

# MANUAL OPERATIVO



ORIFLAME  
— SWEDEN —

## Oriflame te ofrece 3 motivos para transformar tu vida:



### VIAJA Y CELEBRA

Califica a conferencias y eventos internacionales, donde serás reconocido por tus logros.



### INGRESOS Y FLEXIBILIDAD

Como Socio Oriflame tienes la oportunidad de disfrutar de nuestros productos y obtener un ingreso extra.



### COMUNIDAD GLOBAL DE BELLEZA

Sé parte de algo más grande al conocer amigos de todo el mundo.

¡Porque Socios y Staff  
trabajamos con Valores!

# ¡Bienvenido a Oriflame!

Estimado Socio,

¡Bienvenido a Oriflame! Felicitamos tu decisión de ser parte de los más de 3.6 millones de Socios a nivel mundial, en una comunidad de más de 60 países alrededor del mundo, que comparte los valores del Compañerismo, Espíritu y Pasión.

El presente Manual tiene por objetivo facilitar y familiarizar a los nuevos Socios como tú con los principales procedimientos de Oriflame Perú que contribuirán al desarrollo y crecimiento de tu red personal. Aquí encontrarás el detalle de cómo realizar las diferentes transacciones en nuestros canales de atención personalizados (Centros de Negocios y virtuales - Online). También encontrarás información sobre las políticas sobre entrega de pedidos y reclamos que serán de gran importancia y utilidad en la realización de tu negocio Oriflame.

Encuentra aquí también el Código de Ética que rige nuestras acciones e interacciones con otros miembros de Oriflame.



## ÍNDICE

- I. Tres formas de Ganar Dinero
- II. Cómo incorporarse a la Oportunidad Oriflame
- III. Cómo hacer tus pedidos
- IV. Cómo pagar
- V. Cómo recibir tus pedidos
- VI. Servicio al Cliente Oriflame
- VII. Política de Reclamos de Productos
- VIII. Cómo reservar una sala de capacitación
- IX. Política de Sitios Online
- X. Código de Ética Oriflame
- XI. Glosario de Términos Oriflame

## I. TRES FORMAS DE GANAR DINERO

Oriflame es un sistema comercial que ofrece a sus Socios 3 formas de ganar dinero:

### A. GANAS AHORRANDO

Como Socio Oriflame, tienes un 25% de descuento sobre los precios del catálogo de productos. Ganas consumiendo productos de la más alta calidad a un precio descontado exclusivo para Socios.

### B. INGRESOS POR VENTAS

Ganas un 25% de utilidad por la venta de productos y recibes tu ganancia de inmediato.

### C. INGRESOS POR PATROCINAR

Oriflame te paga, catálogo a catálogo, un porcentaje (incentivo monetario), sobre todas las compras que hagas tú y las personas que hayan ingresado a trabajar en tu red (red = Grupo Personal). Este pago se realizará de acuerdo a una tabla de calificación y condicionado a una compra personal mínima equivalente a 100 puntos. El incentivo monetario pagado por las ventas de la Red Personal será desembolsado de la siguiente manera:

#### Oribonos

- Los incentivos monetarios generados al cierre de cada catálogo, hasta el valor de S/. 100.00 se pagan en forma de Oribono, es decir, un descuento que se puede aplicar en tus compras dentro de los catálogos posteriores al periodo en que se generó el Oribono.
- Se pagará con Oribono todo incentivo monetario por debajo de S/. 100.00 tanto para Socios con RUC como para Socios sin RUC.
- Se descontarán del valor total de tus siguientes pedidos.
- El Oribono podrá cubrir como máximo sólo hasta el 50% del total de los pedidos.
- No son aplicables a facturas vigentes o vencidas.
- Están disponibles a partir del primer día de inicio de cada catálogo.
- Vencen a los 3 catálogos de no haber sido usados.

## Bonos

- Incentivos monetarios generados al cierre de cada catálogo a partir de S/. 100.00.
- Se consignan a la cuenta bancaria del Banco de Crédito del Perú (BCP) a nombre del Socio, que los genere, al quinto día útil después del cierre de cada catálogo.
- Si el Socio no tiene cuenta bancaria registrada en Oriflame, se emitirá automáticamente un cheque de gerencia del Banco de Crédito a su favor.
- En caso el socio no tuviera RUC registrado en Oriflame, al monto del bono se le restará el 28% correspondiente al impuesto a la renta, este abono se efectuará según el cronograma de pagos sin excepción a retenciones o acumulación con el pago del siguiente catálogo.

## Requisitos para que se consignen los incentivos

- Tener registrado el RUC en el Sistema de la Compañía antes del cierre del catálogo en el cual se generaron los incentivos. Este trámite puede realizarse en el Área de Atención al Socio en los Centros de Negocios de Lima o enviando una solicitud de servicio a través de nuestra página web con el **tipo Bonos** y **subtipo Documento Pago de Bonos** adjuntando la copia de apertura de la cuenta o constancia de cuenta bancaria a nombre de titular.
- Tener registrada en el Sistema de la Compañía tu cuenta bancaria en el Banco de Crédito (a tu nombre).
- No tener facturas sin pago que hayan generado gastos de cobranzas. En caso de tener deuda vencida ésta será descontada del monto del incentivo a pagar.

## Recomendaciones:

- Debes remitir a Oriflame la copia clara de la ficha RUC antes de que cierre el catálogo en el que calificas para el incentivo. De lo contrario, se te restará el 28% correspondiente al impuesto a la renta.
- Para Socios Lima debes presentar tu factura (copia Usuario y SUNAT) debidamente llenada sin borrones ni enmendaduras al Departamento de Servicio al Cliente en nuestro de Centro de Negocios San Isidro.
- Para Socios de provincias, remitir la factura a la Oficina Principal como máximo 24 horas útiles previas al cierre de facturas según Cronograma de pagos, posterior a esta todas las facturas serán devueltas para el pago acumulado del incentivo que se generé en el próximo catálogo.
- Para Socios de Provincia puedes hacer el envío de tu factura sin costo alguno a través de las oficinas de OLVA Courier de tu localidad, en un sobre dirigido al Departamento de Servicio al Cliente Oriflame - Centro de Negocios de San Isidro (Av. Paseo de la República #3151, San Isidro, Lima).
- En caso de socios que estén autorizados por SUNAT para emitir factura electrónica podrán enviar su factura a través de una solicitud de servicio a través de nuestra página web [www.oriflame.com.pe](http://www.oriflame.com.pe) y adjuntarlo en una Solicitud de Servicio con el **tipo Bonos** y **subtipo Documento Pago de Bonos**.
- Deberás remitir a Oriflame la copia clara de la apertura de tu cuenta de Detracción en el Banco de la Nación antes del cierre de catálogo en el que calificas al incentivo, si este es mayor al monto de S/. 700.00 se realizará la retención del 10% del monto

generado y se depositará a la cuenta en mención. De lo contrario, no se te podrá abonar si esta cuenta no está registrada y este incentivo se acumulará con el pago del siguiente catálogo.

- Para retiros de números de RUC en el Sistema de la Compañía deberás presentar la constancia de baja definitiva del número de RUC 24 horas útiles antes del cierre de catálogo en el cual se generará incentivo.

## II. CÓMO INCORPORARSE A LA OPORTUNIDAD ORIFLAME

Incorporar Socios a tu red y formar tu equipo de trabajo es la manera de obtener ganancias ilimitadas en Oriflame. Cuanto más personas tengas en tu red, más dinero ganarás y podrás cumplir tus sueños.

Para incorporar a un prospecto (persona interesada en formar parte de la fuerza de ventas de Oriflame), la persona debe ser presentada por un Socio activo que lo patrocine y que le proporcione una guía para su desarrollo y crecimiento en este negocio. Un Socio sólo puede incorporar nuevos Socios a su red si está al día en sus pagos.

Este proceso se realiza de la siguiente manera:

### **INCORPORACIÓN ONLINE**

#### **La forma más rápida y conveniente para hacer crecer tu negocio**

Es una herramienta que te permite incorporar a nuevas personas directamente a tu grupo personal a través de nuestra página web [www.oriflame.com.pe](http://www.oriflame.com.pe) la cual puede realizarse desde cualquier equipo con acceso a internet. Toda la información es recopilada y cargada automáticamente en nuestro sistema. De esta manera, el código del nuevo Socio es generado inmediatamente. (Tener en cuenta la opción de capacitación online que se brinda en nuestro centro de negocio).

#### **¿Quiénes pueden usar el sistema de registro online?**

Todos nuestros Socios que cumplan con las siguientes condiciones:

- El patrocinador no debe tener deuda vencida, y debe tener registrado un correo electrónico en el sistema de Oriflame.
- Para registrar personas que con anterioridad fueron reclutadas deben cumplir la siguiente condición: Si el prospecto renunció a ser Socio, no puede volverse a incorporar antes de cumplidos los 6 meses contados desde la fecha efectiva de eliminación de su código. Sin embargo, si pasó un año desde su último pedido su código automáticamente se eliminará, con lo cual puede volverse a incorporar en cualquier momento, si es que no dejó ninguna deuda pendiente.
- El Socio que realice el registro online puede asignar el nuevo incorporado al socio patrocinador que desee digitando su código de socio en el formulario correspondiente pero en caso este campo se deje en blanco, el sistema asignará automáticamente un

patrocinador sin lugar a reclamos ni solicitud de cambio de patrocinador.

### **¿Cómo puede realizar una compra un nuevo incorporado?**

Para comprar al Contado, el nuevo incorporado deberá hacer un abono en el Centro de Negocios el mismo día de su incorporación o a partir del día siguiente en una de las cuentas de Oriflame indicando su código de Socio:

- Banco de Crédito
- Scotiabank
- Interbank
- Western Union (en Oficinas de "Pago de Servicios")

Para comprar al Crédito Oriflame te ofrece varias formas de solicitar tu crédito, el nuevo incorporado debe enviar la solicitud de créditos correctamente llenada y firmada, adjuntando copia de su DNI vigente y su último recibo de servicios (luz o agua) a las oficinas de Oriflame con un máximo de 3 meses de antigüedad.

#### **A. ONLINE**

**Ahora puedes solicitar el trámite de crédito desde cualquier equipo con acceso a internet**

El incorporado o el reclutador podrá solicitar se le otorgue una línea de crédito a través de nuestra plataforma online [www.oriflame.com.pe](http://www.oriflame.com.pe) ingresando a la opción Solicitud de crédito online. Si es a través de su propia cuenta deberá llenar todos los campos solicitados, si es a través de la página del reclutador deberás usar la opción de ingresa la solicitud de Crédito de otro Socio de tu Red.

