

Как оформить претензию на сайте Oriflame

- Зайдите в свой личный кабинет в раздел “Заказы”. Выберите меню «Претензии»

Оформление претензии

Накладные > Продукты > Подтверждение

ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА ORIFLAME

Oriflame дает стопроцентную гарантию качества своей продукции. Наша косметика производится на фабриках с современным оборудованием и под строжайшим контролем. И соблюдение производственного процесса, и его экологичность постоянно отслеживаются нашими специалистами. Если качество товара не соответствует вашим ожиданиям, вы можете вернуть приобретенный продукт нам и получить назад заплаченную за него сумму.

[Ознакомиться с условиями и инструкцией размещения претензии](#)

ВЫБЕРИТЕ НАКЛАДНУЮ, СООТВЕТСТВУЮЩУЮ ВАШЕМУ ЗАПРОСУ

Из списка выберите накладную, содержащую продукцию, по которой вы хотите оформить запрос на возврат, обмен или сообщить о недовольствии.

ПОИСК НАКЛАДНОЙ

Номер накладной

ПОИСК

НАКЛАДНАЯ №	ДАТА	КАТАЛОГ/ПЕРИОД	ЦЕНА	ББ	СТАТУС
15930555	02.04.2021	Period 2021-5	65,00 MDL	6	отгружен

ПРОДОЛЖИТЬ

- 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.
- Для выбора нужной накладной необходимо кликнуть на накладную и нажать продолжить.
- 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** - В этом разделе можно отказаться от заказа при задержке его доставки, или при получении заказа с повреждением внешней упаковки во время транспортировки.
 - **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 15930555 - GRITIUC ALEXANDRA ⓘ

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 об ошибочном заказе или о проблеме с доставкой моего заказа
- ☐ Я хочу сообщить о неверной стоимости продукта или о неполученном продукте по акции

НАЗАД

ПРОДОЛЖИТЬ

Оформление запроса:

Я хочу оформить запрос на возврат, замену или получение недоставленной продукции	2
Возврат	3
Замена	4
Неполученный продукт	6
Я хочу сообщить о проблеме с доставкой заказа	8
Я хочу сообщить о проблеме в накладной по моему заказу	8
Завершение оформления запроса	9

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 – недовложение (продукт есть в накладной, но отсутствует в заказе).
- Неполученная продукция – пересортица (продукт есть в накладной, но физически в заказе другой).

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.

Оформление претензии

Накладные > Продукты > Подтверждение

ЗАКАЗ 15930555 - GRITIUC ALEXANDRA ⓘ

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

Описание проблемы товаров

Продукт	Действие	Цена	Кол-во	Общая стоимость
 Увлажняющая маска для лица Essentials 35765	Запрос	12,00 MDL	1	12,00 MDL
	причина	Возврат 1 Невостребованный продукт по ошибке заказал/а невер Укажите детали запроса продукт не соответствует описанию на сайте Не соответствует ожиданиям Без причины - передумал по ошибке заказал/а неверный продукт		
 Крем для рук "Клюквенный чай" 34733	Запрос	19,00 MDL	1	19,00 MDL
 Карандаш для губ THE ONE - Пыльная Роза 37730	Запрос	34,00 MDL	1	34,00 MDL

» Вернуть все продукты

- 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

- При выборе причины **Поврежден или дефекты, или Аллергическая реакция** вам необходимо указать дополнительно 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»

Оформление претензии

Накладные > Продукты > Подтверждение

ЗАКАЗ 15930555 - GRITIUC ALEXANDRA ⓘ

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

Описание проблемы товаров

Продукт	Действие	Цена	Кол-во	Общая стоимость
 Увлажняющая маска для лица Essentials 35765	Запрос	12,00 MDL	1	12,00 MDL
	причина	Возврат 1 12,00 MDL 1 12,00 MDL Поврежденные или дефекты Код партии я не могу найти номер партии Проблема с упаковкой Повреждена упаковка		
	Загрузить изображение	Выберите файл:		
 Крем для рук "Клюквенный чай" 34733	Запрос	19,00 MDL	1	19,00 MDL
		Выберите:	шт	
 Карандаш для губ THE ONE - Пыльная Роза 37730	Запрос	34,00 MDL	1	34,00 MDL
		Выберите:	шт	

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 продукт, который был получен поврежденным.

КАКОЙ ЗАПРОС ВЫ ХОТИТЕ СДЕЛАТЬ?

