

NOVIEMBRE 2018

Reclamaciones online

Tutorial Paso a Paso

ORIFLAME
— SWEDEN —



¿Dónde puedo realizar una reclamación?

Accede a tu Zona socio

Haz click en el menú Tus Pedidos y pincha en el menu reclamaciones.

The screenshot shows the Oriflame website interface. At the top, the logo 'ORIFLAME SWEDEN' is centered, with a search bar on the right containing the text 'BUSCAR'. Below the logo is a horizontal navigation bar with categories: BELLEZA INTEGRAL, CUIDADO FACIAL, MAQUILLAJE, FRAGANCIAS, CUIDADO CORPORAL, CUIDADO CAPILAR, ACCESORIOS, WELLNESS, HOMBRE, OUTLET, and Beauty EDIT. Below this is a secondary navigation bar with icons and labels: TUS CIFRAS, VENDER, TUS PEDIDOS (highlighted with a red arrow), TU RED, and TU FORMACIÓN. The main content area is divided into two columns. The left column is titled 'TUS PEDIDOS' and contains a list of links: Historial de pedidos, Suscripción Wellness, Solicitud de Crédito Online, Reclamaciones (with a dropdown arrow), Reclamaciones (with a red arrow pointing to it), Histórico de Reclamaciones, Realizar un pedido, Materiales para tu negocio, Formas de pago, and Productos sin existencias. The right column displays account statistics: 0 DEUDA PERSONAL (EUR), 300 PUNTOS VIP, and 5 PAGO POR ADELANTADO. Below this is a promotional banner for 'NUEVO FOLLETO DE MUESTRAS' (New Sample Brochure) with a 'DESCARGAR NUEVO FOLLETO' button. The banner includes an image of the brochure and text: 'MATERIALES PARA TU NEGOCIO', 'A partir de este Catálogo, el Folleto de Ofertas sólo tendrá versión online.', and '¡AUMENTA SUS GANANCIAS CON MUESTRAS!'. At the bottom of the page, the Oriflame logo is repeated, and the page number '2' is shown in the bottom right corner.

1. Ponemos el número de socio.
2. Ponemos número de factura sobre la que vamos a realizar la reclamación o pinchamos en “localizar” aparecen todas las facturas y solo tendríamos que pinchar sobre la que queremos hacer la reclamación.
3. Pinchamos en continuar

SELECCIONA LA FACTURA ASOCIADA A TU RECLAMACIÓN

GARANTÍA
ORIFLAME
1

SOCIO

Número de Socio

Selecciona la factura que contiene los productos sobre los cuales deseas gestionar un Reclamo o Devolución.

LOCALIZAR FACTURA

Escribe el número

LOCALIZAR

CONTINUAR

Marcamos la opción deseada y pinchamos en continuar.

¿QUÉ TE GUSTARÍA HACER?

- Quiero devolver, cambiar o informar de un producto faltante
- Quiero informar de un problema con la entrega del paquete

VOLVER

CONTINUAR

¿QUÉ TE GUSTARÍA HACER?

Quiero devolver, cambiar o informar de un producto faltante

Pinchamos sobre la flecha “Elegir de los siguientes” para ver las opciones. **Elegimos Devolver.**

 MAQUILLAJE MINERAL LARGA DURACION GG PORCELAIN 31802	Quiero	<input type="text" value="Elegir de los siguientes"/>	<input type="text" value="unidad(s)"/>	13,85 €	1	13,85 €
 ESPONJILLAS DE MAQUILLAJE 24860	Quiero	<input type="text" value="Devolver"/>	<input type="text" value=""/>	0,00 €	1	0,00 €

Marcamos lo que queremos hacer, nos aparecerá otro cuadro en el que seleccionaremos “debido a”,

 MAQUILLAJE MINERAL LARGA DURACION GG PORCELAIN 31802	Quiero	<input type="text" value="Devolver"/>	<input type="text" value="1"/>	13,85 €	1	13,85 €
	debido a	<input type="text" value="Elegir de los siguientes"/>				
 ESPONJILLAS DE MAQUILLAJE 24860	Quiero	<input type="text" value="Elegir de los siguientes"/>	<input type="text" value=""/>	0,00 €	1	0,00 €

