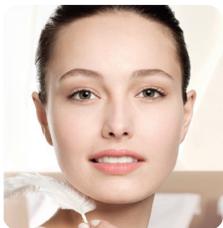


Manual Operativo



ORIFLAME
— SWEDEN —

Oriflame te ofrece tres motivos
para transformar tu vida:



Verse bien



Ganar dinero



Pasarla bien

Porque socios y staff trabajamos con valores



Compañerismo

Trabajamos en equipo, compartimos las mismas metas y logramos mejores resultados.



Espíritu

“Sí se puede” es nuestro lema.



Pasión

Las personas apasionadas tienen el poder de cambiar el mundo...y su realidad.

¡Bienvenido a Oriflame!

Estimado Socio,

Bienvenido a Oriflame! Felicitamos tu decisión de ser parte de los más de 3.6 millones de Socios a nivel mundial, en una comunidad de más de 60 países alrededor del mundo, que comparte los valores del Compañerismo, Espíritu y Pasión.

El presente Manual tiene por objetivo facilitar y familiarizar a los nuevos Socios como tú con los principales procedimientos de Oriflame Perú que contribuirán al desarrollo y crecimiento de tu red personal. Aquí encontrarás el detalle de cómo realizar las diferentes transacciones en nuestros canales de atención personalizados (Call Center y Centro de Negocio) y virtuales (On-line). También tendrás información sobre las políticas para entrega de productos y reclamos que serán de gran importancia y utilidad en la realización de tu negocio Oriflame.

Aquí también hallarás el Código de Ética que rige nuestras acciones e interacciones con otros miembros de Oriflame.

Atentamente,

Leonardo Palomera
Gerente General
Oriflame Perú

ÍNDICE

I.	Tres formas de Ganar Dinero	7
II.	Cómo incorporarse a la Oportunidad Oriflame	10
III.	Cómo hacer tus pedidos	13
IV.	Cómo pagar	16
V.	Cómo recibir tus pedidos	22
VI.	Servicio al Cliente Oriflame	28
VII.	Política de Reclamos de Productos	30
VIII.	Cómo reservar una sala de capacitación	34
IX.	Política de Sitios Online	36
X.	Código de Ética Oriflame	39
XI.	Glosario de Términos Oriflame	42

I. TRES FORMAS DE GANAR DINERO

Oriflame es un sistema comercial que ofrece a sus Socios 3 formas de ganar dinero:

A. GANAS AHORRANDO

Como Socio Oriflame, tienes siempre un 25% de descuento sobre los precios del Catálogo. Ganas consumiendo productos de la más alta calidad a un precio con un descuento exclusivo para Socios.

B. INGRESOS POR VENTAS

Ganas un 25% de utilidad por la venta de productos y recibes tu ganancia de inmediato.

C. INGRESOS POR PATROCINAR

Oriflame te paga, Catálogo a Catálogo, un porcentaje (incentivo monetario), sobre todas las compras que hagas tú y las personas que hayan ingresado a trabajar en tu Red (red = Grupo Personal). Este pago se realizará de acuerdo a una tabla de calificación y condicionado a una compra personal mínima equivalente a 100 puntos.

El incentivo monetario pagado por las ventas de la Red Personal será desembolsado de la siguiente manera:

Oribonos

- Los incentivos monetarios generados al cierre de cada catálogo, hasta el valor de S/. 100.00 se pagan en forma de Oribono, es decir, un

descuento que se puede aplicar en tus compras dentro de los Catálogos posteriores al periodo en que se generó el Oribono.

- Se pagará con Oribono todo incentivo monetario por debajo de S/. 100, tanto para Socios con RUC como para Socios sin RUC.
- Se descontarán del valor total de tus siguientes pedidos.
- No son aplicables a facturas vigentes o vencidas.
- Están disponibles a partir del primer día de corte de cada Catálogo.
- Vencen a los 3 Catálogos, de no haber sido usados.
- En caso de tener RUC registrado, se debe presentar una factura por el monto agregando el IGV (18%).

Bonos

- Incentivos monetarios generados al cierre de cada Catálogo, a partir de S/. 100.00.
- Se consignan a la cuenta bancaria del Socio que los genere, al quinto día útil después del cierre de cada catálogo.
- Si el Socio no tiene cuenta bancaria registrada en Oriflame, se emitirá automáticamente un cheque de gerencia del Banco de Crédito del Perú a su favor.
- En caso no tuviera RUC registrado en Oriflame, al monto del bono se le restará el 30% correspondiente al impuesto a la renta.

Requisitos para que se consignent los incentivos

- Tener registrado el RUC en el Sistema de la Compañía antes del cierre del Catálogo en el cual se generaron los incentivos. Este trámite puede realizarse en el Área de Atención al Socio en el Centro de Negocio o enviando un correo electrónico a atencionsocio@oriflame.com.pe
- Tener registrada en el Sistema de la Compañía una cuenta bancaria en

el Banco de Crédito del Perú (a tu nombre).

- No tener facturas en mora. En caso de tener deuda vencida ésta será descontada del monto del incentivo a pagar.

Recomendaciones:

- Debes remitir a Oriflame la copia clara de la ficha RUC antes de que cierre el Catálogo en el que calificas para el incentivo. De lo contrario, se te restará el 30% correspondiente al impuesto a la renta.
- Debes presentar tu factura (copia Usuario y SUNAT) debidamente llenada sin borrones ni enmendaduras al Departamento de Servicio al Cliente.
- Para Socios de provincias, remitir la factura a la Oficina Principal 2 días previos a la fecha de pago.
- Puedes hacer el envío de tu factura sin costo alguno a través de las oficinas de OLVA Courier de tu localidad, en un sobre dirigido al Departamento de Servicio al Cliente Oriflame - Centro de Negocios de San Isidro (Av. Paseo de la República #3151, San Isidro, Lima).

II. CÓMO INCORPORARSE A LA OPORTUNIDAD ORIFLAME

Incorporar Socios a tu Red y formar tu equipo de trabajo es la manera de obtener ganancias ilimitadas en Oriflame. Cuanto más personas tengas en tu Red, más dinero ganarás y podrás cumplir tus sueños.

Para incorporar a un prospecto (persona interesada en formar parte de la fuerza de ventas de Oriflame), la persona debe ser presentada por un Socio activo que lo patrocine y que le proporcione una guía para su desarrollo y crecimiento en este negocio. Un Socio sólo puede incorporar nuevos Socios a su Red si está al día en sus pagos.

Este proceso se realiza de la siguiente manera:

A. EN LIMA – La incorporación se gestiona en el Centro de Negocios.

1. El prospecto debe llenar y firmar el Convenio de Incorporación (DAF)* con sus datos personales y la información de su referencia domiciliaria.
2. El prospecto debe adjuntar una fotocopia de su documento nacional de identidad (DNI) vigente. La copia debe ser legible.
3. Con ello, Oriflame asignará al prospecto un código de Socio y automáticamente estará habilitado para realizar compras al contado. Si la persona está interesada en obtener una línea de crédito para sus compras, junto con el Convenio de Incorporación deberá llenar la sección de Solicitud de Crédito y entregarla. Más adelante, en la sección Políticas de Crédito, te explicamos lo referente a la obtención de crédito.
4. Una vez incorporado el prospecto, deberá cancelar el valor de la Membresía en el 1er pedido de productos. Con este pago el nuevo Socio recibirá un Kit Básico de Negocio (Starter Kit).

