

INFORMĀCIJA PATĒRĒTĀJIEM

MŪSU PRODUKTU ATBILSTĪBA: Mēs garantējam, ka Oriflame Produkti ir ražoti saskaņā ar Labas Ražošanas Prakses Vadlīnijām kosmētikas produktiem EN ISO 22716:2007 un Oriflame Ētikas Kodeksu.

Papildus mēs garantējam katra Produkta, kas nes Oriflame nosaukumu, kvalitāti un apliecinām, ka tie ir mūsu vai mūsu vajadzībām izgatavoti, lai atbilstu augstākajiem kvalitātes standartiem. Mēs esam pārliecināti, ka mūsu Klienti būs apmierināti ar mūsu Produktiem.

ORIFLAME IDENTIFIKĀCIJA: SIA "Oriflame Latvija" (turpmāk – Oriflame), atrodas Rīgā, Bruņinieku ielā 8A-20, LV-1010, reģistrācijas numurs: 40003106383, PVN reģistrācijas numurs: LV40003106383, faksa Nr.: 80000674 un e-pasts: oriflame@oriflame.lv.

CENAS: Izmērot gadījumus, kad norādīts citādi, Produktu Cenas, kas norādītas Katalogā, atspoguļo galīgās mazumtirdzniecības cenas par Produktiem brīdī, kad tiek izdarīts pasūtījums. Cenas ir norādītas vietējā valūtā un tās satur PVN. Mēs paturam tiesības pēc mūsu ieskatiem mainīt dažādos Katalogu periodos Katalogos norādītās Cenas bez pienākuma iepriekš par to brīdināt. Jums būs iespēja iepazīties ar cenu izmaiņām ar brīdi, kad būs pieejams jaunais Katalogs.

PIEGĀDES IZMAKSAS: Produktu cenas neietver transporta izmaksas, piegādes un citas maksas un komisijas, kas pasūtīšanas procesā ir skaidri norādītas kā papildus maksas pie cenas un kas var būt mainīgas atkarībā no jūsu izvēlēta piegādes veida.

MAKSĀJUMI: Maksājums iespējams veikt ar maksājumu karti, ar bankas pārskaitījumu vai ar kādiem citiem maksāšanas līdzekļiem, kā norādīts Noteikumos un Nosacījumos. Parasti maksājums netiks ieturēts no jūsu maksājumu kartes līdz brīdim, kad jūsu pasūtījums būs gatavs izsūtīšanai. Maksājumu iekasēšanas nolūkos mēs sadarbojamies ar SIA „Paus Konsults” <http://www.paus.lv/>, SIA „Sergeļ” <http://sergel.lv/>, Lindorff Oy Latvijas filiāli <https://www.lindorff.com/latvija>. Iespējams, ka jūs saņemsiet korespondenci un rēķinus par maksājumiem no šiem ārpakalpojumu sniedzējiem. Maksājumu veikšanas standarta termiņš ir 16 dienas saskaņā ar šeit izklāstītajiem noteikumiem. Maksājumu kavējumu gadījumā pēc 10 kavējuma dienām tiks piemērots līgumsods 5% apmērā no kavētā maksājuma summas un pēc 20 kavējuma dienām tiks piemērots papildus līgumsods 15% no kavētā maksājuma summas (kopā 20% no kavētā maksājuma summas). Lai iegūtu jebkādu papildus informāciju par maksājumu veidiem, t.sk. – iespējamu pēcapmaksu, lūdzu kontaktējieties ar klientu apkalpošanas centru. Tiesīsaistes maksājumu ar kartēm drošības nolūkos visa maksājumu informācija tiek šifrēta. Tā kā Oriflame sadarbojas ar pilnvarotiem maksājumu pakalpojumu piegādātājiem, maksājumu karšu informācija tiek pienācīgi apstrādāta un tas tiek darīts saskaņā ar starptautiskajiem maksājumu karšu nozares datu aizsardzības standartiem.

