

Cum plasați o reclamație pe site-ul Oriflame

Intrați pe pagina personală în secțiunea info comandă

The screenshot displays the Oriflame user interface. On the left, a navigation menu is visible with 'INFO COMANDĂ' expanded, and 'Reclamații' highlighted. The main content area features a '100% GUARANTEED' badge, a text block stating 'Credem 100% în calitatea produselor și oferim garanția satisfacției. Cosmetica noastră este produsă în fabrici cu echipament modern și sub control strict.', and a link for 'Mai multe detalii'. Below this, there is a section for selecting an invoice, followed by a search box labeled 'CĂUTAȚI FACTURA' with a 'CAUTĂ' button. A table lists invoice details:

FACTURA NR.	DATA	CATALOG	PREȚ	BP	STATUT
15930555	02.04.2021	Period 2021-S	65,00 MDL	6	finalizat

A 'CONTINUĂ' button is located at the bottom right of the search section.

Alegeți din meniu Reclamații

Se va deschide fereastra pentru plasarea reclamațiilor online și lista dvs. de comenzi pentru ultimele 6 luni.

Alegeți factura pentru care doriți să faceți o reclamație. Pentru a selecta factura dorită trebuie să faceți click pe factură și să selectați continua.

- Pentru comoditate puteți utiliza serviciul de căutare a facturii.

Alegeți tipul de cerere:

- **Vreau să solicit returnarea, înlocuirea produselor sau vreau să raportez produsele nelivrate** – Folosește această secțiune pentru a returna sau înlocui produse. Aici poți, de asemenea, raporta, produsele lipsă la livrare. Reține: doar produsele enumerate pe factură, pot fi raportate ca fiind nelivrate.
- **Vreau să raportez o problemă referitor la livrarea comenzii** – în această secțiune puteți anula comanda pentru întârziere în livrare sau primirea comenzii cu ambalajul deteriorat în timpul transportării.
- **Vreau să raportez o problemă cu factura** – utilizați această secțiune dacă aveți întrebări cu privire la costul producției sau ne-primirea cadourilor din acțiune.

Cereri/Returnări

Facturi > Produse > Confirmare

COMANDA15930555 - GRITIUC ALEXANDRA ⓘ

Alegeți tipul de cerere: - probleme legate de înlocuirea/returnarea și nelivrarea produselor; - probleme de livrare; - probleme/întrebări referitor la facturi.

CE FEL DE CERERE AȚI DORI SĂ ÎNAINȚAȚI?

- Vreau să solicit returnarea, înlocuirea produselor sau vreau să raportez produsele nelivrate
- Vreau să raportez o comandă greșită sau o problemă referitor la livrarea comenzii
- Vreau să raportez primirea factură incorectă sau nelivrarea unui produs conform promoției

ÎNAPOI

CONTINUĂ

Plasarea cererii:

Vreau să solicit returnarea, înlocuirea produselor sau vreau să raportez produsele nelivrate.	2
retur	3
înlocuire	6
produs nelivrat	8
Vreau să raportez o problemă referitor la livrarea comenzii	9
Vreau să raportez o problemă cu facture comenzii	10
Finalizarea înregistrării reclamației	11

Vreau să solicit returnarea, înlocuirea produselor sau vreau să raportez produsele nelivrate

Alegând acest tip de cerere veți vedea toate produse din comandă aleasă în prima etapă.

Selectați produsul pentru care veți plasa cererea și selectați din listă tipul cererii care doriți să fie aplicat produsului dat:

Retur – doriți să întoarceți produsul din comandă

Înlocuire – doriți să înlocuiți produsul din comandă




Raportează produse nelivrate – lipsă (produsul este în factură dar lipsește din comandă, în locul produsului comandat a fost inclus alt produs care nu este indicat în factură.).

Returnarea

Selectând returnarea produsului indicați motivul returului

Vreau să solicit returnarea, înlocuirea produselor sau vreau să raportez produsele nelivrate

Folosește această secțiune pentru a returna sau înlocui produse. Aici poți deasemenea raporta, produsele lipsă la livrare. Reține: doar produsele enumerate pe factură, pot fi raportate ca fiind nelivrate.