*Podrás descargarlo gratuitamente en la siguiente dirección: www.oriflame.com.pe/recruits

B. EN PROVINCIAS – Los documentos se envían por correo para ser procesados por Servicio al Cliente en Lima.

Si el prospecto o el reclutador vive en Provincias, podrá enviar los documentos de incorporación a través de las oficinas autorizadas de OLVA Courier. Este envío debe ser dirigido al área de Servicio al Cliente en el Centro de Negocios de San Isidro (Av. Paseo de la Republica 3151, San Isidro, Lima). Es necesario incluir el Convenio de Incorporación debidamente llenado y la copia del DNI, de lo contrario no se podrá realizar la incorporación. Se debe conservar el cargo de entrega a la empresa de mensajería cuando se envía este tipo de documentación, ya que ésta es la única constancia de envío y si hubiera algún inconveniente, el número del remito nos ayudará a solucionarlo.

C. INCORPORACIÓN ONLINE – La forma más rápida y conveniente para hacer crecer tu negocio.

Es una herramienta Online que te permite incorporar a nuevas personas directamente a tu grupo personal a través de nuestra página web www.oriflame.com.pe. Toda la información es recopilada y cargada automáticamente en nuestro sistema. De esta manera, el código del nuevo Socio es generado inmediatamente.

¿Quiénes pueden usar el sistema de registro online?

Todos nuestros Socios que cumplan con las siguientes condiciones:

- El patrocinador no debe tener deuda vencida, y debe tener registrado un correo electrónico en el sistema de Oriflame.
- Para registrar a personas que con anterioridad fueron reclutadas

deben cumplir la siguiente condición: Si el prospecto renunció a ser Socio, no puede volverse a incorporar antes de cumplidos los 6 meses contados desde la fecha efectiva de eliminación de su código. Sin embargo, si pasó un año desde su desactivación, puede volverse a incorporar en cualquier momento.

- El Socio que realice el registro online puede asignar el nuevo incorporado al socio patrocinador que desee digitando su código de socio en el formulario correspondiente. En caso este campo se deje en blanco, el sistema asignará automáticamente un patrocinador sin lugar a reclamos ni solicitud de cambio de patrocinador.

¿Cómo puede comprar un nuevo incorporado?

Para comprar al Contado, el nuevo incorporado deberá hacer un abono en el Centro de Negocios el mismo día de su incorporación o a partir del día siguiente en una de las cuentas de Oriflame indicando su código de Socio:

- Banco de Crédito
- Scotiabank
- Interbank
- Western Union (en Oficinas de “Pago de Servicios”)
- Banco de la Nación

Para comprar al Crédito, el nuevo incorporado debe enviar la solicitud de créditos correctamente llenada y firmada, adjuntando copia de su DNI vigente y su último recibo de servicios (luz o agua) cancelado, a las oficinas de Oriflame. Para acelerar el proceso los documentos pueden ser enviados vía e-mail a incorporaciones@oriflame.com.pe (el envío electrónico de la documentación debe ser en paralelo al envío físico y no exonera al nuevo Socio del envío de los documentos originales).

III. CÓMO HACERTUS PEDIDOS

Oriflame te ofrece varias formas de hacer tus pedidos. ¡Elige la que más se ajuste a tu estilo de vida o negocio! Además, en Oriflame no estás obligado a pasar pedido en una fecha determinada – tú eliges la fecha de tu pedido y tienes 21 días del Catálogo para hacerlo!

A. PEDIDOS ONLINE

Cuando ya tienes tu código de Socio, ingresa a www.oriflame.com.pe cualquier día de la semana, las 24 horas del día (con excepción del día de cierre del Catálogo en que sólo se puede hacer pedido hasta las 11.30pm). Digita tu código de Socio y tu clave de acceso. La primera vez que ingresas, tu clave será los últimos 4 dígitos de tu DNI. Te recomendamos por motivos de seguridad que en tu primer ingreso cambies tu clave a otra de fácil recordación para ti, ya que tú serás el único responsable de las transacciones que se hagan con tu código por este canal. Hay 3 formas de hacer tu Pedido Online – la más ágil es a través del Formulario Rápido, acceso que encontrarás al ingresar tu código y clave.

Al final de tu pedido, toma nota de tu código de confirmación, ya que este código es la única prueba de que se realizó y grabó correctamente. También cuentas con la opción de enviar una confirmación a tu correo electrónico y verificar la fecha de entrega estimada de tu pedido.

Hacer tu pedido vía Online tiene muchas ventajas:

- Está disponible las 24 horas del día.
- Te ahorra tiempo y dinero.
- Puedes acceder a Ofertas Especiales (paso 2) que no están disponibles a través de otros canales.
- Puedes acceder a promociones especiales.

B. POR TELÉFONO

Línea Gratuita: 0-800-40360 sólo para pedidos.

Haz vía telefónica tu pedido, indicando tu Código de Socio, número de DNI, nombre completo y códigos de productos a solicitar. Para agilizar tu llamada, debes tener listos estos datos antes de comunicarte con Oriflame, así como tu pedido con los códigos de los productos.

El horario de Atención es de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 8:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. con excepción del día de cierre de catálogo, día en que se ofrece un horario ampliado hasta las 11pm. Los pedidos efectuados por línea telefónica no dan opción a reclamos posteriores, por lo que deberás tomar nota de tu número de orden para confirmar que haya sido realizado.

C. EN LOS CENTROS DE NEGOCIOS

Solicita sin costo alguno tu hoja de pedido en el Centro de Negocios, complétala y entrégala debidamente llenada al área de Caja para asegurarte que tu pedido sea procesado correctamente.

El horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 8:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. Los días de cierre de catálogo se ofrece un horario extendido hasta las 10:00 p.m. Es importante considerar lo siguiente en la realización de tus pedidos:

- Al ser un nuevo Socio Oriflame, ingresas al Programa de Bienvenida que te brinda la posibilidad de obtener fabulosas promociones en tus siguientes pedidos, de acuerdo a las condiciones del Programa vigente.
- Todas las empresas de venta directa están afectas a la percepción, que es una tasa equivalente al 2% del monto total facturado que te será descontada de tu ganancia inmediata de forma automática, sin importar el canal a través del cual se realice el pedido.

Recomendaciones:

Renovación de Membresía

Una vez que se cumple un año de haberte incorporado (obtenido el código de Socio), se cargará a tu primer pedido de cada año el valor de S/.15.00 (sujeto a variación) por concepto de renovación de membresía. Ten en cuenta que si durante todo el año anterior, hiciste al menos un pedido con puntos en cada catálogo, se te exonerará de dicho cobro.

