



GUÍA DE INICIACIÓN

JUNTOS CUMPLIREMOS TUS SUEÑOS

ORIFLAME
— S W E D E N —



BIENVENIDO A ORIFLAME

JUNTOS CUMPLIREMOS TUS SUEÑOS



Estimado(a) Empresario(a)

Muchas veces, las mejores oportunidades de nuestras vidas se nos presentan inesperadamente y llegan simplemente porque estábamos en el lugar correcto, en el momento apropiado.

Hoy te damos la bienvenida al lugar correcto. Has llegado a disfrutar de un mundo de soluciones de belleza, creado especialmente para ti, con los más altos estándares de calidad europea. Así como tú, son millones las personas en todo el mundo las que encuentran en Oriflame al mejor aliado de su belleza, y otras tantas descubren, además, una sorprendente oportunidad de transformar sus vidas.

Esto es lo que nos hace únicos. La posibilidad de tomar lo que tu momento y ambición te pidan: soluciones de belleza, un ingreso extra o la creación de un negocio permanente y heredable que te brinda ingresos ilimitados.

Cualquiera que sea tu elección y la ocasión en que te decidas a dar un nuevo paso, siempre tendrás nuestro apoyo. Teniendo como fundamento los valores que hace 45 años fijaron nuestros fundadores en el ADN de Oriflame —la pasión, el espíritu y el compañerismo—, recibimos a cada Empresario mirándolo a los ojos, para formar con cada uno de ellos una sociedad basada en el respeto, el trato justo, transparente, y el deseo de hacer realidad sus sueños a la manera sueca.

En el documento que tienes hoy en tus manos podrás conocer con más detalles de qué se trata esta oportunidad. Tómalo como tu primera guía, la llave de ingreso a un mundo donde todo lo que imagines para tu vida es posible.

¡Bienvenido a Oriflame!

Afectuosamente,

A large, stylized handwritten signature in black ink. The signature appears to read 'Nicolás Murcia' and has a long, sweeping underline that curves back up towards the end of the signature.

Nicolás Murcia

Gerente General Oriflame Colombia

DATOS



MIS DATOS PERSONALES:

Nombre: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Fax: _____

E-mail: _____

Sitio web personal: _____

CONTACTOS CLAVES:

Mi patrocinador: _____

Teléfono: _____

Fax: _____

E-mail: _____

Mi Líder: _____

Teléfono: _____

Fax: _____

E-mail: _____

Mi Líder Distinguido: _____

Teléfono: _____

Fax: _____

E-mail: _____

MI CENTRO DE NEGOCIOS DE ORIFLAME / PUNTO DE ENTREGA

Dirección: _____

Teléfono: _____

Fax: _____

E-mail: _____

Mi ASM: _____

Teléfono: _____

Fax: _____

E-mail: _____



COMIENZA HOY

¡MUESTRA, INVITA Y ASISTE!

1. MUESTRA EL NUEVO CATÁLOGO Y TOMA PEDIDOS

- Construye tu Lista de Contactos con al menos 30 personas. Anota a tu familia, amigos, colegas, vecinos y todas las personas con quienes mantienes contacto.
- Selecciona a 5 personas que conoces bien para mostrarles el Catálogo durante los próximos 2 a 3 días. Recuerda que también puedes hacerlo a través de la aplicación "Inicio Perfecto" desde tu iPad o computador; la cual además te ofrece la posibilidad de acceder a tu cuenta en Facebook o incorporar a los contactos que quieras directamente desde allí. ¡Mucho más fácil!

Nombre 1: _____ Tel: _____ E-mail : _____

Nombre 2: _____ Tel : _____ E-mail : _____

Nombre 3: _____ Tel : _____ E-mail : _____

Nombre 4: _____ Tel: _____ E-mail : _____

Nombre 5: _____ Tel: _____ E-mail : _____

- Contáctalos; comparte con ellos tu entusiasmo por haberte unido a Oriflame y diles: "Me gustaría que veas el nuevo Catálogo de Oriflame".
- Muestra el Catálogo; dales a conocer cuáles son los productos que a ti más te gustan y pregúntales, por ejemplo: "¿Qué puedo pedir para ti?"
- Pregúntales a cada uno: "¿A quién conoces que le gustaría ver el nuevo Catálogo de Oriflame?" y agrégalos a tu Lista de Contactos.



TIPS

- Aprende más acerca de los productos leyendo el Catálogo y a través de las fichas de productos disponibles en la página web. Invierte en Catálogos para dejar a tus clientes.
- Compra muestras de los productos para dar a probar a los clientes, ¡es una excelente forma de generar ventas!
- Envíales correos a tus amigos con un mensaje entusiasta y el link a la página web de Oriflame.
- La manera más fácil de hacer tu pedido es por internet. Hazlo a través de www.oriflame.com.co

2. INVITA A OTRAS PERSONAS A UNIRSE

Selecciona a otras 5 personas de tu Lista de Contactos para invitar a la próxima Reunión de Oportunidad Oriflame.

Nombre 1: _____ Tel : _____ E-mail : _____

Nombre 2: _____ Tel : _____ E-mail : _____

Nombre 3: _____ Tel : _____ E-mail : _____

Nombre 4: _____ Tel : _____ E-mail : _____

Nombre 5: _____ Tel : _____ E-mail : _____

- En la medida en que incorpores a más personas, ganarás aún más dinero, ya que comenzarás a ganar un Incentivo Monetario (IM) por sus ventas, y de igual manera por las ventas de los invitados por ellos.
- Contáctalos durante los próximos días y simplemente dales a conocer lo contento que estás con tu decisión de unirte a Oriflame. Diles, por ejemplo: "Recién me uní a Oriflame y estoy muy entusiasmada (o). ¡Esta puede ser una gran oportunidad para ti también! Acompáñame a la próxima reunión de Oriflame y ¡descúbrelo tú mismo!".
- Acompáñalos a la próxima Reunión de Oportunidad Oriflame (ROO).

TIPS

- Comenzar a construir tu propia Red de Empresarios es muy fácil. Simplemente invita a estas personas a una Reunión de Oportunidad Oriflame.
- Oriflame se trata de trabajo en equipo: tu Patrocinador y tu Líder estarán ahí para apoyarte y llevarán a cabo la reunión.

3. ASISTE A REUNIONES, CAPACITACIONES Y EVENTOS

Las reuniones de Oriflame son momentos entretenidos donde compartes con otros Empresarios y Líderes de tu red y puedes beneficiarte de la experiencia de compartir con ellos.

- Haz parte del equipo de tu Líder. Ellos siempre realizan Reuniones de Oportunidad Oriflame (ROO) ¡para ayudarte a hacer crecer tu negocio!
- Recluta compartiendo tú la presentación de la Oportunidad Oriflame. Recuerda que también lo puedes hacer a través de la aplicación móvil disponible para iPad.
- Asiste a cada Conferencia de Ventas que se lleva a cabo antes de iniciar cada nuevo período de Catálogo, para que puedas aprender acerca de los productos nuevos, ofertas o promociones especiales.
- Asiste a los cursos de entrenamiento de la Academia Oriflame, enfocados en belleza y negocio.

TIPS

- Contacta a tu Patrocinador para saber cuándo serán las próximas reuniones.
- Encuentra más herramientas útiles al ingresar a www.oriflame.com.co

IMAGINA TUS METAS

¡ATRÉVETE A SOÑAR!

- ¿Qué harías con un ingreso adicional cada tres semanas de \$100.000, \$500.000, \$1.000.000, \$2.500.000 o más?
- ¿En qué lo gastarías?
- ¿Cuánto ahorrarías?
- ¿Cuál es tu plazo para alcanzar este ingreso?

LO QUE ME GUSTARÍA HACER O COMPRAR	DINERO REQUERIDO	PLAZO DESEADO	INGRESO DESEADO CADA TRES SEMANAS



DESARROLLA TUS METAS

¡PLANIFICA EL CAMINO!

	NÚMERO DE PERSONAS PARA MOSTAR EL CATÁLOGO		NÚMERO DE PEDIDOS DE TUS CLIENTES		NÚMERO DE PERSONAS PARA INVITAR A UNA ROO		NÚMERO DE EMPRESARIOS NUEVOS	
	Plan	Actual	Plan	Actual	Plan	Actual	Plan	Actual
Catálogo* _____								
Semana 1								
Semana 2								
Semana 3								
Catálogo* _____								
Semana 1								
Semana 2								
Semana 3								
Catálogo* _____								
Semana 1								
Semana 2								
Semana 3								
Catálogo* _____								
Semana 1								
Semana 2								
Semana 3								
Catálogo* _____								
Semana 1								
Semana 2								
Semana 3								
Catálogo* _____								
Semana 1								
Semana 2								
Semana 3								

*Escribe el N° de Catálogo con el que comienzas

GANA DINERO HOY

EN TUS MANOS TIENES LAS MEJORES HERRAMIENTAS

Cada vez que realices tu pedido de Catálogo actual, recibirás el Catálogo del periodo **subsiguiente**.



Esta distribución te permite trabajar el Catálogo con más anticipación, obteniendo como beneficio:

- **Entregar un mejor y más rápido servicio a tus clientes:** nuevos productos y nuevas ofertas con más anticipación.
- **Obtener clientes más leales y mayores ingresos.**

PARA MAXIMIZAR TUS RESULTADOS

Anticipa la exhibición del Catálogo para que hagas tu principal pedido durante la primera semana de vigencia del Catálogo

¿CÓMO TRABAJAR CON TRES CATÁLOGOS DISPONIBLES?



CLAVES

1. Considéralo un ciclo continuo.
2. Muestra a tus clientes sólo un Catálogo a la vez.
3. Muestra el Catálogo siguiente después de entregar los productos del Catálogo actual.
4. Guarda el Catálogo subsiguiente hasta que el Catálogo actual esté cerrado.
5. Presta atención a las fechas de vigencia de cada Catálogo para pasar tu pedido dentro de las fechas de vigencia.

HAZLO FÁCIL CON ORIFLAME

REALIZA TU PEDIDO A ORIFLAME

Reúne todos los pedidos de tus clientes en la Hoja de Pedidos. Luego, tienes varias alternativas para realizar y recibir tus productos.

- **Personalmente:** En tu Centro de Negocios donde podrás hacer tu pedido y recibirás los productos inmediatamente.
- **A través de online:** Utiliza esta vía para hacer tu pedido y lo recibirás prontamente en tu hogar o en el punto de entrega autorizado que tú escojas (Centro de Servicio, Enlaces, MO, RO).

RECIBE Y ENTREGA LOS PRODUCTOS A TUS CLIENTES

- Recuerda leer detenidamente la política de pedidos que está en este documento.
- Siempre asegúrate de entregar prontamente los pedidos a tus clientes.
- Te recomendamos que entregues los pedidos solamente si te hacen el pago completo. Si un cliente no te puede pagar, trata de vender los productos a otra persona.
- Cuando entregues los productos de Catálogo actual, muestra el Catálogo siguiente y sigue tomando pedidos.

PAGA EL PEDIDO A ORIFLAME

- En caso de calificar para crédito, podrás tener dos facturas abiertas (Ver políticas de Crédito - Manual Operativo). Puedes hacer una segunda compra cargada a tu crédito, aún teniendo pendiente de pago la primera factura (siempre que ésta no esté vencida) por el cupo de crédito que te quede disponible.
- No existe límite de compra al realizar un pedido si pagas de contado.
- Ver opciones de pago en la página 29, punto número cuatro.

GARANTÍA DE EXCELENCIA



Tal es la confianza en la calidad de nuestras soluciones de belleza, que te ofrecemos **100% de satisfacción garantizada**.

Si no estás completamente satisfecho con un producto, tienes plazo de 21 días para devolverlo, después de facturado.

FÓRMULA DEL ÉXITO PARA EMPRESARIOS ORIFLAME



Habla de forma entusiasta con 3 personas al día acerca de los productos y de la Oportunidad Oriflame.



Muestra cada nuevo Catálogo con entusiasmo y toma pedidos de 20 clientes regulares.



Siempre pide que te refieran a más personas.

Lleva a cabo las siguientes actividades con cada Catálogo:

Muestra el nuevo Catálogo y toma pedidos:

- Muéstralo a todas las personas de tu Lista de Contactos.
- Ten al menos 20 clientes regulares para obtener buenas ganancias.
- Alcanza los beneficios de los programas de bienvenida.

Invita a otras personas a unirse:

- Invita y acompaña a otras personas a una Reunión de Oportunidad Oriflame (ROO)
- Reúnete con tus nuevos Empresarios cada semana.
- Disfruta los beneficios de avanzar en el Plan del Éxito.