Produs	Acțiune	Preț	Cantitate	Prețul total
 Увлажняющая маска для лица Essentials 35765	Cerere	12,00 MDL	1	12,00 MDL
	din motiv că			
 Крем для рук "Клюквенный чай" 34733	Cerere		1	19,00 MDL
 Карандаш для губ THE ONE - Пыльная Роза 37730	Cerere	34,00 MDL	1	34,00 MDL

» Returnare toate produsele

Vreau să raportez o comandă greșită sau o problemă referitor la livrarea comenzii

Vreau să raportez primirea factură incorectă sau nelivrarea unui produs conform promoției

Motivul returului:

- **Produse nesolicitate** – produs nerealizat .
- **Produse cu defect sau stricate** – produs cu defect.
- **Reacții adverse** – produsul cauzează reacții alergice.

➤ Selectarea motivului **Produs nesolicitat** este necesar să indicați din care motiv produsul a rămas nerevendicat:




- Produsul nu corespunde descrierii de pe site
- Nu a răspuns așteptărilor
- Nu există motiv anume, doar mi-am schimbat părerea
- Din greșeală am comandat un produs nedorit

- La selectarea motivului **Produse cu defect sau stricate** este necesar să specificați suplimentar tipul defectului și numărul de lot al produsului. Sub semnul? se deschid indicații cum puteți stabili numărul de lot al produsului și descrierea tipurilor de defecte

Dacă nu ati putut găsi numărul lotului bifati în câmpul „eu nu pot găsi numărul de lot”

Vreau să solicit returnarea, înlocuirea produselor sau vreau să raportez produsele nelivrate

Folosește această secțiune pentru a returna sau înlocui produse. Aici poți deasemenea raporta, produsele lipsă la livrare. Reține: doar produsele enumerate pe factură, pot fi raportate ca fiind nelivrate.

Produs	Ațiune	Preț	Cantitate	Prețul total		
 Увлажняющая маска для лица Essentials 35765	Cerere	Returnare	1	12,00 MDL	1	12,00 MDL
	din motiv că	Produse cu defect sau stricate	Cod de lot <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Nu pot găsi numărul de lot		
		Specifică detaliile cererii				
	Încărcare imagini	Specifică detaliile cererii				
		Problemă de ambalare				
		Probleme cu containerul produsului				
		Consistență necorespunzătoare				
		Calitate necorespunzătoare				
 Крем для рук "Клюквенный чай" 34733	Cerere	Selectează din listă	Exemplu	19,00 MDL	1	19,00 MDL
 Карандаш для губ THE ONE - Пыльная Роза 37730	Cerere	Selectează din listă	Exemplu	34,00 MDL	1	34,00 MDL

» Returnare toate produsele

Vreau să raportez o comandă greșită sau o problemă referitor la livrarea comenzii







Vreau să raportez primirea factură incorectă sau nelivrarea unui produs conform promoției

- La selectarea motivului **Reacții adverse**, este necesar să indicați suplimentar numărul lotului. Sub semnul? se deschid indicații cum puteți stabili numărul de lor al produsului și descrierea tipurilor de defecte

Dacă nu ati putut găsi numărul lotului bifati  în câmpul „eu nu pot găsi numărul de lot”

Vreau să solicit returnarea, înlocuirea produselor sau vreau să raportez produsele nelivrate

Folosește această secțiune pentru a returna sau înlocui produse. Aici poți deasemenea raporta, produsele lipsă la livrare. Reține: doar produsele enumerate pe factură, pot fi raportate ca fiind nelivrate.

Produs	Acțiune	Preț	Cantitate	Prețul total
 Увлажняющая маска для лица Essentials 35765	Cerere din motiv că 	Returnare Cod de lot 	1	12,00 MDL
	<input type="checkbox"/> Nu pot găsi numărul de lot 			
	Încărcare imagini Selectați fișierul			
 Крем для рук "Клюквенный чай" 34733	Cerere	Selectează din listă	Exemplu	19,00 MDL
 Карандаш для губ THE ONE - Пыльная Роза 37730	Cerere	Selectează din listă	Exemplu	34,00 MDL

» Returnare toate produsele

Vreau să raportez o comandă greșită sau o problemă referitor la livrarea comenzii







Vreau să raportez primirea factură incorectă sau nelivrarea unui produs conform promoției

Înlocuire

- Selectați motivul pentru a plasa o cerere de înlocuire asemănător depunerii solicitării pentru retur. Suplimentar, este necesar de indicat codul produsului pe care doriți să-l primiți în schimb.