El incorporado debe adjuntar una fotocopia de su documento nacional de identidad, copia de su recibo de servicio y llenar el campo de N° de medidor.

Recuerda llenar los datos de las referencias personales no se aceptarán datos de socios de la misma Red.

El convenio de incorporación se debe enviar correctamente llenado y firmado. Se puede adjuntar el formato pre impreso tradicional, o también el que se genera desde la plataforma online, debidamente firmado.

El socio tiene un plazo máximo de 15 días calendario para enviar los documentos originales a Oriflame, en caso contrario su crédito será bloqueado hasta la recepción de los mismos.

#### **B. EN LIMA**

**El trámite de Crédito se gestiona en el Centro de Negocios**

1. El incorporado debe llenar y firmar el Convenio de Incorporación (DAF)\* con sus datos personales y la información de su referencia domiciliaria.
2. El incorporado debe adjuntar una fotocopia de su documento nacional de identidad (DNI) vigente. La copia debe ser legible.
3. Para obtener una línea de crédito para sus compras, junto con el Convenio de Incorporación deberá llenar la sección de Solicitud de Crédito y entregarla

acompañada de una copia de su documento nacional de identidad (DNI) y su último recibo de servicio (luz o agua) con un máximo de 3 meses de antigüedad.

4. Deberá firmar dentro del Pagaré en los campos de Firma del emitente y en la parte posterior del Convenio de Incorporación en el campo "Socio comercial" con la misma firma que aparece en su documento nacional de identidad (DNI).
5. Una vez incorporado, deberá cancelar el valor de la Membresía en el 1er pedido de productos. Con este pago el nuevo Socio recibirá un Kit Básico de Negocio (Starter Kit).

## C. EN PROVINCIAS

**Los documentos se envían por correo para ser procesados por Servicio al Cliente en Lima**

Si el incorporado o el reclutador viven en Provincias, podrán enviar los documentos para trámite de crédito a través de las oficinas autorizadas de OLVA Courier. Este envío debe ser dirigido al área de Servicio al Cliente en el Centro de Negocios de San Isidro (Av. Paseo de la República 3151, San Isidro, Lima). Es necesario incluir el Convenio de Incorporación debidamente llenado, la copia del DNI y el recibo de servicio. Se debe conservar el cargo de entrega a la empresa de mensajería Olva Courier cuando se envía este tipo de documentación ya que ésta es la única constancia de envío y si hubiera algún inconveniente, el número del remito nos ayudará a solucionarlo.

## POLÍTICAS DE CRÉDITO

Documentos y requisitos indispensables para todo Socio que desea crédito:

1. Ser mayor de 18 años.
2. Contar con un número de teléfono fijo o celular (no comunitario) para contactarlo directamente.
3. El Convenio de Incorporación (DAF) debe ser llenado en su totalidad, sin enmendaduras y con letra imprenta. Puedes pedir ayuda a tu patrocinador o líder. La dirección debe estar completa y clara, así como el código del patrocinador y su firma correspondiente en el campo de pagaré y en la parte posterior en el campo de Socio comercial. El formulario original debe ser enviado a nuestra Oficina Principal.
4. Pagaré firmado en blanco.
5. Fotocopia del documento de identidad legible y vigente.
6. Fotocopia del último recibo de servicios (luz o agua) cancelado, con una antigüedad máxima de 3 meses.
7. Tener buenos antecedentes comerciales en las centrales de riesgo.
8. Contar con una persona de referencia, quien deberá ser alguien ajeno a su red y que no viva en el mismo domicilio, por ejemplo, un familiar o amigo que pueda dar referencias de contacto.
9. Verificación Domiciliaria (la hace Oriflame con los datos que nos proporcionan los interesados).

**Información obligatoria**

1. Fotocopia legible de Recibo de Servicios Públicos Agua o Luz.
2. Referencia de la dirección, así será más fácil realizar la verificación domiciliaria y ubicar tu domicilio para la entrega de los pedidos.

**Verificación domiciliaria**

Se realizará verificación domiciliaria previa al otorgamiento del crédito (48 horas útiles en Lima y provincias). Este proceso se realiza de lunes a viernes en el horario de 9am a 6pm.

**Niveles de Crédito**

1. Primer nivel: S/ 420. Se accederá a este cupo una vez que se hayan reunido los requisitos para el crédito y éste se encuentre aprobado.
2. Segundo nivel: S/ 550. Se accederá a este nivel a solicitud del Socio, al haber utilizado el 80% de la línea de crédito asignada durante 3 catálogos consecutivos y que los pedidos hayan sido cancelados antes de su vencimiento.
3. Los importes de las líneas de crédito pueden variar a consideración de Oriflame.

**Razones de Desaprobación de la Solicitud de Crédito**

1. Documentos incompletos.
2. DAF y pagaré que no estén debidamente llenados.
3. Si la información del DAF y los documentos presentados no coinciden.
4. Si hay datos errados en la verificación telefónica o no se puede concretar la misma.
5. Si el solicitante no habita en el lugar que declaró como su residencia.
6. Si los documentos solicitados se encuentran alterados (enmendados, cortados, rotos, etc.).
7. Si el solicitante tiene antecedentes crediticios negativos reportados en alguna central de riesgo.
8. Si el domicilio del solicitante se encuentra en una zona de acceso restringido (no es posible concretar la verificación domiciliaria, limitada gestión de cobranza o de reparto) en la que no realizamos reparto de pedidos.
9. Si en la red del Socio solicitante hay alta morosidad.
10. Si existen diferencias entre los datos del registro online y el Convenio de Incorporación enviado para el trámite de crédito.

\*Podrás descargarlo gratuitamente en la siguiente dirección:

<http://pe.oriflame.com/mypages/network/Formularios/convenio-incorporacion-daf>

### III. CÓMO HACER TUS PEDIDOS

Oriflame te ofrece varias formas de hacer tus pedidos. Elige la que más se ajuste a tu estilo de vida o negocio! Además, en Oriflame no estás obligado a pasar pedido en determinada fecha – tú eliges tu fecha de pedido y tienes los 21 días del catálogo para hacerlo!

#### A. PEDIDOS ONLINE

Cuando ya tienes tu código de Socio, ingresa a [www.oriflame.com.pe](http://www.oriflame.com.pe) cualquier día de la semana, las 24 horas del día (con excepción del día de cierre del catálogo en que sólo se puede hacer pedido hasta las 11.30pm). Digita tu código de Socio y tu clave de acceso. La primera vez que ingresas, tu clave será los últimos 4 dígitos de tu DNI o de lo contrario si realizaste tu registro online será la contraseña que elegiste al inscribirte. Te recomendamos por motivos de seguridad que en tu primer ingreso cambies tu clave a otra de fácil recordación para ti, ya que tú serás el único responsable de las transacciones que se hagan con tu código por este canal. Hay 3 formas de hacer tu Pedido Online – la más ágil es a través del Formulario Rápido, acceso que encontrarás al ingresar tu código y clave.

Al final de tu pedido, toma nota del número de orden ya que este código es la única prueba de que se realizó y grabó correctamente. También cuentas con la opción de verificación de tus ordenes o pedidos en nuestra página web [www.oriflame.com.pe](http://www.oriflame.com.pe) ingresando con tu código y contraseña a la opción Pedidos/Tus Facturas o podrás enviar una confirmación a tu correo electrónico y verificar la fecha de entrega estimada de tu pedido.

Hacer tu pedido vía Online tiene muchas ventajas:

- Está disponible las 24 horas del día.
- Te ahorra tiempo y dinero.
- Puedes acceder a Ofertas Especiales (paso 3) no disponibles a través de otros canales.

#### B. POR TELÉFONO

Haz vía telefónica tu pedido a través de nuestra línea 0 801 00501 en la opción 1,

indicando tu Código de Socio, número de DNI, nombre completo y códigos de productos a solicitar. Para agilizar tu llamada, debes tener listos estos datos antes de comunicarte con Oriflame, así como tu pedido con los códigos de los productos.

El horario de Atención es de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 7:00 p.m. con excepción del día de cierre de catálogo, día en que se ofrece un horario extendido hasta las 11pm. Los pedidos efectuados por línea telefónica no dan opción a reclamos posteriores, por lo que deberás tomar nota de tu número de orden para confirmar que haya sido realizado exitosamente.

Todos los pedidos realizados por este canal tienen un costo de procesamiento de S/.6.00 (sujeto a variación).

### **C. EN LOS CENTROS DE NEGOCIOS**

Haz a través de nuestro Centro de Negocios tu pedido a través de nuestra plataforma de autoservicio Online, el horario de atención es de lunes a viernes de 9:30 a.m. a 8:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. Los días de cierre de catálogo se ofrece un horario extendido hasta las 10:00 p.m.

Todo pedido con entrega al Centro de Negocios tiene un costo de recojo de S/.3.00 del Día 01 al 18 de catálogo y de S/5.00 los últimos 03 días de catálogo (sujeto a variación) y son entregados con un plazo de 24 horas posteriores de la generación de la orden según corte (Pedidos generados de 12am a 12pm se entregarán a partir del siguiente día útil a partir de las 9:30am, los pedidos generados posterior a las 12 p.m. se entregarán a partir del siguiente día útil a partir de las 2:00pm).

Los pedidos de material impreso (Catálogo y Revista Business & Beauty) mayor a S/.15 que no tienen puntaje, no pagan cargo de recojo de pedido y tendrán el beneficio de entrega inmediata si son realizadas en un pedido independiente sin productos de catálogo.

Es importante considerar lo siguiente en la realización de tus pedidos:

- Si realizas pedidos por un puntaje mayor a 100 puntos en el catálogo en el que te incorporaste a Oriflame ingresas al Programa de Bienvenida que te brinda la posibilidad de obtener fabulosas promociones en tus siguientes pedidos, de acuerdo con las condiciones del Programa. El Programa de Bienvenida dura 04 catálogos consecutivos y premia a los socios que acumulan un puntaje mínimo de 100 puntos durante sus primeros 4 catálogos consecutivos, de no cumplir las condiciones del programa durante alguno de los catálogos se perderá este beneficio.
- Todas las empresas de venta directa están afectas a la percepción, que es una tasa equivalente al 2% del monto total facturado que te será descontada de tu ganancia inmediata de forma automática, sin importar el canal a través del cual se realice el pedido.

