, el presente documento describe la Política de Reclamos por Producto.

1. Conceptos generales

Un reclamo por producto hecho por un Emprendedor Asociado Oriflame puede generarse por:

- a. Producto no deseado.
- b. Reporte Producto faltantes.
- c. Dañado o defecto en el producto.
- d. Anulación de orden completa.
- e. Reacción adversa.

2. Puntos autorizados para su procesamiento

Oriflame pone a disposición de sus Emprendedores Asociados dos alternativas para la solicitud de cambios o devoluciones de producto:

- a. **Online:** Módulo de Reclamos de Producto, dentro del enlace virtual de Solicitudes de Servicio bajo el Tipo Producto Subtipo Incidencia Online.

Si realizas tu reclamo de producto online, tendrás las siguientes opciones:

- Envío del producto en tu siguiente orden. ¹
- Envío del producto en una orden adicional con entrega a domicilio. ²

Proceso de notificaciones, el cual te permite imprimir o guardar un resumen de tu reclamo y hacer seguimiento a tu solicitud la cual, tendrá una respuesta dentro de las próximas 72 horas útiles.

Servicio disponible online las 24 horas al día, 7 días de la semana, más fácil, rápido y efectivo.

- b. **Oficinas Courier:** Los Emprendedores Asociados de Lima y Provincias pueden enviar a través de la empresa de mensajería especializada, SERPOST, **previa aprobación a su solicitud de servicio por el reclamo**, los productos serán remitidos a Oriflame Perú en la dirección Av. Néstor Gambetta Km 3.5 Callao – Lima (RANSA San Agustín al lado de Tramarsa), conservando el número de remito del envío la cual, se deberá colocar en la solicitud de servicio. Se procederá a dar respuesta a los reclamos en las próximas 48 horas útiles a partir del momento en que el producto o reclamo es recibido.

En el momento en que el Emprendedor Asociado presenta su reclamo, recibe por parte de Servicio al Cliente un número de solicitud que se registra en el sistema; es importante que el Emprendedor Asociado conserve este número para el seguimiento respectivo del caso. Este seguimiento se puede realizar a través de cualquiera de nuestros canales de atención.

¹ El envío de producto se añadirá en la próxima orden en el catálogo vigente o en catálogos posteriores.

² Los cambios de producto por decisión de Emprendedor Asociado pueden generar gastos por concepto de flete.

3. Requisitos y condiciones

- a. El plazo máximo para reclamos por producto es de 15 días calendario ³ contados a partir de la fecha de facturación del pedido generados con recojo en Enlaces, y a partir de la fecha de recepción para pedidos generados a Domicilio.
- b. Cuando el producto es enviado para devolución o cambio a nuestras oficinas se debe ingresar y reportar el requerimiento a través del módulo de reclamos online ingresando una solicitud de servicio por el Tipo **Producto**, Subtipo **Incidencia Online** especificando el motivo del reclamo previo al envío físico del producto a devolver.
- c. Para cambios o devoluciones de productos por decisión de Emprendedor Asociado o reacción adversa correspondientes a pedidos entregados en Enlace o Domicilio, podrán enviarlo a través de las oficinas autorizadas de SERPOST⁴, este envío debe ser dirigido al área de Servicio al Cliente de Oriflame Perú.
- d. Un producto podrá ser cambiado por otro de igual o de mayor valor tomando como referencia el mismo catálogo en el que fue adquirido y no aplicará para solicitar productos que estuvieron en promociones, ofertas especiales de la revista Bussines & Beauty, ni folletería. La devolución o cambio de productos por decisión de Emprendedor Asociado solo se podrá realizar hasta por un máximo del 20 % del total de productos del pedido⁵ previa validación de que la orden no haya tenido devoluciones anteriores.
- e. La devolución de un producto o pedido completo por decisión de Emprendedor Asociado generará una nota de crédito la cual, podría disminuir los puntos correspondientes al valor del producto en el catálogo en que se realiza la devolución. Si estás participando en algún programa o promoción en la que debes acumular puntos para alcanzar un premio o calificación para incentivo monetario, deberás revisar y asegurar el puntaje acumulado solicitado en tu reporte de actividad o consultar al área de Servicio al Cliente antes del cierre de programa o catálogo ya que no se aceptarán reclamos posteriores por descalificación de programa por temas de puntaje o devolución de los premios adquiridos.
- f. En caso de que, la devolución de producto afecte la calificación de un programa, el Emprendedor Asociado deberá realizar el pago del valorizado del premio ya entregado, o en su defecto, deberá reponer el puntaje de la devolución en el mismo catálogo de calificación.
- g. Un cambio de producto genera una nota crédito y una nueva boleta o factura por lo que se someterá a evaluación de acuerdo con el tipo de reclamo si se agregará o no cargos por concepto de flete debido al nuevo ENVÍO. (Revisar cuadro de lineamiento de reclamos)
- h. No se aceptan devoluciones de Set de Inicio, Material de Negocio (catálogos, liquidaciones, y/o folletos de programas ni demás material impreso), componentes de sets u ofertas especiales que se encuentren en catálogo pasado o vigente. **De ser enviado el material de negocio sin previa coordinación y aprobación de Servicio al cliente, este no se procesará para devolución, pudiendo ser retornado al destino de origen, lo cual generaría un cargo por concepto de flete.**
- i. Para los materiales de apoyo de venta (set de muestras y/o viales) o Premios por programas comerciales aplicará esta misma política (Se excluye de esta política reclamos de calidad o reacción adversa). Para reclamos de faltantes o dañados de materiales de

³ Según motivo de requerimiento el tiempo de reclamo podrá variar, mayor detalle en el cuadro de lineamientos.