Vreau să solicit returnarea, înlocuirea produselor sau vreau să raportez produsele nelivrate


Folosește această secțiune pentru a returna sau înlocui produse. Aici poți deasemenea raporta, produsele lipsă la livrare. Reține: doar produsele enumerate pe factură, pot fi raportate ca fiind nelivrate.

Produs	Acțiune	Preț	Cantitate	Prețul total
 Увлажняющая маска для лица Essentials 35765	Cerere  din motiv că <input type="text" value="Înlocuire"/> <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="12,00 MDL"/> <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="12,00 MDL"/>	12,00 MDL	1	12,00 MDL
	<input type="text" value="Produse nesolicitate"/> <input type="text" value="Nu corespund descrierii proc"/> <input type="text" value="Description found in Catalog"/> 			
	Doresc să alertez o comandă greșită sau o problemă legată de livrare <input type="text" value="1276"/>  <input type="text" value="Codul produsului"/>	1	<input type="text" value="1"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Disponibil pentru comandă
 Крем для рук "Клюквенный чай" 34733	Cerere <input type="text" value="Selectează din listă"/> <input type="text" value="Exemplc"/>	19,00 MDL	1	19,00 MDL
 Карандаш для губ THE ONE - Пыльная Роза 37730	Cerere <input type="text" value="Selectează din listă"/> <input type="text" value="Exemplc"/>	34,00 MDL	1	34,00 MDL

» Returnare toate produsele

Vreau să raportez o comandă greșită sau o problemă referitor la livrarea comenzii




Vreau să raportez primirea factură incorectă sau nelivrarea unui produs conform promoției



- Vă atenționăm că **înlocuirea produsului cu defect**, se face pentru același produs care a fost primit cu defect.

Vreau să solicit returnarea, înlocuirea produselor sau vreau să raportez produsele nelivrate

Folosește această secțiune pentru a returna sau înlocui produse. Aici poți deasemenea raporta, produsele lipsă la livrare. Reține: doar produsele enumerate pe factură, pot fi raportate ca fiind nelivrate.

Produs	Acțiune	Preț	Canitate	Prețul total
 Увлажняющая маска для лица Essentials 35765	Cerere <input checked="" type="checkbox"/> din motiv că <input checked="" type="checkbox"/> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Înlocuire <input checked="" type="checkbox"/> Produse cu defect sau stricate <input checked="" type="checkbox"/> Problemă de ambalare <input checked="" type="checkbox"/> Ambalaj deteriorat Doresc să alertez o comandă greșită sau o problemă legată de livrare <input type="text" value="35765"/> <input type="text" value="1"/> <input checked="" type="checkbox"/> Disponibil pentru comandă	12,00 MDL	1	12,00 MDL
 Крем для рук "Клюквенный чай" 34733	Cerere <input type="checkbox"/> <ul style="list-style-type: none"> <input type="text" value="Selectează din listă"/> <input type="text" value="Exemplu"/> 	19,00 MDL	1	19,00 MDL
 Карандаш для губ THE ONE - Пыльная Роза 37730	Cerere <input type="checkbox"/> <ul style="list-style-type: none"> <input type="text" value="Selectează din listă"/> <input type="text" value="Exemplu"/> 	34,00 MDL	1	34,00 MDL

» Returnare toate produsele

Vreau să raportez o comandă greșită sau o problemă referitor la livrarea comenzii

Vreau să raportez primirea factură incorectă sau nelivrarea unui produs conform promoției

- La plasarea reclamației de **înlocuire**, este necesar să selectați **modul de primire a comenzii**.

- Includerea acestui produs în comanda următoare – produsul pentru înlocuire se va adăuga automat în comanda următoare. La plasarea următoarei comenzi puteți să vă refuzați de acest produs în cazul în care achiziționarea nu mai este relevantă.
- Livrează acest produs în comandă separată – produsul pentru înlocuire se ca emite o factură separată la punctul de livrare selectat de dvs.