En el ultimo desplegable se facilitan mas detalles sobre la reclamación,

	MAQUILLAJE MINERAL LARGA DURACION GG PORCELAIN 31802	Quiero	Devolver	1	13,85 €	1	13,85 €
		debido a	Productos no deseados				
			Indicar más detalles				
	ESPONJILLAS DE MAQUILLAJE 24860	Quiero	Indicar más detalles				
			No coincide la descripción del producto			1	0,00 €
			No cumple las expectativas				
			Sin razón, solo cambié de opinion.				
	SISTEMA DE LIMPIEZA		Ordené el producto equivocado				

Pinchamos en continuar

VOLVER CONTINUAR

Solo queda pinchar en confirmar y enviar la reclamación

QUIERO DEVOLVER

Producto	Precio	Cantidad	BP	Precio Total
 MAQUILLAJE MINERAL LARGA DURACION GG PORCELAIN 31802	-13,85 €	1	-13,85	-13,85 €

DEBIDO A Productos no deseados

Precio Total: -13,85 €

VOLVER

CONFIRMAR Y ENVIAR

HISTORIAL DE SOLICITUDES/DEVOLUCIONES EN PROCESO

TU SOLICITUD DE SERVICIO / DEVOLUCIÓN HA SIDO ENVIADA A NUESTRO SISTEMA. TE ENVIAREMOS UNA CONFIRMACIÓN A TU EMAIL.

SOLICITUD DE SERVICIO / DEVOLUCIÓN N.: : 00469720

IMPRIMIR RESUMEN



1. RESUMEN DE SOLICITUD
Si dispones de impresora, imprima el resumen de solicitud de servicio. Si no dispone de ella, copie el número de la devolución en papel.



2. PREPARE EL PAQUETE
Introduce los productos que van a devolver e introduzca el resumen de solicitud de servicio o el papel con el número de devolución.



3. ¿DONDE REALIZAR LA DEVOLUCION?
La devolución tienes que enviarla a través de una oficina de correos.



4. DIRECCION DE ENVIO DE LA DEVOLUCION
Avda de Barajas nº 24 planta-2 Edf Gamma , 28108- Alcobendas (Madrid)

HISTORIAL DE SOLICITUDES/DEVOLUCIONES EN PROCESO

CREA UNA NUEVA SOLICITUD DE SERVICIO

Para realizar una nueva reclamación pincharíamos aquí

1. Ponemos el numero de socio.
2. Ponemos numero de factura sobre la que vamos a realizar la reclamación o pinchamos en “localizar” aparecen todas las facturas y solo tendríamos que pinchar sobre la que queremos hacer la reclamación.
3. Pinchamos en continuar

SELECCIONA LA FACTURA ASOCIADA A TU RECLAMACIÓN

GARANTÍA
ORIFLAME
1

SOCIO

Número de Socio

Selecciona la factura que contiene los productos sobre los cuales deseas gestionar un Reclamo o Devolución.

LOCALIZAR FACTURA

Escribe el número

LOCALIZAR

CONTINUAR

Marcamos la opción deseada y Pinchamos en continuar.

¿QUÉ TE GUSTARÍA HACER?

- Quiero devolver, cambiar o informar de un producto faltante
- Quiero informar de un problema con la entrega del paquete

VOLVER

CONTINUAR

¿QUÉ TE GUSTARÍA HACER?

- Quiero devolver, cambiar o informar de un producto faltante

Utiliza esta sección para devolver o cambiar productos. Puedes notificar también los productos faltantes. Ten en cuenta que sólo los productos mostrados en la factura pueden ser indicados como faltantes aquí.