Eliminación del código por inactividad

- Si luego de incorporarte a Oriflame no realizas un pedido, tu código se eliminará después de 3 Catálogos (aproximadamente 2 meses).
- Además, si durante un año consecutivo no realizaste ningún pedido con puntos, tu código de Socio queda automáticamente eliminado. Si luego de ello quisieras volver a comprar en Oriflame, necesitarás pasar por el proceso completo de incorporación y, si así lo quisieras, podrías incorporarte en otra Red.

IV. CÓMO PAGAR

Hay varias formas de pagar tu pedido Oriflame. Elige la que más te convenga.

A. AL CONTADO

1. Si cuentas con una línea de crédito

Puedes pagar en efectivo en el Centro de Negocios, en horario de oficina (lunes a viernes de 9am a 8pm y sábados de 9am a 2pm).

2. Si no cuentas con línea de crédito

Si haces tu pedido en el Centro de Negocio, puedes pagarlo al contado en el mismo Centro. Si haces tu pedido por teléfono, e-mail o vía Pedidos Online, debes hacer el pago adelantado en los Bancos autorizados, indicando tu código de Socio y el monto del depósito.

Los Bancos autorizados son:

Banco de Crédito	(Indicar código de Socio)
Scotiabank	(Indicar código de Socio)
Interbank	(Indicar código de Socio)
Oficinas Western Unión	(Indicar Código de Socio)
Banco de la Nación	(Indicar Código de Socio
Cuenta 00-000-549002	y número de Pedido)

B. A TRAVÉS DE DEPÓSITO BANCARIO O TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA

Podrás pagar en las cuentas corrientes de ORIFLAME de los bancos autorizados antes mencionados indicando tu código de Socio.

Al hacer depósitos bancarios, te recomendamos lo siguiente:

- Siempre revisa tu constancia de pago al banco y asegúrate que diga ORIFLAME y que tu código de Socio sea el correcto.

- Considera el tiempo de procesamiento de tu pago en función del banco en el que lo realices y con ello garantiza la realización de tu pedido a tiempo, previo al cierre de catálogo.

- **Banco de Crédito Efectivo** después de 2 horas, en horarios de oficina. En el caso de transacciones realizadas a través de Agentes BCP a nivel nacional, éstas son reportadas después de 48 horas por lo que si realizas tu pago los últimos 2 días previos al cierre de catálogo deberás enviar el comprobante de pago escaneado al correo electrónico creditos@oriflame.com.pe para que se realice una aplicación manual del mismo y que te asegures realizar tu pedido sin problema.

- **Scotiabank Efectivo** después de 2 horas, en horarios de oficina.

- **Interbank Efectivo** después de 24 horas.

- **Oficinas Western Union Efectivo** luego de 24 horas (lunes a viernes).

- **Banco de la Nación Efectivo** luego de 24 horas (lunes a viernes).

POLÍTICAS DE CRÉDITO

Documentos y requisitos indispensables para todo Socio que desea crédito:

1. Ser mayor de 18 años.
2. Contar con un número de teléfono fijo o celular (no comunitario) para contactarlo directamente.
3. El Convenio de Incorporación (DAF) debe ser llenado en su totalidad, sin enmendaduras y con letra impresa. Puedes pedir ayuda a tu patrocinador o líder. La dirección debe estar completa y clara, así como el código del patrocinador y su firma correspondiente en el campo de pagaré y en la parte posterior en el campo de Socio comprador. El formulario original debe ser enviado a nuestra Oficina Principal.
4. Pagaré firmado en blanco.

5. Fotocopia del documento de identidad legible y vigente.
6. Tener buenos antecedentes comerciales en las centrales de riesgo (Infocorp).
7. Contar con una persona de referencia, quien deberá ser alguien ajeno a su red y que no viva en el mismo domicilio, por ejemplo, un familiar o amigo que pueda dar referencias de contacto.
8. Verificación Domiciliaria (la hace Oriflame con los datos que nos proporcionan los interesados).

Información obligatoria

1. Fotocopia legible de Recibo de Servicios Públicos Agua o Luz.
2. Referencia de la dirección, así será más fácil realizar la verificación domiciliaria y ubicar tu domicilio para la entrega de los pedidos.

Verificación domiciliaria

Se realizará verificación domiciliaria previa al otorgamiento del crédito (48 horas útiles en Lima y 72 horas útiles en provincias). Este proceso se realiza de lunes a viernes en el horario de 9am a 6pm.

Niveles de Crédito*

1. Primer nivel: S/.350. Se accederá a este cupo una vez que se hayan reunido los requisitos para el crédito y éste se encuentre aprobado.
2. Segundo nivel: S/.550. Se accederá a este nivel a solicitud del Socio, al haber utilizado el 80% de la línea de crédito asignada durante 3 catálogos consecutivos y cuyos pedidos hayan sido cancelados antes de su vencimiento.

*Los niveles de crédito pueden variar; consulta la información actualizada en www.oriflame.com.pe

NOTAS:

1. Todo Socio podrá tener dos facturas abiertas al crédito simultáneamente, siempre y cuando ninguna de ellas se encuentre vencida y no supere el cupo de crédito asignado.
2. El estudio del crédito se efectuará en un término de 48 horas útiles para Lima, y 72 horas útiles para Provincias lo cual será contabilizado a partir de la recepción de los documentos, siempre y cuando la información suministrada esté completa.

Plazo de Pago

El plazo de pago del crédito son 21 días calendario a partir de la fecha de facturación del pedido.

Razones de Desaprobación de la Solicitud de Crédito

1. Documentos incompletos.
2. DAF y pagaré que no estén debidamente llenados.
3. Si la información del DAF y los documentos presentados no coinciden.
4. Si hay datos errados en la verificación telefónica.
5. Si el solicitante no habita en el lugar que declaró como su residencia.
6. Si los documentos solicitados se encuentran alterados (enmendados, cortados, rotos, etc.).
7. Si el solicitante tiene antecedentes crediticios negativos reportados en alguna central de riesgo (ejemplo: Infocorp).
8. Si el domicilio del solicitante se encuentra en una zona en la que no realizamos reparto de pedidos (acceso restringido).
9. Si en la red del Socio solicitante hay alta morosidad.

Cargos administrativos de cobranza

Los Socios que no pagan sus facturas al vencimiento de éstas entran en morosidad y por lo tanto se generan los siguientes cargos administrativos de cobranza:

- A partir de 1 día de atraso: S/.7.00 (inc. IGV).
- A partir de 15 días de atraso: S/.20.00 (inc. IGV).
- Por 30 días de atraso – 10% del monto adeudado sobre la deuda vigente.
- Por 60 días de atraso – 10% del monto adeudado sobre la deuda vigente.

Los cargos administrativos de cobranza pueden variar, consulta la información actualizada en www.oriflame.com.pe

A partir de los 35 días de atraso se notificará a todas las centrales de riesgo hasta cancelar el importe total de su deuda. Si el Socio quisiera una constancia de no adeudado deberá cancelar la suma de S/. 10.00 por concepto de emisión de la misma.

A los 45 días de atraso se pierde la línea de crédito.

Los gastos administrativos de cobranza son acumulativos.

¿Cómo recupero mi crédito?

