

**Livrare prin Poșta Moldovei**

**Cum să alegi Poșta Moldovei?**

* La pasul „Livrare” alege metoda „Livrare la domiciliu, livrare prin Poșta Moldovei sau Post Terminal”
* Dacă adresa este deja completată alege-o din listă.

Asigură-te că indexul este corect. Pentru a preciza indexul, puteți accesa  [linkul](https://www.posta.md/ro/map)  
  
Asigură—te că numărul de telefon și adresa de email sunt indicate corect – aici vei primi o notificare despre comandă. Poți modifica datele în [Setările profilului.](https://md.oriflame.com/mypages/profile?store)  
  
**Costul livrării** [**AICI**](https://md.oriflame.com/support-center/payments-credit-collection-comissions/delivery-pb/delivery-cost?sc_lang=ro-MD&store)

**Dorești livrare gratuită?**

Alege unul de produse pe pagina „Livrare” (pasul trei al plasării comenzii).

**Termeni de livrare** [**AICI**](https://md.oriflame.com/support-center/payments-credit-collection-comissions/delivery-pb/delivery-time?sc_lang=ro-MD&store)**.**  
**Achitarea comenzii**

* Card bancar detalii **[AICI](https://md.oriflame.com/support-center/payments-credit-collection-comissions/payments/what-payment-options-do-i-have?sc_lang=ro-MD&store)**
* Achitarea comenzii după salvare [**AICI**](https://md.oriflame.com/support-center/payments-credit-collection-comissions/payments/what-payment-options-do-i-have-part2?sc_lang=ro-MD&store)

**Urmărirea comenzii:**

Atunci când comanda ta este pregătită și trimisă pentru livrare, vei primi un e-mail de informare în care este indicat **NUMĂRUL DE URMĂRIRE: DCХХХХХХХХХOF.**

* După numărul de urmărire pe site-ul Poșa Moldovei **[AICI](https://posta.md/ro/track-trace)**
* Odată ce comanda va fi livrată în biroul poștal, vei primi o notificare prin SMS.
* **Centrul de Contact** al Poștei Moldovei este la numărul 1310.

**Perioada de păstrare a comenzilor**  
7 zile, ținând cont de data primirii comenzii la oficiul Poșta Moldovei

Comanda nereclamată este returnată la depozitul Oriflame și anulată. În următoarea comandă a partenerului i se va adăuga o taxă suplimentară pentru transport de 25 lei.

**Primirea comenzii**   
      
Primirea comenzii numai la prezentarea buletinului de identitate, este important să cunoști numărul de Brand Partener și numărul facturii

**Dacă o altă persoană** **primește comanda** la oficiul Poștal, trebuie să apelezi la centul de contact 022837100.

Partenerii de Brand cu vârsta sub 16 ani pot primi comenzile la oficiile Poștale prezentând „Certificatului de naștere” și în prezența unuia dintre părinți. Părintele prezintă propriul buletin de identitate.

* Verifică integritatea ambalajului.
* Dacă nu există discrepanțe sau deteriorări, ridicați comanda, datați și semnați avizul.

**Dacă apar *reclamații în privința asamblării comenzii***

* Înregistrează o reclamație în [Cabinetul Personal](https://md.oriflame.com/mypages/order?iframeUrl=Orders%2FClaims%2FClaimInvoices.aspx&store)
* Alege factura
* În cazul în care primiți un **produs defect, produsul greșit inclus sau un produs lipsă și returnarea produsului**, selectați: Vreau să solicit o rambursare, o înlocuire sau să raportez un produs nelivrat, urmați instrucțiunile de pe site și completați formularul de reclamație.
* **Defect.** Trimiteți o fotografie a produsului la [info@oriflame.md](mailto:info@oriflame.md). **Nu este nevoie** să returnați produsul.
* **Nepotrivire de produs.** Returnează produsul greșit:
* la Centrul de Servicii de la adresa Chișinău, 31 august 1989, nr. 64
* SPO. Lista [AICI](https://md.oriflame.com/support-center/payments-credit-collection-comissions/delivery-pb/delivery-methods?store=923403044)
* Birourile Poștei, serviciul este contra cost.

În cazul în care **ambalajul comenzii este deteriorat în timpul transportului**, vă rugăm să faceți 1-2 fotografii și să întocmiți un proces-verbal. În procesul-verbal, vă rugăm să indicați numele complet, numărul biroului poștal și să descrieți deteriorările. Un angajat al Poștei Moldovei trebuie să semneze procesul-verbal. Vă rugăm să ridicați comanda și copia dvs. a procesului-verbal semnat. În cazul în care ambalajul este grav deteriorat, puteți refuza comanda semnând o declarație de refuz. **La înregistrarea pe site**, selectați "Doresc să raportez o comandă greșită sau o problemă legată de livrarea comenzii mele". Urmați indicațiile de pe site și finalizați înregistrarea reclamației.

În cazul în care **condițiile promoției nu sunt îndeplinite**, selectează: Doresc să raportez un preț incorect a produsului sau să semnalez neprimirea produsului în cadrul promoției, urmează indicațiile de pe site și completează formularul de reclamație.

Primește un răspuns de la operatorul pe adresa ta de e-mail, pe care ai indicat-o la înregistrarea pe site.

Urmărește starea Reclamației în contul tău personal, în secțiunea **Comenzi-Reclamații-Istoric Reclamații.**

Poți să te familiarizezi cu tipurile de reclamații și cu modalitățile de soluționare a acestora accesând [Aici](https://md.oriflame.com/support-center/documents-and-forms/Claims-and-returns/what-should-one-items-order-have-received-damaged-missing-mixUp?sc_lang=ro-MD&store=200044). **!!! Returnați produsul dacă nu există nicio deteriorare a aspectului produsului.**

**Primirea comenzilor în Transnistria:**

A screenshot of a computer

Description automatically generated with medium confidence• În regiunea Transnistria sunt trimise doar comenzile plătite. Termenul de păstrare a unei comenzi neplătite în sistemul Oriflame este de 10 zile. În cazul în care comanda nu este plătită în termenul menționat, aceasta va fi anulată automat. Pentru a primi comenzi în regiunea Transnistria, este necesar să furnizezi adresa din această regiune prin intermediul opțiunii "Adaugă +" astfel încât să ai disponibilă opțiunea de livrare în această regiune!

* În cazul în care ai selectat în mod greșit livrarea prin Poșta Moldovei, comanda ta va fi anulată, iar pe adresa ta de e-mail vei primi o notificare cu privire la anularea comenzii și instrucțiuni despre cum să alegi corect livrarea în regiunea Transnistria.

**Restricții pentru comenzile cu livrare în Transnistria:**

* Comanda plasată trebuie să corespundă Decretului 486 din 29.12.2018
* Produse noi de igienă intimă, parfumerie și cosmetice – nu mai mult de 3 (trei) bucăți cu aceeași denumire, și nu mai mult de 1 dată pe lună;
* Parfumuri noi – nu mai mult de 300 mililitri, și nu mai mult de 1 dată pe lună;
* Nu există limită de bani;
* Nu există limită de greutate;
* Nu mai mult de 1 comandă pe lună.