- Include acest produs, în comanda următoare
- Livrează acest produs într-o comandă separată

SELECȚEAZĂ PUNCTUL DE PRIMIRE/RETURNARE A COMENZII

Livrare la domiciliu

Apăsați pentru a selecta livrarea

- Apăsați pentru a selecta livrarea
- Chisinau Livrare prin curier | Кишинев Доста...
- Posta Moldovei | Почта Молдовы
- Postomate | Постоматы Livrarea comenzii do...
- Regiuni Livrare prin curier | Регионы Доставк...
- Transnistria Posta Moldovei | ПМР Почта М...

ÎNAPOI




CONFIRMĂ ȘI TRIMITE

Produse nelivrate (lipsă)

Puteți plasa o asemenea cerere în cazul în care produsul comandat este inclus în factură dar lipsește din produsele primite.

Vreau să solicit returnarea, înlocuirea produselor sau vreau să raportez produsele nelivrate

Folosește această secțiune pentru a returna sau înlocui produse. Aici poți deasemenea raporta, produsele lipsă la livrare. Reține: doar produsele enumerate pe factură, pot fi raportate ca fiind nelivrate.

Produs	Ațiune	Preț	Cantitate	Prețul total
 Увлажняющая маска для лица Essentials 35765	Cerere Raportează produ... 1 din motiv că Produsul lipsește Vreau ca Oriflame să... Expediați-mi produsul Încărcare imagini Selectați fișierul	12,00 MDL	1	12,00 MDL
 Крем для рук "Клюквенный чай" 34733	Cerere Selectează din listă Exemplu	19,00 MDL	1	19,00 MDL
 Карандаш для губ THE ONE - Пыльная Роза 37730	Cerere Selectează din listă Exemplu	34,00 MDL	1	34,00 MDL

» Returnare toate produsele

Vreau să raportez o comandă greșită sau o problemă referitor la livrarea comenzii

Vreau să raportez primirea factură incorectă sau nelivrarea unui produs conform promoției

ÎNAPOI

CONTINUĂ

➤ Specificați acțiunea pe care doriți să o efectuați în legătură cu acest produs:




- **Anulare produs** – doriți să reduceți suma comenzii din cauza neprimirii produsului
- **Livrează produs** - doriți să primiți produsul neprimat

A fost livrat un produs greșit – în cazul în care în locul produsului comandat a fost inclus alt produs care nu este indicat în factură.

CE FEL DE CERERE AȚI DORI SĂ ÎNAINȚAȚI?

Vreau să solicit returnarea, înlocuirea produselor sau vreau să raportez produsele nelivrate

Folosește această secțiune pentru a returna sau înlocui produse. Aici poți deasemenea raporta, produsele lipsă la livrare. Reține: doar produsele enumerate pe factură, pot fi raportate ca fiind nelivrate.

Produs	Acțiune	Preț	Cantitate	Prețul total
 Увлажняющая маска для лица Essentials 35765	Cerere Raportează produ... din motiv că Produse greșite livrate Vreau ca Oriflame să... Expediați-mi produsul Încărcare imagini Selectați fișierul	12,00 MDL 1276	1 1 ?	12,00 MDL
 Крем для рук "Клюквенный чай" 34733	Cerere Selectează din list... Exemple	19,00 MDL	1	19,00 MDL
 Карандаш для губ THE ONE - Пыльная Роза 37730	Cerere Selectează din list... Exemple	34,00 MDL	1	34,00 MDL

» Returnare toate produsele

Vreau să raportez o comandă greșită sau o problemă referitor la livrarea comenzii

Vreau să raportez primirea factură incorectă sau nelivrarea unui produs conform promoției

ÎNAPOI
CONTINUĂ

Vreau să raportez o problemă referitoare la livrarea comenzii

Dacă aveți o problemă cu o comandă deja primită sau ați primit o cutie deteriorată și din acest motiv produsele din comandă erau cu defect dvs. puteți să vă refuzați de această comandă.