PRODUKTU PIEGĀDE: Pasūtītie Produkti tiek piegādāti tikai Latvijas Republikas ietvaros. Produktu piegādes vieta būs jūsu pasūtījumā norādītā vieta. Mēs apstrādāsim un piegādāsim jūsu pasūtījumu pēc iespējas ātri, tomēr ne vēlāk kā 30 dienas pēc tam, kad mēs būsim akceptējuši jūsu pasūtījumu. Mēs neuzņemsimies atbildību par piegādes nokavējumiem, kas radušies tādu apstākļu, kas ir ārpus mūsu kontroles, dēļ. Produktu bojāejas un bojājumu risks pāriet jums līdz ar Produktu piegādes brīdi. Produktu bojāejas un bojājumu risks un īpašuma tiesības uz Produktiem pāriet jums līdz ar Produktu piegādes brīdi. Oriflame neuzņemas atbildību par pasūtījumu nepiegādēm, nepienācīgām vai nokavētām piegādēm, kuru cēlonis ir nepareizi vai nepilnīgi norādīti jūsu Personas Dati.

Mēs paturam tiesības jebkurā laikā vienpusēji atcelt jūsu izdarītu pasūtījumu, ja mums ir pamatotas aizdomas, ka jūs esat pārkāpis jebkuru no Noteikumiem.

ATGRIEŠANAS UN ATMĀKSAS SANĒMŠANAS TIESĪBAS: Bojātu/defektīvu Produktu gadījumā lūdzam skatīt A sadaļu. Lai atceltu pasūtījumu/līgumu laika posmā starp jūsu pasūtījuma apstiprinājuma datumu un 14 kalendārām dienām pēc piegādes, lūdzu skatīt C sadaļu (Atteikuma tiesības). Citos gadījumos lūdzu skatīt B sadaļu (Oriflame garantija).

A. Bojāti/defektīvi Produkti: Mēs stingri ievērojam piemērojamos Produktu atgriešanas noteikumus. Pie piegādes saņemšanas jums ir pienākums pārbaudīt sūtījuma saturu, lai pārliecinātos, ka tas nesatur Produktus, kas varētu būt sabojāti transportēšanas laikā. Ja Produkts(-i) ir bojāts pārvadāšanas laikā, ir kļūdaini aprakstīts vai ir defektīvs citā veidā, mēs aicinām jūs vai personu, kas jūsu vārdā saņem sūtījumu, nekavējoši, bet ne vēlāk kā 14 kalendāro dienu laikā informēt klientu apkalpošanas centru, iesniedzot pretenziju un aprakstot bojājumu/defektu. Mēs atmaksāsim defektīvā Produkta cenu pilnā apmērā, piegādes izmaksas un izmaksas, kas jums radušās saistībā ar produkta atgriešanu mums, pamatotā apmērā.

B. Oriflame garantija: Papildus mēs garantējam katra Produkta, kas nes Oriflame nosaukumu, kvalitāti un apliecinām, ka tie ir mūsu vai mūsu vajadzībām izgatavoti, lai atbilstu augstākajiem kvalitātes standartiem. Mēs esam pārliecināti, ka mūsu Klienti būs apmierināti ar mūsu Produktiem. Tādēļ mēs piedāvājam papildus Oriflame garantiju, kas atļauj jums apmainīt vai iegūt pilnu atmaksu par jebkuru Produktu, ar kuru jūs neesat pilnībā apmierināts. Šāda atmaksa ir jāpieprasa 30 dienu laikā pēc Produkta saņemšanas. Šī garantija neattiecas uz produktiem, kas ar nolūku ir bojāti vai neatbilstoši lietoti, vai arī produkts ir izlietots vairāk kā 10% apmērā no tā apjoma.

Mēs atmaksāsim Produkta cenu pilnā apmērā, tomēr ieturot no tās jebkādas piegādes izmaksas. Jums būs jāsedz izmaksas, kas saistītas ar Produktu atgriešanu mums.

C. Atteikuma tiesības: Jums ir tiesības atcelt Produkta(-u) pasūtījumu, nenorādot šādas rīcības iemeslus, 14 kalendāro dienu laikā norādītā termiņa ietvaros. Tas nozīmē, ka attiecīgā perioda ietvaros, ja jūs esat pārdomājis vai kāda cita iemesla dēļ jūs nolemjat, ka nevēlaties paturēt Produktu, jums ir tiesības mūs informēt par šādu savu lēmumu atcelt pasūtījumu un saņemt naudas atmaksu.

Jums ir tiesības jebkurā laikā atcelt pasūtījumu pat pēc tam, kad esat saņēmis pasūtījuma apstiprinājumu e-pastā vai pēc tam, kad jūsu pasūtījums ir mutiski akceptēts Klientu apkalpošanas centrā, bet ne vēlāk kā 14 kalendāro dienu laikā pēc dienas, kad esat faktiski (fiziski) saņēmis Produktu vai pēdējo no Produktiem, ja pasūtījāt vairāk kā vienu.

