**Esta herramienta tiene el fin exclusivo de facilitar el proceso de reclamaciones y solo serán aceptadas aquellas Solicitudes de Servicio por devoluciones o cambios de producto, no aplica para solicitar compras adicionales.**

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

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

**1.     Conceptos generales**

Una reclamación por producto hecha por los Emprendedores Oriflame puede generarse por:

a. Reacción Adversa

b. Productos no deseados

c. Productos en mal estado o defectuoso

d. Reporte productos faltantes o sobrantes

**2.     Registro de Solicitudes**

Para facilitar el proceso, el emprendedor puede registrar su solicitud de servicios a través de la página [www.oriflame.com.ec](http://www.oriflame.com.ec/), ingresando como emprendedor, Administración de pedidos > Solicitudes de Servicio Online > Crea una Solicitud de Servicio > Concepto Producto.

Con la nueva plataforma puede realizar un reclamo a través de la página [www.oriflame.com.ec](http://www.oriflame.com.ec/), ingresando como emprendedor, Administración de pedidos> Reclamos> Reclamos> Buscar número de factura> Selecciona una opción> Siguiente>.

Al realizar la solicitud recibe una confirmación de registro, debe hacerse llegar junto con los productos en alguno de los puntos autorizados, dentro de los próximos 10 días calendario, para hacer efectiva la solicitud.

Si la solicitud no ha sido registrada previamente por On Line, puede registrarse en alguno de los puntos autorizados por Oriflame, entregando el producto, copia de la factura y detallando el motivo del reclamo mediante una comunicación escrita.

**3.     Medios autorizados para devolución de productos y procesamiento de Solicitudes de Servicio**

Oriflame de Ecuador pone a disposición de sus emprendedores tres (3) alternativas para el procesamiento de cambios o devoluciones de producto.

 a. **Centros de Servicios Guayaquil.** Puntos de servicio donde los colaboradores del Staff de Oriflame están encargados entre otras funciones del procesamiento de cambios y devoluciones.

 b. **Enlaces:** Son Centros de Desarrollo autorizados por Oriflame de Ecuador, ubicados en ciudades específicas, en los cuales los emprendedores pueden radicar sus reclamos. Al momento de entregar los productos para cambio o devolución a la persona encargada del Enlace, el emprendedor debe solicitar el número de guía del transporte con el cual los productos serán enviados a la Casa Matriz, el cual le servirá para poder hacerle seguimiento a la solicitud. Una vez el reclamo sea recibido en nuestras instalaciones, se procederá a emitir respuesta en un lapso de 48 horas hábiles.

 c. **Casa Matriz: Es la oficina principal de Oriflame de Ecuador** ubicada en la Ciudad de Guayaquil, los emprendedores pueden enviar a través de una empresa de mensajería especializada a la siguiente dirección: “Av. Las Lomas 312 entre la 1era y 5ta (Frente al nuevo Supermaxi de Urdesa)” conservando el número de guía del envío. Se procederá a dar respuesta a estos reclamos en un lapso de 48 horas hábiles a partir del momento en que el producto o reclamo sea recibido en nuestra casa Matriz. El seguimiento a cada caso se puede realizar a través de nuestra página Online [www.oriflame.com.ec](http://www.oriflame.com.ec) ingresando como emprendedor en, Administración de Pedidos> Solicitud de Servicio Online> Historial de Solicitudes de Servicios> Ver en comentarios la respuesta a la solicitud.

Para verificar el historial de un reclamo en la nueva plataforma es la siguiente forma: [www.oriflame.com.ec](http://www.oriflame.com.ec) ingresando como emprendedor en, Administración de Pedidos> Reclamos> Historial de Reclamos> Ver Estado (Aprobado o Negado).

Es importante tener en cuenta que Oriflame recibe envíos sin cobro con destino a la Casa Matriz en la Ciudad de Guayaquil por medio de Servientrega, por lo tanto, el emprendedor no debe asumir los gastos de envió cuando en su ciudad no exista ningún Centro de Servicio o Enlace.