Alegeți tipul de cerere: - probleme legate de înlocuirea/returnarea și nelivrarea produselor; - probleme de livrare; - probleme/întrebări referitor la facturi.

CE FEL DE CERERE AȚI DORI SĂ ÎNAINȚAȚI?

Vreau să solicit returnarea, înlocuirea produselor sau vreau să raportez produsele nelivrate

Vreau să raportez o comandă greșită sau o problemă referitor la livrarea comenzii

În această secțiune, poate fi anulată o comandă în caz de:

- comandă salvată din greșeală
- livrare întârziată
- deteriorare a ambalajului în timpul transportării
- livrare a comenzii la SPO, dar nepreluarea acesteia de către consultant

STATUTUL LIVRĂRII : Pick pe data de 5.4.2021

Cerere

din motiv că

Încărcare
imagini

Vreau să raportez primirea factură incorectă sau nelivrarea unui produs conform promoției

ÎNAPOI

CONTINUĂ

Vreau să raportez o problemă cu facturi comenzii:

- Selectați tipul cererii în dependență de problema dvs.:
 - **Produsul din acțiune sau cadoul lipsește din comandă** – dacă nu ați primit produsul din acțiune
 - **Preț incorect, reducere sau plată** - dacă nu sunteți de acord cu prețul produsului primit.
 - Descrieți detaliile cererii dvs. – care condiții ale acțiunii au fost îndeplinite, dar nu a fost primit produsul, de ce prețul produsului trebuie schimbat.

Alegeți tipul de cerere: - probleme legate de înlocuirea/returnarea și nelivrarea produselor; - probleme de livrare; - probleme/întrebări referitor la facturi.

CE FEL DE CERERE AȚI DORI SĂ ÎNAINȚAȚI?

- Vreau să solicit returnarea, înlocuirea produselor sau vreau să raportez produsele nelivrate
- Vreau să raportez o comandă greșită sau o problemă referitor la livrarea comenzii
- Vreau să raportez primirea factură incorectă sau nelivrarea unui produs conform promoției

Utilizează această secțiune în cazul în care factura selectată este incorectă sau incompletă.

Vreau să raportez despre...

Produsele sau cadourile lipsesc din factură ▾

Indică produsul(ele) nelivrat

1276

1 ▾

✓ Disponibil pentru comandă

Codul produsului

1 ▾

ÎNAPOI

CONTINUĂ

Finalizarea înregistrării reclamației

După ce ați finalizat să plasați reclamația, o să vă anunțăm numărul cererii dvs. și acțiunile următoare.

Pe poșta electronică veți primi mesaje despre starea cererii dvs. și comentariile din partea companiei.

Trimiterea cererilor de returnare

CEREREA DVS A FOST ADĂUGATĂ ÎN SISTEM, CONFIRMAREA URMEZĂ SĂ O PRIMIȚI PRIN E-MAIL.

CEREREA NUMĂRUL : 00575505

TIPĂRIȚI RAPORTUL

TIPĂRIȚI ETICHETA PENTRU CUTIE



1. SUMARUL CERERII ȘI ADRESA INDICATĂ

Tipăriți raportul de pe "Pagina 3 - Raport" și numărul cererii Dvs (acest număr trebuie să apară în raport). Deasemenea, tipăriți eticheta cu adresa Oriflame.



2. PREGĂTIȚI COLETUL

Puneți în cutie, produsele ce urmează a fi returnate și raportul Dvs. Nu uitați deasemenea să anexați cecul, în cazul returnării (exemplu: returnarea a unui produs cu defect sau schimb în cazul unei erori a companiei Oriflame.



3. ATTACHED RETURN LABEL

Lipiți sticker-ul cu adresa Oriflame, pe cutie.



4. LIVRARE

a la cel mai apropiat punct poștal

RECLAMAȚII/RETURNĂRI ANTERIOARE

Pe adresa de e-mail veți primi o scrisoare – răspuns automat

ORIFLAME
SWEDEN

Cererea este raportată!

Data depunerii cererii: 14.7.2021

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.: 00575505

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: Produsele sau cadourile lipsesc din factură

Order number: 15930555; Ware id: 0
1x 35870

Preț total, MDL: 0.00