

POLITICA PARA LA ENTREGA DE PEDIDOS ORIFLAME DE COLOMBIA S.A.

Con el ánimo de garantizar el servicio y la satisfacción de nuestros emprendedores y teniendo en cuenta nuestro compromiso de ofrecer a ellos un **Servicio de Clase Mundial**, el presente documento relaciona la política para la entrega de pedidos a Emprendedores Asociados (EA).

1. Oriflame de Colombia S.A. pone a disposición de sus EA cuatro (4) alternativas de entrega para la recepción pedidos los cuales operan así:
 - a. **Entrega a domicilio:** empresas de mensajería especializada designadas por Oriflame de Colombia S.A. que entregan en la dirección de domicilio del titular los pedidos realizados por él. El costo que el EA asume por este servicio varía de acuerdo con la ciudad de destino (dentro y fuera de Bogotá)
 - b. **Centros de Servicio:** ubicados en las ciudades de Bogotá, Medellín y Bucaramanga son puntos de servicio en donde empleados de Oriflame de Colombia S.A. están encargados, entre otras funciones, de la entrega de pedidos a los EA. Las órdenes despachadas a estos puntos de atención gozan de una tarifa de flete preferencial.
 - c. **Enlaces:** los Enlaces son centros de desarrollo autorizados por Oriflame de Colombia S.A., ubicados en ciudades específicas en donde Seniors Manager 21% o superiores de Oriflame están facultados, entre otros asuntos, para la entrega de pedidos de EA. Los pedidos despachados a estas locaciones gozan de una tarifa de flete preferencial.
 - d. **Oficina del transportador:** son puntos habilitados estratégicamente con el fin de mitigar problemas de cobertura y/o nomenclatura en poblaciones de difícil acceso y/o con novedades de entrega. La activación de estas oficinas se hace según aval de la transportadora posterior a una solicitud formal por parte de Oriflame de Colombia S.A.
2. El EA es quien decide el punto de servicio o de recibo de los pedidos hechos a su nombre, de tal manera que se encuentra facultado para decidir sobre la conveniencia de recibirlo en su domicilio, envío a Cliente o de recogerlo en alguno de los puntos de entrega autorizados por Oriflame de Colombia S.A. a nivel nacional.

De esta manera el EA es el responsable del retiro/recibo a conformidad de los pedidos, así como del pago de estos.

3. Como mecanismo de seguridad para el EA y de control en el proceso de distribución para Oriflame de Colombia S.A., cada vez que el EA decida recoger su(s) pedido(s) en alguna de las locaciones autorizadas, deberá presentar su documento de identificación, es decir su cédula de ciudadanía, al funcionario delegado en el momento de reclamarlo. En el evento que no tenga su cédula de ciudadanía disponible o sea persona extranjera, solo se reconocerá el pasaporte, la cédula de extranjería o contraseña vigente de la cédula de ciudadanía.

4. En el momento de recibir su pedido, debe colocar de manera legible su **nombre completo** y el número de documento de identidad (cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte) en el formato designado en cada locación autorizada por Oriflame de Colombia S.A. (guía desprendible autoadhesiva)
5. Es responsabilidad del EA revisar que el pedido que ha recibido esté completo y conforme. Para ello debe hacerlo de forma inmediata en las instalaciones del punto de entrega en donde fue recibido.

Recomendaciones:

Respecto a los pedidos entregados a domicilio, primero debe revisar el estado de la caja (empaquete), y en el caso de que ésta presente señales de maltrato o daño revisar su contenido en presencia del transportador para el reporte de eventuales no conformidades. Si el empaque no presenta inconformidad, el EA debe verificar que el contenido esté completo comparando el contenido físico contra la tirilla de confirmación de productos facturados y posibles notas crédito aplicadas al pedido recibido.

Vale la pena aclarar que una vez el EA ha abandonado la locación designada por Oriflame de Colombia S.A. para la recepción de pedidos cesa la responsabilidad de la compañía, en otras palabras, en el evento de que el pedido esté no conforme y el EA haya abandonado las instalaciones del punto de entrega en donde recibió su pedido, no será válida la reclamación por faltante o mal estado de los productos del pedido.

En el caso que se presente una reclamación por novedad de unidades faltantes, productos o pedido en mal estado que fueron entregados en el domicilio o en las oficinas de la transportadora, esta novedad debe ser reportada máximo dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la entrega, con el fin de validar la queja y escalarla con la transportadora para generar la correspondiente indemnización y reenvío del producto o pedido. En el caso que esta reclamación supere el tiempo establecido la queja no se aceptará.

6. El horario de entrega de pedidos será el mismo horario de atención al cliente del punto de entrega autorizado por Oriflame de Colombia S.A., previa llegada del pedido a dicha locación, para pedidos a domicilio la entrega se realizará de lunes a viernes durante el transcurso del día (7 am – 6 pm).