Asiste a reuniones, capacitaciones y eventos:

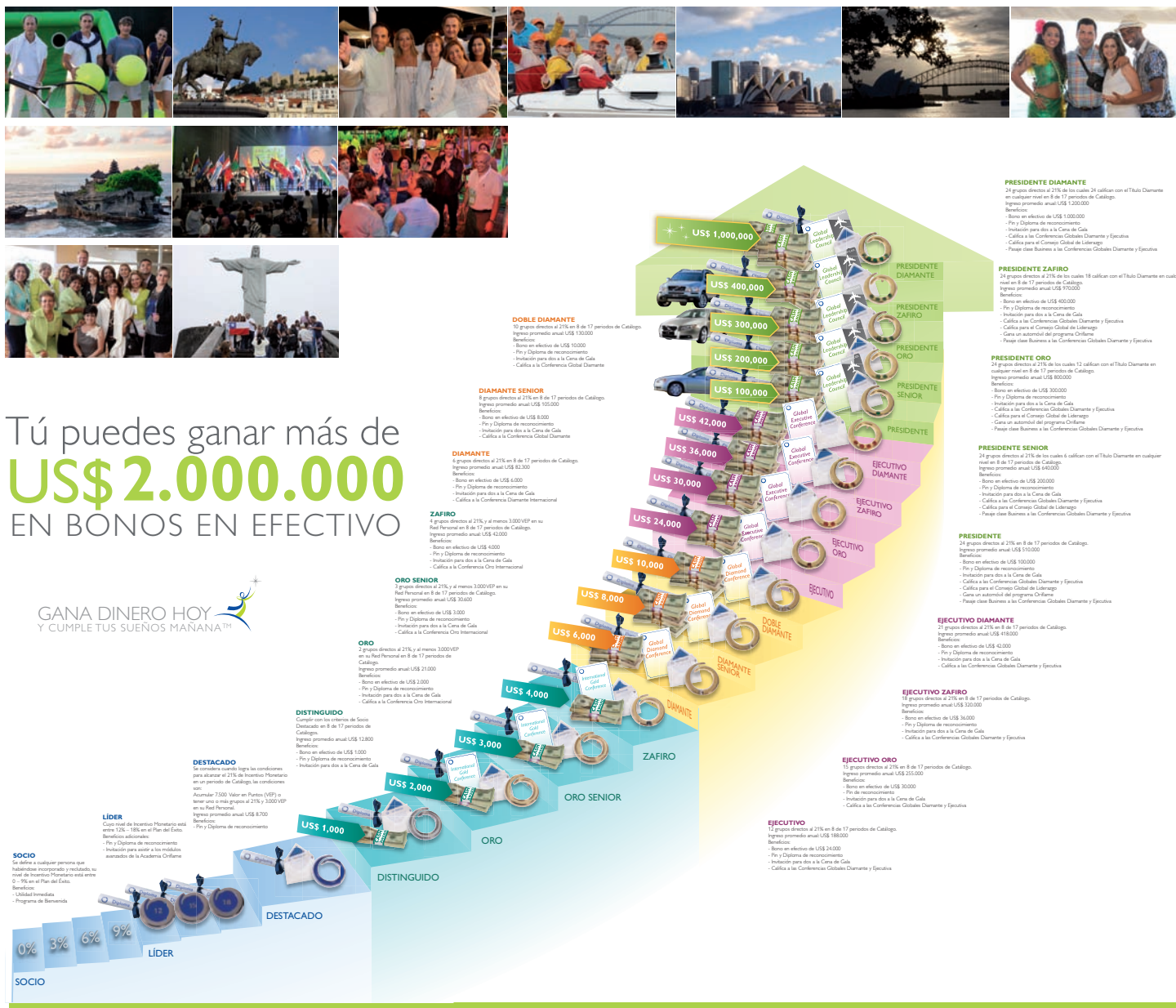
- Asiste a todas las Conferencia de Ventas.
- Desarrolla tus habilidades a través de capacitaciones y seminarios.
- Disfruta conociendo a nuevas personas y haciendo nuevos amigos.

EL PLAN DEL ÉXITO
CUMPLETUS SUEÑOS MAÑANA

A medida que tus amigos también invitan a otros y los entrenan, avanzarás en el **Plan del Éxito** y ¡todos disfrutarán de mayores beneficios!

Al desarrollar el Plan del Éxito Oriflame, irás descubriendo un mundo de posibilidades, verás cómo logras tus objetivos y cómo tus sueños se van cumpliendo uno a uno.

Compartir con otros el Plan del Éxito es la clave que te llevará a aumentar tus ganancias cada 21 días y a la obtención de increíbles beneficios.



ACADEMIA ORIFLAME

TE ENTRENAMOS PARA EL ÉXITO



Como Líder, la clave de tu éxito radica en invitar a nuevos Empresarios a disfrutar de los beneficios del Plan del Éxito, luego entrenarlos y capacitarlos para que así ellos también sean triunfadores. La Academia Oriflame contiene varios cursos de capacitación que están para brindarte todo el apoyo a ti y a tu grupo, mostrándoles el camino, enseñándoles las metodologías y cómo transmitirlos.

ENTRENAMIENTO ESTRATÉGICO DE NEGOCIO

1. La Reunión de Oportunidad Oriflame (ROO) - Esto es Oriflame

- Introducción para potenciales Empresarios
- Visión general de:
 - La compañía
 - Los productos
 - La oportunidad de negocio
 - Cómo comenzar como Empresario

2. Capacitación Curso Uno - “Los Productos Oriflame y Cómo Venderlos”

- Dirigido a todos los Empresarios nuevos
- Capacitación en:
 - Los productos Oriflame
 - Cómo usar la Guía del Cuidado de la Piel y la Carta de Color
 - Cómo recomendar los productos y manejar objeciones
 - Métodos simples y entretenidos para vender productos

3. Capacitación Curso Dos - “Invitando a Otros y Avanzando en el Plan del Éxito”

- Dirigido a todos los Empresarios nuevos que ya realizaron el Curso Uno
- Capacitación en:
 - Premios y ganancias en el Plan del Éxito
 - Cómo invitar a otras personas a las Reuniones de Oportunidad Oriflame
 - Métodos simples y entretenidos para reclutar
 - El rol del patrocinador y cómo apoyar a los nuevos Empresarios

4. Academia de Liderazgo Oriflame - Módulo 1

- Dirigido a todos los Empresarios que han alcanzado el nivel de Líder en el Plan del Éxito (12% y superior)
- Capacitación en:
 - El rol de un Líder Oriflame
 - Fijar metas usando el Reporte Desempeño Red Personal y el Reporte de Actividad
 - Planificación de actividades
 - Cómo efectuar Reuniones de Oportunidad Oriflame (ROO Nivel 2)
 - Cómo avanzar hasta el nivel de Distinguido

5. Academia de Liderazgo Oriflame - Módulo 2

- Dirigido a todos los Líderes que han alcanzado el nivel de Distinguido en el Plan del Éxito
- Capacitación en:
 - El Modelo de Entrenamiento Oriflame
 - Cómo trabajar con tu red personal
 - El rol de Area Sales Manager (ASM)
 - Cómo efectuar Cursos Uno y Dos, lanzamientos de Catálogos y ROO Nivel 3
 - Cómo alcanzar niveles más altos
- Habilidades comunicacionales y manejo del tiempo.



6. Academia de Liderazgo Oriflame – Liderazgo Avanzado

- Dirigido a los Distinguidos y superior
- Capacitación en: -Habilidades Comunicacionales:
 - Contenido de una presentación y cómo realizar una presentación
 - Sistema del Manejo del Tiempo: Oriflame Vuelve tus sueños realidad™

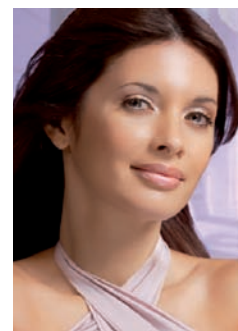


ENTRENAMIENTO AVANZADO EN BELLEZA

Entrenamiento para aquellas personas que tienen especial interés en aprender más de los productos Oriflame, los Módulos 1, 2, 3 y 4 ofrecen conocimientos en profundidad.

Módulo 1. Especialización en Tratamiento Facial

- Líderes 12% y superior
- Capacitación en: - La piel y los tipos de piel
 - Las necesidades del cuidado de la piel
 - El cuidado de la piel masculina
 - Técnicas útiles de aplicación
 - Nuestro portafolio de tratamiento facial



ENTRENAMIENTO
AVANZADO EN BELLEZA 1
**ESPECIALIZACIÓN
EN TRATAMIENTO
FACIAL**

Módulo 2. Especialización en Maquillaje y Color

- Líderes 12% y superior
- Capacitación en: - Cómo realzar la belleza natural
 - Pasos para completar el maquillaje
 - Técnicas de aplicación para los diferentes productos
 - Cómo recomendar nuestros productos
 - Nuestra oferta de maquillaje



ENTRENAMIENTO
AVANZADO EN BELLEZA 2
**ESPECIALIZACIÓN
EN MAQUILLAJE Y
COLOR**

Módulo 3. Especialización en Tratamiento Corporal y Cuidado Personal

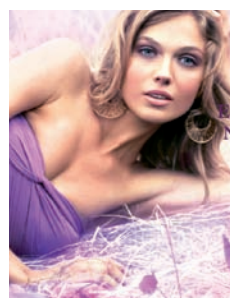
- Líderes 12% y superior
- Capacitación en:
 - La rutina para el cuidado del cabello
 - Cuidado de acuerdo al tipo y condiciones del cabello
 - Tratamientos para necesidades específicas del cuerpo
 - Nuestro portafolio para el cuidado del cuerpo y del cabello



ENTRENAMIENTO
AVANZADO EN BELLEZA 3
**ESPECIALIZACIÓN EN
TRATAMIENTO
CORPORAL Y
CUIDADO PERSONAL**

Módulo 4. Especialización en Notas Olfativas y Fragancias

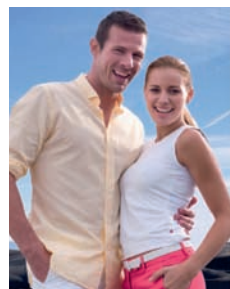
- Líderes 12% y superior
- Capacitación en:
 - Tipos de fragancias
 - Composición de las fragancias
 - Guías sobre cómo usar y preservar las fragancias
 - Consejos útiles de venta
 - Nuestro portafolio de fragancias



ENTRENAMIENTO
AVANZADO EN BELLEZA 4
**ESPECIALIZACIÓN EN
NOTAS OLFATIVAS Y
FRAGANCIAS**

WELLNESS ACADEMY

- Líderes 12% y superior
- Capacitación en:
 - Belleza desde el interior; el cuerpo y la piel
 - Los productos Wellness, sus ingredientes, características y beneficios
 - Cómo vender Wellness
 - Cómo reclutar con Wellness



**Wellness
Academy**
Belleza desde el Interior
Te sentirás bien, Te verás mejor

COMIENZA HOY

¡CREA TU LISTA DE CONTACTOS!

LISTA DE CONTACTOS

- Llena esta lista con tu patrocinador, en el mismo momento en que ingresas a Oriflame, durante el “Inicio Perfecto”.
- Obtén por lo menos 30 nombres de amigos o conocidos.
- Elige 5 a quienes les puedas mostrar el **Catálogo**, y 5 a quienes desees invitar a una **Reunión de Oportunidad**.
- Siempre pide referidos: “¿A quién conoces que le encantaría ver el nuevo **Catálogo de Oriflame** y su **Oportunidad de Negocio?**”

	NOMBRE	TELÉFONO Y DIRECCIÓN	E-MAIL	INTERESADO EN: (mostrar Catálogo o invitar a reunión)
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

TARJETAS DE PRESENTACIÓN

YA ERES PARTE DE ORIFLAME

Como Empresario Oriflame tienes la opción de imprimir tus propias tarjetas de presentación para propósitos de contactos, a tu propio costo. Existen tres títulos autorizados (véase en el Plan del Éxito Oriflame, normas de conducta)* que puedes utilizar:

- **Distribuidor Independiente**

* Puede ser usado una vez que has alcanzado el título, consulta en tu oficina local.

Oriflame te proveerá de los archivos de diseño original.

Está prohibido usar cualquier otro diseño que no sea el que se muestra a continuación:



ORIFLAME — S W E D E N —	
_____ Líder Oriflame	
Oriflame de Colombia S.A. www.oriflame.com.co Oriphone (teléfono de consulta): (1) 6519090 Teléfono de pedidos: (1) 2595200 Línea gratuita de pedidos: 018000 115200	_____ _____ _____ _____

ORIFLAME — S W E D E N —	
_____ Empresario Independiente Oriflame	
Oriflame de Colombia S.A. www.oriflame.com.co Oriphone (teléfono de consulta): (1) 6519090 Teléfono de pedidos: (1) 2595200 Línea gratuita de pedidos: 018000 115200	_____ _____ _____ _____

PUBLICIDAD Y RELACIONES PÚBLICAS

Como Empresario Oriflame, puedes poner publicidad en diarios o tiendas, a tu costo. En este caso, solamente puedes publicar las marcas registradas de Oriflame (por ejemplo, el nombre Oriflame, logotipos y marcas), solamente con la aprobación previa de tu oficina local de Oriflame.