Quiero **Cambiar un producto recibido en mal estado.**

-Selecciono Cambiar

 CREMA ANTIENVEJECIMIENTO DIAMOND CELLULAR 13659	Quiero	Elegir de los siguientes	unidad(s)	4,30 €	1	4,30 €
 CATALOGUE 15/2018 125329	Quiero	Elegir de los siguientes Devolver Cambiar Reportar como faltante		0,00 €	1	0,00 €

Debido a

-selecciono la opción

 CREMA ANTIENVEJECIMIENTO DIAMOND CELLULAR 13659	Quiero	Cambiar	1	4,30 €	1	4,30 €
	debido a	Elegir de los siguientes Elegir de los siguientes Productos en mal estado				

Seleccionaremos la causa por la que queremos cambiarlo.
Iremos seleccionando todos los detalles necesarios para poder gestionar la reclamación,

CREMA ANTIENVEJECIMIENTO DIAMOND CELLULAR 13659

Quiero 4,30 € 1 4,30 €

debido a

?

Quiero cambiarlo disponible

Subir una imagen

Adjuntaremos imagen del producto en mal estado, pinchando en Selecciona el archivo

CREMA ANTIENVEJECIMIENTO DIAMOND CELLULAR 13659

Quiero 4,30 € 1 4,30 €

debido a

?

?

Quiero cambiarlo por este producto

Subir una imagen

Adjuntada la imagen pinchamos en continuar

 CREMA ANTIENVEJECIMIENTO DIAMOND CELLULAR 13659

Quiero 4,30 € 1 4,30 €

debido a

?

?

Quiero cambiarlo por este producto Disponible

Subir una imagen

¿Como quiero recibirlo?

Selecciono la opción deseada , con mi próximo pedido o en un pedido separado

QUIERO CAMBIAR

Producto	Precio	Cantidad	BP	Precio Total
 CREMA ANTIENVEJECIMIENTO DIAMOND CELLULAR 13659	-4,30 €	1	0	-4,30 €
CAMBIAR POR  CREMA ANTIENVEJECIMIENTO DIAMONDS CELLULAR 13659	4,30 €	1	0	4,30 €
DEBIDO A Productos en mal estado - Caja/embalaje defectuosos - Caja o embalaje deteriorados				

Precio Total: 0,00 €

- Enviar este producto en mi proxima orden
- Enviar este producto en una orden separada

VOLVER

CONFIRMAR Y ENVIAR

Si deseo recibir el producto y no esperar a recibirlo junto con el próximo pedido, tengo que seleccionar donde lo quiero recibir, pinchando sobre la opción deseada. Finalizamos pinchando en CONFIRMAR Y ENVIAR

- Enviar este producto en mi proxima orden
- Enviar este producto en una orden separada

INFORMACIÓN DE ENVÍO

-
-
-

Entrega a domicilio
Lunes-Viernes

INFORMACIÓN DE ENVÍO

Recibir en domicilio

- AVDA DE BARAJAS 24, ALCOBENDAS
- AVDA DE BARAJAS N° 24 2°, ALCOBENDAS

Busco la oficina escribiendo el código postal

INFORMACIÓN DE ENVÍO

Recibir en correos

- Enviar este producto en una orden separada

Selecciona punto de entrega

- 01001-VITORIA-GASTEIZ OP
- 01002-VITORIA-GASTEIZ SUC 4. ZARAM...
- 01003-VITORIA-GASTEIZ SUC 6. SALBUR...
- 01006-VITORIA-GASTEIZ SUC 5 - SAN C...
- 01010-VITORIA-GASTEIZ SUC 3. LAKUA

CONFIRMAR Y ENVIAR

HISTORIAL DE SOLICITUDES/DEVOLUCIONES EN PROCESO

TU SOLICITUD DE SERVICIO / DEVOLUCIÓN HA SIDO ENVIADA A NUESTRO SISTEMA. TE ENVIAREMOS UNA CONFIRMACIÓN A TU EMAIL.

SOLICITUD DE SERVICIO / DEVOLUCIÓN N.: 00469767

IMPRIMIR RESUMEN



1. **RESUMEN DE SOLICITUD**
Si dispones de impresora, imprima el resumen de solicitud de servicio. Si no dispone de ella, copie el número de la devolución en papel.



2. **PREPARE EL PAQUETE**
Introduce los productos que van a devolver e introduzca el resumen de solicitud de servicio o el papel con el número de devolución.



