

INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DE NUESTROS PRODUCTOS: Garantizamos que los Productos de Oriflame han sido fabricados de conformidad con la Guía de buenas prácticas de fabricación para la industria de productos cosméticos EN ISO 22716:2007, así como con el Código de conducta de Oriflame. Además, garantizamos la calidad de los productos de la marca Oriflame y certificamos que los productos fabricados por o para nosotros cumplen los estándares de calidad más exigentes. Confiamos en que los Productos satisfarán las expectativas de nuestros Clientes en todos los aspectos. Las principales características de cada uno de los Productos se describen con más detalle en el Catálogo, la confirmación de pedido, la lista de ingredientes y el embalaje original.

IDENTIDAD DE ORIFLAME: Oriflame Cosméticos, S.A.U. ("Oriflame") tiene su domicilio social en Avenida de Barajas 24, segunda planta, 28108 Alcobendas – Madrid, CIF A28713527, número de teléfono 918 041 875 y dirección de correo electrónico atencionalcliente@oriflame.com. **PRECIOS:** Los Precios de los Productos que se presentan en el Catálogo representan el precio de venta minorista íntegro de los Productos en el momento en el que se emite el pedido. Todos los precios se indican en la moneda local e incluyen impuestos indirectos (IVA, IGIC). Nos reservamos el derecho de modificar los precios indicados en nuestro Catálogo de un Período de catálogo a otro, a nuestra entera discreción y sin necesidad de notificación previa. Podrá consultar los cambios en los precios en el nuevo Catálogo, una vez esté disponible. **GASTOS DE ENVÍO:** Los Precios no incluyen los gastos de transporte, entrega y demás recargos que se indiquen claramente como adicionales al precio durante el proceso de pedido, y que podrían variar en función del método de entrega o de pedido que usted elija.

PAGO: Puede pagar mediante tarjeta de crédito, transferencia bancaria o demás métodos especificados en los Términos y condiciones. Se aceptan la mayoría de las principales tarjetas de pago. Como regla general, no recibirá el cargo en su tarjeta de crédito hasta que su pedido esté confirmado y listo para su envío. A efectos de cobro podríamos colaborar con compañías de recobro. Es posible que reciba facturas e información sobre el pago a través de este proveedor de servicios externos. Las facturas deben abonarse en el plazo de vencimiento que se indica las mismas. Podrán aplicarse intereses a los pagos atrasados sobre una base diaria al tipo de interés del Banco de España, así como cargarse los gastos razonables de cobro de deudas. Si desea más información sobre las condiciones o los métodos de pago, consulte nuestra web. Para garantizar la seguridad de los pagos en línea mediante tarjeta de crédito, toda la información de pago se somete a un proceso de encriptación. Oriflame trabaja con proveedores de servicios de pago autorizados, que darán un tratamiento adecuado a la información de su tarjeta de crédito y de acuerdo con las normas internacionales de seguridad de datos del sector de las tarjetas de pago (PCI DDS).

ENTREGA DE LOS PRODUCTOS. Solo pueden entregarse los Productos solicitados dentro del territorio nacional de España. El lugar de entrega de los Productos será el que haya indicado en su pedido. Procesaremos y entregaremos su pedido tan pronto como nos sea posible, pero siempre en un plazo máximo de 30 días desde nuestra confirmación del pedido. No asumiremos ninguna responsabilidad por retrasos en entregas causados por circunstancias que escapen a nuestro control. El riesgo de pérdida y la propiedad de los Productos le serán traspasados en el momento de la entrega de los Productos. Oriflame no asumirá responsabilidad alguna por errores o retrasos en la entrega de un pedido o por la falta de la misma, que se deriven de una comunicación incorrecta o incompleta de los datos personales. Nos reservamos el derecho a rechazar un pedido emitido en cualquier momento si tuviésemos sospechas razonables de que ha incumplido alguno de los Términos y condiciones.

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y DERECHOS DE CANCELACIÓN: En caso de Productos dañados o defectuosos consulte la sección A. Para cancelar un pedido o contrato entre la fecha de nuestra confirmación de pedido y un plazo de 14 días naturales desde su entrega, consulte la sección C (Derecho de cancelación). De lo contrario, consulte la sección B (Garantía de Oriflame).

A. **Productos dañados o defectuosos:** Cumplimos estrictamente las normativas aplicables a la devolución de productos. Deberá comprobar el contenido de su pedido en el momento en que lo reciba, para asegurarse de que ningún Producto haya sufrido daños durante el transporte. Si los Productos hubiesen sufrido algún daño durante el transporte, fuesen defectuosos, no coincidiesen con la descripción proporcionada o presentasen algún otro vicio, le rogamos que usted o la persona que recibió los Productos en su nombre lo notifique a nuestro Servicio de Atención al Cliente de inmediato enviando el Formulario de Devolución en el que describa el daño o defecto. Según sus indicaciones, le enviaremos de nuevo el mismo producto o le reembolsaremos el precio íntegro del mismo, sin perjuicio de reembolsar cualquier gasto de envío aplicable y cualquier coste razonable en el que haya incurrido al devolvernos el artículo en cuestión.

B. **Garantía de Oriflame:** Si, por cualquier motivo, no estuviese completamente satisfecho con un Producto adquirido a Oriflame, le ofrecemos la posibilidad de recibir una devolución íntegra en un plazo de 30 días desde que recibió el Producto. **Esta garantía no se aplica a ningún Producto que haya sido dañado de forma intencionada o utilizada incorrectamente.** Le reembolsaremos el precio íntegro del Producto. Usted correrá con los gastos de devolución del Producto.