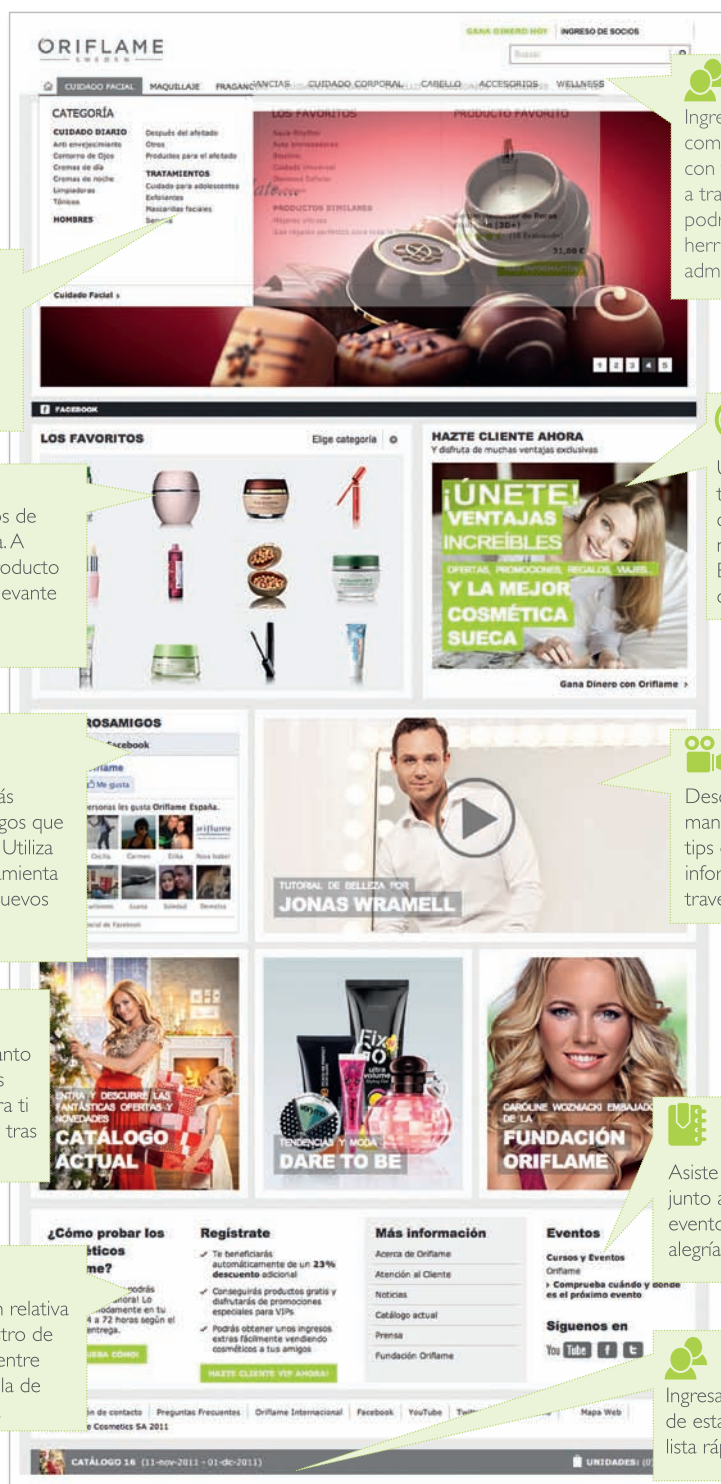
* Consulta la Política en nuestra página web: www.oriflame.com.co

ORIFLAME ONLINE

TECNOLOGÍA QUE TE ACERCA AL ÉXITO

Estar conectados es hoy una necesidad para cualquier negocio que busque expandirse y prosperar. Por eso Oriflame pone a tu disposición una poderosa plataforma tecnológica de apoyo a tu negocio, además de aplicaciones móviles para iPad y iPhone. Te invitamos a que conozcas todas las ventajas de nuestra página web, y de las mejores herramientas online para administrar tu negocio. ¡Úsalas para conseguir el éxito!

www.oriflame.com.co **COMPRA, PAGA, INFÓRMATE, CONTACTA...**



Encuentra fácilmente lo que buscas en nuestro sitio con nuestro completo y amigable menú.

Conoce los productos favoritos de todos o búscalos por categoría. A través de nuestras fichas de producto accede a tips e información relevante acerca de los productos.

Sé parte de la cada vez más grande comunidad de amigos que dicen: ¡Me gusta Oriflame! Utiliza Facebook como una herramienta de difusión para atraer a nuevos clientes a tu negocio.

Mantente siempre al tanto de todas las novedades que tiene Oriflame para ti y tus clientes, Catálogo tras Catálogo.

Maneja la información relativa a la compañía, el registro de nuevos Empresarios, entre otros accediendo a ella de manera fácil y directa.

Ingresa a tu página personal como Empresario Oriflame, con tu clave y contraseña, a través de este link. Allí podrás tener acceso a las herramientas online para administrar tu negocio.

Únete a Oriflame conociendo todas las ventajas que ofrece la compañía europea de belleza número 1 del mundo. Si ya eres Empresario, invita a otros a descubrirlas a través de este link.

Descubre y aprende de manera entretenida nuevos tips de belleza, noticias o información de productos a través de nuestros videos.

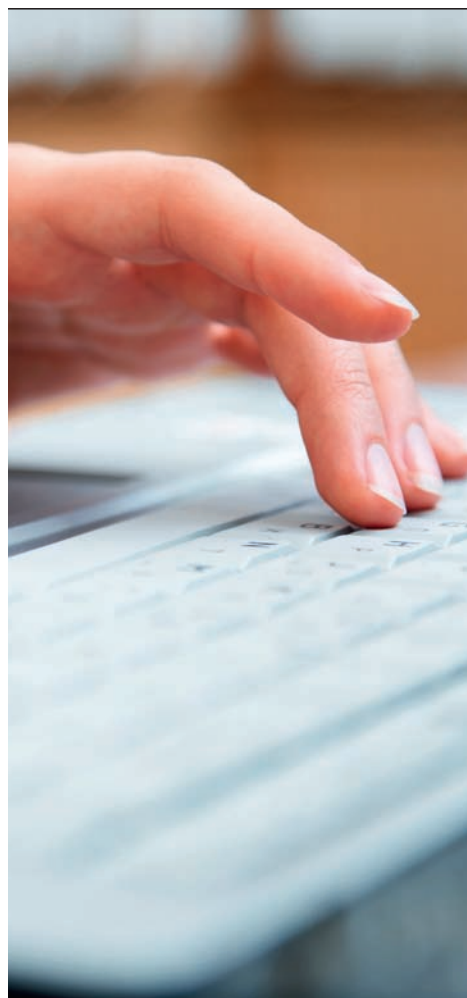
Asiste y prepárate oportunamente junto a tu red para asistir a los eventos Oriflame. ¡Vivan juntos la alegría de pasarla bien!

Ingresa directamente a través de esta barra al Catálogo y a la lista rápida de compras.

HERRAMIENTAS ONLINE:

ADMINISTRA TU RED FÁCILMENTE

Ninguna otra compañía de venta directa pone a disposición de sus Empresarios tantas y tan efectivas herramientas online como Oriflame. Accede a ellas fácilmente a través de nuestra página web.



REPORTE DE DESEMPEÑO RED PERSONAL (DRP)

Herramienta de planificación que te permite analizar el período anterior y proyectar objetivos. Mientras creces, es importante que aprendas a priorizar y manejar tu tiempo efectivamente. Aquí los reportes juegan un rol importante.

REPORTE DE ACTIVIDAD

Herramienta para tomar acciones sobre el movimiento de tu Red Personal y el estatus de cada uno de los Empresarios. Así por ejemplo puedes saber si un Empresario está muy cerca de alcanzar su meta y ayudarlo a que lo consiga. A veces, solo avisarle puede ser suficiente. También puedes felicitar y reconocer.

ALERTAS Y NOTIFICACIONES

Te indica qué acciones tomar con tu Red Personal. Te dará una mejor visión del estado de tu negocio mostrándote importantes indicadores de desempeño para una administración más fácil. Puedes enviar un e-mail o una alerta para estar en contacto, invitar, entre otros.

Además, el **Registro Online** te permite incorporar a nuevas personas directamente a tu Red Personal ¡de manera fácil y segura!

¡CONSEJOS ÚTILES!

- ✓ Contactar a tus Empresarios por e-mail y controlar tu negocio por internet es una herramienta fantástica para tu negocio, pero no debe reemplazar una visita personal o una llamada telefónica.
- ✓ Alertas y Notificaciones es una gran herramienta de comunicación. Úsala todos los días y enséñale a tu equipo a usarla.
- ✓ Ingresa al sitio online de Oriflame, usa los videos, guías y tips para aprender a usar todos los recursos. ¡Aprovecha las herramientas disponibles para ti!
- ✓ Conoce “En Modo Digital”, una herramienta de capacitación e información efectiva.

EL INICIO PERFECTO

LOS 25 MINUTOS MÁS IMPORTANTES

Luego de inscribirse, el Empresario nuevo está en la cima de su entusiasmo. Por ello es muy importante que experimente el éxito inmediato, mostrando el Catálogo y tomando pedidos. Es aquí necesario ayudarlo con “El Inicio Perfecto”, los 25 minutos más importantes en la carrera de un Empresario.

Cuando eres nuevo, tu Líder estará contigo para ayudarte a conducir “El Inicio Perfecto”



ASEGÚRATE DE TENER LOS MATERIALES PARA CADA INVITADO:

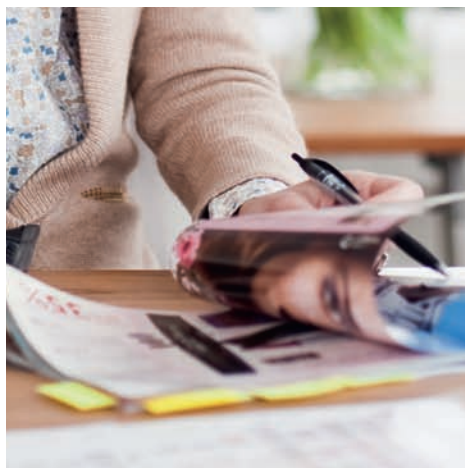
- 1 Formulario de Inscripción
- 1 Catálogo (el actual)
- 1 Lista de Contactos
- 1 Guía del Cuidado de la Piel y testers
- 1 Lista de Precios (descárgala de internet)
- 1 Talonario de Pedido (Cód. 99024)

QUÉ HACER:

1. Llenen juntos el Formulario de Inscripción
2. Usa la Lista de Verificación del Patrocinador como apoyo para conducir “El Inicio Perfecto” (última página del ROO (Rotafolio)).
3. Muéstrale al nuevo recluta cómo usar los servicios disponibles en el sitio web de Oriflame

LISTA DE VERIFICACIÓN

1. **Convierte a tu invitado en Empresario.** Haz que llene y firme el Formulario de Inscripción: enséñale a hacerlo, no lo llenes tú.
2. **Usa la Guía del Cuidado de la Piel con el Catálogo** y realiza el pedido personal: ayuda a tu nuevo Empresario a hacer el pedido inmediatamente. No fomentes gastos excesivos.
3. **Construye la Lista de Contactos de por lo menos 30 personas.** Selecciona para mostrar Catálogos inmediatamente y dale algunas ideas de qué decir.
4. **Selecciona otras 5 personas y enséñales cómo invitar:** Seleccionar y marcar 5 personas diferentes que podrían estar interesadas en ganar dinero. Invítalas a la próxima ROO de un Líder.
5. **Acuerden la primera visita de seguimiento:** cuándo será la siguiente ROO cuándo su seguimiento individual (2 a 3 días después de la incorporación). Anota el día y el lugar en la lista de contactos, así como los números telefónicos.



VISITAS DE SEGUIMIENTO

DESPUÉS DEL INICIO PERFECTO

El seguimiento de un nuevo Empresario es fundamental para que sienta el apoyo de la compañía, de su Líder y patrocinador. De este modo te aseguras de que gane confianza y permanezca en Oriflame el tiempo suficiente para descubrir todas sus ventajas.



VISITA 1

VISITA 1

Este contacto debe ser cara a cara, 2 o 3 días después del “Inicio Perfecto”.
¡Sólo te tomará 25 minutos!