Veselības drošības un higiēnas apsvērumu dēļ mēs varam atteikties pieņemt atpakaļ kosmētikas Produktus, kas pēc piegādes ir atvērti. Jūs esat atbildīgs tikai par tādu jebkādu Produktu vērtības samazinājumu, kas radies tādas rīcības, kas nav nepieciešama, lai pārliecinātos par Produktu būtību, īpašībām un funkcionalitāti (tas ir – normāla pārbaude), rezultātā.

Kā atcelt pasūtījumu/līgumu:

Lai atceltu pasūtījumu/līgumu, lūdzu kontaktējieties ar klientu apkalpošanas centru pa e-pastu: oriflame@oriflame.lv. Jūs varat izmantot pievienoto Atteikuma (atgriešanas) Formu, bet tas nav obligāti. Jūs varat arī elektroniski aizpildīt un iesniegt atteikuma formu vai kādu citu paziņojumu mūsu mājas lapā www.oriflame.lv. Ja jūs lietojat šo iespēju, mēs bez kavēšanās nosūtīsim jums šāda atteikuma saņemšanas apliecinājumu ar pastāvīga informācijas nesēja (piem., ar e-pasta) palīdzību. Iespējams, ka jūs vēlēsities paturēt kopiju jūsu pasūtījuma atteikumam savām paša vajadzībām. Jums ir jāizmanto savas atteikuma tiesības pirms ir iztecējis atļautais atteikuma periods. Tādēļ gadījumā, ja jūs nosūtāt savu atteikuma paziņojumu mums ar e-pasta starpniecību, jūsu atteikums ir saistošs no dienas, kad jūs nosūtāt e-pastu. Ja jūs mūs informējat telefoniski par savu atteikumu, tad jūsu atteikums ir saistošs no jūsu izdarītā telefona zvana datuma.

Atmaksas saņemšana:

Jūs saņemsiet pilnīgu cenas, ko samaksājāt par Produktu, atmaksu un arī jebkādas piemērojamās piegādes maksas, ko samaksājāt (izņemot papildus maksas, kas radušās, ja jūs izvēlējāties piegādes veidu, kas nav vislētākais standartpiegādes veids, ko mēs piedāvājam). Mēs varam no atmaksas summas ieturēt summu piegādāto Produktu vērtības zuduma apmērā, ja šāds zudums ir radies jūsu rīcības, rezultātā. Jūs esat atbildīgs tikai par tādu jebkādu Produktu vērtības samazinājumu, kas radies tādas rīcības, kas nav nepieciešama, lai pārliecinātos par Produktu būtību, īpašībām un funkcionalitāti, rezultātā. Mēs izpildīsim jums pienākošos atmaksu pēc iespējas ātri un jebkurā gadījumā: (a) 14 kalendāro dienu laikā pēc dienas, kad saņemsim atpakaļ no jums piegādātos Produktus, vai (b) (ja tas būtu agrāk) 14 kalendāro dienu laikā pēc tam, kad esat iesniedzis pierādījumu Produktu atgriešanas faktam, vai (c) ja Produkti nav tikuši piegādāti, 14 kalendāro dienu laikā pēc dienas, kad jūs iesniedzāt mums savu atcelšanas paziņojumu.

Ja jūs esat atgriezis Produktus, kas ir bijuši ar defektiem vai kļūdaini aprakstīti, mēs atmaksāsim defektīvā Produkta cenu pilnā apmērā, piegādes izmaksas un izmaksas, kas jums radušās saistībā ar priekšmeta atgriešanu mums, pamatotā apmērā.

Mēs varam veikt jums atmaksu uz kredītkarti, debetkarti vai citā veidā, ko jūs izmantojāt, lai veiktu apmaksu, ja vien jūs tieši neesat piekritis citādi; jebkurā gadījumā jums atmaksas rezultātā neradīsies nekādas papildus izmaksas

Ja Produkti ir jums piegādāti, jums tie jāatgriež mums bez kavēšanās, bet jebkurā gadījumā ne vēlāk kā 14 kalendāro dienu laikā pēc dienas, kad jūs esat iesniedzis mums savu atcelšanas paziņojumu. Šis termiņš uzskatāms par ievērotu, ja jūs Produktus nosūtāt atpakaļ pirms iztecējis šis 14 kalendāro dienu termiņš.