## RECOMENDACIONES:

### **Renovación de Membresía**

Una vez que se cumple un año de haberte incorporado (generado el código de Socio), se cargará a tu primer pedido de cada año el valor de S/.22.50 (sujeto a variación) por concepto de renovación de membresía. Ten en cuenta que si durante todo el año anterior, hiciste al menos un pedido con puntos en cada uno de los 17 catálogos posteriores a su incorporación se te exonera de dicho cobro.

### **Eliminación del código por inactividad**

Si durante un año consecutivo no realizaste ningún pedido con puntos, tu código de Socio quedará automáticamente eliminado al finalizar el catálogo una vez cumplido el año de inactividad es decir al haber pasado 1 año desde tu última compra con puntos. Si luego de ello quisieras volver a comprar en Oriflame, necesitarás volver a pasar el proceso completo de incorporación.

### **Eliminación del código incorporado sin actividad**

Si tu incorporación fue por online y no presentaste ningún documento para el trámite de crédito o no tienes incorporados en tu red, tienes 03 catálogos para pasar pedido con puntos ya que de lo contrario tu código será eliminado de nuestro sistema.

## IV. CÓMO PAGAR

Hay varias formas de pagar tu pedido Oriflame. Elige la que más te convenga.

### A. AL CONTADO

#### 1. Si cuentas con una línea de crédito

Puedes pagar en efectivo en el Centro de Negocios, en horario de oficina (lunes a viernes de 9am a 8pm y sábados de 9am a 2pm).

#### 2. Si no cuentas con línea de crédito

Si haces tu pedido en el Centro de Negocio, puedes pagarlo al contado en el mismo Centro. Si haces tu pedido por vía Online o teléfono debes hacer el pago adelantado en los Bancos autorizados indicando tu código de Socio y el monto del depósito.

Los Bancos autorizados son:

- Banco de Crédito (Indicar código de Socio).
- Scotiabank (Indicar código de Socio).
- Interbank (Indicar código de Socio).
- Oficinas Western Unión (Indicar Código de Socio).

### B. A TRAVÉS DE DEPÓSITO BANCARIO O TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA

Podrás pagar en las cuentas recaudadoras de ORIFLAME de los bancos autorizados antes mencionados indicando tu código de Socio.

Al hacer depósitos bancarios, debes tener en cuenta lo siguiente:

- Siempre revisa tu constancia de pago al banco y asegúrate que diga ORIFLAME y que tu código de Socio sea el correcto.
- El importe mínimo de recaudación por transacción es de S/7.00.
- Considera el tiempo de procesamiento de tu pago en función del banco en el que lo realices y con ello garantiza facturar tu pedido a tiempo, previo al cierre de catálogo.
  - **Banco de Crédito.** Efectivo inmediatamente después de realizado el pago. Puedes pagar en Agentes Express, de no encontrar la razón social por favor indica el código 02164, vía internet o en Oficinas del Banco.

- **Scotiabank.** Efectivo después de 2 horas, en horarios de oficina. Puedes pagar en Agentes Express, vía internet o en Oficinas del Banco.
- **Interbank.** Efectivo después de 24 horas. Puedes pagar en Agentes, vía internet, Tiendas Financieras o en Oficinas del Banco.
- **Oficinas Western Union.** Efectivo luego de 24 horas (lunes a viernes). ). Puedes pagar sólo en las oficinas con el logo "Pago de Servicios".

**NOTA:** Los pagos en Oficinas del Banco generan cargos adicionales, los cuales serán asumidos por el socio. Los demás canales de recaudación son gratuitos.

### **Plazo de Pago**

El plazo de pago del crédito son 21 días calendario a partir de la fecha de facturación del pedido.

### **Cargos Administrativos de Cobranza**

Los Socios que no pagan sus facturas al vencimiento de éstas entran en morosidad y por lo tanto se generan los siguientes cargos administrativos de cobranza:

- A partir de 1 día de atraso: S/.7.00 (inc. IGV).
- A partir de 15 días de atraso: S/.20.00 (inc. IGV).
- Por 30 días de atraso – 10% del monto adeudado sobre la deuda vigente.
- Por 60 días de atraso – 10% del monto adeudado sobre la deuda vigente.

A partir de los 21 días de atraso se notificará a todas las centrales de riesgo hasta cancelar el importe total de su deuda una vez cancelados el Socio podrá solicitar una Carta de No adeuda sin costo a través de nuestros canales de atención. Los gastos administrativos de cobranza son acumulativos. A los 45 días de atraso se pierde la línea de crédito.

### **¿Cómo recupero mi crédito?**

Para recuperar la línea de crédito, el Socio deberá realizar una Solicitud de Servicio a través de nuestra página web con el Tipo Crédito y Cobranza y Sub-Tipo Bloqueo y desbloqueo línea de crédito y pedidos.

Si un Socio perdió su línea de crédito debido a que excedió los 45 días de deuda vencida sin pago, para poder recuperarla tendrá que cumplir los siguientes requisitos:

1. Efectuar el pago del capital y gastos administrativos de cobranza acumulados a la fecha.
2. Hacer 2 pedidos al contado de mínimo 50 puntos cada uno en catálogos distintos.

Luego de cumplir con estos requisitos, su 3er pedido podrá ser al crédito. El crédito sólo podrá ser reactivado una vez en toda su historia en Oriflame, por tanto, en caso de reincidencia perderá definitivamente su línea de crédito.

Cualquier duda referente al otorgamiento de un crédito podrá ser resuelta directamente a través de nuestros canales de atención.

## V. CÓMO RECIBIR TUS PEDIDOS

Para tu comodidad, Oriflame pone a tu disposición varias alternativas para la entrega de tus pedidos:

**A. Recojo en el Centro de Negocios** ubicado en la Ciudad de Lima, es un punto de servicio en el que los Socios y/o terceros previamente autorizados (familiares directos previa verificación telefónica y líderes con nivel de incentivo del 21% o nivel superior autorizados) pueden recoger pedidos presentando su DNI y siguiendo el procedimiento que se detalla posteriormente en este documento. Los pedidos recogidos en este punto de servicio tienen un recargo por costo de recojo de S/. 3.00 los primeros 18 días de catálogo y de S/. 5.00 los días 19, 20 y 21 (sujeto a variación).

**B. Entrega a domicilio**, realizada por empresas de mensajería especializada designadas por Oriflame. Los pedidos son entregados en la dirección del domicilio del titular según lo registrado en el Convenio de Incorporación (DAF).

El costo del flete para envíos de pedidos a domicilio es:

- Lima: S/. 9.00 (Día 01 al 18) y S/. 15.00 (Día 19 al 21)
- Provincias: S/. 13.50 (Día 01 al 18) y S/. 19.00 (Día 19 al 21)

**C. Enlaces, ubicados en distintas ciudades a Nivel Nacional\***, son puntos de encuentro en donde los Socios podrán conocer y desarrollar la oportunidad Oriflame y compartir testimonios y experiencias de otros Socios. Adicionalmente, el Enlace es un punto en donde el Socio podrá recoger sus pedidos y beneficiarse de un costo de flete reducido o acceder a ofertas increíbles y sin pago de flete con tan sólo realizar un pedido mínimo de 50 puntos.

El costo del flete para envíos de pedidos al Enlace es:

- Lima: S/. 3.00 (Día 01 al 18) y S/. 6.00 (Día 19 al 21)
- Provincias: S/. 8.00 (Día 01 al 18) y S/. 13.50 (Día 19 al 21)

### CONSIDERACIONES

1. El Socio es quien decide el punto de servicio o de recepción de los pedidos

realizados a su nombre, de tal manera que se encuentra facultado para decidir sobre la conveniencia de recibirlo en su domicilio o de recogerlo en alguno de los puntos de entrega autorizados por Oriflame a nivel nacional. De esta manera, el Socio es el responsable del retiro/recepción a conformidad de los pedidos como también del pago de los mismos.

2. Como mecanismo de seguridad para el Socio y de control en el proceso de distribución para Oriflame, cada vez que el Socio decida recoger su(s) pedido(s) en alguna de las locaciones autorizadas, deberá presentar su documento de identidad (DNI) al funcionario encargado en el momento de solicitarlo. En caso de tratarse de una persona de nacionalidad extranjera, sólo se reconocerá el pasaporte o la cédula de extranjería como documentos válidos para el recojo del pedido.
3. En el momento de recibir tu pedido, debes colocar tu nombre completo y el número de documento de identidad (DNI, cédula de extranjería o pasaporte) de manera legible en el formato designado en cada locación autorizada por Oriflame.
  - Centros de Negocios: Documento de compra.
  - Entrega a domicilio: Guía de entrega (desprendible autoadhesivo).
  - Enlace: Guía de entrega (desprendible autoadhesivo) y formato único de entrega proporcionado por el administrador del Enlace.
4. Es responsabilidad del Socio revisar que el pedido que ha recibido esté completo y conforme. Siempre debes revisar tu pedido al recibirlo, de la siguiente manera:
  - a. Si recoges en el Centro de Negocios, **debes revisarlo de inmediato, antes de salir de la zona de entrega de pedidos inmediatos. Una vez retirado el pedido del centro de negocios, no se aceptará ningún tipo de reclamo.**
  - b. Si recibiste el pedido en tu domicilio, primero debes revisar el estado de la caja (empaquete) y en caso de que ésta presente señales de maltrato o daño, debes revisar su contenido en presencia del personal de la empresa de mensajería para el reporte de alguna eventualidad o anomalía con el pedido la cual, deberá ser registrada en el documento de entrega o recepción. Si el empaque no presenta inconformidad, debes verificar que el contenido esté completo comparando el físico contra la boleta o factura y posibles notas de crédito aplicadas al pedido recibido. Si existe alguna diferencia o problema con tu pedido **deberás reportarlo dentro de las primeras 48 horas a través de los Canales de Atención de Oriflame (Contact Center línea de Consultas 080100501 o enviando una Solicitud de Servicio Tipo Producto Sub-Tipo Producto Faltante en la Orden).**
  - c. Si recoges tu pedido en un Enlace, debes revisarlo de inmediato antes de salir del local. En caso exista alguna inconformidad deberás reportarlo inmediatamente al administrador del Enlace. Adicionalmente, **deberás reportarlo dentro de las primeras 48 horas a través de los Canales de Atención de Oriflame (Contact Center línea de Consultas 080100501 o enviando una Solicitud de Servicio Tipo Producto Sub-Tipo Producto Faltante en la Orden).**
  - d. Para todos los casos, antes de proceder con la apertura de la caja, deberá verificar el estado físico exterior de la misma, revisando que no tenga ningún

tipo de anomalía (rota, con huecos, maltratada, etc.), posteriormente se deberá verificar el estado de la cinta que cierra la caja, la cual siempre será de color blanco y contará con el logo de Oriflame. De encontrar alguna irregularidad, esta deberá ser declarada en el documento de recepción (guía de entrega).