¿QUÉ HACER?

1. Definir metas (consumir, mostrar catálogo e invitar a otras).
2. Pregunta: ¿A cuántos “Mostró” e “Invitó”?
3. Expande la Lista de Contactos
4. Revisen información operativa importante: cómo funciona el crédito, cómo hacer y recibir los pedidos.
5. Acuerden a qué reunión asistirán próximamente y fijen una meta para ese plazo
6. Invítalo a capacitarse en la Ademia Oriflame, curso 1 y curso 2.

VISITA 2

VISITA 2

Realiza la reunión cara a cara después de que haya recibido el primer pedido, o en la próxima reunión a la que asistan. ¡Sólo te tomará 25 minutos!

1. Pregunta: ¿A cuántos “Mostró” e “Invitó”?
2. Expande la Lista de Contactos
3. Explica la factura, enseña a entregar los productos y el contenido del Kit de Incorporación.
4. Acuerden a qué reunión asistirán próximamente y fijen una meta para ese plazo.
5. Invítalo a capacitarse en la Academia Oriflame

CONTACTO AL CIERRE DEL CATÁLOGO

CONTACTO AL CIERRE DEL CATÁLOGO

3-5 días antes del término del período del Catálogo: 10 minutos por teléfono

¿Por qué?

Un primer Catálogo exitoso = ¡un Empresario nuevo contento! Motívalo a alcanzar nuevas metas: en el Plan del Éxito y en el próximo nivel del Programa de Bienvenida

¿Qué decir?

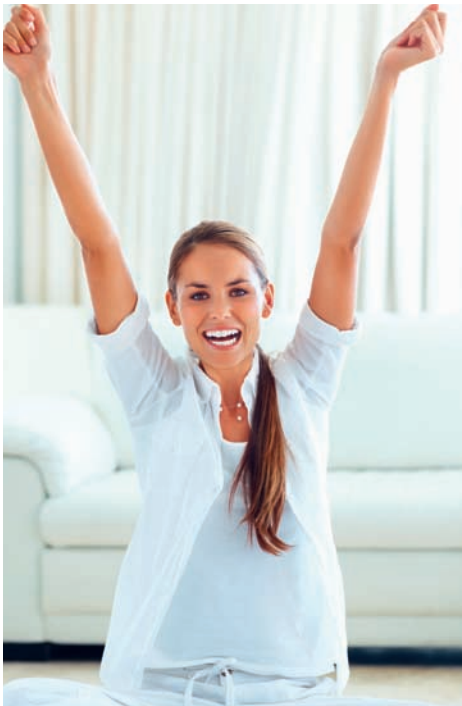
Pregunta: ¿A cuántos “Mostró” e “Invitó”? Acuerden a qué reunión asistirán próximamente y fijen una meta para ese plazo

CÓMO RESPONDER

A OBJECIONES UTILIZANDO LA TÉCNICA “SENTIR Y DARSE CUENTA”

Cuando invitas a alguien a una Reunión de Oportunidad Oriflame o en la misma reunión, sucede que muchas personas tienen objeciones para unirse. Es común que al mostrar beneficios se presenten temores, inquietudes o dudas que puedan dificultar el compromiso.

Este método es fácil de aprender y usar para contestar objeciones. Veamos cómo funciona ante las objeciones más comunes:



NO ESTOY SEGURO DE QUERER IR A UNA REUNIÓN DE OPORTUNIDAD

“Algunas personas se sienten así, pero después de asistir se dieron cuenta de que Oriflame es una oportunidad para todos, puedes hacer mucho o poco, como tú quieras. No tienes nada que perder, y sí mucho que ganar”.

NO TENGO EXPERIENCIA EN VENTAS

“Yo sentí lo mismo cuando comencé, pero me di cuenta de que realmente no necesitaba experiencia, porque es muy entretenido y fácil de hacer, y yo siempre estaré ahí para apoyarte”.

NO TENGO TIEMPO

“Te comprendo porque yo sentí lo mismo al principio, pero me di cuenta de que podía hacerlo en las horas que mejor me convenían, cualquier horario que tú tengas disponible te puede permitir hacerlo”.



¿QUÉ PASA SI NADIE QUIERE COMPRAR?

“Se cómo te sientes, yo sentí lo mismo, pero me di cuenta de que simplemente mostrando el Catálogo y resaltando las ofertas principales, las personas se entusiasman en comprar”.

La técnica “sentir y darse cuenta” puede ser usada para manejar la mayoría de las objeciones.

MÁS CONSEJOS

PARA RECLUTAR EXITOSAMENTE



1. ¡CUÉNTALE A LA GENTE ACERCA DE ORIFLAME!

- Habla de forma entusiasta con al menos 3 personas al día
- Siempre pide referidos, pregunta si conoce a alguien que quiera aumentar sus ingresos
- Mantén tu Lista de Contactos actualizada

2. ¡INCORPORA EMPRESARIOS VÍA ONLINE!

Recuerda que también puedes hacer crecer tu red desde cualquier computador conectado a internet en tres sencillos pasos:

1. Ingresas con tu clave al área de Empresarios.
2. Llena el formulario e incorpora al nuevo Empresario a tu red.
3. Tu nuevo incorporado recibirá en su correo su número de Empresario y clave.

Y LISTO, ¡YA HAS HECHO CRECER TU RED!*

* Recuerda hacer siempre el Inicio Perfecto para que el nuevo Empresario sienta tu apoyo, permanezca activo y pueda él también hacer realidad sus sueños con Oriflame.

* Si tu crédito fue aprobado, recibirás un email con la notificación por parte del área de Crédito y Cartera.

* Si eres patrocinador, recibirás un email la relación de los empresarios que obtuvieron el beneficio del crédito.

COMO RESULTADO LOGRARÁS:

- ✓ Tener fácilmente 20 clientes regulares por Catálogo
- ✓ Encontrar fácilmente a 5 personas por semana que aceptarán tu invitación a una Reunión de Oportunidad Oriflame.
- ✓ ¡Al menos 1 o 2 reclutados por semana!



MANUAL OPERATIVO

ORIFLAME

I. CÓMO INCORPORARTE A LA OPORTUNIDAD ORIFLAME

El valor de la incorporación es de \$19.000.

El set incluye:

- | | |
|----------------------------------|------------------------------------|
| 1. Bolsa Oriflame | 7. Hoja de Afiliación (2 unidades) |
| 2. Crema de Manos - uñas 2-1 | 8. Flyer de Contacto (2 unidades) |
| 3. Tarjetas de fragancias Mujer | 9. Lista de Contacto |
| 4. Tarjetas de fragancias Hombre | 10. Rotafolio de la Oportunidad |
| 5. Tester de piel | 11. Guía de iniciación |
| 6. Guía del cuidado de la piel | |

1. FORMAS DE INCORPORARTE

A. Llenar el formulario de afiliación - DAF

El formulario debe ser diligenciado en su totalidad, sin enmendaduras y con letra de imprenta. Pide ayuda a tu patrocinador o líder: La dirección debe estar completa y clara, código de patrocinador y tu firma correspondiente. El formulario debe ser enviado en original con tinta negra. No olvides anexar tu fotocopia de la Cédula de Ciudadanía ampliada al 150%.

B Por Online

Todos los Empresarios Oriflame podrán incorporar a nuevas personas directamente a su red personal ingresando a www.oriflame.com.co

Condiciones para incorporar Online:

- Debes estar activo
- Tú como tu nuevo deberan tener correo electrónico
- No debes tener deudas vencidas

2. ENVÍO CORRESPONDENCIA

- Si vives fuera de Bogotá envía tus documentos de incorporación por correo al Departamento de Servicio al Cliente en: Terra puerto Industrial Dorado Int. 25 Km. 1.5 Vía Siberia Cota - Cundinamarca. Terra puerto Industrial Dorado Int. 25 Km. 1.5 Vía Siberia Cota - Cundinamarca.
- Si vives en Bogotá envía o entrega tus documentos de incorporación al Centro de Negocios Calle 125 N° 21^a-27 oficina 201.
- Si falta FORMULARIO DE AFILIACIÓN o FOTOCOPIA DE LA CÉDULA, no se podrá realizar tu incorporación.

II. CÓMO HACER TU PEDIDO

A. Pedidos On Line

Ingresa a www.oriflame.com.co realiza tu pedido cualquier día de la semana y a cualquier hora en línea. Para poder ingresar debes escribir tu código y clave de acceso.

B. Por teléfono: Indicativo (1) 2595200

Línea Gratuita: 018000115200

Realiza vía telefónica tu pedido, indicando tu CÓDIGO DE EMPRESARIO, número de cédula, nombre completo y códigos de productos a solicitar. Ten listos estos datos antes de llamar. Horario de Atención: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 7:00 p.m. y Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

C. En el centro de negocios de Bogotá

Entrega directamente tu pedido debidamente diligenciado en las cajas del Centro de Negocios ORIFLAME. Horario de atención: Lunes a Viernes de 9:00 a.m. a 7:00 p.m. y Sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

INCORPORACIÓN CON PEDIDO

Tu primer envío es completamente Gratis, "ingresas al programa de bienvenida con 50 puntos. Ver condiciones del programa en el flyer del programa de Bienvenida o pregúntale a tu ASM , patrocinador o líder.

Recuerda: Si es inferior a 50 puntos tendrá un recargo adicional por costo de manejo de \$ 3.500 pesos.

III. POLÍTICAS DE CRÉDITO

A-. Documentos y requisitos indispensables para todo Empresario que desea crédito:

1. DAF (Documento de Afiliación) debidamente diligenciado y firmado en tinta negra.
2. Pagaré firmado en blanco.
3. Fotocopia de la cédula de ciudadanía o cédula de extranjería ampliada al 150%.
4. Prueba Domiciliaria *

* Documentos que son aceptados como Prueba Domiciliaria:

1. Recibo de Servicios Públicos original de su residencia (Agua, Luz, Gas o Teléfono).

B-. Opción del deudor solidario:

En caso de no cumplir con los requisitos normales del crédito, los empresarios tienen la opción de presentar deudor solidario según su caso:

1. Deudor solidario con finca raíz: Debe anexar formulario, fotocopia de la cédula ampliada al 150%, recibo de servicio público original de su residencia (Agua, o Luz, Gas o Teléfono) Certificado de tradición y Libertad a nombre del deudor solidario.

2. Deudor solidario con vínculo laboral con mínimo un año de antigüedad: Debe presentar formulario, fotocopia de la cédula ampliada al 150%, recibo de servicio público original de su residencia (Agua, o Luz, o Gas, o teléfono) certificado laboral en original y los dos últimos recibos de pago, éste deudor solidario debe tener un sueldo de dos salarios mínimos legales vigentes o más. No se aceptan trabajadores independientes.

NOTA: Todo documento arriba mencionado debe tener máximo 2 meses de antigüedad, para ser estudiado.

C-. Niveles de Crédito

1. Primer nivel \$350.000. Se accederá a este cupo una vez hayas reunido los requisitos para el crédito y se encuentre aprobado.
2. Segundo nivel \$500.000. Se accede a este nivel de forma automática cuando el Empresario realiza un pedido a crédito como mínimo de 50 VEP precio empresario y este es cancelado oportunamente (21 días fecha de factura).
3. Tercer Nivel \$780.000, realizando 3 pedidos de 50 VEP, canceladas oportunamente (21 días), fecha de factura en un periodo de 10 Catálogos.

NOTA: Podrás tener dos facturas abiertas a crédito simultáneamente siempre y cuando ninguna de ellas se encuentre vencida y no supere el cupo de crédito asignado.

El estudio del crédito se efectuará en un término de 48 horas hábiles siempre y cuando la información suministrada sea de fácil verificación.

D-. Plazo de Pago

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

E-. Razones de Desaprobación

- DAF y PAGARÉ se encuentren mal diligenciados.
- Documentos Incompletos.
- La información del DAF y los documentos presentados no coincidan.
- Datos errados en la verificación telefónica e información comercial.
- Empresario no habite en el lugar relacionado como residencia.
- Documentos solicitados se encuentren alterados (Enmendados, Cortados, Rotos, Etc.).
- En la zona geográfica del nuevo empresario no existan los sistemas de recaudo (HSBC, Bancolombia, Banco de Bogotá o EFECTY) y no presten servicio de mensajería las transportadoras utilizadas por Oriflame de Colombia S.A.
- Alto índice de morosidad en tu Red Comercial.

F-. Cargos administrativos de cobranza

Para aquellos empresarios que entren en mora a la fecha de vencimiento de la factura, tendrán cargos administrativos de cobranza por \$5.800 (IVA incluido).

IV CÓMO PAGAR

A. POR ONLINE

Ingresa a la página de Oriflame www.oriflame.com.co y elige el medio con el cual realizarás tu pago.

