|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipul reclamației** | **Metode depunere reclamație** | **Taxe de transport** |
| **Comandă incompletă (lipsește produsul)** | **Reclamațiile se depun**  pe site prin funcția [reclamație online](https://md.oriflame.com/mypages/order/claims/Claim?store) | Reclamația este livrată Partenerului pe cheltuiala Companiei |
| **Greșeală de sortare (în loc de unul, a fost primit altul)\***  *Produsul greșit poate fi returnat:*   * *la Centrul de deservire Chișinău 31 august 1989 nr. 64* * *prin intermediul oficiilor poștale (****adresa de retur****: MD-2001 RM, Chișinău 31 august 1989 nr. 64)* * *la SPO. List SPO* [*A*ici](https://md.oriflame.com/support-center/payments-credit-collection-comissions/delivery-pb/delivery-methods/?store)*.*   *După ce produsul a fost recepționat în depozit, operatorul responsabil cu cererile de despăgubire va procesa reclamația.* |
| **Defect \***  **\*** Completează reclamația și încarcă pe site o fotografie a produsului defect.  *Operatorul de reclamații se ocupă de înlocuire.* ***Produsul nu trebuie returnat.*** |
| **Nerespectarea condițiilor promoției din partea Companiei (lipsa unui cadou / defecțiune tehnică)** |
| **Nu a inclus codul produsului pentru ca promoția să funcționeze.** | **Reclamațiile se depun**  pe site prin funcția [reclamație online](https://md.oriflame.com/mypages/order/claims/Claim?store) | Depunerea unei reclamații cu o taxă de transport suplimentară. Costul TA depinde de serviciul de livrare. |
| **Returnarea produselor**   * *la Centrul de deservire Chișinău 31 august 1989 nr. 64* * *prin intermediul oficiilor poștale (adresa de retur: MD-2001 RM, Chișinău 31 august 1989 nr. 64)* * *la SPO. List SPO* [*Aici.*](https://md.oriflame.com/support-center/payments-credit-collection-comissions/delivery-pb/delivery-methods/?store)   *\*****Returul prin poștă este cu plată*** *(*costul *este perceput de poștă)* | **Reclamațiile se depun**  pe site prin funcția [reclamație online](https://md.oriflame.com/mypages/order/claims/Claim?store) | În cazul în care returnați mai mult de 4 produse cu o singură factură, la următoarea comandă a Partenerului se adaugă o taxă de transport suplimentară de 25 de lei. |
| **Refuzul de a primi o comandă \***  *\*Comanda nu a fost ridicată.* | Comanda este returnată la depozit. | Anulare. La următoarea comandă a Partenerului se adaugă o taxă de transport în valoare de 25 lei |