⁴ Para envíos de productos a través de Serpost, se deberá identificar como cliente Oriflame.

⁵ Previa evaluación de número de total de unidades de orden, si la orden presenta menos de 2 unidades se omitirá regla de 20%.

apoyo se emitirá una nota de crédito por el deducible del producto o se enviará automáticamente en su siguiente orden.

- j. En el caso de sets de productos que cuenten con faltantes o con algunos de sus componentes dañados, deberá notificarlo por solicitud de servicio, adjuntando una foto del producto dañado o especificando el código y nombre del faltante, con lo cual se procederá con el envío de este, posterior a la evaluación.
- k. Para los casos de reacción adversa, Oriflame seguirá un protocolo especial para asegurar el escalamiento y tratamiento adecuado el cual, podría tomar más de las 72 horas de solución, una vez se emita el diagnóstico del caso, el importe del producto será abonado al código del Emprendedor Asociado comprador, sin disminución de puntos para no afectarlo en la calificación de programas comerciales y/o incentivos monetarios.
- l. Los productos de la categoría accesorios sólo otorgan 50% del puntaje y 25% de descuento con excepción de los accesorios que se encuentran asociados a una promoción que no tienen descuento de Emprendedor Asociado (ganancia inmediata), pero si otorgan puntaje.
- m. Para los casos de reclamos por Productos dañados o con defecto de fábrica y reacción adversa deberá especificar el lote del producto para validar que corresponda al último lote adquirido en la compra.
- n. Posterior a la aprobación de envío de productos por el concepto de reclamo de Decisión de Emprendedor Asociado, el producto deberá ser enviado en óptimas condiciones, con los empaques originales y sin evidencias de manipulación de lo contrario el reclamo podría ser rechazado.
- o. Se consideran los reclamos de productos para devolución a través de Oficinas Courier, **no devoluciones de pedidos completos**, estos deberán ser rechazados al momento de la entrega en el Domicilio por parte del Courier.
- p. Los reclamos de productos por concepto de dañados o defectos de fábrica estarán afectos a una evaluación física del producto solo si el inconveniente reportado no es visible en la evidencia fotográfica o corresponde a un reclamo de percepción de Emprendedor Asociado (Olor, color y consistencia) por lo cual, podría ser rechazado y ser procesado como reclamo de Decisión de Emprendedor Asociado.
- q. Todo cambio de producto, regularizaciones de premios o productos faltantes genera una orden suplementaria enviada **para entrega al domicilio registrado en su incorporación**, para envíos a una dirección alterna estos deberán ser enviado únicamente con su siguiente orden.
- r. Oriflame se reserva el derecho de ampliar o modificar su Política de Reclamos de productos, criterios y normas con efecto inmediato.
- s. Oriflame se reserva el derecho a ampliar o modificar su Política de Reclamos, criterios de evaluación con efecto inmediato,
- t. Para cambios de productos por cualquiera de los motivos presentados, estarán sujetos a la disponibilidad de los productos, de lo contrario se realizará el abono del valor del producto para uso en próximas compras o para devolver a cuenta bancaria según decisión del emprendedor asociado.
- u. En caso de que el Emprendedor Asociado renuncie y/o se proceda a la anulación de la membresía Oriflame por Comité de Ética y tuviera deuda pendiente se aceptará la devolución de todos los Productos que el Emprendedor Asociado haya adquirido en su última compra, como máximo, en un periodo de seis (06) catálogos previos a la fecha de su renuncia, previa deducción de cualquier pago incurrido por Oriflame relacionado con la venta de dichos productos. Los Productos devueltos deberán estar en condiciones de

venta, es decir, que no hayan sido usados, abiertos o hayan sido manipulados de cualquier forma y que su fecha de caducidad no esté vencida.