5. El horario de entrega de pedidos será el mismo horario de atención al cliente del punto de entrega autorizado por Oriflame, previa llegada del pedido a dicha localidad.
  - a. Para los pedidos que sean solicitados con envío a domicilio y sean facturados hasta las 11:59 p.m. de un día útil, serán despachados al día útil siguiente, entendiendo día útil los días comprendidos entre lunes y sábado.
  - b. 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 1 y 5 días útiles para ciudades principales e intermedias y hasta 10 días útiles días para destinos alejados. Adicionalmente, se debe tener en cuenta que frente a situaciones adversas o de emergencia, en la que el transporte se vea limitado (paro de transporte, desastre natural, interrupción de carreteras, etc) el tiempo estimado de entrega podrá postergarse o cancelarse a solicitud del cliente. Si quieres conocer el tiempo estimado de entrega de la ciudad en que resides, debes verificar la fecha de entrega estimada indicada al finalizar tu pedido, también podrás conocer la información de la promesa de entrega de tu localidad a través de cualquiera de nuestros canales de atención. (Para más detalle y revise las promesas de entrega por localidad, puede ingresar a: Sección Pedidos/Promesas de entrega a domicilio).
  - c. Para los pedidos realizados con destino a un Enlace, la fecha de entrega se realizará en función a un calendario de entrega establecido. Para conocer el calendario y los cortes de facturación del Enlace de tu localidad, podrás verificarlo en nuestra página web [www.oriflame.com.pe](http://www.oriflame.com.pe) (Sección Pedidos/Enlaces/Directorio de Enlaces y tiempo de entrega).
6. Para el caso de los pedidos realizados con punto de entrega en el Centro de Negocios o Enlaces cuenta con 7 días útiles para retirarlo. De lo contrario, si el pedido no es recogido en ese periodo de tiempo establecido, éste será automáticamente anulado sin lugar a reclamos o excepciones. Para el caso de los pedidos con entrega a domicilio se realizarán hasta un máximo de tres visitas al domicilio, en caso de no concretar la entrega este pedido será anulado automáticamente sin opción a reclamos o excepciones.

Se recuerda que la anulación de pedidos conlleva a pérdida de puntos personales (BP), beneficios generados (premios, títulos etc.) si fuese necesario, y el cobro por los costos operativos ocasionados (fletes, costos de procesamiento, etc.).

7. Cuando un Socio titular designe a un tercero para el retiro de pedidos en una locación autorizada por Oriflame. El tercero debe entregar una fotocopia de su documento de identidad y una carta poder notarial y estar dispuesto a que la información allí

consignada sea validada por el área de Servicio al Cliente de Oriflame. Para el caso que la persona autorizada para el recojo sea un socio 21% o superior, podrá llevarse a cabo a través, de una Solicitud de Servicio online del Tipo: Pedidos y entregas y Subtipo: Autorización entrega a terceros (Sucursales) indicando el nombre del socio.

8. Dado que es por voluntad del Socio la autorización de un tercero para recoger sus pedidos, el Socio titular es el responsable del pago de éstos y del recibo a conformidad por parte del autorizado en caso de tratarse de un familiar directo. Sin embargo, de ser recogido por un líder 21% o superior, éste será el responsable de la entrega a conformidad del pedido o de lo contrario asumirá el pago del mismo.
9. Un pedido no puede ser recibido en domicilio por un menor de edad. Sólo está autorizada la entrega a parientes directos del titular, mayores de 18 años, previa identificación con el documento de identidad.
10. Para el caso de los pedidos con destino a un Enlace, cuando un Socio titular designe a un tercero para el retiro de pedidos (familiares directos, tercero o líderes 21%), el familiar directo o tercero debe entregar al administrador del Enlace los siguientes documentos: (i) fotocopia del documento de identidad del titular del pedido, (ii) una fotocopia de su documento de identidad, (iii) Llenar formato de "Autorización de entrega a familiar directo o tercero, (iv) Carta Poder Notarial firmada por el socio titular. La socia líder 21% deberá presentar: (i) fotocopia del documento de identidad del titular del pedido, (ii) fotocopia de su documento de identidad, (iii) completar formato de Formato de "Autorización de entrega de pedido 21%".
11. Cabe señalar de encontrarse algún incumplimiento haciendo este procedimiento, (fraudes, irregularidades) podría ser sometido a evaluación del comité de ética.

\*Ubica el Enlace más cercano a tu domicilio ingresa a la siguiente dirección:  
[www.oriflame.com.pe](http://www.oriflame.com.pe) (Sección Pedidos / Calendario y Directorio de Enlaces.

## VI. SERVICIO AL CLIENTE ORIFLAME

Oriflame Perú pone a tu disposición diversos canales de contacto para brindar el mayor soporte a tu negocio y facilitar las diferentes transacciones (pedidos, entregas, reclamos, pagos, devoluciones) y/o consultas que quieras realizar.

### **Horarios de Atención Telefónica:**

Lunes a viernes de 9:00 a.m. a 7:00 p.m.

Día de Cierre: Horario extendido hasta las 11:00 p.m.

### **Horarios de Atención Web Chat:**

Lunes a viernes de 9:00 a.m. a 9:00 p.m.

Sábados de 11:00 a.m. a 2:00 p.m.

Día de Cierre: Horario extendido hasta las 11:00 p.m.

### **Horario de Centro de Negocios:**

Lunes a viernes de 9:30 a.m. a 8:00 p.m.

Sábados de 9:30 a.m. a 2:00 p.m.

Día de Cierre: Horario extendido hasta las 10:00 p.m.

Para poder ofrecerte un servicio efectivo, recibiremos documentos para solicitud de crédito como máximo 2 días útiles antes del cierre del catálogo **previa incorporación Online.**

### **Oficina Principal**

Av. Paseo de La República 3151, San Isidro, Lima.

### **Centro de Negocios de San Isidro**

Av. Paseo de La República 3151, San Isidro, Lima.

### **Central Telefónica**

0 801 00501

(01) 615 3200

### **Oriflame Online – Pedidos Online**

[www.oriflame.com.pe](http://www.oriflame.com.pe) (página local).

El día de cierre se acepta pedidos online sólo hasta las 11:30pm.

## **Oriflame Online – Solicitudes de Servicio Online**

[www.oriflame.com.pe](http://www.oriflame.com.pe) (página local).

Ingresar con código de socio y contraseña a la sección Pedidos opción Solicitudes de Servicio Online.

Le recordamos que las solicitudes de servicio es nuestro canal oficial para generar reclamos o sugerencias, a través de este canal recibirá un número de solicitud para poder realizar seguimiento teniendo una respuesta dentro de las próximas 48 horas útiles.

Asimismo, según nuestro cronograma de pagos de incentivos la recepción de facturas comienza el 1º día útil de apertura de catálogo y finaliza el martes de semana 1 (para facturas online y físicas recibidas en el Centro de Negocio en nuestro horario de atención), para facturas físicas de provincia enviadas a través de Olva Courier se recibirán hasta el miércoles de semana 1.

El pago de incentivos se realizará el viernes de semana 1 posterior a las 6:00pm.

## VII. POLÍTICA DE RECLAMOS DE PRODUCTOS

Alineados con nuestro compromiso de brindar un Servicio de Clase Mundial y en cumplimiento de la Garantía Oriflame, el presente documento describe la Política de Reclamos por Producto.

### 1. Conceptos generales

Un reclamo por producto hecho por un Socio Oriflame puede generarse por:

- a. Producto no deseado.
- b. Reporte Producto faltantes.
- c. Dañado o defecto en el producto.
- d. Anulación de orden completa.
- e. Reacción adversa.

### 2. Puntos autorizados para su procesamiento

Oriflame pone a disposición de sus Socios tres alternativas para la solicitud de cambios o devoluciones de producto:

- a. Online:** Módulo de Reclamos de Producto, dentro del enlace virtual de Solicitudes de Servicio bajo el Tipo Producto Subtipo Incidencia Online.

Si realizas tu reclamo de producto online, tendrás las siguientes opciones:

- Envío de tu producto en tu siguiente orden.<sup>(1)</sup>
- Envío de tu producto en una orden adicional al punto de entrega que elijas.<sup>(2)</sup>

Proceso de notificaciones, el cual te permite imprimir o guardar un resumen de tu reclamo y hacer seguimiento a tu solicitud la cual, tendrá una respuesta dentro de las próximas 48 horas útiles.

Servicio disponible online las 24 horas al día, 7 días de la semana, más fácil, rápido y efectivo.

- b. Centro de Servicio:** Punto donde los socios de Lima pueden realizar devoluciones y/o cambios con entrega en 24 horas útiles. Como constancia del reclamo recuerda solicitar un número de registro (número de Solicitud de Servicio). A través de este canal tendrás una respuesta inmediata la cual, de ser aprobada, el nuevo producto podrá ser recogido en las próximas 24 horas.

- c. Oficinas Courier Provincia:** Los Socios de Provincias pueden enviar a través de

<sup>(1)</sup>El envío de producto se añadirá en la próxima orden en el catálogo vigente o en catálogos posteriores.

<sup>(2)</sup>Los cambios de producto por decisión de socio pueden generar gastos por concepto de flete.

la empresa de mensajería especializada, Olva Courier, previa aprobación a su solicitud por reclamo, los productos hacia nuestras oficinas en Av. Paseo de la República 3151, San Isidro, conservando el número de remito del envío la cual, se deberá colocar en la solicitud de servicio. Se procederá a dar respuesta a los reclamos en las próximas 24 horas útiles a partir del momento en que el producto o reclamo es recibido en nuestra Oficina Principal.