Vale la pena resaltar que todo pedido facturado a Domicilio u Oficina de transportador antes de las 11:59 p.m. de un día hábil, será despachado al día hábil siguiente, entendiendo día hábil los días comprendidos entre lunes y viernes.

De igual manera, es importante aclarar que la llegada del pedido al punto de entrega o domicilio estará condicionada al tiempo de entrega estimado para cada uno de los destinos, los cuales pueden oscilar entre uno (1) y cinco (5) días hábiles para ciudades principales e intermedias y hasta nueve (9) días hábiles para destinos especiales. Adicionalmente se debe tener en cuenta que en días de alto volumen de pedidos como cierre de catálogo y de ofertas, el tiempo estimado de entrega podrá postergarse hasta en dos (2) días hábiles. Si el EA desea conocer el tiempo estimado de entrega de la ciudad en la que él reside, puede consultarlo

en la página On Line, Sección Pedidos > Enlaces > Buzones > Envíos > Tiempos de Entrega a domicilio.

7. Una vez el EA ha designado el punto de entrega en donde desea recoger el pedido que ha ordenado, cuenta con días (10) días calendario para retirarlo. En el evento que el pedido no sea recogido, éste será anulado aplicando consecuencias que este hecho conlleva: pérdidas de puntos personales (BP) y beneficios (premios, incentivos monetarios, títulos, otros) si a ello hubiere lugar. Se cargará a la cuenta del EA el valor del flete del pedido retornado.
8. Cuando un EA titular designe a un tercero para el retiro de pedidos en una locación autorizada por Oriflame de Colombia S.A., el tercero debe entregar una fotocopia de su documento de identidad, diligenciar el formato "*AUTORIZACION PARA RETIRO DE PEDIDOS POR TERCEROS*" y estar dispuesto a que la información allí consignada sea validada por el área de Servicio al Cliente de Oriflame de Colombia S.A. De igual manera el EA titular debe ser consciente que el área de Servicio al Cliente lo contactará para consultar, confirmar y posteriormente aprobar dicha autorización.
9. La solicitud de autorización para recoger pedidos por terceros de acuerdo con el punto de servicios elegido (exceptuando entrega a domicilio y oficinas del transportador) se realizará así:

Para las solicitudes realizadas en Centros de Servicios y Enlaces, su radicación y preaprobación se realizará en dicha locación y estará bajo la responsabilidad su respectivo encargado.

Vale la pena aclarar que el trámite solo se realizará una vez y que obtenida dicha aprobación, de ese momento en adelante el tercero delegado podrá reclamar los pedidos del EA titular, presentando en cada ocasión su documento de identidad original.

10. Para retirar a un tercero la facultad de recoger pedidos a nombre de un EA, el titular es la única que podrá DES-AUTORIZARLO. El procedimiento será comunicándose directamente con el área de Servicio al Cliente en donde los operadores radicarán esta novedad generando un número de registro de incidencia.
11. Dado que es por voluntad del EA la autorización de un tercero para recoger sus pedidos, el EA titular es el responsable del pago de estos y del recibo a conformidad por parte del autorizado.
12. Es responsabilidad del Senior Manager 21% o superior encargado del Enlace y del supervisor de cada Centro de Servicio mantener un archivo físico de las pruebas de entrega de pedidos, formatos de autorización y aprobaciones para la recolección de pedidos en las instalaciones respectivas.
13. Para reclamaciones y solicitudes de un pedido grabado con una dirección errada ya sea para el titular de la cuenta o un pedido con modalidad envío a cliente y que cuente con entrega efectiva, la novedad debe ser informada máximo cinco (5) días después de la promesa de entrega, para solicitar un servicio de recolección en el domicilio de la entrega: esto no da por hecho que el pedido pueda ser recuperado.

En el caso que se logre la recuperación del pedido, el EA deberá asumir el cobro extra del servicio de recolección y el valor del reenvío al nuevo domicilio.

De no ser efectivo el servicio de recolección, la deuda quedará activa en el sistema y el EA deberá asumir el pago en su totalidad.

14. Para reclamaciones y solicitudes de un pedido con reporte de entrega en dirección correcta y que no ha sido recibido por parte del EA, ni conoce a la persona que firma la prueba de entrega, la novedad deberá ser reportada máximo cinco (5) días después de la promesa de entrega, para la debida validación de un nuevo despacho e inicio de proceso de investigación con la transportadora asignada a la zona.

Recomendación:

Es importante que la dirección de entrega de pedidos solicitados a domicilio sea confirmada y revisada antes de grabar y guardar el pedido en el sistema.

Expedido y publicada en la ciudad de Bogotá, en el mes de febrero de 2021.

Comité de Gerencia
Oriflame de Colombia S.A.