PAGO POR PSE

Utiliza este medio si vas a pagar:

- Una NUEVA factura.
- Una factura ABIERTA

PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO

Utiliza este medio si vas a pagar una

NUEVA factura. (compra de contado)

B. CENTRO DE NEGOCIO

Válido para pagos en las cajas del Centro de Negocios Oriflame (Calle 125 No. 21 A -27 en Bogotá D.C)

- Tarjeta de Crédito (Aplica para pagos de contado)
- Débito Personal (Aplica para todo tipo de pago)
- Efectivo

C. CONSIGNACIÓN NACIONAL DE RECAUDO (corresponsables bancarios - no bancarios)

1.-HSBC

Código Nacional de Recaudo Empresarial 10163 utiliza tu número de cédula para cancelar las facturas o presentando factura con código de barras.

2.-BANCOLOMBIA

CONVENIO 691 utiliza tu número de cédula para cancelar las facturas o presentando factura con código de barras.

3.-BANCO DE BOGOTÁ

Cuenta de Servicio Nacional de Recaudo N°028-27937-0, o presentando factura con código de barras. Utiliza tu número de cédula para cancelar tu factura.

4.-EFECTY – SERVIENTREGA

Utiliza tu número de cédula para cancelar tu factura e informa que el pago es para Oriflame de Colombia S.A.

- **Los pedidos a crédito se vencen a los 21 días calendario a partir de la fecha de facturación del pedido.**
- **Recuerda que tu única referencia de pago es tu número de cédula.**

V. INGRESOS

Oriflame es el único sistema comercial que ofrece a sus empresarios 2 fuentes de ingresos:

1) INGRESOS POR VENTAS

Gana un 25% de utilidad por la venta de productos y recibe tu ganancia de inmediato.

2) INGRESOS POR INVITAR

Oriflame te paga a cierre de cada catálogo un porcentaje (incentivo monetario), sobre todas las compras que hagas tú y las personas que han ingresado a trabajar en tu red - grupo personal (hijos, nietos, etc.).

VI. INCENTIVO MONETARIO

Para que recibas tu incentivo monetario debes realizar una compra personal mínima de 100 puntos por catálogo, de esta forma estás asegurando recibir los incentivos, incrementando la actividad de tu red y creando un negocio próspero.

A.-Incentivos Monetarios

- Se consignan en la cuenta bancaria (Bancolombia y Banco de Bogotá) la cual este como titular el Empresario, al tercer día hábil después del cierre de cada catálogo.
- Incentivos monetarios generados al corte de cada catálogo mayores a \$50.001.
- Si no tienes cuenta registrada Oriflame de Colombia te brinda la opción de recibir tu incentivo monetario a través de Efecty de Servientrega en cualquier parte del país. ¿Cómo? Muy sencillo. Simplemente informa al Departamento de Servicio al Cliente que deseas que tus incentivos sean consignados en Efecty. Los incentivos monetarios no se entregarán por caja en el centro de negocios de Bogotá.

B.-Oribonos

- Son incentivos monetarios generados a corte de cada Catálogo menores a \$50.000
- Se descontarán del valor total de los 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.

C.-Bonos en Dólares

- Pagados sólo una vez al calificar a un título nuevo, conforme al Plan del Éxito, a partir del título Distinguido.

Ten en cuenta que al facturar el pago de tus incentivos monetarios, Oriflame de Colombia debe descontar los impuestos de ley (Retención en la Fuente de impuesto de Industria y Comercio) y por Transferencia Electrónica se te descontará así:

BANCOLOMBIA	\$ 1.900
BOGOTÁ	\$ 2.000
EFACTY	1.2% del valor del incentivo monetario

* Estos valores son definidos por la entidad financiera, por lo cual podrán ajustarse por decisión de la misma.

RECUERDA LOS REQUISITOS Y CONDICIONES PARA QUE SE CONSIGNEN LOS INCENTIVOS MONETARIOS

- Tener registrado el RUT en el sistema de la Compañía
- Tener registrada cuenta bancaria personal en el sistema de la compañía, en: Bancolombia, Banco de Bogotá Para poblaciones distanciadas donde NO HAY oficinas de los bancos anteriormente mencionados el pago se efectuará en Efecty, previa solicitud del empresario.
- Haz llegar estos documentos a Servicio al Cliente, 3 días hábiles antes del cierre de Catálogo.

VII. POLÍTICA PARA RECLAMACIONES POR PRODUCTO

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

1. Conceptos generales

Una reclamación por producto hecha por los empresarios Oriflame puede generarse por:

- a. Decisión expresa del empresario
- b. Diferencias entre lo facturado y lo recibido
- c. Productos en mal estado
- d. Otros Conceptos

2. Puntos autorizados para su procesamiento

Oriflame de Colombia pone a disposición de sus empresarios cuatro (4) alternativas para la solicitud de cambios o devoluciones de producto.

a. Centro de Negocios: Ubicado en la ciudad de Bogotá, es un punto de servicio en donde los empresarios reciben solución inmediata a cambios y devoluciones.

Como constancia de la reclamación recuerde solicitar un número de registro del reclamo (número de Solicitud de Servicio)

b. Enlaces: Son Centros de Desarrollo autorizados por Oriflame de Colombia, ubicados en ciudades específicas, en los cuales los empresarios que recogieron allí su pedido pueden radicar las reclamaciones que tuvieren diligenciando el formato "Solicitud de Cambios y Devoluciones de Producto". Una vez el reclamo y el producto respectivo sea recibido en nuestra Casa Matriz, se procederá a emitir respuesta en un lapso de 48 horas hábiles.

c. Centros de Servicio: Ubicados en las ciudades de Medellín, Bucaramanga y Cali, son puntos de servicio donde Empleados de Oriflame están encargados entre otras funciones del procesamiento de cambios y devoluciones.

En el momento en que el empresario radica su reclamación, recibe por parte del personal de Servicio al Cliente un número de radicación de reclamo o Solicitud de Servicio con el cual quedó registrado en el sistema; es importante que el empresario conserve este número para el seguimiento al caso respectivo.

d. Casa Matriz: Es la oficina principal de Oriflame de Colombia ubicada en la ciudad de Cota, los empresarios pueden enviar solicitudes a través de una empresa de mensajería especializada a la siguiente dirección: "Terra Puerto Industrial Dorado Int. 25, KM 1.5 Vía Siberia (Cota - Cundinamarca)" conservando el número de guía del envío. Se procederá a dar respuesta a estas reclamaciones en un lapso de 48 horas hábiles a partir del momento en que el producto o reclamo sea recibido en nuestra casa Matriz.

El seguimiento a cada caso se puede realizar a través de línea de Servicio al Cliente (1) 651-9090 o en nuestra página web: www.oriflame.com.co, sección "Solicitud de Servicio".

3. Requisitos y condiciones

- a. El plazo máximo para reclamaciones por producto es de 21 días calendario contados a partir de la fecha de facturación del pedido.
- b. Para la radicación de cualquier reclamación es necesario presentar la Factura de Compra.
- c. En el Centro de Negocios o en los Centros de Servicio, se debe entregar el producto e indicar específicamente el motivo de la reclamación en el momento de su radicación.

- d. En los Enlaces, el empresario debe entregar producto y diligenciar formato “Solicitud de Cambios y Devoluciones de Producto”, especificando el motivo de la reclamación. Vale la pena resaltar que el empresario debe solicitar copia del formato como constancia de la radicación de la reclamación, y el número de guía con el cual se realizará la devolución.
- e. Cuando el producto es enviado para devolución o cambio a Casa Matriz, debe adjuntar copia de la factura o el formato “Solicitud de Cambios y Devoluciones de Producto” el cual puede descargar de nuestra página Web www.oriflame.com.co especificando el motivo de la reclamación.
- f. Para pedidos entregados en Centro de Negocios Bogotá no se aceptan reclamaciones por diferencias entre lo entregado y lo recibido, ó por producto en mal estado una vez el empresario haya abandonado las instalaciones de éste.
- g. Un producto podrá ser cambiado por otro de igual o de mayor valor tomando como referencia el mismo catálogo en el que fue adquirido.
- h. Una devolución de producto genera una Nota Crédito y Puntos Negativos correspondientes.
- i. Un cambio de producto genera una Nota Crédito y Nueva Factura. Vale la pena resaltar que de acuerdo al tipo de reclamación se cobrará flete por el nuevo envío.
- j. No se aceptan devoluciones de Kit de Incorporación, Material de Negocio, Componentes de Sets u Ofertas Especiales. Tampoco se aceptan cambios de productos que hayan sido usados, destapados o que vengan en bolsas - cajas de otra empresa diferente a Oriflame de Colombia.

4. Recomendaciones

- a. Verificar el pedido cuando este sea entregado por el transportador; 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 designar a una persona para que realice esta verificación.
- b. De llegar en mal estado el empaque realizar un inventario físico de los productos en presencia del empleado de la transportadora que entrega el pedido y si se presenta alguna anomalía no recibir el pedido, dejar la observación en la guía que va adjunta a la caja y comunicarse con nuestro Departamento de Servicio al Cliente a la línea (1) 6519090 o radica una solicitud de servicios, a través de nuestro sitio web: www.oriflame.com.co.
- 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, verifique su pedido contra esta lista.
- d. Toda solicitud de devolución de producto genera el mismo valor de puntos negativos, por lo tanto, para acceder a incentivos monetarios, ofertas y programas se deben recuperar los puntos negativos de esa devolución.
- e. Por favor tenga en cuenta que Oriflame hace seguimiento al número de reclamaciones recibidas por cada empresario para control, aprobación o rechazo de futuras reclamaciones.
- f. Oriflame no se hace responsable por pérdidas o daños que se generen por parte de compañías de Transporte utilizadas por los empresarios para envío de Reclamaciones de Producto, por favor, empaque cuidadosamente los productos antes de enviarlos.

VIII. SERVICIO AL CLIENTE

Horario de Centro de Negocios

Lunes a viernes

de 9:00 a.m. a 7:00 p.m.

Sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

Para lograr ofrecerte un servicio más efectivo recibiremos documentos para el estudio del crédito 2 días hábiles antes que culmine el catálogo, para que puedas realizar tu pedido.

Sábado antes de cierre Catálogo

Se extiende horario hasta las 3:00 p.m.

Día antes de cierre Catálogo

Se extiende horario hasta las 8:00 p.m.

Horarios de Servicio al cliente

Atención Telefónica:

Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.

Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Oficina Cali

Av. 5 A Norte No. 20-13 Local 100

Barrio Versalles

Teléfono: (2) 661 4457

Oficina Bucaramanga

Calle 56 No. 32-54

Barrio Cabecera del Llano

Teléfono: (7) 695 6060

Oficina Medellín

Cll 50 No 78^a - 09

Teléfono: (4) 4371868

Sitio Web:

www.oriflame.com.co

CASA MATRIZ - COTA

Terra puerto Industrial Dorado

Int. 25 Km. 1.5 Vía Siberia Cota -

Cundinamarca

Atención Centro de Negocios

Calle 125 No. 21A-27 - Bogotá, D.C

Oriphone: (1) 651 9090

Teléfono de pedidos:(1) 259 52 00

Línea Gratuita de pedidos:01 8000 115 200

Línea Gratuita de fax: 01 8000 115 201

TIENES UN E-MAIL?

Queremos que nos comuniques tu e-mail, a través de las líneas de Servicio al cliente, pues a través de él te estaremos enviando información, ofertas especiales y noticias breves de gran interés.

POLITICA PARA LA ENTREGA DE PEDIDOS

ORIFLAME DE COLOMBIA S.A

Con el ánimo de velar por el confort y satisfacción de nuestros empresarios y teniendo en cuenta nuestro compromiso de ofrecer a ellos un Servicio de Clase Mundial, el presente documento presenta la política para la entrega de pedidos a empresarios.