**4.   Requisitos y condiciones**

a.  El plazo máximo para los reclamos por producto es de 21 días calendario contados a partir de la fecha de despacho del pedido.

b.  En los Enlaces, el emprendedor debe entregar el producto especificando el motivo del reclamo, en caso de que no haya sido registrada previamente una solicitud de servicios. Posteriormente puede hacer seguimiento del reclamo a través de la solicitud de servicio en nuestra página Online.

c.  Para pedidos entregados en el Centros de Servicios Guayaquil, no se aceptarán reclamos por diferencias entre lo entregado y lo recibido, o por productos averiados, una vez el empresario haya abandonado las instalaciones de éste.

d.  Un producto podrá ser cambiado por otro de igual, pero no de mayor valor o puntos tomando como referencia el mismo catálogo en el que fue adquirido.

e. Una devolución de producto genera una Nota Crédito y los Puntos Negativos correspondientes, los cuales afectan el catálogo en el cual se está aplicado el descuento.

f.  Un cambio de producto genera una Nota Crédito y Nueva Factura. Vale la pena resaltar que de acuerdo con el tipo de reclamo se cobrará flete por el nuevo envío.

g.  No se aceptan devoluciones de Kit de Incorporación, Material de Negocio cómo catálogos, Componentes de Sets u Ofertas Especiales. Tampoco se aceptan cambios de productos que hayan sido usados, destapados o que vengan en bolsas y/o cajas de otra empresa diferente a Oriflame de Ecuador.

h. Los electrodomésticos tienen garantía directa de Oriflame por 3 meses, siempre y cuando no se estipule otro plazo en la garantía interna del producto, caso en el cual nos regiremos por ese documento.

i. Los accesorios como cadenas, collares, relojes, gorras, bolsos, cinturones, gafas, sets de manicure y otros tienen garantía de 3 meses.

j.  La creación de una solicitud de Servicios no implica su aceptación, cada caso será revisado y se dará respuesta por parte de Oriflame. En los casos en que el reclamo se encuentre fuera de la presente política, se procederá a retornar los productos al empresario, al último punto de entrega de pedidos, para el pago oportuno de la factura.

k. En los casos que sea presentado un faltante en la orden, este debe ser informado por medio de una Solicitud de Servicios en un tiempo máximo de 2 días después de recibido el pedido para su correspondiente validación.

**5.   Recomendaciones**

a.  Verificar el pedido cuando este sea entregado por el Courier, prestando especial atención a que la cinta adhesiva de Oriflame que protege la caja no se encuentre alterada o rota.

b.  De llegar en mal estado el empaque realizar un inventario físico de los productos en presencia del empleado del Courier que entrega el pedido y si se presenta alguna anomalía no recibir el pedido y comunicarse por medio de nuestra página Online [www.oriflame.com.ec](http://www.oriflame.com.ec) opción Crear una Solicitud de Servicio. Igualmente, se debe dejar las observaciones del caso en la guía de transporte.

c.  Todos nuestros pedidos son verificados por un sistema de lectura de Código de Barras, lo cual garantiza que los códigos y cantidades facturadas correspondan a lo que está recibiendo, verifique su pedido contra esta lista.

d.  Toda solicitud de devolución de producto genera el mismo valor de puntos negativos, por lo tanto, para acceder a incentivos monetarios, ofertas y programas se deben recuperar los puntos negativos de esa devolución. Si con la devolución se afectaron los puntos con los cuales se obtuvieron premios ya entregados, estos deberán ser retornados junto con los productos.

e.  Por favor tenga en cuenta que Oriflame hace seguimiento al número de reclamos recibidos por cada empresario para control, aprobación o rechazo de futuros reclamos.

f.  Oriflame no se hace responsable por pérdidas o daños, que se generen por parte de las compañías de transporte utilizadas por los emprendedores para envío de los Reclamos de Producto, por favor, empaque cuidadosamente los productos antes de enviarlos.

g.  El día de cierre de Catálogo no se procesan devoluciones de producto para no afectar los puntos de la red. Los productos recibidos este día en el Centro de Servicios Guayaquil, serán procesados el primer día hábil del catálogo siguiente, como consecuencia puede iniciar el catálogo con puntos negativos. Los cambios se realizan normalmente, ya que no generan descuento de puntos.

*Expedida y publicada en la ciudad de Quito*.

Comité de Gerencia.

Oriflame de Ecuador S.A.