En el momento en que el Socio presenta su reclamo, recibe por parte de Servicio al Cliente un número de solicitud que se registra en el sistema; es importante que el Socio conserve este número para el seguimiento respectivo del caso. Este seguimiento se puede realizar a través de cualquiera de nuestros canales de atención.

### 3. Requisitos y condiciones

- a. El plazo máximo para reclamos por producto es de 15 días calendario<sup>(3)</sup> contados a partir de la fecha de facturación del pedido generados con recojo en Centro de Servicio o Enlaces, y a partir de la fecha de recepción para pedidos generados a Domicilio.
- b. Para la solicitud de cualquier reclamo es necesario presentar documento de identidad si eres titular, o enviar una solicitud con autorización de entrega a tercero (podrás encontrar este formato de autorización en nuestro Centro de Servicio).
- c. En el Centro de Servicio se debe entregar el producto de ser necesario (revisar cuadro motivo de reclamo) e indicar a detalle en su solicitud de cambio o devolución
- d. Cuando el producto es enviado para devolución o cambio a nuestras oficinas se debe ingresar y reportar el requerimiento a través del módulo de reclamos online ingresando una solicitud de servicio por el Tipo Producto, Sub tipo Incidencia Online especificando el motivo del reclamo previo al envío físico del producto a devolver.
- e. Para pedidos entregados en el Centro de Servicio, se deberá revisar la totalidad del pedido, una vez que el Socio haya abandonado el módulo de entrega de pedidos (Despacho) no se aceptarán reclamos ni excepciones por faltantes.
- f. Para cambios o devoluciones de productos por decisión de Socio o reacción adversa correspondientes a pedidos entregados en Enlace o domicilio de provincia, podrán enviarlo a través de las oficinas autorizadas de Olva Courier<sup>(4)</sup>, este envío debe ser dirigido al área de Servicio al Cliente en Av. Paseo de la Republica 3151, San Isidro en Lima. Para cambios o devoluciones de productos por decisión de Socio o reacción adversa correspondientes a pedidos entregados en Enlace o domicilio en Lima, deberán ser gestionado directamente en nuestro Centro de Servicio de San Isidro en la plataforma de Atención al Cliente.

<sup>(3)</sup>Según motivo de requerimiento el tiempo de reclamo podrá variar, mayor detalle en el cuadro de lineamientos.

<sup>(4)</sup>Para envíos de productos a través de Olva Courier, se deberá identificar como cliente Oriflame con el código 50.

- g. Un producto podrá ser cambiado por otro de igual o de mayor valor tomando como referencia el mismo catálogo en el que fue adquirido y no aplicará para solicitar productos que estuvieron en promociones, ofertas especiales de la revista Bussines & Beauty, ni folletería. La devolución o cambio de productos por decisión de socio solo se podrá realizar hasta por un máximo del 20 % del total de productos del pedido<sup>(5)</sup> previa validación de que la orden no haya tenido devoluciones anteriores.
- h. La devolución de un producto o pedido completo por decisión de socio generará una nota de crédito la cual, podría disminuir los puntos correspondientes al valor del producto en el catálogo en que se realiza la devolución. Si estás participando en algún programa o promoción en la que debes acumular puntos para alcanzar un premio, deberás revisar y asegurar el puntaje acumulado solicitado en tu reporte de actividad o consultar al área de Servicio al Cliente antes del cierre de programa o catálogo ya que no se aceptarán reclamos posteriores por descalificación de programa por temas de puntaje o devolución de los premios adquiridos.
- i. En caso de que, la devolución de producto afecte la calificación de un programa, el Socio deberá realizar el pago del valorizado del premio ya entregado, o en su defecto, deberá reponer el puntaje de la devolución en el mismo catálogo de calificación.
- j. Un cambio de producto genera una nota crédito y una nueva boleta o factura por lo que se someterá a evaluación de acuerdo con el tipo de reclamo si se agregará o no cargos por concepto de flete debido al nuevo envío.
- k. No se aceptan devoluciones de Set de Inicio, Material de Negocio (catálogos, liquidaciones, y/o folletos de programas ni demás material impreso), componentes de sets u ofertas especiales que se encuentren en catálogo pasado o vigente. De ser enviado el material de negocio sin previa coordinación y aprobación de Servicio al cliente, este no se procesará para devolución, pudiendo ser retornado al destino de origen, lo cual generaría un cargo por concepto de flete.
- l. Para los materiales de apoyo de venta (set de muestras y/o viales) o Premios por programas comerciales aplicará esta misma política (Se excluye de esta política reclamos de calidad o reacción adversa). Para reclamos de faltantes de materiales de apoyo se emitirá una nota de crédito por el deducible del producto o se enviará automáticamente en su siguiente orden.
- m. En el caso de sets de productos que cuenten con faltantes o con algunos de sus componentes dañados, deberá notificarlo por solicitud de servicio, adjuntando una foto del producto dañado o especificando el código y nombre del faltante, con lo cual se procederá con el envío de este, posterior a la evaluación.
- n. Para los casos de reacción adversa, Oriflame seguirá un protocolo especial para asegurar el escalamiento y tratamiento adecuado el cual, podría tomar más de las 48 horas de solución, una vez se emita el diagnóstico del caso, el importe del producto será abonado al código del socio comprador, sin disminución de puntos

(5) Previa evaluación de número de total de unidades de orden, si la orden presenta menos de 2 unidades se omitirá regla de 20%.

- para no afectarlo en la calificación de programas comerciales y/o incentivos monetarios.
- o. Si se solicita un cambio o devolución por error del Socio y éste no es realizado a través del Centro de Servicio se procederá a agregar los cargos por el concepto de fletes por envío del producto (cargo de flete por la devolución más cargo de flete por el nuevo envío).
  - p. Los productos de la categoría accesorios sólo otorgan 50% del puntaje y 25% de descuento con excepción de los accesorios que se encuentran asociados a una promoción que no tienen descuento de Socio (ganancia inmediata), pero si otorgan puntaje.
  - q. En caso de que el Socio renuncie y/o se proceda a la anulación de la membresía Oriflame por Comité de Ética y tuviera deuda pendiente se aceptará la devolución de todos los Productos que el Socio haya adquirido en su última compra, como máximo, en un periodo de seis (06) catálogos previos a la fecha de su renuncia, previa deducción de cualquier pago incurrido por Oriflame relacionado con la venta de dichos productos. Los Productos devueltos deberán estar en condiciones de venta, es decir, que no hayan sido usados, abiertos o hayan sido manipulados de cualquier forma y que su fecha de caducidad no esté vencida

#### 4. Lineamientos de Reclamos

| MOTIVO DE RECLAMO              | REQUISITO   | CANAL                      | PLAZO DE RECLAMO       | ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN   | DISMINUCIÓN DE PUNTOS | PROMESA DE RESPUESTA     | FLETES                               |
|--------------------------------|---|----------------------------|------------------------|---|-----------------------|--------------------------|--------------------------------------|
| Producto dañado                | Evidencia fotográfica <sup>(1)</sup>                                    | Solicitud de servicio      | 24 horas               | Reclamo vía online pedidos domicilio o enlace para evaluación de evidencia e historial de reclamos                                | No                    | 24 horas                 | No aplica                            |
|                                |   | Centro de servicio         | Inmediato              | Aplica para reclamos Lima, se procede con nota de crédito o reposición de producto  | No                    | Inmediata <sup>(2)</sup> |                                      |
| Producto faltante              | Reporte de faltante   | Solicitud de servicio      | 48 horas               | Reclamo vía online con reenvío de producto previa evaluación e historial de reclamos  | No                    | 48 horas                 | No aplica                            |
|                                |   | Centro de servicio         | Inmediato              | Aplica para reclamos Lima, el socio deberá realizar la revisión en el mismo Centro de servicio para poder proceder con el reclamo | No                    | Inmediata <sup>(2)</sup> |                                      |
| Calidad y/o defecto de fabrica | Devolución física del producto y/o evidencia fotográfica <sup>(1)</sup> | Solicitud de servicio      | 15 días <sup>(4)</sup> | Reclamo vía online con reenvío de producto previa evaluación visual   | No                    | 24 horas                 | No aplica                            |
|                                |   | Centro de negocio servicio | 15 días                | Aplica para reclamos Lima, se procede con nota de crédito o reposición de producto  | No                    | Inmediata <sup>(2)</sup> |                                      |
| Decisión de socio              | Devolución física del producto  | Solicitud de servicio      | 15 días <sup>(4)</sup> | Reclamo vía online solicitando el reenvío o cambio de producto previa evaluación de condiciones descritas                         | Sí                    | 24 horas                 | Flete vigente según punto de entrega |
|                                |   | Centro de servicio         | 15 días                | Aplica para reclamos Lima, se procede con nota de crédito o cambio de producto  | Sí                    | Inmediata <sup>(2)</sup> |                                      |
| Reacción adversa               | Devolución física de productos  | Solicitud de servicio      | 15 días <sup>(4)</sup> | Cuestionario de reacción alérgica y nota de crédito, el socio deberá adjuntar número y nombres del consumidor final               | No                    | 48 horas <sup>(3)</sup>  | No aplica                            |
|                                |   | Centro de servicio         | 15 días                | Cuestionario de reacción alérgica y nota de crédito   | No                    | 48 horas <sup>(3)</sup>  |                                      |

<sup>(1)</sup> La evidencia fotográfica deberá ser anexada en la Solicitud de Servicio vía Online.

<sup>(2)</sup> En el centro de negocios, el proceso de entrega de producto por cambios se realizará en 24 horas, según corte de entrega.

<sup>(3)</sup> Respuesta de reclamo aplicará posterior a la recepción del producto y evaluación de área de Regulatorios.

<sup>(4)</sup> Según recepción de pedido a domicilio o enlace.