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

Описание проблемы товаров

Продукт	Действие	Цена	Кол-во	Общая стоимость
 Увлажняющая маска для лица Essentials 35765	Запрос	Замена 1 12,00 MDL	1	12,00 MDL
	причина	✓ Невостребованный продукт ✓ Не соответствует ожиданиям Укажите детали запроса		
	Я хочу сообщить об ошибочном заказе или о проблеме с доставкой моего заказа	1276 Код продукта	1 1	✓ Доступен для заказа
 Крем для рук "Клюквенный чай" 34733	Запрос	Выберите: шт 19,00 MDL	1	19,00 MDL
 Карандаш для губ THE ONE - Пыльная Роза 37730	Запрос	Выберите: шт 34,00 MDL	1	34,00 MDL

» Вернуть все продукты

- ☐ Я хочу сообщить об ошибочном заказе или о проблеме с доставкой моего заказа
- ☐ Я хочу сообщить о неверной стоимости продукта или о неполученном продукте по акции

НАЗАД

ПРОДОЛЖИТЬ

КАКОЙ ЗАПРОС ВЫ ХОТИТЕ СДЕЛАТЬ?

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

Описание проблемы товаров

Продукт	Действие	Цена	Кол-во	Общая стоимость
 Увлажняющая маска для лица Essentials 35765	Запрос Замена 1 12,00 MDL 1 12,00 MDL			
	причина Поврежденные или дефект Код партии ☒ я не могу найти номер партии ☒ Контейнер (тюбик, флакон) ☒ Продукт протекает Я хочу сообщить об ошибочном заказе или о проблеме с доставкой моего заказа 35765 1 ☒ Доступен для заказа Загрузить изображение Выберите файл:			
 Крем для рук "Клюквенный чай" 34733	Запрос Выберите: шт 19,00 MDL 1 19,00 MDL			
 Карандаш для губ THE ONE - Пыльная Роза 37730	Запрос Выберите: шт 34,00 MDL 1 34,00 MDL			

» Вернуть все продукты

- ☐ Я хочу сообщить об ошибочном заказе или о проблеме с доставкой моего заказа
- ☐ Я хочу сообщить о неверной стоимости продукта или о неполученном продукте по акции

НАЗАД

ПРОДОЛЖИТЬ

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

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, на выбранный вами пункт получения с добавлением транспортной платы.

Я ХОЧУ ЗАМЕНИТЬ

Продукт	Цена	Кол-во	Баллы	Общая стоимс
 Увлажняющая маска для лица Essentials 35765	-12,00 MDL	1	-1	-12,00 MDL
ЗАМЕНА НА  Увлажняющая маска для лица Essentials 35765	12,00 MDL	1	1	12,00 MDL
ПРИЧИНА Поврежденные или дефектные продукты - Контейнер (тюбик, флакон и т.д.) продукта поврежден - Продукт протекает				

Общая стоимость : 0,00 MDL

☐ Включите этот продукт в мой следующий заказ
 ☒ Доставьте этот продукт в отдельном заказе

ВЫБЕРИТЕ ПУНКТ ПОЛУЧЕНИЯ / ВОЗВРАТА ПРОДУКЦИИ

Изменить пункт доставки

Posta Moldovei | Почта Молдовы

Предполагаемая дата доставки: 2 дней.
 Posta Moldovei | Почта Молдовы
 Tue-Fr
 linia fierbinte: +373 22 83 71 00

НАЗАД

ЗАВЕРШИТЬ ОФОРМЛЕНИЕ

Неполученный продукт(недовложение/пересортица)

Вы можете оформить этот тип запроса, если заказанный вами продукт есть в накладной, но отсутствует среди полученных продуктов.

- Выберите причину оформления запроса:

Продукт отсутствует – у вас отсутствует продукт, указанный в накладной. (недовложение)

Был доставлен ошибочный продукт –вы получили другой продукт вместо продукта указанного в накладной. (пересортица)

КАКОЙ ЗАПРОС ВЫ ХОТИТЕ СДЕЛАТЬ?

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

Описание проблемы товаров

Продукт	Действие	Цена	Кол-во	Общая стоимость
 Увлажняющая маска для лица Essentials 35765	Запрос причина Я хочу, чтобы Oriflame Загрузить изображение	Неполученная прс Продукт отсутствует Доставьте продукт Выберите файл:	1 12,00 MDL	1 12,00 MDL
 Крем для рук "Клюквенный чай" 34733	Запрос	Выберите: шт	19,00 MDL	1 19,00 MDL
 Карандаш для губ THE ONE - Пыльная Роза 37730	Запрос	Выберите: шт	34,00 MDL	1 34,00 MDL

» Вернуть все продукты

☐ Я хочу сообщить об ошибочном заказе или о проблеме с доставкой моего заказа

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

НАЗАД

ПРОДОЛЖИТЬ

КАКОЙ ЗАПРОС ВЫ ХОТИТЕ СДЕЛАТЬ?

