

## Правила оформлення претензій Партнерами Бренду

Після отримання замовлення у Партнера Бренду можуть виникнути претензії до продукції.

- Як вчинити у таких випадках?
- З якими претензіями можна звернутися?
- Куди звертатися і в які терміни чекати на розгляд претензії?

### З якими претензіями може звернутися Партнер Бренду?

1. Претензії щодо кількості продукції:
  - Помилки при складанні замовлення (зайва продукція, не поклали продукцію, переплутали назву (пересортиця)
  - Невірна вартість продукції, або неотриманий продукт по акції
2. Претензії щодо якості продукції.  
Партнер бренду може повернути або обміняти товар на новий, якщо:
  - Виявлено дефекти упаковки
  - Виявлено виробничий брак
  - У клієнта виникла алергія на продукцію (за наявності довідки фахівця)
  - У продукції минув термін придатності
  - Є невідповідність параметрам (колір, розмір тощо), зазначеним у каталозі.

### Правила подачі претензій:

- Претензію необхідно оформити в особистому кабінеті на сайті у розділі Замовлення – Претензії – Оформлення претензій.
- Якщо ви отримали замовлення у Бьюті центрі, або в Пункті партнера Оріфлейм, зверніться до [менеджера цього пункту](#). Менеджер, у свою чергу, перенаправить Вашу претензію до компанії на розгляд.
- Усі претензії приймаються лише за наявності оригіналу накладної, а також товару, до якого є претензії.
- Загальний термін розгляду будь-якої претензії компанією **становить до 7 (семи) робочих днів** із моменту її отримання.
- Компанія не приймає претензії до дефектів, спричинених неправильним зберіганням або неправильним використанням продукту Партнером бренду.
- Компанія не приймає назад розкриту та тестовану продукцію.
- Обробка претензій щодо зменшення боргу або повернення коштів за товар, що надходять останні 2 (два) дні каталожного періоду, проводиться на початку наступного каталожного періоду.
- При оформленні претензій із зменшенням Балів Бонусу за попередні періоди проводиться перевірка впливу бальної вартості продукції, що повертається на підтвердження кваліфікацій. При поверненні продукції здійснюється перерахунок кваліфікацій та винагороди.
- Усі додаткові позиції до вже розміщеного замовлення оформляються через нове замовлення відповідно до існуючих правил оформлення замовлення з нарахуванням плати за доставку.
- При оформленні претензії типу «Я хочу повідомити про неправильну вартість продукту або про неотриманий продукт за акцією», якщо немає провини компанії, обмін або доставка буде здійснена з сервісною платою за доставку.

- При поверненні **2-х і більше позицій** з замовлення нараховується плата за повернення продукції **в розмірі 50 грн.**;
- Друкована продукція поверненню не підлягає.