Para recuperar la línea de crédito, el Socio deberá presentar Solicitud de Reactivación del Crédito vía correo electrónico a creditos@oriflame.com.pe o a través de una carta dirigida al Departamento de Créditos en nuestra Oficina Principal (San Isidro) para su evaluación.

Si un Socio perdió su línea de crédito debido a que excedió los 45 días de deuda vencida sin pago, para poder recuperarla tendrá que cumplir los siguientes requisitos:

1. Efectuar el pago del capital y gastos administrativos de cobranza acumulados a la fecha.
2. Hacer 2 pedidos al contado de mínimo 50 puntos cada uno en catálogos distintos.

Luego de cumplir con estos requisitos, su 3er pedido podrá ser al crédito. Sin embargo, en caso de reincidencia perderá definitivamente su línea de crédito.

Cualquier duda referente al otorgamiento de un crédito podrá ser resuelta directamente en el módulo de Atención al Socio del Centro de Negocios, la Central de Consultas (319-0950) o través del email creditos@oriflame.com.pe.

V. CÓMO RECIBIR TUS PEDIDOS

Para tu comodidad, Oriflame pone a tu disposición dos alternativas para la entrega de tus pedidos:

A. Recojo en el Centro de Negocios ubicado en la Ciudad de Lima, es un punto de servicio en el que los Socios y/o terceros previamente autorizados (familiares directos previa verificación telefónica y líderes con nivel de incentivo del 21% o nivel superior autorizados) pueden recoger pedidos presentando su DNI y siguiendo el procedimiento que se detalla posteriormente en este documento.

B. Entrega a domicilio, realizada por empresas de mensajería especializada designadas por Oriflame. Los pedidos son entregados en la dirección del domicilio del titular según lo registrado en el Convenio de Incorporación (DAF).

C. Enlaces, ubicados en distintas ciudades a Nivel Nacional*, son puntos de encuentro en donde los Socios podrán conocer y desarrollar la oportunidad Oriflame y compartir testimonios y experiencias de otros Socios. Adicionalmente, el Enlace es un punto en donde el Socio podrá recoger sus pedidos y beneficiarse de un costo de flete reducido o acceder a ofertas increíbles y sin pago de flete con tan sólo realizar un pedido mínimo de 50 puntos.

Puedes consultar los costos operativos de recojo de pedidos, en el Centro de Negocios y los costos de envío (flete) en la Lista de Precios disponible en: www.oriflame.com.pe

CONSIDERACIONES

1. El Socio es quien decide el punto de servicio o de recepción de los pedidos realizados a su nombre, de tal manera que se encuentra facultado para decidir sobre la conveniencia de recibirlo en su domicilio o de recogerlo en alguno de los puntos de entrega

autorizados por Oriflame a nivel nacional. De esta manera, el Socio es el responsable del retiro/recepción a conformidad de los pedidos como también del pago de los mismos.

2. Como mecanismo de seguridad para el Socio y de control en el proceso de distribución para Oriflame, cada vez que el Socio decida recoger su(s) pedido(s) en alguna de las locaciones autorizadas, deberá presentar su documento de identidad (DNI) al funcionario encargado en el momento de solicitarlo. En caso de tratarse de una persona de nacionalidad extranjera, sólo se reconocerá el pasaporte o la cédula de extranjería como documentos válidos para el recojo del pedido.

3. En el momento de recibir tu pedido, debes colocar tu nombre completo y el número de documento de identidad (DNI, cédula de extranjería o pasaporte) de manera legible en el formato designado en cada locación autorizada por Oriflame.

- Centros de Negocios: Documento de compra.
- Entrega a domicilio: Guía de entrega (desprendible autoadhesivo).
- Enlace: Guía de entrega (desprendible autoadhesivo) y formato único de entrega proporcionado por el administrador del Enlace.

4. Es responsabilidad del Socio revisar que el pedido que ha recibido esté completo y conforme. Siempre debes revisar tu pedido al recibirlo, de la siguiente manera:

a. Si recoges en el Centro de Negocios, **debes revisarlo de inmediato, antes de salir del local. Una vez retirado el pedido del centro de negocios, no se aceptará ningún tipo de reclamo.**

b. Si recibiste el pedido en tu domicilio, primero debes revisar el estado de la caja (empaquete) y en caso que ésta presente señales de maltrato o daño, debes revisar su contenido en

presencia del personal de la empresa de mensajería para el reporte de alguna eventualidad o anomalía con el pedido. Si el empaque no presenta inconformidad, debes verificar que el contenido esté completo comparando el físico contra la boleta o factura y posibles notas de crédito aplicadas al pedido recibido. Si existe alguna diferencia o problema con tu pedido **deberás reportarlo dentro de las primeras 48 horas a través de los Canales de Atención de Oriflame (Call Center línea de Consultas 3190950 o enviando un correo electrónico a atencional socio@oriflame.com.pe).**

c. Si recoges tu pedido en un Enlace, debes revisarlo de inmediato antes de salir del local. En caso exista alguna inconformidad deberás reportarlo inmediatamente al administrador del Enlace. Adicionalmente, **deberás reportarlo dentro de las primeras 48 horas a través de los Canales de Atención de Oriflame (Call Center línea de Consultas 3190950 o enviando un correo electrónico a atencional socio@oriflame.com.pe).**

5. El horario de entrega de pedidos será el mismo horario de atención al cliente del punto de entrega autorizado por Oriflame, previa llegada del pedido a dicha localidad.

a. Para los pedidos que sean solicitados con envío a domicilio y sean facturados después de la 1:00 p.m. de un día útil, serán despachados al día útil siguiente, entendiendo día útil los días comprendidos entre lunes y viernes. Los pedidos realizados antes de la 1:00 p.m. serán despachados el mismo día.

b. La llegada del pedido al punto de entrega o domicilio, estará condicionada al tiempo de entrega estimado para cada uno de los destinos, los cuales pueden oscilar entre 1 y cinco 5 días útiles para ciudades principales e intermedias y hasta 9 días útiles días para destinos alejados. Adicionalmente, se debe tener en cuenta que en días

de alto volumen de pedidos como cierre de catálogo y de ofertas, el tiempo estimado de entrega podrá postergarse hasta en 2 días útiles. Si quieres conocer el tiempo estimado de entrega de la ciudad en que resides, debes verificar la fecha de entrega estimada indicada al finalizar tu pedido, también podrás conocer la información de la promesa de entrega de tu localidad en nuestra página web www.oriflame.com.pe (Sección Socios) o consultando al área de Servicio al Cliente de Oriflame.

c. Para los pedidos realizados con destino a un Enlace, la fecha de entrega se realizará en función a un calendario de entrega establecido. Para conocer el calendario y los cortes de facturación del Enlace de tu localidad, podrás verificarlo en nuestra página web www.oriflame.com.pe (Sección Socios – Enlaces). El horario de los días corte de facturación será a la 1:00 p.m. Por lo que los pedidos realizados después de la 1:00 p.m. serán despachados en el siguiente día de corte de acuerdo al calendario Enlace.