JŪSU TIESĪBAS: Mums ir pienākums piegādāt līguma noteikumiem atbilstošus Produktus. Kā patērētājam jums vienmēr būs pretenziju tiesības par Produktiem, kas ir defektīvi vai neatbilst to aprakstam. Šīs tiesības neietekmē Noteikumus un Nosacījumos izklāstītās atgriešanas tiesības. Par jūsu juridiskajām tiesībām šajos jautājumos Latvijas Republikas ietvaros konsultācijas ir pieejamas vietējā Patērētāju tiesību aizsardzības centrā.

PRETENZIJU IZSKATĪŠANA: Jūs jebkurā brīdī varat vērsties ar pretenziju, jautājumu vai pieprasījumu Oriflame klientu apkalpošanas centrā pa e-pastu: oriflame@oriflame.lv.

STRĪDU RISINĀŠANA: Mēs centīsimies atrisināt jebkādas un visas sūdzības, ko jūs iesniegsiet, uzņēmuma iekšienē. Ja jūs neesat apmierināts ar Oriflame klientu apkalpošanas centra atbildi, jūs varat vērsties Latvijas tiešās tirdzniecības asociācijā: <http://www.tta.lv/lv/> vai Eiropas tiešās tirdzniecības asociācijā (Seldia): www.fairselling.eu. vai tiešsaistes strīdu risināšanas platformā <https://econsumer.gov/#crmt>, vai arī jūs varat iesniegt savu sūdzību personai vai institūcijai, kas risina šāda veida sūdzības, patērētāju strīdu risināšanas komisijā, vai tiesā

LĪGUMA IZBEIGŠANA: Mums ir tiesības nekavējoši izbeigt jūsu dalību, par to paziņojot jums, ja iestājas jebkurš no šādiem apstākļiem:

- jūs izdarāt kādu paziņojumu vai iesniedzat Personas Datus, kas ir nepareizi vai nepatiesi;
- tiesā ir iesniegts pieteikums jūsu maksātspējas atzīšanai, jūs nespējat nokārtot savas maksājumu saistības pret mums, kad iestājas to izpildes termiņš, vai jums ir uzsākts tiesiskās aizsardzības process;
- jūs pārkāpjat jebkuru Noteikumu punktu un šādu pārkāpumu nav iespējams atlīdzināt/novērst vai jūs pārkāpjat jebkuru Ētikas kodeksa un Konsultantu darbības principu;
- jūs pārkāpjat jebkuru Noteikumu punktu, ieskaitot jebkura dokumenta, uz ko Noteikumus ir dota atsauce, noteikumu, un gadījumā, ja šāds pārkāpums būtu novēršams/atlīdzināms, to neatlīdzināt/nenovērsat 14 dienu laiku pēc rakstiska paziņojuma no mums saņemšanas.

Jūsu reģistrācija izbeigsies automātiski, ja jūs nebūsiat izdarījis nevienu pasūtījumu 12 secīgu Katalogu Periodos.

Atteikšanās (atgriešanas) forma

Šo formu var izmantot, lai atsauktu produktu pasūtījumu.

Adresēts: SIA ORIFLAME LATVIJA, Bruņinieku iela 8a-20, Rīga, LV-1010, epasts: oriflame@oriflame.lv; fakss: 80000674

Ar šo informēju, ka atsaucu savu pasūtījumu/rēķinu par šāda(-u) produkta(-u) pirkumu (lūdzu, norādīt produkta kodu, daudzumu un pasūtījuma/rēķina numuru)

.....
.....
.....
.....

pasūtījuma datums/ saņemšanas datums

Patērētāja Vārds, Uzvārds:

Lojālā klienta / Konsultanta numurs (ja tāds ir).....

Patērētāja adrese:

.....
.....

Patērētāja paraksts: (ja šī forma tiek iesniegta drukātā formātā)

.....

Datums:

.....

Izvēles sadaļa: Jums nav jāpaskaidro atteikšanās iemesli, tomēr būtu ļoti vērtīgi zināt tos:

pasūtīts nepareizs produkts

bojāts produkts

komplektācijas kļūda

cits iemesls (lūdzu norādiet):

.....
.....
.....