1. Oriflame de Colombia pone a disposición de sus empresarios cinco (5) alternativas para la recepción pedidos los cuales operan así:

a. Centro de Negocios: ubicado en Bogotá, es un punto de servicio en donde los empresarios y/o terceros previamente autorizados pueden recoger pedidos presentando su identificación y siguiendo el procedimiento que al respecto se amplía posteriormente en este documento. Los pedidos recogidos en este punto de servicio no tienen costo de flete.

b. Enlaces: los Enlaces son centros de desarrollo autorizados por Oriflame de Colombia, ubicados en ciudades específicas en donde empresarios líderes de Oriflame están facultados, entre otros asuntos, para la entrega de pedidos de empresarios. Los pedidos despachados a estas locaciones gozan de una tarifa de flete preferencial.

c. Centros de Servicio: ubicados en las ciudades de Medellín, Bucaramanga y Cali, son puntos de servicio en donde empleados de Oriflame están encargados, entre otras funciones, de la entrega de pedidos a empresarios. Los pedidos despachados a estos puntos de atención gozan de una tarifa de flete preferencial.

d. Entrega a domicilio: empresas de mensajería especializada designadas por Oriflame de Colombia entregan en la dirección de domicilio del titular los pedidos realizados por él. El costo que el empresario asume por este servicio varía de acuerdo con la ciudad de destino (dentro y fuera de Bogotá)

e. Multi Orden: Es una excelente herramienta para líderes que inician su carrera en el Plan del Éxito, o bien, aquellos líderes ya establecidos que desean aumentar el ritmo de crecimiento en sus redes de una manera nueva y dinámica y que se encuentren en zonas geográficas de difícil acceso o con problemas de entregas.

f. Oficinas del Transportador: Enfocada a zonas de difícil acceso y problema de ubicación de direcciones. para disponer de estos puntos deben estar previamente autorizados por Oriflame de Colombia y sujetos a disponibilidad de la empresa transportador.

2. El empresario es quien decide el punto de servicio o de recibo de los pedidos hechos 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 de Colombia a nivel nacional.

De esta manera el empresario es el responsable del retiro/recibo a conformidad de los pedidos así como del pago de estos.

3. Como mecanismo de seguridad para el empresario y de control en el proceso de distribución para Oriflame de Colombia, cada vez que el empresario decida recoger su(s) pedido(s) en alguna de las locaciones autorizadas, deberá presentar su documento de identificación, es decir su cédula de ciudadanía, al funcionario delegado en el momento de reclamarlo. En el evento que no tenga su cédula de ciudadanía disponible o sea persona extranjera, solo se reconocerá el pasaporte, la cédula de extranjería o contraseña de la cédula de ciudadanía.

4. En el momento de recibir su pedido, debe colocar de manera legible su nombre completo y el número de documento de identidad (cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte) en el formato designado en cada locación autorizada por Oriflame de Colombia:

- a. Centro de Negocios: lista de empaque
- b. Centro de Servicios: Guía de entrega (desprendible autoadhesivo)
- c. Enlace: Guía de entrega (desprendible autoadhesivo)
- d. Entrega a domicilio: Guía de entrega (desprendible autoadhesivo)
- e. Multi Orden: Guía de Entrega (desprendible autoadhesivo)
- f. Oficina del Transportador: Guía de Entrega (desprendible autoadhesivo)

5. Es responsabilidad del Empresario revisar que el pedido que ha recibido esté completo y conforme. Para ello debe hacerlo de forma inmediata en las instalaciones del punto de entrega en donde fue recibido.

Respecto a los pedidos entregados a domicilio, primero debe revisar el estado de la caja (empaque), y en el caso de que ésta presente señales de maltrato o daño revisar su contenido en presencia del transportador para el reporte de eventuales no conformidades. Si el empaque no presenta inconformidad, el empresario debe verificar que el contenido esté completo comparando el contenido físico contra la factura y posibles notas a crédito aplicadas al pedido recibido.

Vale la pena aclarar que una vez el empresario ha abandonado la locación designada por Oriflame para la recepción de pedidos cesa la responsabilidad de la Compañía, en otras palabras, en el evento de que el pedido esté no conforme y el empresario haya abandonado las instalaciones del punto de entrega en donde recibió su pedido, no será válida la reclamación por faltante o mal estado de los productos del pedido.

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

Todo pedido facturado después de las 4:00 p.m. de un día hábil, será despachado al día hábil siguiente, entendiendo día hábil los días comprendidos entre lunes y viernes.

De igual manera, es importante aclarar que 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 uno (1) y cinco (5) días hábiles para ciudades principales e intermedias y hasta ocho (8) días hábiles para destinos especiales. 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 dos (2) días hábiles. Si el empresario desea conocer el tiempo estimado de entrega de la ciudad en la que él reside, puede consultarlo en nuestro sitio web: www.oriflame.com.co.

7. Una vez el empresario ha designado el punto de entrega en donde desea recoger el pedido que ha ordenado, cuenta con cinco (5) días hábiles para retirarlo.

En el evento que el pedido no sea recogido, éste será anulado aplicando las consecuencias que este hecho conlleva: pérdidas de puntos personales (BP) y beneficios (premios, títulos etc.) si a ello hubiere lugar. Adicionalmente se realizará el cobro del flete.

8. Cuando un empresario titular designe a un tercero para el retiro de pedidos en una locación autorizada por Oriflame de Colombia, el tercero debe entregar una fotocopia de su documento de identidad, diligenciar el formato “AUTORIZACION PARA RETIRO DE PEDIDOS POR TERCEROS” y estar dispuesto a que la información allí consignada sea validada por el área de Servicio al Cliente de Oriflame de Colombia.

De igual manera el empresario titular debe ser consciente que el área de Servicio al Cliente lo contactará para consultar, confirmar y posteriormente aprobar dicha autorización.

9. La solicitud de autorización para recoger pedidos por terceros de acuerdo con el punto de servicios elegido (exceptuando entrega a domicilio) se realizará así:

a. Para las solicitudes realizadas en el Centro de Negocios, su radicación y aprobación se realizarán en esta locación.

b. Para las solicitudes realizadas en Centros de Servicios y Enlaces, su radicación y pre-aprobación se realizará en dicha locación y estará bajo la responsabilidad su respectivo encargado.

Cuando la solicitud sea pre-aprobada, debe ser remitida con los documentos de soporte al departamento de Servicio al Cliente ubicado en las instalaciones de la Casa Matriz de Oriflame en Cota (Cundinamarca), en donde los funcionarios registrarán su aprobación en el Sistema de Información de la Compañía. En el evento que el departamento de Servicio al Cliente rechace la pre-aprobación después de un detallado estudio, serán notificados sobre este asunto directamente el solicitante y el empresario titular.

Vale la pena aclarar que el trámite solo se realizará una vez y que obtenida dicha aprobación, de ese momento en adelante el tercero delegado podrá reclamar los pedidos del empresario titular, presentando en cada ocasión su documento de identidad original.

10. Para retirar a un tercero la facultad de recoger pedidos a nombre de un empresario, el titular es la única que podrá DES-AUTORIZARLO. El procedimiento será comunicándose directamente con el área de Servicio al Cliente en donde los operadores radicarán esta novedad generando un número de Solicitud de Servicio.

11. Dado que es por voluntad del empresario la autorización de un tercero para recoger sus pedidos, el empresario titular es el responsable del pago de estos y del recibo a conformidad por parte del autorizado.

12. Es responsabilidad del líder encargado del Enlace y del supervisor de cada Centro de Servicio mantener un archivo físico de las pruebas de entrega de pedidos, formatos de autorización y aprobaciones para la recolección de pedidos en las instalaciones respectivas.

CÓDIGO DE ÉTICA Y REGLAS DE CONDUCTA

ORIFLAME DE COLOMBIA

Es importante que leas el Código de Ética de Oriflame (en adelante el Código) y las Reglas de Conducta (en adelante las Reglas) detalladas a continuación, ya que forman una parte integral de los términos del Formulario de Inscripción del Empresario. Un Empresario debe cumplir con el Código y las Reglas, así como con cualquier modificación que se publique en nuestras revistas oficiales o sea comunicada a los Empresarios de cualquier otra manera.

Oriflame se reserva el derecho de revocar, en cualquier momento y con efecto inmediato, la calidad de Empresario de cualquier persona que haya proporcionado información falsa en el Formulario de Inscripción del Empresario o que se encuentre en violación del Código o las Reglas.

Los Empresarios marginados de la empresa pierden todos los derechos y privilegios que acompañan la calidad de Empresario, incluyendo su red.

El Código y las Reglas han sido elaborados para prestarte protección y para asegurar que todos los Empresarios mantengan los mismos altos estándares.

En línea con los estándares éticos de Oriflame, se espera de los Empresarios Oriflame que cumplan con todas las exigencias legales del país donde desarrollan su negocio, incluso si estas obligaciones no son reformuladas en el Código o las Reglas.

I. El Código de Ética Oriflame

Como Empresario de Oriflame, me comprometo a dirigir mi negocio Oriflame según los siguientes principios:

1.1 Mantendré y obedeceré las Reglas de Conducta según se estipulan en el presente Manual de Políticas oficial de Oriflame, así como en todas las demás publicaciones de Oriflame. Respetaré no sólo “el texto”, sino también “el espíritu” de las Reglas.

1.2. Al momento de realizar negocios con cualquier persona que me conozca en mi calidad de Empresario Oriflame, me regiré por el principio guía de tratarlos como yo quisiera que me trataran.

1.3. Presentaré los productos, la oferta de negocio, el entrenamiento y todos los beneficios de Oriflame a mis clientes y Empresarios de manera honesta y veraz. No prometeré lo que no aparece en la literatura oficial de Oriflame.

1.4. Seré cortés y diligente al momento de entregar y tomar las órdenes de mis clientes, así como en dirigir los reclamos. Seguiré los procedimientos descritos en la literatura oficial de Oriflame para reemplazar los productos.

1.5. Aceptaré y llevaré a cabo las responsabilidades de un Empresario Oriflame (así como las de un patrocinador y de un Empresario Distinguido o superior cuando acceda a esos niveles de responsabilidad), según se describe en la literatura oficial de Oriflame.

1.6. Mi comportamiento reflejará los niveles más altos de integridad personal, honradez y responsabilidad.

1.7. Bajo ninguna circunstancia utilizaré la red de Oriflame para la comercialización de otros productos que no estén aprobados por Oriflame. Respetaré el sistema de distribución directa al consumidor; por lo que no realizaré ventas a través de ninguna tienda al detalle.

1.8. Respetaré las leyes y los reglamentos de mi país, y de los países en los cuales me encuentre en caso de formar una red internacional.

II. Reglas de Conducta

1. Definiciones

- A. Para fines del presente documento, se entiende como “Empresario Oriflame” a cualquier consultor de ventas de nuestra compañía, independientes de su nivel o título.
- B. La “página web personal” se refiere a un sitio web diseñado, manejado y alojado por Oriflame, en beneficio de un Empresario Oriflame.
- C. “Oriflame” en este documento se refiere a Oriflame de Colombia S.A.
- D. La “línea de patrocinio” incluye al Empresario, su patrocinador, y así sucesivamente hasta concluir en Oriflame.
- E. La “Red Personal” designa a todos los Empresarios patrocinados directa e indirectamente por un Empresario, pero no incluye a los Empresarios directamente patrocinados por Empresarios al 21% o las personas a su cargo.
- F. La “Red” se refiere a todas las personas a cargo de un Empresario, incluidos los Empresarios al 21% y todas las personas que se encuentren bajo ellos.
- G. La “literatura de Oriflame” se refiere a la Guía de Iniciación (la cual incluye el presente Manual de Políticas), los Catálogos, el flyer de Novedades y el sitio Web de Oriflame.
- H. “Patrocinador” se refiere a la persona que incorpora a otra como un nuevo Empresario Oriflame.

2. Membresía

- 2.1. Para convertirse en Empresario Oriflame, un candidato deberá, por regla general, recibir el patrocinio de un Empresario ya existente. En algunas circunstancias, Oriflame puede asignar a un posible Empresario a trabajar en cualquier red.
- 2.2. Un individuo puede tener solo una membresía con Oriflame, ya sea directa o indirectamente. Una membresía indirecta es, por ejemplo, cuando se tienen acciones de una compañía registrada como Socia de Oriflame.
- 2.3. Oriflame se reserva el derecho de rechazar cualquier postulación o re-postulación.
- 2.4. Un aspirante debe haber cumplido la mayoría de edad para ser Empresario. Oriflame puede a su sola discreción aprobar una solicitud sujeta al consentimiento escrito de un tutor(es).
- 2.5. La calidad de miembro solo puede ser otorgada a personas naturales, empresas de responsabilidad limitada y sociedades constituidas ya sea por cónyuges o padres e hijos con la aprobación de Oriflame. Una entidad jurídica debe proporcionar el nombre de la persona autorizada a actuar en representación de ella, y también cualquier limitación a dicha autorización. Los asociados son mutuamente responsables y Oriflame puede exigir el pago de la totalidad de las deudas contraídas por uno o ambos en caso de falta de pago.

2.6. Un Empresario Oriflame no podrá exigir a Empresarios o posibles Empresarios costos injustificadamente altos por entrenamiento o pagos por materiales promocionales. Cualquier costo que se le cargue a un Empresario Oriflame debe estar relacionado directamente al valor de materiales, productos o servicios provistos a cambio.

2.7 Oriflame cumple las normas aplicables de la legislación local de los países donde opera, en relación con el periodo durante el cual un Empresario Oriflame puede retirarse de la compañía y recibir a cambio todos y cada uno de los dineros pagados como condición para su membresía, así como también por cualquier material para comenzar su negocio y productos ("Periodo de prueba"). Ver más en 5.15.