3. **¿DONDE REALIZAR LA DEVOLUCION?**
La devolución tienes que enviarla a través de una oficina de correos.



4. **DIRECCION DE ENVIO DE LA DEVOLUCION**
Avda de Barajas nº 24 planta-2 Edif. Gamma, 28108- Alcobendas (Madrid)

HISTORIAL DE SOLICITUDES/DEVOLUCIONES EN PROCESO

CREA UNA NUEVA SOLICITUD DE SERVICIO

Para volver a realizar otra reclamación volveríamos a pinchar

PROBLEMA CON LA ENTREGA DEL PAQUETE , nos da la opción de cancelar el pedido, seleccionamos y pinchamos en Continuar

¿QUÉ TE GUSTARÍA HACER?

Quiero devolver, cambiar o informar de un producto faltante

Quiero informar de un problema con la entrega del paquete

Usa esta sección para informar si tu pedido no ha sido entregado de manera apropiada o si la caja resultó dañada durante el transporte. Puedes encontrar información detallada sobre los tiempos de entrega en [nuestras condiciones de entrega](#).

ESTADO DE ENVÍO: Pedido creado el 5.10.2018

Quiero Elegir de los siguientes

- Elegir de los siguientes
- Cancelar el pedido completo

Quiero informar de un problema con la entrega del paquete

Usa esta sección para informar si tu pedido no ha sido entregado de manera apropiada o si la caja resultó dañada durante el transporte. Puedes encontrar información detallada sobre los tiempos de entrega en [nuestras condiciones de entrega](#).

ESTADO DE ENVÍO: Pedido creado el 5.10.2018

Quiero Cancelar el pedido completo

debido a Indicar más detalles

Subir una imagen Indicar más detalles

- Paquete dañado
- Pedido no entregado

marcaremos la causa por la que deseamos cancelar el pedido

Y continuar

QUIERO CANCELAR EL PEDIDO EN SU TOTALIDAD

Producto	Precio	Cantidad	VP	Precio Total
 PRODUCTO COMPENSACION 469997	-9,90 €	2	0	-19,80 €
 LOTE EXPERTO TRUE PERFECTION NOVAGE 31772	-76,23 €	1	-90	-76,23 €
 ESPONJILLAS DE MAQUILLAJE 24860	0,00 €	1	0	0,00 €
 SISTEMA DE LIMPIEZA FACIAL SKINPRO 27740	0,00 €	1	0	0,00 €
 CREMA ANTIENVEJECIMIENTO DIAMOND CELLULAR 13659	-4,30 €	1	0	-4,30 €
 CATALOGUE 15/2018 125329	0,00 €	1	0	0,00 €

DEBIDO A

Pedido no entregado

Precio Total: -105,83 €

VOLVER

CONFIRMAR Y ENVIAR

pinchamos

HISTORIAL DE SOLICITUDES/DEVOLUCIONES EN PROCESO

TU SOLICITUD DE SERVICIO / DEVOLUCIÓN HA SIDO ENVIADA A NUESTRO SISTEMA. TE ENVIAREMOS UNA CONFIRMACIÓN A TU EMAIL.

SOLICITUD DE SERVICIO / DEVOLUCIÓN N.º: 00469769

IMPRIMIR RESUMEN



1. RESUMEN DE SOLICITUD

Si dispones de impresora, imprima el resumen de solicitud de servicio. Si no dispone de ella, copie el número de la devolución en papel.



2. PREPARE EL PAQUETE

Introduce los productos que van a devolver e introduzca el resumen de solicitud de servicio o el papel con el número de devolución.



3. ¿DONDE REALIZAR LA DEVOLUCION?

La devolución tienes que enviarla a través de una oficina de correos.



4. DIRECCION DE ENVIO DE LA DEVOLUCION

Avda de Barajas nº 24 planta-2 Edf. Gamma, 28108- Alcobendas (Madrid)

HISTORIAL DE SOLICITUDES/DEVOLUCIONES EN PROCESO

CREA UNA NUEVA SOLICITUD DE SERVICIO

Para volver a realizar otra reclamación volveríamos a pinchar