4. Lineamientos de Reclamos:

| MOTIVO DE RECLAMO | REQUISITO | CANAL RECLAMO | REPORTE DE RECLAMO | ALTERNATIVA DE SOLUCION | DISMINUCION DE PUNTOS | PROMESA DE RESPUESTA | FLETES |
|----------------------------------|---|-----------------------|------------------------|---|-----------------------|-------------------------|---------------------------------------|
| Producto dañado | Evidencia fotográfica ⁽¹⁾ | Solicitud de servicio | 48 horas | Reclamo vía online pedidos domicilio o enlace para evaluación de evidencia e historial de reclamos. | No | 24 horas | No aplica |
| Producto faltante | Reporte de faltante | Solicitud de servicio | 48 horas | Reclamo vía online con reenvío de producto previa evaluación e historial de reclamos. | No | 24 horas ⁽⁴⁾ | No aplica |
| Calidad y/o defecto de fabrica | Devolución física del producto y/o evidencia fotográfica ⁽¹⁾ | Solicitud de servicio | 15 días ⁽³⁾ | Reclamo vía online con reenvío de producto previa evaluación visual. | No | 72 horas | No aplica |
| Decisión de Emprendedor Asociado | Devolución física del producto | Solicitud de servicio | 15 días ⁽³⁾ | Reclamo vía online solicitando el reenvío o cambio de producto previa evaluación de condiciones descritas. | Si | 72 horas | Flete vigente según punto de entrega. |
| Reacción adversa | Devolución física del producto | Solicitud de servicio | 15 días ⁽³⁾ | Cuestionario de reacción alérgica y nota de crédito, el Emprendedor Asociado deberá adjuntar número y nombres del consumidor final. | No | 72 horas ⁽²⁾ | No aplica |

⁽¹⁾ La evidencia fotográfica deberá ser anexada en la Solicitud de Servicio vía Online.

⁽²⁾ Respuesta de reclamo aplicará posterior a la recepción del producto y evaluación de área de Regulatorios.

⁽³⁾ Según recepción de pedido a domicilio o enlace.

⁽⁴⁾ Según número de faltante la promesa de respuesta puede variar hasta en más de 72 horas.

5. Recomendaciones

- a. Verificar el pedido cuando éste sea entregado por la empresa de mensajería, prestando especial atención a que las grapas de seguridad y cinta adhesiva con el logo de Oriflame, que protege la caja no se encuentre alterada o rota. En caso de ausencia del Emprendedor Asociado, la persona responsable de esta verificación será la persona que recibe el pedido.
- b. De llegar en mal estado el empaque, realizar un inventario físico de los productos en presencia del empleado de la empresa de mensajería que entrega el pedido. Si se presentara alguna anomalía, no recibir el pedido y comunicarse inmediatamente con

- nuestro Departamento de Servicio al Cliente a través de nuestros canales de atención, en caso de recepcionar el pedido, indicar en la guía de remisión entregada por el Courier, que se verifico que el empaque llegó en mal estado.
- c. Si tus productos llegaron en mal estado, realizar una Solicitud de Servicio indicando que inconvenientes presentan, añadiendo la evidencia fotográfica del producto dañado.
 - d. Todos nuestros pedidos son verificados por un sistema de lectura de Código de Barras que genera un ticket de seguridad, lo cual garantiza que los códigos y cantidades facturadas correspondan a lo que está recibiendo, por lo que debes verificar tu pedido físico contra esta lista. De encontrarse diferencias entre lo físico y lo facturado, **deberá reportarlo inmediatamente con nuestro departamento de Servicio al cliente dentro de las 48 horas calendario posterior a la recepción del pedido.**
 - e. Toda solicitud de devolución de producto genera que también se descuenten los puntos obtenidos por la compra del producto. Por lo tanto, para acceder a incentivos monetarios, ofertas y/o programas comerciales, se deben recuperar los puntos descontados de esa devolución con un pedido adicional o agregándolo a una nueva compra dentro del catálogo de calificación por lo que deberás revisar el puntaje acumulado en tu reporte de actividad o consultar al área de Servicio al Cliente antes del cierre de programa y/o catálogo ya que no se aceptarán reclamos posteriores.
 - f. Por favor, tener en cuenta que Oriflame hace seguimiento al número de reclamos recibidos por cada Emprendedor Asociado para control, aprobación y/o rechazo de futuros reclamos.
 - g. Oriflame no se hace responsable por pérdidas o daños que se generen por parte de compañías de mensajería utilizadas por los Emprendedor Asociados para envío de Reclamos de Producto. Por favor revisa y empaca cuidadosamente los productos antes de enviarlos y conserva el número de remito, ya que será su única constancia de envío.
 - h. Pedidos con entrega en Enlaces, dispondrán de un máximo de siete (07) días calendarios a partir de la llegada del pedido para el recojo en el punto de entrega. En caso de excederse el tiempo de permanencia serán devueltos para anulación y aplicará un cargo administrativo por anulación el cual, será cargado en tu próxima orden. Para pedidos realizados al contado, aplicará la misma política y el importe del pedido será abonado como saldo a favor al código Oriflame para próximas compras.
 - i. Los pedidos para Envío a tu Cliente no tendrán acceso a las ofertas especiales de la revista Business & Beauty en este pedido. Los premios ganados como Emprendedor Asociado, ejemplo: Programa de Bienvenida, Actividad, Productividad, etc., **NO se incluyen en los pedidos para tu Cliente, por lo que es necesario el pedido personal para la entrega de lo contrario podría estar afecto a la pérdida del premio.**
 - j. Con la finalidad de no afectar la acumulación de puntos por campaña, no se procesarán devoluciones o descuentos durante los dos últimos días del catálogo; estos serán aplicados en los dos primeros días hábiles del siguiente catálogo.
 - k. En caso de detectar irregularidades en el manejo de la política, se procederán con las sanciones estipuladas en el Código de Ética.