2.8. Los Empresarios Oriflame pueden reasignar su membresía en cualquier momento después de expirado su Periodo de prueba, notificando por escrito a Oriflame. En tales casos, Oriflame no está obligado a hacer ningún pago de los mencionados más arriba en el punto 2.7.

2.9. La calidad de miembro de un Empresario caducará en el aniversario de su inscripción.

2.10. La calidad de miembro se puede renovar mediante el pago de una membresía incluida en la primera factura luego del aniversario de la inscripción.

2.11. Si el cónyuge de un Empresario también desea inscribirse en Oriflame como Empresario, ambos deben estar patrocinados bajo la misma membresía (como una empresa de responsabilidad limitada o sociedad) o por separado bajo el nombre del marido o la esposa que primero se hizo Empresario. Si el cónyuge se inscribe de forma separada, cualquier premio en efectivo ganado por éste será deducido de cualquier premio en efectivo de valor más alto obtenido por el cónyuge que se inscribió primero, si dicho premio en efectivo es el resultado del término por cualquier razón de la calidad de miembro del cónyuge que se inscribió en segundo lugar:

2.12. Los ex Empresarios (o los cónyuges de ex Empresarios) pueden solicitar una nueva incorporación bajo las siguientes condiciones:

- a) Si han transcurrido por lo menos seis meses desde la renuncia a la calidad de miembro (a menos que se haya llegado a otro acuerdo con Oriflame).
- b) La nueva postulación debe especificar que se está procediendo conforme a esta regla.
- c) Un ex Empresario puede solicitar su reincorporación inmediatamente sin necesidad de especificar que alguna vez fue Empresario antiguo, si han transcurrido por lo menos 12 meses de inactividad luego de su marginación y si dicha marginación tuvo como causa la no renovación de su calidad de miembro.

2.13. En caso de una supuesta violación a las Reglas, Oriflame se reserva el derecho a suspender la calidad de miembro de un Empresario por hasta 12 meses y con efecto inmediato, hasta que concluya la investigación.

3. Mantención de las líneas de patrocinio

3.1. A los Empresarios con membresías activas no les está permitido registrarse otra vez bajo una nueva línea de patrocinio. Si lo hacen, es probable que pierdan su red entera y deban entregarla a su patrocinador. Sólo se podrán volver a inscribir después

de terminada su membresía.

3.2. Sólo se permite traspasar la calidad de miembro de un patrocinador a otro en casos especiales y a entera discreción de Oriflame.

3.3. La transferencia de una Red Personal no está permitida.

3.4. Los Empresarios pueden traspasar su calidad de miembro, pero solamente a sus parientes más cercanos (a discreción de Oriflame). Para tal efecto se debe enviar una carta a Oriflame solicitando dicho traspaso. Los Empresarios que hayan traspasado su calidad de miembro bajo esta normativa podrán volver a solicitar su incorporación luego de seis meses de efectuado el traspaso.

3.5. En caso de fallecimiento de un Empresario, la membresía se dará por terminada luego de transcurridos tres meses desde el día del deceso, siempre y cuando los familiares no hagan ninguna solicitud de transferencia de membresía. Una vez terminada la membresía, todos los pagos pendientes para el Empresario fallecido se harán al heredero (s) autorizado. Oriflame se reserva el derecho de solicitar documentos que prueben esta autorización, como una condición para el pago.

4. Responsabilidades de un Empresario

4.1. Ningún Empresario deberá utilizar la red de Oriflame para comercializar productos o planes que no sean aprobados oficialmente por Oriflame.

4.2. Ningún Empresario podrá quitarle un postulante a otro Empresario ni interferir en su desempeño solicitando Empresarios bajo la línea de patrocinio de otro Empresario.

4.3. Ningún Empresario deberá decir que tiene una relación laboral con Oriflame. Al presentar la Oportunidad de Negocio de Oriflame a otras personas, deberá enfatizar que se trata de dirigir un negocio independiente y que no representa una oferta de empleo.

4.4. Ningún Empresario tiene autoridad alguna para contraer compromisos a nombre de Oriflame. Oriflame podrá exigir una indemnización por cualquier gasto o daño ocasionado por el incumplimiento de estas Reglas.

4.5. Oriflame no impone ninguna condición de compra mínima, ni en cantidad ni en valor, a sus Empresarios. Del mismo modo, ningún Empresario podrá obligar o forzar a las personas que patrocina a realizar pedidos a través de él/ella, a realizar un pedido mínimo o a mantener stock. Todos los Empresarios pueden pedir cualquier cantidad directamente a Oriflame, aunque pueden existir cargos por manejo y envío dependiendo del tamaño del pedido. Se deja a juicio de cada Empresario decidir si necesita mantener stock o no.

4.6. Ningún Empresario podrá solicitar productos a nombre de otro Empresario sin contar con la autorización previa y por escrito de ese Empresario.

4.7. Los Empresarios cumplirán todas las leyes, reglamentos y códigos de conducta en su calidad de miembros, incluidos cualquier

ley o reglamento tributario relativos a registro y declaración de impuestos. Los Empresarios Oriflame no se involucrarán en ninguna actividad que pueda socavar su propio prestigio o el de Oriflame.

4.8. Desde el comienzo del contacto con un cliente, el Empresario Oriflame deberá identificarse a sí mismo y explicar el propósito de su acercamiento o de la ocasión. El Empresario asegurará total transparencia de su identidad como Empresario Oriflame en cualquier comunicación relacionada, ya sea por correo electrónico, un sitio web, página de medios sociales, etcétera. Se debe proveer un nombre claro e información de contacto, así como también información acerca de que el remitente no es un representante oficial de Oriflame. La palabra “independiente” se debe agregar siempre luego de “Empresario Oriflame” en cualquier presentación de identidad como firmas en correos electrónicos, tarjetas de presentación, sitios web, páginas de medios sociales y similares.

4.9 La información que le entregue un Empresario Oriflame a un cliente deberá ser provista de manera clara y comprensible, con la debida consideración a los principios de buena fe en las transacciones comerciales y los principios que rigen la protección de aquellos que, de conformidad con la legislación nacional, no están habilitados para dar su consentimiento, como los menores de edad.

4.10. El Empresario Oriflame no deberá abusar de la confianza de sus clientes, respetará su falta de experiencia comercial y no sacará provecho de la edad, enfermedad, discapacidad física o mental, credulidad, falta de conocimiento o de lenguaje de los consumidores.

4.11 Siempre que un cliente solicite el cumplimiento de la Garantía de Excelencia Oriflame, el Empresario ofrecerá al cliente, si está dentro del periodo de devolución local aplicable, la opción de un reembolso completo del precio de compra o un crédito por el valor total u otro producto Oriflame.

4.12. El Empresario Oriflame detendrá una demostración o presentación de negocios a petición del consumidor y tomará las medidas correspondientes para proteger la información privada de consumidores actuales y potenciales. El Empresario hará un contacto electrónico, telefónico o personal de una manera razonable y en horas razonables para evitar ser entrometido.

4.13. Mientras construyen su Red Personal, los Empresarios se asegurarán de que cada nuevo Empresario cumpla con las condiciones de crédito, si éste es ofrecido.

4.14. Al convertirse en patrocinadores, los Empresarios se asegurarán de que los Empresarios que han patrocinado personalmente reciban entrenamiento y motivación adecuados.

4.15. Los Empresarios no darán entrevistas acerca de Oriflame a ningún medio, ya sea televisión, internet, radio, revistas etc. ni utilizarán ningún medio de publicidad (incluida la publicidad viral como SMS, internet, etc.) para promover su negocio Oriflame, sin el consentimiento previo y por escrito de Oriflame.

4.16 Los Empresarios Oriflame no se involucrarán en diálogos en medios sociales en los cuales se tergiverse o dé información incorrecta o engañosa acerca de Oriflame, sus productos o servicios, o pueda en general ir en contra de la reputación de Oriflame. Por favor, ver más abajo “Las 10 reglas de oro para el diálogo en medios sociales”.

5. Otras reglas y políticas

5.1. La política de Oriflame no contempla la existencia de territorios exclusivos o franquicias disponibles. Ningún Empresario podrá conceder, vender, asignar o transferir algún territorio o franquicia. Todos los Empresarios gozan de libertad para desarrollar su negocio en cualquier zona del país.

5.2. El Empresario Oriflame deberá respetar el hecho de que la compañía opere en algunos mercados y no en todos los países alrededor del mundo, siguiendo estrictamente sus obligaciones respecto a la seguridad, registro, importación de los productos y otras normas que puedan aplicarse al comercio en cada país. Oriflame no asume responsabilidad por daños, litigios o reclamos que se presenten a causa de o relacionados con el comercio transfronterizo de Empresarios fuera de los mercados donde opera Oriflame. Por consiguiente, Oriflame considerará al Empresario Oriflame totalmente responsable de tales reclamos.

5.3. Los Empresarios Oriflame son independientes de la compañía. El único título que se puede utilizar en tarjetas de visita, otros materiales impresos o en la comunicación mediante correo electrónico es “Empresario Independiente Oriflame” o “Consultor de Belleza Independiente Oriflame”. Consulta en tu oficina local los títulos permitidos.

5.4. Los materiales promocionales, páginas web personales de Empresarios Oriflame y cualquier aplicación de medio social, como Facebook, otorgados por Oriflame se pueden usar sin más aprobación. Se entiende que los Empresarios Oriflame no pueden registrar o alojar un sitio web con un nombre de dominio que incluya la palabra “Oriflame”. Los Empresarios Oriflame pueden dirigir el tráfico a los sitios oficiales de Oriflame, blogs o similares. Oriflame se reserva el derecho a pre-aprobar el material que será publicado. La política para la presencia online de Empresarios Oriflame está descrita más adelante en la Política de Sitios Online de Empresarios más abajo.

5.5. Las marcas registradas, logos y nombre son propiedad de Oriflame Cosmetics S.A. y no pueden ser usados por ningún Empresario Oriflame, ni en materiales impresos ni publicado en internet, sin el consentimiento previo y por escrito de Oriflame. De obtenerse dicho consentimiento, las marcas registradas y los logos deberán utilizarse exactamente según lo indicado en las pautas de Oriflame.

5.6. Ningún Empresario podrá producir o conseguir de ninguna fuente que no sea Oriflame ningún artículo sobre el cual aparezcan impresos o se exhiban las marcas registradas o los logos de Oriflame, a menos que se cuente con la autorización por escrito de Oriflame.

5.7. Todos los materiales impresos de Oriflame, videos, fotografías y diseño se encuentran protegidos por las leyes de propiedad intelectual y su reproducción total o parcial está prohibida, ya sea en materiales impresos o en internet, sin la aprobación previa y por escrito de Oriflame. Cuando el material protegido por propiedad intelectual es legítimamente utilizado, es obligatorio que la referencia a los derechos reservados esté presente de una manera clara y unívoca.

5.8. Ningún Empresario estará facultado para realizar ventas a una tienda, sitio de ventas o subasta por internet como EBay o similares, ni tampoco realizar ventas, dar demostraciones de uso ni exhibir productos en ellas. Tampoco podrá exhibir ni vender material impreso de Oriflame en dichos lugares. Los establecimientos que no corresponden estrictamente a una tienda de detalle, por ejemplo salones de belleza, podrán ser utilizados como lugares de exhibición de productos, pero su venta no está permitida.

5.9. El contenido de los sitios web de Oriflame como texto, gráficos, fotografías, diseños y programación también se encuentran protegidos por las leyes de propiedad intelectual; no se les puede dar uso comercial alguno sin contar con la aprobación previa y por escrito de Oriflame.

5.10. La práctica del spamming (abuso del envío de mensajes no solicitados por e-mail) está estrictamente prohibida. Por lo tanto, el número de e-mails que los Empresarios pueden enviar a sus clientes finales no debe superar de uno semanal. Estos e-mails no podrán ser enviados a nombre de Oriflame, por lo que toda la responsabilidad de su contenido recae en la persona que lo envía.

5.11. Ninguna persona está autorizada bajo ninguna circunstancia para volver a empaquetar o alterar el empaquetado o el etiquetado de los productos de cualquier manera. Los productos Oriflame deben ser vendidos únicamente en su envase original.

5.12. Oriflame se reserva el derecho de deducir en cualquier momento toda factura atrasada de cualquier Incentivo Monetario o bono que se deba pagar al Empresario.

5.13. Oriflame se reserva el derecho de modificar sus precios y gama de productos sin previo aviso. Oriflame no ofrecerá Incentivos Monetarios, bonos u otra compensación por alguna pérdida derivada de un cambio de precio, cambio en la gama de productos o a una falta de stock.