C. **Derecho de cancelación:** **1) PEDIDO CONFIRMADO.-** Puede cancelar en cualquier momento un pedido a partir de la fecha de recepción de la confirmación del pedido por correo electrónico o la fecha en la que nuestro Servicio de Atención al Cliente le confirme su pedido verbalmente. **2) PEDIDO ENTREGADO.-** Puede devolver los Productos de su pedido durante el periodo indicado a continuación sin necesidad de justificarlo. Esto implica que durante el periodo en cuestión, si cambia de idea o si por cualquier otro motivo decide que no quiere un Producto, puede notificarnos su decisión de devolución y solicitar el reembolso. Si los Productos ya le hubiesen sido entregados, dispondrá de un plazo de **14 días naturales** para devolverlos, a contar desde el día en el que recibió físicamente el Producto o el último de los Productos, en caso de que hubiese varias entregas. **Por motivos de protección de la salud y de higiene no aceptaremos la devolución de Productos a los que se les haya retirado el precinto tras la entrega.** No se aceptará la devolución de aquellos Productos que hayan sido usados o consumidos más allá de la simple prueba.

Cómo realizar una devolución:

Si desea realizar una cancelación o devolución, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente por teléfono en el 918 041 875, envíenos un correo electrónico a atencionalcliente@oriflame.com o escribanos a la siguiente dirección: Oriflame Cosméticos, S.A.U., Avda. Barajas, 24, 28108 Alcobendas - Madrid. Puede utilizar el modelo de formulario de cancelación/devolución adjunto.

También puede rellenar y presentar el formulario de devolución, o cualquier otra declaración explícita disponible en nuestra página web www.oriflame.es, de forma electrónica. Si decide usar esta opción, le acusaremos recibo de dicha cancelación por el conducto de su recibo (p. ej., por correo electrónico) a la mayor brevedad. Le recomendamos que conserve una copia de su notificación de devolución para sus registros. Solo tiene que ejercer su derecho de devolución antes de que venza el plazo. Por lo tanto, si nos envía su formulario de devolución por correo electrónico o postal, la devolución tendrá fecha de efectos desde el día en que se reciba el correo electrónico o la carta. Si decide notificarnos la cancelación por teléfono, esta será efectiva a partir

de la fecha en la que efectuó su llamada.

Consecuencias de la devolución:

Recibirá un reembolso íntegro del precio que abonó por los Productos, así como de cualquier gasto de envío que haya pagado (con la excepción de los gastos adicionales que se derivan de un modo de entrega o de pedido distinto al más económico, que es el modo de entrega estándar que ofrecemos). **Deduciremos la pérdida de valor de cualquier Producto devuelto, si dicha pérdida fuese resultado de un tratamiento innecesario de los Productos por su parte, es decir, un tratamiento distinto al necesario para efectuar una comprobación normal de los Productos.**

Si ya se hubiesen entregado los Productos, deberá devolverlos sin retrasos injustificados y, en cualquier caso, en un plazo que no exceda los 14 días naturales desde el día en el que canceló el pedido/contrato. Consideraremos que se ha cumplido el plazo si la devolución de los Productos se efectúa antes de que pasen los 14 días naturales mencionados.

Dentro de este plazo, se le reintegrarán los gastos de devolución en que hubiera incurrido, con el máximo del coste que dicho envío tuviera de haberse realizado a través del servicio ordinario de Correos. Procesaremos los reembolsos que le correspondan lo antes posible y, en cualquier caso, en un plazo de (a) 14 días naturales desde el día en el que recibamos su devolución de los Productos suministrados; o (b) si no se hubiese suministrado ningún Producto, 14 días naturales desde el día en el que nos notifique la cancelación. **SUS DERECHOS:** Tenemos la obligación legal de proveer los Productos que se ajustan al pedido, en la medida en que haya disponibilidad.

Como cliente, usted dispondrá siempre de derechos legales en relación con los Productos defectuosos o cuya descripción fuese errónea. Dichos derechos legales no se verán afectados por la política de devoluciones estipulada en nuestros Términos y condiciones.

TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES: Puede dirigir cualquier reclamación que tenga a nuestro Servicio de Atención al Cliente por teléfono en el 918 041 875, o por correo electrónico a atencionalcliente@oriflame.com

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: Intentaremos resolver cualquier reclamación o controversia internamente, basándonos en la reclamación que haya presentado.

Formulario de Devolución/Reclamación

Destinatario: ORIFLAME COSMÉTICOS, S.A.U., avenida de Barajas 24, 28108 Alcobendas, Madrid, email: atencionaalcliente@oriflame.com

Yo, _____, con DNI/NIE nº _____ y domicilio en _____, nº de socio de Oriflame _____ por el presente notifico mi voluntad de:

- Devolución de compra COMPLETA de la Factura N° _____
 - He cambiado de idea, no deseo los productos.
Dentro de los 14 días siguientes a la recepción
 - He recibido un pedido que no había solicitado.
Dentro de los 14 días siguientes a la recepción
 - Pedido defectuoso, incompleto o dañado en el envío.
Dentro de los 30 días siguientes a la recepción
- Devolución de ALGUNOS productos de la Factura N° _____:
Dentro de los 30 días siguientes a la recepción

Artículo	Unidades	Motivo (*)	Artículo de Reemplazo

Si no indica Artículo de Reemplazo se realizará la devolución del importe mediante Abono, a descontar en su próxima compra.

(*) Motivos de devolución (seleccione lo que proceda):

- He cambiado de idea, o el producto no satisface mis expectativas.
- Producto facturado y no enviado (omitido).
- He recibido productos que no había solicitado.
- Producto defectuoso, incompleto o dañado en el envío.
- Deseo el mismo producto en otro color/tono. *Importante: no olvides indicar el Artículo de Reemplazo.*

Firma Socio (únicamente si el formulario se envía impreso en papel)

Fecha _____