6. Para el caso de los pedidos realizados con punto de entrega en el Centro de Negocios o Enlaces cuenta con 7 días útiles para retirarlo. De lo contrario, si el pedido no es recogido en ese periodo de tiempo establecido, éste será automáticamente anulado sin lugar a reclamos o excepciones. Para el caso de los pedidos con entrega a domicilio se realizarán hasta un máximo de tres visitas al domicilio, en caso de no concretar la entrega este pedido será anulado automáticamente sin opción a reclamos o excepciones.

Se recuerda que la anulación de pedidos conlleva a pérdida de puntos personales (BP), beneficios generados (premios, títulos etc.) si fuese necesario, y el cobro por los costos operativos ocasionados (fletes, costos de procesamiento, etc.).

7. Cuando un Socio titular designe a un tercero para el retiro de

pedidos en una locación autorizada por Oriflame, el tercero debe entregar una fotocopia de su documento de identidad, completar el formato “Autorización para Retiro de Pedidos” y estar dispuesto a que la información allí consignada sea validada por el área de Servicio al Cliente de Oriflame. De igual manera, el Socio titular debe ser consciente que el área de Servicio al Cliente lo contactará para consultar, confirmar y posteriormente aprobar dicha autorización.

8. La solicitud de autorización para recoger pedidos por terceros de acuerdo con el punto de servicios elegido (exceptuando entrega a domicilio) se realizará para las solicitudes generadas en el Centro de Negocios; su solicitud y aprobación se realizarán en esta locación.

9. Dado que es por voluntad del Socio la autorización de un tercero para recoger sus pedidos, el Socio titular es el responsable del pago de éstos y del recibo a conformidad por parte del autorizado en caso de tratarse de un familiar directo. Sin embargo, de ser recogido por un líder 21% o superior, éste será el responsable de la entrega a conformidad del pedido o de lo contrario asumirá el pago del mismo.

10. Un pedido no puede ser recibido en domicilio por un menor de edad. Sólo está autorizada la entrega a parientes directos del titular, mayores de 18 años, previa identificación con el documento de identidad.

11. Para el caso de los pedidos con destino a un Enlace, cuando un Socio titular designe a un tercero para el retiro de pedidos (solo disponible para familiares directos o líderes 21%), el tercero debe entregar al administrador del Enlace los siguientes documentos: (i) una fotocopia del documento de identidad del titular del pedido, (ii) una fotocopia de su documento de identidad, (iii) completar el formato “Autorización para Retiro de Pedidos”. Esta información consignada puede ser validada por el área de Servicio al Cliente de Oriflame.

*Ubica el Enlace más cercano a tu domicilio ingresa a la siguiente dirección:
www.oriflame.com.pe (Sección Socios).

VI. SERVICIO AL CLIENTE ORIFLAME

Oriflame Perú pone a tu disposición diversos canales de contacto para brindar el mayor soporte a tu negocio y facilitar las diferentes transacciones (pedidos, entregas, reclamos, pagos, devoluciones) y/o consultas que quieras realizar.

Horarios de Atención Telefónica:

Lunes a viernes de 9:00 a.m. a 8:00 p.m.

Sábados de 9:00 a.m. a 2:00 p.m.

Día de Cierre: Horario extendido hasta las 11:00 p.m.

Horario de Centro de Negocios:

Lunes a viernes de 9:00 a.m. a 8:00 p.m.

Sábados de 9:00 a.m. a 2:00 p.m.

Día de Cierre: Horario extendido hasta las 10:00 p.m.

Para poder ofrecerte un servicio efectivo, recibiremos documentos para solicitud de crédito como máximo 2 días útiles antes del cierre del catálogo.

Oficina Principal

Av. Paseo de La República 3151, San Isidro, Lima.

Centro de Negocios de San Isidro

Av. Paseo de La República 3151, San Isidro, Lima.

Teléfono de Consultas:

(01) 319-0950

Línea Gratuita de pedidos:

0-800-40360

Esta línea es únicamente para procesar pedidos por lo que cualquier otro requerimiento y/o consulta deberá ser canalizado a través del 319-0950.

Consulta vía email

atencionsocio@oriflame.com.pe

Oriflame On Line – Pedidos On Line

www.oriflame.com.pe (página local).

El día de cierre se aceptan pedidos online sólo hasta las 11:30pm.

RECIBE INFORMACIÓN A TU CORREO ELECTRÓNICO

Si no colocaste tu e-mail en el Convenio de Incorporación, queremos que nos comuniqués tu e-mail, a través de las líneas de Servicio al Cliente, vía fax o vía e-mail a atencionsocio@oriflame.com.pe pues a través de este medio te estaremos enviando información, ofertas especiales y noticias breves de gran interés.

VII. POLÍTICA DE RECLAMOS DE PRODUCTOS

Alineados con nuestro compromiso de brindar un Servicio de Clase Mundial y en cumplimiento de la Garantía Oriflame, el presente documento describe la Política de Reclamos por Producto.

1. Conceptos generales

Un reclamo por producto hecho por un Socio Oriflame puede generarse por:

- a. Decisión expresa del Socio.
- b. Diferencias entre lo facturado y lo recibido.
- c. Calidad de producto.
- d. Otros Conceptos.

2. Puntos autorizados para su procesamiento

Oriflame pone a disposición de sus Socios dos alternativas para la solicitud de cambios o devoluciones de producto:

- a. Centro de Negocios: (sólo en Lima) son puntos de servicio donde los Socios reciben solución inmediata a cambios y/o devoluciones. Como constancia del reclamo recuerda solicitar un número de registro del reclamo (número de Incidencia).
- b. Oficina Principal (Lima): los Socios de Provincias pueden enviar solicitudes a través de una empresa de mensajería especializada a Av. Paseo de la República 3151, San Isidro, conservando el número de guía del envío. Se procederá a dar respuesta a los reclamos en un lapso de 2 días útiles a partir del momento en que el producto o reclamo sea recibido en nuestra Oficina Principal.
- c. Enlaces: el Socio debe entregar el producto y completar el formato “Solicitud de Cambios y Devoluciones de Producto”, especificando el motivo del reclamo. Este formato pueden descargarlo en la página web

www.oriflame.com.pe (Sección Socios) o solicitarlo al administrador del Enlace.

En el momento en que el Socio presenta su reclamo, recibe por parte del personal de Servicio al Cliente un número de reclamo o incidencia que queda registrado en el sistema; es importante que el Socio conserve este número para el seguimiento al caso respectivo. El seguimiento a cada caso se puede realizar a través de la línea de Servicio al Cliente 3190950 o escribiéndonos al correo electrónico: atencionsocio@oriflame.com.pe