## 5. Recomendaciones

- a. Verificar el pedido cuando éste sea entregado por la empresa de mensajería, prestando especial atención a que las grapas de seguridad y cinta adhesiva con el logo de Oriflame, que protege la caja no se encuentre alterada o rota. En caso de ausencia del Socio, la persona responsable de esta verificación será la persona que recibe el pedido.
- b. De llegar en mal estado el empaque, realizar un inventario físico de los productos en presencia del empleado de la empresa de mensajería que entrega el pedido. Si se presentara alguna anomalía, no recibir el pedido y comunicarse inmediatamente con nuestro Departamento de Servicio al Cliente a través de nuestros canales de atención, en caso de recepcionar el pedido, indicar en la guía de remisión entregada por el Courier, que se verifico que el empaque llegó en mal estado.
- c. Si tus productos llegaron en mal estado, realizar una Solicitud de Servicio indicando que inconvenientes presentan, añadiendo la evidencia fotográfica del producto dañado.
- d. Todos nuestros pedidos son verificados por un sistema de lectura de Código de Barras que genera un ticket de seguridad, lo cual garantiza que los códigos y cantidades facturadas correspondan a lo que está recibiendo, por lo que debes verificar tu pedido físico contra esta lista. De encontrarse diferencias entre lo físico y lo facturado, deberá reportarlo inmediatamente con nuestro departamento de Servicio al cliente dentro de las 48 horas calendario posterior a la recepción del pedido.
- e. Toda solicitud de devolución de producto genera que también se descuenten los puntos obtenidos por la compra del producto. Por lo tanto, para acceder a incentivos monetarios, ofertas y/o programas comerciales, se deben recuperar los puntos descontados de esa devolución con un pedido adicional o agregándolo a una nueva compra dentro del catálogo de calificación por lo que deberás revisar el puntaje acumulado en tu reporte de actividad o consultar al área de Servicio al Cliente antes del cierre de programa y/o catálogo ya que no se aceptarán reclamos posteriores.
- f. Por favor, tener en cuenta que Oriflame hace seguimiento al número de reclamos recibidos por cada Socio para control, aprobación y/o rechazo de futuros reclamos.
- g. Oriflame no se hace responsable por pérdidas o daños que se generen por parte de compañías de mensajería utilizadas por los socios para envío de Reclamos de Producto. Por favor revisa y empaca cuidadosamente los productos antes de enviarlos y conserva el número de remito, ya que será su única constancia de envío.
- h. Pedidos con entrega a Centro de Servicio y/o Enlaces, dispondrán de un máximo de siete (07) días calendarios a partir de la llegada del pedido para el recojo en el punto de entrega. En caso de excederse el tiempo de permanencia, aplicará un cargo administrativo por anulación el cual, será cargado en tu próxima orden. Para pedidos realizados al contado, aplicará la misma política y el importe del pedido será abonado como saldo a favor al código Oriflame para próximas

- compras.
- i. Con la finalidad de no afectar la acumulación de puntos por campaña, no se procesarán devoluciones o descuentos durante los dos últimos días del catálogo; estos serán aplicados en los dos primeros días hábiles del siguiente catálogo.
  - j. En caso de detectar irregularidades en el manejo de la política, se procederán con las sanciones estipuladas en el Código de Ética.

## VIII. POLÍTICA DE ALQUILER DE SALAS DE CAPACITACIÓN



### ¿Cómo tener una exitosa reserva en una de nuestras salas de capacitación?

En Oriflame siempre buscamos nuevas y mejores maneras de ayudarte a hacer crecer tu negocio. Con el fin de brindar mayor soporte en las actividades de entrenamiento y reclutamiento de Socios ponemos a su disposición las salas de capacitación del Centro de Negocios por lo que se han definido las siguientes políticas.

Todos los Líderes Oriflame **12% o superior** podrán reservar Salas para el catálogo vigente y el catálogo siguiente. Las reservas para las salas serán registradas por orden de llegada vía solicitud de servicio y deberán ser enviadas con un mínimo de anticipación de 24 horas previas a la realización del evento o dependiendo la disponibilidad de las Salas.

### **General**

La reserva de sala de capacitación se realizará a través de solicitud de servicio por titular de código y será de uso estrictamente personal e intransferible a otros Socios o líderes de su red.

Es requisito, al momento de la reserva, indicar el número de la boleta o factura de la cancelación del tiempo de alquiler de la Sala por lo que este trámite no se podrá realizar telefónicamente ni presencialmente en la Recepción del Centro de Servicio previa al evento a realizarse.

El alquiler de la Sala no podrá ser realizado por tiempo menor a 1 hora.

El beneficio de reservas para cualquiera de las Salas de capacitación durante los días sábados quedará limitado en el catálogo a 2 horas por Líder.

El Socio, al momento de ingresar a las Salas de capacitación, deberá firmar un formato de asistencia que le será proporcionado por la persona encargada de Recepción, el mismo que deberá firmar nuevamente cuando finalice su reunión.

Los Socios podrán ingresar a las salas 15 minutos antes de la hora reservada para realizar pruebas de equipos y sonido. Si el Socio realiza su reunión exactamente a la hora de apertura del Centro de Negocios (9am), deberá indicar al momento de realizar la reserva, a través de la solicitud de servicio, el nombre de un máximo de 2 personas que pertenezcan a su Red quienes, ingresarán 15 minutos antes para la preparación del evento.

El Socio deberá respetar la hora de inicio y término de la reserva, a pesar de no haber iniciado su reunión a la hora pre-establecida, no existe la posibilidad de prorrogar el tiempo. Es obligatorio que el Socio ingrese a las Salas de Capacitación acompañado de la persona de Recepción, quien es la encargada y responsable de entregar la Sala, conectar y desconectar los equipos en funcionamiento.

Toda compra de horas para el uso de Salas de capacitación podrá ser utilizada en el Catálogo vigente y como máximo el siguiente catálogo, de no usarse se perderán las horas compradas sin opción a reclamo.

### **Responsabilidades**

El Socio deberá dar por concluida su reunión en la hora acordada en la reserva, no habrá tolerancia. Sin embargo, si el Socio llegara a exceder su tiempo de uso de la sala por al menos 15 minutos se le facturará automáticamente una hora adicional teniendo que retirarse inmediatamente, sin posibilidad a recuperar posteriormente el tiempo que no fue utilizado por la hora adicional cargada.

No se permitirá la modificación de la Sala para incrementar el aforo permitido. El mobiliario de las salas (mesas, sillas, pizarras, etc.) no deberán ser colocados fuera de las Salas de Capacitación ni al inicio, durante o al finalizar la reunión.

|          | AUDITORIO    | ESCUELA     |
|----------|--------------|-------------|
| DIAMANTE | 110 personas | 70 personas |
| ZAFIRO   | 35 personas  | 20 personas |
| ORO      | 30 personas  | 10 personas |

El Socio que realiza la reunión deberá garantizar la integridad de la Sala en cuanto a la infraestructura y equipos empleados y debe reportar cualquier anomalía y/o desperfecto que se pueda presentar al área de Recepción del Centro de Negocios. En caso contrario, la empresa se reserva el derecho de adjudicarle el importe por los daños incurridos.

El respeto, es parte integral de nuestra manera de hacer negocios por lo que, Oriflame no permitirá ninguna forma de violencia, amenazas, intimidación y/o comportamientos que atenten contra la integridad física y/o psicológica de los empleados de la compañía, respondiendo de manera rápida y adecuada a cualquier incidente que pueda producirse en base a las normas publicadas en nuestro Código de Ética.

### **Importante**

Todo tipo de incumplimiento de la Política o daño en la infraestructura de las Salas generará la revisión y evaluación de las reservas realizadas por el Líder en los siguientes catálogos quedando a entera discreción de Oriflame la restricción o anulación de las mismas.

Solo podrás hacer uso del pasillo exterior de las salas de capacitación o de las mesas de la zona online para reuniones máximo de 5 participantes. Para actividades de mayores participantes deberán hacer reserva de Salas de acuerdo con el procedimiento definido en los puntos anteriores.

Si un socio reserva la sala para la realización de una reunión podrá realizar un cambio con 48 horas de plazo desde la confirmación de la reserva de lo contrario no podrá solicitar el reembolso del monto pagado o la reprogramación del evento por lo que, lamentablemente la hora pagada se dará por perdida.

Los invitados al evento que ingresen con menores de edad deberán tenerlos cerca en todo momento, haciéndose responsable de cualquier incidente que pueda ocasionarse. Para Reuniones con un tiempo de duración mayor a 3 horas estarán permitidas a poder realizar un Coffee break (Café, refrescos, agua, galletas, dulces) de lo contrario la Empresa se reserva el ingreso a las Salas de capacitación con alimentos y bebidas.

Las informaciones acerca de la reserva de las Salas de capacitación son solo de conocimiento exclusivo del Líder que realiza la reserva. Esta información no se podrá brindar a otro Líder que requiera esta herramienta en la misma fecha y hora de la reserva generada previamente.

## IX. POLÍTICA DE SITIOS ONLINE DE SOCIOS

Es una buena práctica en tu negocio Oriflame tener tu propia página web. Sin embargo, hay normas y lineamientos que debes seguir:

### ¿Cómo mostrar la identidad Oriflame en tu sitio web?

Oriflame cree sin dudas en la excelente herramienta que ofrece la web a sus Socios, con el fin de que éstos puedan hacer crecer su negocio. Por lo mismo, la compañía está trabajando actualmente para ofrecer a todos sus Socios la posibilidad de construir sus Portales Personales de Socio (PPS), a través de su plataforma de internet global. Sin embargo, hasta que esto no ocurra y Oriflame en América Latina, en consecuencia, no lo implemente, la política que resumimos a continuación sigue válida y vigente, en lo que hemos denominado un periodo de transición, hasta el lanzamiento del nuevo sistema PPS.

Esta política sirve para esclarecer cómo los Socios Oriflame pueden tener presencia en internet sin interferir con las actividades de construcción de marca de Oriflame ni violar las leyes relacionadas con el derecho de autor y propiedad intelectual en general.

### General

Los Socios tienen permitido mantener sitios donde comuniquen acerca de Oriflame, sus productos y Oportunidad. No obstante, es importante que no exista confusión. Dado que no es un sitio oficial de Oriflame, debe quedar claro al mismo tiempo quién está tras el sitio, así como los detalles relevantes de contacto. Está permitida la promoción de productos y de la Oportunidad, pero no reclutar ni vender (tomar pedidos).

### Descargo de responsabilidad

Los Socios que mantienen sitios propios y que mencionan que son parte de Oriflame (si un Socio tiene un sitio privado sin afiliación a Oriflame, esta política queda inválida) deben asegurar que publiquen claramente que son:

- a. Consultores de Ventas Independientes.
- b. Socios Independientes de Oriflame.
- c. Consultores de Belleza Independientes de Oriflame.

Esta información debe ser claramente publicada en la página de inicio así como bajo un descargo de responsabilidad visible en todas las páginas del sitio. Los Socios no

pueden registrar nombres de dominio que contengan la palabra “Oriflame”.

