

Situações Reclamações

Caro Assessor de Beleza,

Ao receber a sua encomenda, certifique-se que a mesma está de acordo com o seu pedido. Caso isso não se verifique terá **21 dias** desde a facturação da encomenda para regularizar a situação, não esquecendo de mencionar o seu N° de Assessor, N° de factura e catálogo a que diz respeito. A sua Situação/Reclamação será imediatamente aceite e o produto ou crédito enviado.

Em relação às encomendas efectuadas via internet, bem como por telefone, só serão aceites as seguintes reclamações:

- Produto facturado e não recebido
- Produto trocado pelos nossos serviços
- Produto danificado

Todas as **Situações/Reclamações** motivadas por engano do Assessor de Beleza, ficarão em ficheiro de espera, saindo posteriormente com uma nova encomenda. Caso se verifique urgência no produto ser-lhe-á enviado e cobrada a taxa de envio.

Não serão aceites devoluções de produtos cujo motivo seja a não venda dos mesmos.

Em caso algum se aceitarão reclamações relativas a encomendas que foram previamente conferidas pelos nossos serviços. Assim como reclamações relativas a encomendas que foram levantadas nas nossas instalações (service centre), visto ser dever do Assessor de Beleza conferir a encomenda no momento. Deste modo, aconselhamos a conferência de toda a sua encomenda antes de nos apresentar a situação, pois só será aceite uma única situação/reclamação por factura.

Não se aceitará devoluções de produtos à cobrança.

No caso de se verificar que a situação foi motivada pelos nossos serviços, o assessor de beleza será reembolsado do valor dos gastos de envio, mediante a apresentação do recibo.

Todas as **Situações/Reclamações** devem ser apresentadas por escrito (via correio, fax ou e-mail). Para tal, **solicitamos a devolução desta folha à oriflame** (ou fotocópia, se quiser guardar o original), em caso de produto em falta, trocado ou com defeito.



Preencha os seus dados
Obrigatório

Catálogo n° _____ Factura n° _____

Nome _____

N° Assessor

--	--	--	--	--	--	--	--

Código	Quantidade	Motivo	Crédito	Código Pretendido

Possíveis motivos:

- A - Produto pedido, não facturado e não recebido.
- B - Produto pedido, facturado e não recebido.
- C - Produto trocado.
- D - Produto com defeito.
- E - Produto a mais.