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

Описание проблемы товаров

Продукт	Действие	Цена	Кол-во	Общая стоимость
 Увлажняющая маска для лица Essentials 35765	Запрос причина Я хочу, чтобы Oriflame Загрузить изображение	Неполученная прс Был доставлен ошибочный ☒ Доставьте продукт Выберите файл:	1 1276 1	12,00 MDL 1276 1 ?
 Крем для рук "Клюквенный чай" 34733	Запрос	Выберите: шт	19,00 MDL	1 19,00 MDL
 Карандаш для губ THE ONE - Пыльная Роза 37730	Запрос	Выберите: шт	34,00 MDL	1 34,00 MDL

» Вернуть все продукты

☐ Я хочу сообщить об ошибочном заказе или о проблеме с доставкой моего заказа

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

НАЗАД

ПРОДОЛЖИТЬ

➤ 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.

Я хочу сообщить о проблеме с доставкой заказа

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 отказаться от этого заказа.

➤ При отказе от заказа укажите причину:

- **Повреждена посылка**
- **Заказ не был доставлен**

КАКОЙ ЗАПРОС ВЫ ХОТИТЕ СДЕЛАТЬ?

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

☒ Я хочу сообщить об ошибочном заказе или о проблеме с доставкой моего заказа

В этом разделе можно отказаться от заказа в случае:

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

СТАТУС ДОСТАВКИ : Pick от 5.4.2021

Запрос

причина

Загрузить изображение

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

НАЗАД

ПРОДОЛЖИТЬ

Я хочу сообщить о проблеме в накладной по моему заказу

➤ Выберите тип запроса соответствующей 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 с ценой полученного вами продукта.

➤ Опишите детали вашего запроса – какие условия акции вы выполнили, но не получили продукта, почему цена продукта должна быть изменена.

ЗАКАЗ 15930555 - GRITIUC ALEXANDRA ⓘ

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 об ошибочном заказе или о проблеме с доставкой моего заказа

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

Используйте этот раздел, если у вас возникли вопросы по стоимости продукции, включенным платам в заказе или о неполученном подарке по акции. Укажите номер заказа и коды продуктов по которым осуществляется запрос.

Я хочу сообщить о

Акционное предложение или подарки отсутс...

Укажите недостающий продукт (ы)

1276

1

✓ Доступен для заказа

Код продукта

1

Добрый день! Я выполнила условия акции каталога, но мне не добавился продукт в подарок.

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.

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

ЗАПРОС НОМЕР: : 00575616

РАСПЕЧАТЬ ЗАПРОС

ПЕЧАТЬ ЭТИКЕТКИ



1. МЫ РАССМОТРИМ ВАШ ЗАПРОС

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



2. РАСПЕЧАТАЙТЕ ЗАПРОС

—



3. СФОРМИРУЙТЕ ОТПРАВЛЕНИЕ В АДРЕС КОМПАНИИ

Проблемы с накладной



4. МЫ ПРОИЗВЕДЕМ ПЕРЕРАСЧЕТ

В течение 3-х рабочих дней после получения Вашего отправления мы рассмотрим все запросы и произведем возврат денег на счет консультанта. Консультант получит письмо-уведомление о результате рассмотрения Вашего запроса.

ИСТОРИЯ ЗАПРОСОВ/ВОЗВРАТОВ

В случае возникновения вопросов свяжитесь с нами по бесплатному телефону +373 (22) 837 100, сообщив оператору номер вашего запроса.

На Ваш e-mail Вы получите письмо - автоматический ответ.

ORIFLAME
SWEDEN

Cererea este raportată!

Data depunerii cererii: 19.7.2021

Cererea Dvs a fost înregistrată și urmează a fi procesată. În cazul în care vreți să returnați unele produse companiei Oriflame, urmează instrucțiunile pe care le-ați primit în acest scop. Te vom contacta în cazul în care vor apărea întrebări/neclarități în timpul procesării Cererii/Returului solicitat.

Cererea nr.: 00575616

Statutul cererii: Raportat

Nume	Alexandra Gritiu
Numărul consultantului	539906
Adresa	MOSCOVA, BD. 10 ap.36 CHISINAU MD-2068
date de contact/e-mail	Alexandra.Gritiu@oriflame.com

Cererea solicitată

I want to report: Акционное предложение или подарки отсутст

Добрый день! Я выполнила условия акции каталога, но мне не добавился продукт в подарок.
Order number: 15930555; Ware id: 0
1x 1276