Правила оформлення претензій VIP- клієнтами

Після отримання замовлення у **VIP** - клієнта можуть з'явитися претензії до продукції.

- Як діяти в таких випадках?
- З якими претензіями можна звернутися?
- Куди звертатися та в які терміни чекати на задоволення претензії?

З якими претензіями може звернутися VIP – клієнт?

1. Претензії щодо кількості продукції:

   - Помилки при складанні замовлення (зайва продукція, недостатня продукція в замовленні, переплутали назву (пересортиця)
   - Невірна вартість продукту або неотримана продукція по акції

2. Претензії щодо якості продукції.

   ВІП клієнт 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 пред'явлення претензій:

   - Всі претензії необхідно оформити в особистому кабінеті на сайті в розділі Замовлення – Претензії – Оформлення претензій, або звернутися до Контактного Центру
   - Якщо замовлення було отримано у Б'юті 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 **24 години з моменту її отримання.**
   - Компанія не приймає претензії до дефектів, спричинених неправильним зберіганням або неправильним використанням продукту ВІП клієнтом.
   - Компанія не приймає назад розкриту та тестовану продукцію.
   - 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 платою за доставку.