3. Requisitos y condiciones

- a. El plazo máximo para reclamos por producto es de 15 días calendario contados a partir de la fecha de facturación del pedido.
- b. Para la solicitud de cualquier reclamo es necesario presentar la boleta o factura de compra.
- c. En el Centro de Negocios se debe entregar el producto e indicar específicamente el motivo del reclamo al momento de su solicitud.
- d. Cuando el producto es enviado para devolución o cambio a la Oficina Principal se debe adjuntar copia de la boleta o factura y completar el formato “Solicitud de Cambios y Devoluciones de Producto”, especificando el motivo del reclamo. Este formato pueden descargarlo en la página web www.oriflame.com.pe (Sección Socios) o solicitarlo al administrador del Enlace.
- e. Para pedidos entregados en el Centro de Negocios y en los Enlaces no se aceptan reclamos por diferencias entre lo entregado y lo recibido o por producto en mal estado, una vez que el Socio haya abandonado las instalaciones de éste.
- f. Un producto podrá ser cambiado por otro de igual o de mayor valor tomando como referencia el mismo catálogo en el que fue adquirido.
- g. La devolución de un producto genera una nota de crédito. Asimismo, se restan los puntos correspondientes al valor del producto

en el catálogo en que se realiza la devolución. Si estás participando en algún programa o promoción en la que debes acumular puntos para alcanzar un premio, deberás revisar el puntaje acumulado en tu reporte de actividad o consultar al área de Servicio al Cliente antes del cierre de catálogo ya que no se aceptarán reclamos posteriores.

h. Un cambio de producto genera una nota crédito y nueva boleta o factura por lo que se someterá a revisión de acuerdo al tipo de reclamo si se cobrará o no flete por el nuevo envío.

i. No se aceptan devoluciones de Kit Básico de Negocio, Material de Negocio (catálogos, lista de precios, liquidaciones, revistas y/o folletos de programas ni demás material impreso), componentes de sets u ofertas especiales.

j. Si se solicita un cambio o devolución por error del Socio y éste no es realizado en el Centro de Negocios se procederá a realizar el cobro de los fletes correspondientes por concepto de envío del producto.

4. Recomendaciones

a. Verificar el pedido cuando éste sea entregado por la empresa de mensajería, prestando especial atención a que la cinta adhesiva con el logo de Oriflame que protege la caja no se encuentre alterada o rota. En caso de ausencia del Socio, la persona responsable de esta verificación será la persona que recibe el pedido.

b. De llegar en mal estado el empaque, realizar un inventario físico de los productos en presencia del empleado de la empresa de mensajería que entrega el pedido. Si se presentara alguna anomalía, no recibir el pedido y comunicarse inmediatamente con nuestro Departamento de Servicio al Cliente a la línea 319-0950 o al e-mail atencionsocio@oriflame.com.pe.

c. Todos nuestros pedidos son verificados por un sistema de lectura de Código de Barras que genera un ticket de seguridad, lo cual garantiza que los códigos y cantidades facturadas correspondan a lo que está recibiendo, por lo que debes verificar tu pedido contra esta lista.

- d. Toda solicitud de devolución de producto genera que también se descuenten los puntos obtenidos por la compra del producto. Por lo tanto, para acceder a incentivos monetarios, ofertas y/o programas de premios se deben recuperar los puntos descontados de esa devolución con un pedido adicional por lo que deberás revisar el puntaje acumulado en tu reporte de actividad o consultar al área de Servicio al Cliente antes del cierre de catálogo ya que no se aceptarán reclamos posteriores.
- e. Por favor ten en cuenta que Oriflame hace seguimiento al número de reclamos recibidos por cada Socio para control, aprobación y/o rechazo de futuros reclamos.
- f. Oriflame no se hace responsable por pérdidas o daños que se generen por parte de compañías de mensajería utilizadas por los socios para envío de Reclamos de Producto. Por favor revisa y empaqueta cuidadosamente los productos antes de enviarlos.

VIII. COMO RESERVAR UNA SALA DE CAPACITACIÓN (Sólo en Lima)

Con el fin de brindarte mayor soporte en las actividades de entrenamiento y reclutamiento de Socios ponemos a tu disposición las salas de capacitación del Centro de Negocios. Te pedimos tomar en cuenta las siguientes indicaciones:

A. RESERVA DE SALAS

1. Las reservas de Salas se realizarán en la Recepción del Centro de Negocios San Isidro (consultar tarifas vigentes y servicios ofrecidos).
2. Los horarios disponibles para el alquiler de las Salas son los siguientes: lunes a viernes: de 9am a 7:30pm y sábados: de 9am a 1.30pm.
3. Es requisito imprescindible presentar, al momento de la reserva, la boleta o factura de la cancelación del tiempo de alquiler de la Sala por lo que este trámite no se podrá realizar telefónicamente.
4. El alquiler de la sala no se podrá reservar por tiempo menor a 1 hora.
5. Los Socios podrán reservar Salas del mes en curso y como máximo de 2 meses posteriores.

B. RESPONSABILIDADES

1. Los Socios podrán ingresar a las salas únicamente 30 minutos antes de la hora reservada. Si el Socio realiza su reunión exactamente a la hora de apertura del Centro, deberá indicar al momento de realizar su reserva el nombre de como máximo 2 personas que ingresarán 30 minutos antes para la preparación del evento.
2. El Socio deberá respetar la hora de inicio y término de la reserva, a pesar de no haber iniciado su reunión a la hora pre-establecida, no cabe la posibilidad de prorrogar el tiempo. El Socio deberá ingresar a las Salas de Capacitación acompañado de la persona de Recepción, quien es la encargada y responsable de entregar la Sala y los equipos en funcionamiento.
3. El Socio, al momento de ingresar a las Salas de Capacitación,

deberá firmar un formato de asistencia que le será proporcionado por la persona encargada de Recepción, el mismo que deberá firmar nuevamente cuando finalice su reunión.

4. No está permitido que el mobiliario de las salas (mesas, sillas, pizarras, etc.) se coloque fuera de éstas al inicio, durante o al finalizar la reunión.

5. El Socio deberá dar por concluida su reunión en la hora acordada en la reserva. El personal de Oriflame avisará al Socio, hasta en 2 oportunidades, que su tiempo de reserva está por concluir. Sin embargo, si el Socio llegara a exceder su tiempo de uso de la sala por al menos 15 minutos se le facturará automáticamente una hora adicional y sólo se podrá quedar media hora más siempre y cuando no hubiese otra reunión. De lo contrario, tendrá que salir inmediatamente, sin posibilidad a recuperar posteriormente el tiempo que no fue utilizado.

6. El Socio que realiza la reunión deberá garantizar la integridad de la Sala en cuanto a la infraestructura y equipos empleados y debe reportar cualquier anomalía y/o desperfecto que se pueda presentar al área de Recepción del Centro de Negocios. En caso contrario, la empresa se reserva el derecho de adjudicarle el importe por los daños incurridos.

7. No está permitido realizar cambios de fechas de salas por motivo alguno. Si el Socio separó una sala para una fecha determinada y no se presentó, lamentablemente la hora pagada se dará por perdida.

C. IMPORTANTE

No se podrá hacer uso del pasillo exterior de las salas de capacitación con la finalidad de realizar capacitaciones o demostraciones de productos. Para este tipo de actividades los Socios deberán hacer reserva de salas de acuerdo al procedimiento definido en los puntos anteriores. El uso del pasillo exterior de las salas es exclusivo del área de Despacho ya que es el espacio destinado para que los Socios puedan revisar sus pedidos.

IX. POLÍTICA DE SITIOS ONLINE DE SOCIOS

Es una buena práctica en tu negocio Oriflame tener tu propia página web. Sin embargo, hay normas y lineamientos que debes seguir:

¿Cómo mostrar la identidad Oriflame en tu sitio web?