5.14. En caso de que un Empresario se encuentre implicado de cualquier manera, legal o ilegalmente, en cualquier conflicto o actividad que pudiera implicar o afectar de forma negativa a Oriflame o su reputación, deberá informar a Oriflame de inmediato.

5.15 Oriflame se reserva el derecho de ampliar o revisar el Plan de Éxito de Oriflame, los criterios para cumplir con los requisitos, o el Código y las Reglas con efecto inmediato.

6. Derechos y responsabilidades de Empresarios distinguidos y superior

Además de las reglas generales que rigen para todos los Empresarios, las reglas detalladas a continuación se aplican a Distinguidos y superiores. El incumplimiento de cualquiera de estas reglas especiales derivará en la revocación inmediata de la condición y los privilegios de Distinguido (o superior) —incluido cualquier tipo de remuneración—, pudiendo resultar incluso en la cancelación de la calidad de miembro.

6.1. Como Distinguido (o superior), usted debe atender a los Empresarios de su Red Personal cada periodo de Catálogo mediante las siguientes acciones:

- a) Reclutar y desarrollar a su Red Personal de manera permanente.
- b) Proporcionar ayuda, guiar y motivar a los miembros de su Red Personal.
- c) Realizar reuniones periódicas para entrenar, motivar, establecer metas y hacer seguimiento.
- d) Entrenar a los Empresarios a su cargo para el desarrollo de su negocio.
- e) Mantener una comunicación frecuente, informando a sus Empresarios acerca de las fechas de reuniones, los lugares donde éstas se llevarán a cabo, noticias sobre los productos y sesiones de entrenamiento.

- f) Participar en todos los seminarios y reuniones organizadas por Oriflame.
- g) Hacer cumplir el Código de Ética y las Reglas y transformarse en un ejemplo a seguir.
- h) Asistir a las reuniones de negocio de Oriflame a las que su Area Sales Manager le invite a asistir.

6.2. Un Empresario Distinguido (o superior) no puede representar a otra empresa de venta directa.

6.3. Si el cónyuge de un Empresario Distinguido (o superior) es un representante de cualquier otra empresa de venta directa, no le estará permitido participar en las actividades de Oriflame y las actividades del cónyuge deberán mantenerse separadas de Oriflame. Un Empresario Distinguido (o superior) debe informar a Oriflame si su cónyuge es un representante de cualquier otra empresa de venta directa.

6.4. En caso de muerte de un Empresario Distinguido (o superior), una membresía puede, en ciertos casos y a sola discreción de Oriflame, ser heredada por el pariente más cercano del fallecido, siempre y cuando éste pueda comprobar que él/ella podrá cumplir con todos los requisitos de un Empresario Distinguido (o superior) como se mencionan en el punto 6.1 más arriba. Se debe presentar una petición escrita de la membresía, dentro de los tres meses a partir de la fecha del deceso. En ausencia de esta petición, la membresía se dará por terminada.

6.5. Un Empresario Distinguido debe respetar cualquier regla o instrucción adicional comunicada de forma escrita por Oriflame.

7. Procedimiento para tramitación de quejas

Cualquier queja basada en el incumplimiento del Código de Ética o de las Reglas de Conducta deberá ser dirigida a la oficina de ventas local de Oriflame y/o al Managing Director de Oriflame del país en cuestión. El comité de manejo de quejas en cada mercado Oriflame está encabezado por el Managing Director (administrador de Código Oriflame) de cada país.

APÉNDICE

POLÍTICAS DE SITIOS ONLINE DE EMPRESARIOS

1. Antecedentes

Esta política sirve para clarificar cómo los Empresarios Oriflame pueden dar forma a su presencia en internet sin interferir con las acciones de construcción de marca de Oriflame o incumplir las leyes relacionadas con la propiedad intelectual, reglas o acuerdos.

2. General

Oriflame ofrece a sus Empresarios la posibilidad de tener su propia Página Personal de Empresario (PPS), así como también varias otras herramientas otorgadas centralizadamente para vender y promover los productos Oriflame y la oportunidad de negocio a través de internet. Estas aplicaciones son las únicas herramientas digitales aprobadas a través de las cuales los Empresarios pueden ofrecer productos a la venta, así como mostrar imágenes y logotipos cuyos derechos son propiedad de Oriflame.

A los Empresarios les está permitido también alojar sitios web en los cuales comuniquen acerca de Oriflame, sus productos y la oportunidad, siempre y cuando quede claramente establecido que no se trata de un sitio oficial de Oriflame. En todo momento, debe ser transparente en cuanto a quién está detrás del sitio e indicar visiblemente información de contacto. El Empresario debe comunicar en sus propias palabras y solo citar los textos de Oriflame haciendo clara referencia a la fuente.

Ningún Empresario podrá crear un sitio de comercio electrónico en el cual se vendan productos Oriflame o llevar a cabo comercio electrónico fuera de las aplicaciones aprobadas por Oriflame.

3. Nombre del dominio

Los Empresarios no pueden registrar nombres de dominio que contengan la palabra "Oriflame". Los Empresarios no registrarán una página de medio social con nombre o fotos que puedan inducir a error al consumidor haciéndolo creer que se trata de una página/grupo oficial de Oriflame.:

- Un nombre y foto de medio social (por ejemplo Facebook) debe establecer claramente que es operado por un individuo. Por ejemplo: "El equipo Oriflame de Ana" con la propia imagen de Ana.
- Una página de medio social de un grupo no debe ser nombrado, por ejemplo, "Oriflame Casablanca", con una foto oficial de Oriflame, como por ejemplo el logo u otras imágenes.

4. Renuncia de responsabilidad

Los Empresarios que alojen sitios web propios y mencionen que ellos son parte de Oriflame deben asegurarse de publicar claramente información respecto a que ellos son Empresarios Independientes Oriflame. Esta información debe aparecer claramente publicada en la página de inicio, así como bajo un aviso de renuncia de responsabilidad que sea visible en todas las páginas del sitio web. Nombre e información de contacto deben estar disponibles en el sitio o en la información de la cuenta en el caso del medio social.

Si un Empresario tiene un sitio privado sin afiliación a Oriflame, esta política por supuesto no es aplicable.

5. Contenidos y referencias a Oriflame

Ningún contenido debe ser copiado desde el sitio oficial de Oriflame y publicado a título personal. Si un Empresario linkea contenido oficial de Oriflame a su propio sitio desde un dominio de Oriflame, esto debe quedar claramente señalado.

6. Imágenes

Un Empresario no puede tomar material de imágenes fijas o en movimiento desde un sitio oficial de Oriflame y publicarlo en su propio sitio. Todas las imágenes están protegidas por derechos de autor, y Oriflame ha adquirido los derechos para usarlas. Estos derechos no se hacen extensivos a los Empresarios.

- Imágenes en movimiento, videos, etcétera: pueden ser usadas a través de la función compartir, siempre y cuando esté disponible. La función compartir entrega una referencia automática hacia el sitio original.

- Imágenes de modelos o personas: pueden ser usadas a través de la función compartir, siempre y cuando esté disponible. La función compartir entrega una referencia automática hacia el sitio original.

- Imágenes de productos Oriflame: pueden ser usadas con o sin la función compartir siempre y cuando se mencione el sitio original de manera clara y unívoca. Por ejemplo: Fuente: www.oriflame.com.

Todo reclamo de terceros que sea dirigido a Oriflame será redirigido al Empresario.

7. El logo de Oriflame

El logo de Oriflame puede ser usado de la manera en que aparece en los sitios oficiales de Oriflame. El logo no puede ser alterado ni animado y solo puede ser utilizado como cabecera o pie de página, así como también firmas de correos electrónicos en su formato original.

8. Participación en los medios sociales

Oriflame fomenta la presencia en blogs, sitios de redes sociales y similares. Oriflame anima a sus Empresarios a bloguear y dejar sus comentarios acerca de los productos Oriflame cuando lo estimen apropiado, pero para ello deben adherir a la sección 1.3 del Código de Ética, acerca de las características de los productos. Tanto como sea posible, recomendamos que los Empresarios usen las funciones compartir dispuestas por Oriflame con el fin de asegurar la correcta visualización y fuente información.

9. Marketing en buscadores web

Los Empresarios pueden llevar a cabo marketing en buscadores web, tales como Google Adwords, si siguen las reglas relativas a la presencia online de Oriflame. Además,

- el anuncio debe indicar claramente que fue creado por un Empresario independiente

- el titular o encabezamiento no debe dar la impresión de que se trata de un aviso oficial o promovido por Oriflame

- está prohibido usar la palabra "Oriflame" como palabra clave.

Por favor considera que únicamente cada comprador, por ejemplo, de Adwords es responsable por cualquier infracción contra el propietario de cualquier otra marca.

APÉNDICE

DIÁLOGO EN MEDIOS SOCIALES. 10 REGLAS DE ORO

1. Siempre escucha primero. Escucha las conversaciones que se están llevando a cabo. ¿Quiénes son los participantes más influyentes? ¿Cómo ha cambiado la conversación con el tiempo? Una vez que hayas comprendido la conversación, deberías sumarte a ella (si es relevante).

2. Contribuye. Asegúrate de agregarle valor a la conversación. Por ejemplo, ofrece información útil/ conocimiento respecto a productos/ servicios de Oriflame. Asegúrate de que agregas información pertinente al foro, de otro modo su valor se verá disminuido o, peor aún, se considerará spam.

3. Responde. Si estás escuchando las conversaciones, podrás identificar aquellas que refieran a Oriflame. Habiendo identificado estas conversaciones, tendrás la oportunidad de contribuir. Si has escuchado atentamente, y tienes algo positivo que compartir, tu participación será bienvenida.

4. Sé transparente. Di la verdad. Tu honestidad —o deshonestidad— será rápidamente detectada. Siempre revela tu verdadero nombre y el hecho de que tú eres un Empresario independiente de Oriflame. Sé claro acerca de tu rol.

5. Sé prudente, certero y real. Revela tu identidad, sé tú mismo.

6. Sé respetuoso. Recuerda que Oriflame es una compañía global, cuyos empleados, Empresarios y clientes reflejan una diversidad de costumbres, valores y puntos de vista. Sé tú mismo, pero hazlo de manera respetuosa. Esto incluye no solo lo obvio (racismo, sexo, violencia, lenguaje difamatorio, etcétera), sino también la apropiada consideración a la privacidad o temas que puedan resultar polémicos como política y religión.

7. No reveles información exclusiva o confidencial. Oriflame está feliz de que hables acerca de las actividades de la compañía y mantengas diálogo con la comunidad y clientes. Sin embargo, para publicación de información ya disponible en los sitios de Oriflame, por favor asegúrate de citar la fuente. Por ejemplo: Fuente: www.oriflame.com. Está prohibido publicar material protegido por derechos de autor e información que es confidencial o no está aún disponible para su publicación, como lanzamientos futuros e información de campañas.

8. Evita las discusiones. Si ves tergiversaciones acerca de Oriflame en medios sociales, ciertamente puedes no estar de acuerdo. Sin embargo, hazlo siempre con el mayor respeto y representando hechos.

9. Reconoce y corrige los errores. Si cometes un error, sé honesto al respecto y corrígelo rápidamente.

10. No te olvides de tus obligaciones principales. Debieras asegurarte de que el bloqueo, micro-bloqueo, redes sociales, etcétera, interfieran con tus objetivos generales o compromisos con tus clientes.



Extractos Naturales

Oriflame le da énfasis al uso de ingredientes y extractos naturales.



Garantía de Excelencia Oriflame

Todos los productos están garantizados en su pureza y calidad. Si algún producto y/o envase no es satisfactorio podrá ser reemplazado o será devuelto en la totalidad de su costo. Esta garantía se hará efectiva hasta 15 días desde su adquisición, previa presentación de factura.



No Dañan la Capa de Ozono

Los aerosoles Oriflame no dañan la capa de ozono.



Altos Estándares Éticos

Oriflame es miembro de la Asociación de Empresas de Venta Directa, que regula la industria de Venta Directa. Sólo aquellas compañías que cumplen sus exigentes requerimientos son aceptadas como miembros activos.



No se Prueba en Animales

Los productos Oriflame no son probados en animales, sino en personas voluntarias, garantizando su seguridad y efectividad hasta en las pieles más sensibles.



Fundación Childhood

World Childhood Foundation, fue creada por Su Majestad, la Reina Silvia de Suecia, siendo Oriflame uno de sus co-fundadores. Su misión es defender el derecho de los niños a tener una infancia segura y trabajar por mejores condiciones de vida para niños en riesgo social alrededor de todo el mundo. La fundación quiere darles a ellos la oportunidad de desarrollarse como seres humanos fuertes y responsables.



Envases reciclables

Oriflame se preocupa de empaquetar sus productos en envases reciclables, los cuales son seguros para el medio ambiente.