### Contenido, imágenes y referencias a Oriflame

Ningún contenido (imágenes incluidas) puede ser copiado desde el sitio oficial de Oriflame y publicado bajo un nombre propio sin permiso escrito de Oriflame. Si un Socio vincula contenido oficial de Oriflame a un dominio propio, debe dejarlo claramente señalado. Todas las imágenes están protegidas bajo derechos de autor y Oriflame ha adquirido los derechos para usarlas. Estos derechos no se extienden a los Socios. Se permite el uso de imágenes de productos Oriflame siempre y cuando se mencione el sitio fuente.

### El logo Oriflame

El logo Oriflame puede ser usado en los formatos que se encuentran en los sitios oficiales de Oriflame. El logo no puede ser alterado ni animado y sólo puede ser usado como encabezado o pie de página, como también en firmas de correos electrónicos en su formato original.

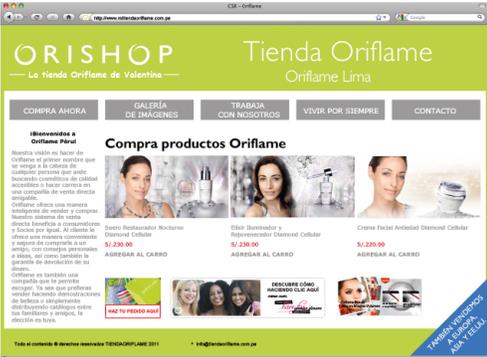
### Compartir en medios sociales

Oriflame fomenta la presencia en blogs, sitios de networking social y similares. Se incentiva a los Socios a dejar comentarios de los productos Oriflame donde lo estimen conveniente. Tanto como sea posible, recomendamos a los Socios usar las funciones técnicas que provee Oriflame, para así asegurar una correcta exposición y origen de la información. Si el contenido no ofrece una función para compartir en el sitio oficial de Oriflame, igualmente fomentamos estas actividades, siempre y cuando se cite la fuente. Si ya tienes un sitio en la web o estás pensando crear uno y quieres resolver alguna duda en particular o recibir información adicional de la validez de esta política, por favor contacta al Gerente de Marketing en la oficina principal.

### ¿Qué puedo y qué no puedo hacer en mi sitio web?

Guía práctica:

|                            | PERMITIDO  | NO PERMITIDO  |
|----------------------------|--|---|
| NOMBRE DEL DOMINIO         | <p><a href="http://www.mipaginadelabelleza.com.pe">http://www.mipaginadelabelleza.com.pe</a><br/> <a href="http://www.paginabeauty.com.pe">http://www.paginabeauty.com.pe</a></p> <p>El nombre del dominio no contiene “Oriflame”.</p>   | <p><a href="http://www.mitiendaoriflame.com.pe">http://www.mitiendaoriflame.com.pe</a><br/> <a href="http://www.bellezaoriflame.com.pe">http://www.bellezaoriflame.com.pe</a></p> <p>El nombre del dominio contiene “Oriflame”.</p> |
| ¿QUIÉN ESTÁ TRAS EL SITIO? | <p>“Este sitio web pertenece a Valentina Pantoja, una Socia Oriflame Independiente que opera a través de “Mi página de la belleza” y no está afiliada a Oriflame Perú S.A. para conocer el sitio oficial de Oriflame Perú S.A. por favor visita <a href="http://www.oriflame.com.pe">www.oriflame.com.pe</a>”</p> <p>Claramente estipulado que el sitio es operado por un Socio Independiente y no por Oriflame.</p> | <p>“Todo el contenido © derechos reservados. TIENDA ORIFLAME 2019.”</p> <p>No está claro quién está tras el sitio.</p>  |

|                    | PERMITIDO   | NO PERMITIDO  |
|--------------------|---|---|
| VENTAS Y MARKETING |  <p>Promocionar los productos y la Oportunidad.</p>  |  <p>Vender online no está permitido.</p>  |
| IMÁGENES           |  <p>Sólo imágenes de productos, haciendo referencia a la fuente (sitio oficial de Oriflame).</p>                                  |  <p>Imágenes de modelos y videos oficiales de Oriflame, como las modelos de la línea Novage por ejemplo, sin vínculo a la pagina oficial de Oriflame o usando herramientas para compartir disponibles en el sitio Oriflame.</p> |
| LOGOTIPO ORIFLAME  |  <p>El logotipo puede ser usado en un formato sin alterar y con los espacios apropiados en el encabezado o pie de la página.</p> |  <p>No está permitido modificar el logotipo Oriflame.</p>   |

## X. CÓDIGO DE ÉTICA ORIFLAME

Es importante que usted lea el Código de Ética y las Reglas de Conducta ya que forman parte integral de los términos del Convenio de Incorporación. Un socio debe cumplir con el código, reglas y todas sus modificaciones posteriores que sean efectuadas por Oriflame a este manual, publicadas en la revista Oriflame o notificadas al socio. Oriflame se reserva el derecho de terminar en cualquier momento y con efecto inmediato la membresía de cualquier socio que haya dado información falsa en el Convenio de Incorporación o que viole el Código de Ética y Reglas de Conducta. Los socios eliminados pierden todos los derechos y privilegios que acompaña la membresía incluyendo su red personal (equipo de ventas). El Código y las reglas han sido creados para su protección y para asegurar que todos los socios mantengan un adecuado comportamiento.

Como socio Oriflame me comprometo a desarrollar mi negocio de acuerdo a los siguientes principios:

- El principio que guiará mis acciones al realizar algún negocio con cualquiera que conozca en mi calidad de socio Oriflame será el de tratarlo tan equivalente como me gustaría ser tratado.
- La conducta del socio reflejará los más altos niveles de integridad, honestidad y responsabilidad.
- Presentaré los productos y la Oportunidad de Negocio Oriflame a mis clientes y socios en forma honesta.
- Ningún socio podrá presionar o forzar a aquellos que patrocina a realizar pedidos, ni realizará pedidos por otro socio sin su consentimiento por escrito.
- Ningún socio está facultado a quitar un candidato a otro socio ni interferir solicitando socios en la línea de patrocinio de otro socio.
- Un socio cuya membresía está activa no podrá incorporarse bajo otra línea de patrocinio. Si lo hace puede perder su red.
- La transferencia de una red personal no está permitida.
- La transferencia de una membresía de un patrocinador a otro será sólo posible en casos especiales y a entera discreción de Oriflame.
- En caso de muerte de un socio la membresía podrá ser heredada por parientes de primer grado de consanguineidad. El reclamo de esta membresía deberá realizarse por escrito y dentro de los 3 meses siguientes al fallecimiento. En ausencia de este reclamo, la membresía será revocada y se entenderá por extinguida.
- Los socios que deseen transferir su membresía lo podrán hacer sólo a un pariente

cercano (a la entera discreción de Oriflame). Los socios que hayan transferido su membresía bajo esta regla podrán solicitar una nueva membresía si han transcurrido al menos 6 meses desde que su membresía previa fuera transferida.

- Seguir los procedimientos de reclamos indicados por Oriflame, cualquier evidencia de fraude o falsificación que pueda verificarse tendrá como máxima sanción la terminación en cualquier momento y con efecto inmediato la membresía de cualquier socio.
- Oriflame se reserva el derecho de deducir en cualquier momento, del incentivo monetario o bono, cualquier saldo impago del socio.
- Un socio distinguido o superior no puede representar a otra compañía de venta directa, belleza y/o multinivel ni siquiera bajo el pretexto de ser consumidor. No puede tener membresía alguna en otra empresa de venta directa, belleza y/o multinivel.
- Oriflame se reserva el derecho de modificar los precios y variedad de sus productos sin previo aviso. Oriflame no dará incentivos monetarios, bonos o ninguna compensación por pérdidas generadas como consecuencia de modificaciones de precios, variedad de productos o productos fuera de stock.
- Oriflame no permitirá ninguna forma de violencia, amenazas, intimidación y/o comportamientos que atenten contra la integridad física y/o psicológica de los empleados de la compañía y responderá de manera rápida y adecuada a cualquier incidente que pueda producirse con lo cual se reserva el derecho de terminar en cualquier momento y con efecto inmediato la membresía de cualquier socio.
- Ningún socio podrá dañar la imagen o reputación de algún empleado de la compañía o faltar el respeto al nombre o canales de comunicación de Oriflame. Tampoco podrá hacer referencias negativas que busquen limitar, impedir o desincentivar a los demás socios a relacionarse con aquellos.

## XI. GLOSARIO DE TÉRMINOS ORIFLAME

Estos son algunos de los términos que utilizamos a diario en Oriflame y que te serán de gran ayuda en tu negocio. Debes conocerlos y entenderlos:

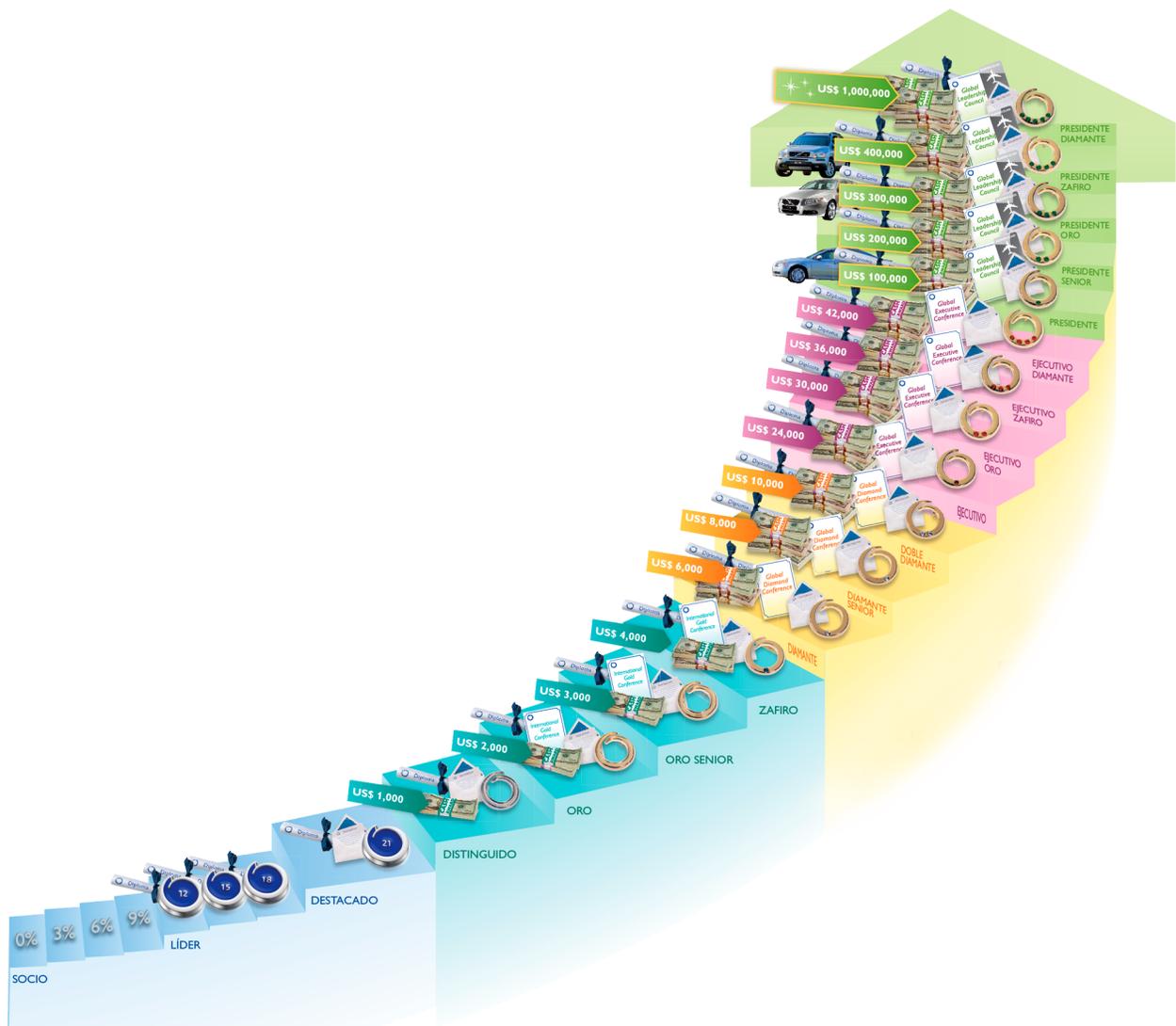
- **Socio:** Para fines del presente documento, se entiende como "Socio Oriflame" a cualquier consultor de ventas de nuestra compañía, que alcanza el nivel del 0% al 9% dentro del Plan del Éxito.
- **Líder:** Para fines del presente documento, se entiende como "Líder Oriflame" a cualquier consultor de ventas de nuestra compañía, que alcanza el nivel del 12% a Superior dentro del Plan del Éxito.
- **Incorporado:** Persona que se ha registrado como Socio pero que no ha cursado su pedido sujeto a comisión.
- **Reclutado:** Nuevo Socio incorporado que ha cursado su primer pedido sujeto a comisión.
- **Activo:** Socio que ha cursado un pedido sujeto a comisión dentro del periodo del catálogo actual.
- **Inactivo:** Socios que no han realizado pedidos sujetos a comisión entre el 3er catálogo y el final del periodo de validez de su membresía (12 meses). Estos no están contabilizados en la fuerza de ventas.
- **Durmiente:** Socio que se encuentra inactivo entre 4 y 12 catálogos, no está contabilizado en la Fuerza de Ventas, pero permanece registrado. Estos Socios no tienen que registrarse otra vez para comenzar la venta.
- **Reactivados:** Socios que se encontraban en la condición de durmientes y que realizan un pedido sujeto a comisión.
- **Red Personal:** Se refiere a todos los Socios patrocinados directa e indirectamente por un Socio, pero no incluye a los Socios que alcanzaron el 21% de incentivo monetario ni a sus redes.
- **Red Directa:** Grupo de Socios del cual se es patrocinador directo, por lo que están en el primer nivel de la red.
- **Fuerza de Ventas:** Incluye a todos los Socios que hayan realizado al menos un pedido con puntos (VEP) en alguno de los 3 catálogos anteriores.
- **Precio Socio:** El precio que Oriflame cobra a sus Socios por sus productos (25% de descuento sobre el precio del catálogo).
- **Oribonos:** Son incentivos monetarios generados a corte de cada catálogo menores a S/. 100.00.

- **Incentivo Monetario (IM):** Monto en dinero que obtiene un Socio cada 21 días posterior al cierre de Catálogo por parte de Oriflame, producto de las ventas y puntos acumulados por su Red en ese Catálogo. Este monto comprende el incentivo diferencial generado por su Red Personal más los Bonos Superiores obtenidos por las redes al 21% en su red. Para obtener el Incentivo Monetario se debe mantener un volumen personal mínimo de compras de 100 puntos durante la vigencia del Catálogo.
- **Bono en Efectivo:** Bono en dólares ganado cuando un Socio obtiene un nuevo título en el Plan del Éxito. Se gana una única vez en toda su historia con Oriflame cuando logra cada título. Se paga en moneda local.
- **Ganancia Inmediata:** Los Socios obtienen una Ganancia Inmediata de 25% por sus ventas a clientes. Corresponde a la diferencia entre el precio al cual vende (precio de catálogo) y lo que paga a Oriflame.
- **Nivel de Incentivo Monetario (IM):** Porcentaje de incentivo alcanzado en la tabla de calificación, como resultado de la suma total de puntos que acumuló su red en un periodo de catálogo. Los niveles son 0%, 3%, 6%, 9%, 12%, 15%, 18% o 21%.
- **Cuota de Renovación:** Después de cada periodo de 12 meses se aplica una cuota de renovación automáticamente a la primera factura en el mes 13. Quedan exentos aquellos socios activos que realizaron compras sujetas a comisión en cada catálogo del año.
- **Patrocinador:** Socio que registró a otro Socio bajo su línea de patrocinio. El patrocinador es el primero en esta línea de auspicio. El patrocinador del Socio puede cambiar en el tiempo.
- **DAF:** Distributor affiliate formulary, ficha o convenio de incorporación para postular y hacerse socio de Oriflame.
- **DNI:** Documento nacional de identidad o cédula de identidad el cual es emitido por el Estado para posibilitar la identificación personal de cada ciudadano. Todas las personas deben tener un documento de identidad que acredite quién es y que le permita acceder a los servicios estatales o de otro tipo.
- **Valor en Puntos (VEP):** Unidad de equivalencia asignada a cada producto; esta equivalencia es en dinero (1 punto = S/.3.54 sujeto a variación). Oriflame agrega al VEP del pedido personal del Socio los VEP de los Socios patrocinados y sus redes durante la vigencia del catálogo, calificándolo a un nivel de Incentivo Monetario.
- **Volumen de Negocio (VDN):** Valor sobre el cual se pagan los Incentivos Monetarios. Es igual a las ventas en precio para Socio, aplicando el mayor descuento, en Perú actualmente es 25%, menos el IGV y otros impuestos, y puede cambiar en el tiempo debido a los ajustes en el precio.
- **SUNAT:** La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, es un organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, tiene como finalidad administrar, aplicar, fiscalizar y recaudar los tributos internos del Gobierno Nacional, con excepción de los municipales, dictar normas en materia tributaria, aduanera y de organización interna, implementar, inspeccionar y controlar la política aduanera en el territorio nacional, entre otros.
- **IGV:** Impuesto General a las Ventas, régimen por el cual, los sujetos designados por la SUNAT como Agentes de Retención deberán retener parte del (IGV) que les corresponde pagar a sus proveedores, para su posterior entrega al fisco. Los

- proveedores (vendedores, prestadores de servicios o constructores) se encuentran obligados a soportar la retención, pudiendo deducir los montos que se les hubieran retenido contra el IGV que les corresponda pagar, o en su caso, solicitar su devolución.
- **Detracción:** Descuento efectuado por el adquirente o usuario del bien o servicio gravados con IGV sujeto al sistema. Dicho descuento es equivalente a un porcentaje 10%, que es distinto para cada bien o servicio, del total del precio de venta. Este monto descontado será depositado por el comprador en una cuenta corriente en el Banco de la Nación a nombre del vendedor o de la persona quien presta el servicio, la misma que podrá realizar el pago de sus obligaciones tributarias con el dinero depositado en la cuenta mencionada.
  - **ASM:** Area Sales Manager, persona que tiene como función ser una pieza clave en el desarrollo de los Líderes, encargándose de hacer coaching, no solo entrenándoles sino asistiéndoles en los procesos que conforman parte de la labor de un Líder y dándoles feedback permanente para la mejora de la performance de cada uno.
  - **SARPIO:** Proceso de Ventas y Reclutamiento en Oriflame. Es el sistema de campo que promueve Oriflame para iniciar y hacer crecer tu negocio.
  - **ROO:** Reunión de Oportunidad Oriflame, es la presentación oficial hecha a los prospectos o invitados con el objetivo de que se conviertan en Socios o clientes. Esta presentación puede tener un énfasis "en el negocio", centrado principalmente en la oportunidad de negocio al término de cada presentación; o puede tener un énfasis en "belleza", incluyendo una demostración de productos durante la parte de la presentación dedicada a los productos. Es finalizada con el Inicio Perfecto.
  - **Nota de Crédito:** Documento administrativo que se le otorga al Socio al realizar un cambio y/o la devolución de uno o más productos que no genere la anulación total de la orden y que podrá ser deducido de su factura y/o boleta original o en su defecto, utilizado como saldo a favor aplicable a futuros pedidos.
  - **Nota de Débito:** Documento administrativo que se le otorga al Socio, en la que se le notifica haber cargado o debitado en su cuenta una determinada suma o valor, por el concepto que se indica en la misma nota. Este documento incrementa el valor de la deuda o saldo de la cuenta, ya sea por un error en la facturación, interés por mora en el pago, o cualquier otra circunstancia que signifique el incremento del saldo de una cuenta.
  - **Percepción:** Mecanismo por el cual el agente de percepción cobra por adelantado una parte del Impuesto General a las Ventas de aquellos bienes que sean ofertados por catálogo y cuya adquisición se efectúe por consultores y/o promotores de ventas y este corresponde al 2% sobre el precio de venta, incluido el IGV.
  - **Central de Riesgo:** Entidad que publica información respecto al comportamiento de pago de las personas, en el sistema financiero y comercial.

# PLAN DEL ÉXITO

Trabajando en equipo puedes obtener ganancias limitadas.





GANA DINERO HOY  
Y CUMPLE TUS SUEÑOS MAÑANA