Oriflame cree sin dudas en la excelente herramienta que ofrece la web a sus Socios, con el fin de que éstos puedan hacer crecer su negocio. Por lo mismo, la compañía está trabajando actualmente para ofrecer a todos sus Socios la posibilidad de construir sus Portales Personales de Socio (PPS), a través de su plataforma de internet global. Sin embargo, hasta que esto no ocurra y Oriflame en América Latina, en consecuencia, no lo implemente, la política que resumimos a continuación sigue válida y vigente, en lo que hemos denominado un periodo de transición, hasta el lanzamiento del nuevo sistema PPS.

Esta política sirve para esclarecer cómo los Socios Oriflame pueden tener presencia en internet sin interferir con las actividades de construcción de marca de Oriflame ni violar las leyes relacionadas con el derecho de autor y propiedad intelectual en general.

General

Los Socios tienen permitido mantener sitios donde comuniquen acerca de Oriflame, sus productos y Oportunidad. No obstante, es importante que no exista confusión. Dado que no es un sitio oficial de Oriflame, debe quedar claro al mismo tiempo quién está tras el sitio, así como los detalles relevantes de contacto. Está permitida la promoción de productos y de la Oportunidad, pero no reclutar ni vender (tomar pedidos).

Descargo de responsabilidad

Los Socios que mantienen sitios propios y que mencionan que son parte de Oriflame (si un Socio tiene un sitio privado sin afiliación a Oriflame, esta política queda inválida) deben asegurar que publiquen claramente que son:

- a. Consultores de Ventas Independientes.
- b. Socios Independientes de Oriflame.
- c. Consultores de Belleza Independientes de Oriflame.

Esta información debe ser claramente publicada en la página de inicio así como bajo un descargo de responsabilidad visible en todas las páginas del sitio. Los Socios no pueden registrar nombres de dominio que contengan la palabra “Oriflame”.

Contenido, imágenes y referencias a Oriflame

Ningún contenido (imágenes incluidas) puede ser copiado desde el sitio oficial de Oriflame y publicado bajo un nombre propio sin permiso escrito de Oriflame. Si un Socio vincula contenido oficial de Oriflame a un dominio propio, debe dejarlo claramente señalado. Todas las imágenes están protegidas bajo derechos de autor y Oriflame ha adquirido los derechos para usarlas. Estos derechos no se extienden a los Socios. Se permite el uso de imágenes de productos Oriflame siempre y cuando se mencione el sitio fuente.

El logo Oriflame

El logo Oriflame puede ser usado en los formatos que se encuentran en los sitios oficiales de Oriflame. El logo no puede ser alterado ni animado y sólo puede ser usado como encabezado o pie de página, como también en firmas de correos electrónicos en su formato original.

Compartir en medios sociales

Oriflame fomenta la presencia en blogs, sitios de networking social y similares. Se incentiva a los Socios a dejar comentarios de los productos Oriflame donde lo estimen conveniente. Tanto como sea posible, recomendamos a los Socios usar las funciones técnicas que provee Oriflame, para así asegurar una correcta exposición y origen de la información. Si el contenido no ofrece una función para compartir en el sitio oficial de Oriflame, igualmente fomentamos estas actividades, siempre y cuando se cite la fuente. Si ya tienes un sitio en la web o

estás pensando crear uno y quieres resolver alguna duda en particular o recibir información adicional de la validez de esta política, por favor contacta al Gerente de Marketing en la oficina principal.

¿Qué puedo y qué no puedo hacer en mi sitio web?

Guía práctica:

PERMITIDO	NO PERMITIDO
<p>Nombre del dominio</p>  <p>El nombre del dominio no contiene "Oriflame". ¿Quién está tras el sitio?</p> <p>About us Affiliate Contact Us Cookies Copyright Delivery Privacy Policy Security Terms & Conditions - All Content © Oriflame 2007</p> <p>This web site is created and operated by independent Consultants trading as orijen</p>	<p>Nombre del dominio</p>  <p>El nombre del dominio contiene "Oriflame".</p> <p>Official home page is www.oriflame.se, created by Carimambo & Coquitto S / 2008 sitemap rss </p>
<p>Claramente estipulado que el sitio es operado por un Socio independiente y no por Oriflame.</p> <p>Ventas y marketing</p> 	<p>No está claro quién está tras el sitio.</p> 
<p>Promocionar los productos y la Oportunidad.</p> <p>Imágenes</p>  <p>Sólo imágenes de productos, haciendo referencia a la fuente (sitio oficial de Oriflame).</p>	<p>Vender online no está permitido.</p>  <p>Imágenes de modelos y videos no están permitidos salvo que estén vinculados al sitio de origen o usando herramientas para compartir disponibles en el sitio Oriflame.</p>
<p>El logotipo Oriflame</p>  <p>El logotipo puede ser usado en un formato sin alterar</p>	<p>El logotipo Oriflame</p>  <p>No está permitido modificar el logotipo Oriflame</p>

X. CÓDIGO DE ÉTICA

Es importante que usted lea el Código de Ética y las Reglas de Conducta ya que forman parte integral de los términos del Convenio de Incorporación. Un socio debe cumplir con el código, reglas y todas sus modificaciones posteriores que sean efectuadas por Oriflame a este manual, publicadas en la revista Oriflame o notificadas al socio. Oriflame se reserva el derecho de terminar en cualquier momento y con efecto inmediato la membresía de cualquier socio que haya dado información falsa en el Convenio de Incorporación o que viole el Código de Ética y Reglas de Conducta. Los socios eliminados pierden todos los derechos y privilegios que acompaña la membresía incluyendo su red personal (equipo de ventas). El Código y las reglas han sido creados para su protección y para asegurar que todos los socios mantengan un adecuado comportamiento.

Como socio Oriflame me comprometo a desarrollar mi negocio de acuerdo a los siguientes principios:

- El principio que guiará mis acciones al realizar algún negocio con cualquiera que conozca en mi calidad de socio Oriflame será el de tratarlo tan equivalente como me gustaría ser tratado.
- La conducta del socio reflejará los más altos niveles de integridad, honestidad y responsabilidad.
- Presentaré los productos y la Oportunidad de Negocio Oriflame a mis clientes y socios en forma honesta.
- Ningún socio podrá presionar o forzar a aquellos que patrocina a realizar pedidos, ni realizará pedidos por otro socio sin su consentimiento por escrito.
- Ningún socio está facultado a quitar un candidato a otro socio ni interferir solicitando socios en la línea de patrocinio de otro socio.
- Un socio cuya membresía está activa no podrá incorporarse bajo otra línea de patrocinio. Si lo hace puede perder su red.
- La transferencia de una red personal no está permitida.
- La transferencia de una membresía de un patrocinador a otro será

sólo posible en casos especiales y a entera discreción de Oriflame.

- En caso de muerte de un socio la membresía podrá ser heredada por parientes de primer grado de consanguinidad. El reclamo de esta membresía deberá realizarse por escrito y dentro de los 3 meses siguientes al fallecimiento. En ausencia de este reclamo, la membresía será revocada y se entenderá por extinguida.
- Los socios que deseen transferir su membresía lo podrán hacer sólo a un pariente cercano (a la entera discreción de Oriflame). Los socios que hayan transferido su membresía bajo esta regla podrán solicitar una nueva membresía si han transcurrido al menos 6 meses desde que su membresía previa fuera transferida.
- Seguir los procedimientos de reclamos indicados por Oriflame, cualquier evidencia de fraude o falsificación que pueda verificarse tendrá como máxima sanción la terminación en cualquier momento y con efecto inmediato la membresía de cualquier socio.
- Oriflame se reserva el derecho de deducir en cualquier momento, del incentivo monetario o bono, cualquier saldo impago del socio.
- Un socio distinguido o superior no puede representar a otra compañía de venta directa, belleza y/o multinivel ni siquiera bajo el pretexto de ser consumidor. No puede tener membresía alguna en otra empresa de venta directa, belleza y/o multinivel.
- Oriflame se reserva el derecho de modificar los precios y variedad de sus productos sin previo aviso. Oriflame no dará incentivos monetarios, bonos o ninguna compensación por pérdidas generadas como consecuencia de modificaciones de precios, variedad de productos o productos fuera de stock.
- Oriflame no permitirá ninguna forma de violencia, amenazas, intimidación y/o comportamientos que atenten contra la integridad física y/o psicológica de los empleados de la compañía y responderá de manera rápida y adecuada a cualquier incidente que pueda producirse con lo cual se reserva el derecho de terminar en cualquier momento y con efecto inmediato la membresía de cualquier socio.
- Ningún socio podrá dañar la imagen o reputación de algún

empleado de la compañía o faltar el respeto al nombre o canales de comunicación de Oriflame. Tampoco podrá hacer referencias negativas que busquen limitar, impedir o desincentivar a los demás socios a relacionarse con aquellos.

XI. GLOSARIO DE TÉRMINOS ORIFLAME

Estos son algunos de los términos que utilizamos a diario en Oriflame y que te serán de gran ayuda en tu negocio. Debes conocerlos y entenderlos:

Incorporado: Persona que se ha registrado como Socio pero que no ha cursado su pedido sujeto a comisión.

Reclutado: Nuevo Socio incorporado que ha cursado su primer pedido sujeto a comisión.

Activo: Socio que ha cursado un pedido sujeto a comisión dentro del periodo del catálogo actual.

Inactivo: Son Socios que no han realizado pedidos sujetos a comisión entre el 3er catálogo y el final del periodo de validez de su membresía (12 meses). Estos no están contabilizados en la fuerza de ventas.

Durmiente: Socio que se encuentra inactivo entre 4 y 12 catálogos, no está contabilizado en la Fuerza de Ventas, pero permanece registrado. Estos Socios no tienen que registrarse otra vez para comenzar la venta. Reactivados: Socios que se encontraban en la condición de durmientes y que realizan un pedido sujeto a comisión.

Red Personal: Se refiere a todos los Socios patrocinados directa e indirectamente por un Socio, pero no incluye a los Socios que alcanzaron el 21% de incentivo monetario ni a sus redes.

Red Directa: Grupo de Socios del cual se es patrocinador directo, por lo que están en el primer nivel de la red.

Fuerza de Ventas: Incluye a todos los Socios que hayan realizado al menos un pedido con puntos (VEP) en alguno de los 3 catálogos anteriores.

Precio Socio: El precio que Oriflame cobra a sus Socios por sus productos (25% de descuento sobre el precio del catálogo).

Oribonos: Son incentivos monetarios generados a corte de cada catálogo menores a S/. 100.00.

Cuota de Renovación: Después de cada periodo de 12 meses se aplica una cuota de renovación automáticamente a la primera factura en el mes 13. Quedan exentos aquellos socios activos que realizaron compras sujetas a comisión en cada catálogo del año.

Patrocinador: Socio que registró a otro Socio bajo su línea de patrocinio. El patrocinador es el primero en esta línea de auspicio. El patrocinador del Socio puede cambiar en el tiempo.

DAF*: Ficha de incorporación para postular y hacerse socio de Oriflame.

Valor en Puntos (VEP): Unidad de equivalencia asignada a cada producto; esta equivalencia es en dinero. Oriflame agrega al VEP del pedido personal del Socio los VEP de los Socios patrocinados y sus redes durante la vigencia del Catálogo, calificándolo a un nivel de Incentivo Monetario.

Volumen de Negocio (VDN): Valor sobre el cual se pagan los Incentivos Monetarios. Es igual a las ventas en precio para Socio, aplicando el mayor descuento, en Latinoamérica actualmente es 25%, menos el IGV y otros impuestos, y puede cambiar en el tiempo debido a los ajustes en el precio.

Bono en Efectivo: Bono en dólares ganado cuando un Socio obtiene un nuevo título en el Plan del Éxito. Se gana una única vez cuando logra cada título. Se paga en moneda local.

*Document Affiliation Form (Formulario de Incorporación para Socios nuevos)

Ganancia Inmediata: Los Socios obtienen una Ganancia Inmediata de 25% por sus ventas a clientes. Corresponde a la diferencia entre el precio al cual vende (precio de catálogo) y lo que paga a Oriflame.

Incentivo Monetario (IM): Monto en dinero que obtiene un Socio mensualmente de Oriflame, producto de las ventas y puntos acumulados por su Red en ese Catálogo. Este monto comprende el incentivo diferencial generado por su Red Personal más los Bonos Superiores obtenidos por las redes al 21% en su red. Para obtener el Incentivo Monetario se debe mantener un volumen personal mínimo de compras de 100 puntos durante la vigencia del Catálogo.

Nivel de Incentivo Monetario (IM): Porcentaje de incentivo alcanzado en la tabla de calificación, como resultado de la suma total de puntos que acumuló su red en un periodo de catálogo. Los niveles son 0%, 3%, 6%, 9%, 12%, 15%, 18% ó 21%.

SARPIO*: Proceso de Ventas y Reclutamiento en Oriflame. Es el sistema de campo que promueve Oriflame para iniciar y hacer crecer tu negocio.

ROO o Reunión de Oportunidad Oriflame: Es la presentación oficial hecha a los prospectos o invitados con el objetivo de que se conviertan en Socios o clientes. Esta presentación puede tener un énfasis “en el negocio”, centrado principalmente en la oportunidad de negocio al término de cada presentación; o puede tener un énfasis en “belleza”, incluyendo una demostración de productos durante la parte de la presentación dedicada a los productos. Es finalizada con el Inicio Perfecto.

Nota de Crédito: Documento administrativo que se le otorga al Socio al realizar un cambio y/o la devolución de uno o más productos que no genere la anulación total de la orden y que podrá ser deducido de su factura y/o boleta original o en su defecto, utilizado como saldo a favor aplicable a futuros pedidos.

*Sales and Recruitment Process in Oriflame (Procesos de Ventas y Reclutamiento en Oriflame)

Plan del Éxito

Trabajando en equipo puedes obtener ganancias limitadas



GANAR DINERO HOY
Y CUMPLIR TUS SUEÑOS MAÑANA™



ORIFLAME
— S W E D E N —