

INFORMACIJA VARTOTOJAMS

PAGRINDINĖS MŪSŲ GAMINIŲ SAVYBĖS. Mes garantuojame, kad „Oriflame“ produkcija gaminama laikantis Kosmetikos gaminių geros gamybos praktikos vadovo (EN ISO 22716:2007) ir „Oriflame“ praktikos vadovo. Užtikriname kiekvieno „Oriflame“ prekės ženklo gaminio kokybę ir patvirtiname, kad „Oriflame“ gaminiai atitinka aukščiausius kokybės standartus. Esame įsitikinę, kad mūsų klientai liks visiškai patenkinti šiais gaminiais. Pagrindinės atskirų gaminių savybės išsamiau aprašytos kataloge ir internetiniame puslapyje.

„ORIFLAME“ KONTAKTAI. B.V. ORIFLAME HOLDINGS (toliau – „Oriflame“) registruotosios buveinės adresas: Žalgirio g. 92, Vilnius, PVM mokėtojo kodas LT100000002110, tel., el. p. info@oriflame.lt.

KAINOS. Išskyrus atvejus, kai nurodyta kitaip, kataloge pateiktos kainos yra mažmeninės gaminių užsakymo kainos. Visos kainos nurodytos vietine valiuta su PVM. Pasilieiname teisę savo nuožiūra ir be išankstinio pranešimo keisti kataloguose nurodytas kainas katalogo galiojimo laikotarpiu. Kainų pokyčius matysite naujame išleistame kataloge.

PRISTATYMO KAINA. Į pateiktą kainą neįskaičiuotos transporto ir pristatymo išlaidos bei kiti mokesčiai, kurie į kainą įtraukiami užsakymo metu tai aiškiai nurodant. Šie mokesčiai gali skirtis priklausomai nuo Jūsų pasirinkto pristatymo būdo.

ATSISKAITYMAS. Atsiskaityti galima mokėjimo kortele, banko pavedimu arba kitais sutarties sąlygose nurodytais būdais. Suteikiame galimybę atsiskaityti daugeliu mokėjimo kortelių. Paprastai lėšos iš Jūsų mokėjimo kortelės nuskaitomos tik tada, kai užsakymas paruošiamas išvežti. Skolų išieškojimo tikslais bendradarbiaujame su „Lindorff Oy“ ir „Sergel“. Šie paslaugų teikėjai gali siųsti sąskaitas ir pranešimus apie mokėjimą. Visas sąskaitas nurodytu būdu reikia apmokėti per 16 kalendorinių dienų. Jei sąskaitą apmokėti vėluojama 10 dienų, skaičiuojami 5 proc. dydžio delspinigiai, po 20 dienų – delspinigiai padidėja 15 proc. (iki 20 proc.). Daugiau informacijos apie mokėjimo būdus (įskaitant kreditavimo sąlygas) gausite susisiekę su klientų aptarnavimo skyriumi. Siekiant užtikrinti atsiskaitymo mokėjimo kortelėmis internete saugumą, visa mokėjimo informacija užšifruojama. „Oriflame“ bendradarbiauja su įgaliojaisiais mokėjimo paslaugų teikėjais, tad mokėjimo kortelių duomenys apdorojami tinkamai ir laikantis tarptautinių mokėjimo kortelių duomenų saugumo standartų.

GAMINIŲ PRISTATYMAS. Užsakyti gaminiai pristatomi užsakyme nurodytu adresu tik Lietuvos teritorijoje. Jūsų užsakymą apdorosime ir gaminius pristatsime kaip įmanoma greičiau, bet ne vėliau kaip per 30 dienų nuo užsakymo patvirtinimo. Mes neatsakome už pristatymo vėlavimą, jei vėlavimą lemia aplinkybės, kurių negalime kontroliuoti. Pristačius gaminius atsitiktinio gaminių sugadinimo rizika bei nuosavybės teisė į juos pereina Jums. „Oriflame“ nėra atsakinga už tai, kad užsakymas nebuvo pristatytas, buvo pristatytas klaidingai ar pavėluotai, jei taip nutiko dėl to, kad pateikėte neteisingus arba neišsamius asmens duomenis. Mes pasilieiname teisę bet kuriuo metu vienašališkai atšaukti Jūsų užsakymą, jei turime pagrindą įtarti, kad pažeidėte bet kurią iš šių sąlygų nuostatų.

PREKIŲ GRAŽINIMO POLITIKA, TEISĖ NUTRAUKTI SUTARTĮ AR ATŠAUKTI UŽSAKYMĄ. Informacija apie sugadintus ar trūkumų turinčius gaminius pateikta [A skyriuje](#). Informacija apie užsakymo atšaukimą / sutarties nutraukimą laikotarpiu nuo užsakymo patvirtinimo iki 14 kalendorinių dienų po pristatymo pateikta [C skyriuje](#) (atsisakymo teisė). Kita informacija pateikta [B skyriuje](#) („Oriflame“ garantija).

- A. Sugadinti ar trūkumų turintys gaminiai.** Mes griežtai laikomės galiojančių gaminių grąžinimo taisyklių. Pistačius prekes, turite patikrinti siuntą ir įsitikinti, kad gaminiai gabenimo metu nebuvo apgadinti. Pastebėję, kad gaminy (-iai) apgadintas (-i), yra netinkamas (-i) / neteisingai apibūdintas (-i) ar turi kitokių trūkumų, Jūs arba Jūsų vardu gaminius priimančias asmuo privalote nedelsdami, tačiau ne vėliau kaip per 14 kalendorinių dienų apie tai pranešti klientų aptarnavimo skyriui, t. y. pateikti pretenziją, kurioje būtų apibūdinta nustatyta žala / trūkumai. Grąžinsime visą gaminio kainą, transporto mokesčius ir bet kokias Jūsų pagrįstai patirtas su daikto grąžinimu susijusias išlaidas.
- B. „Oriflame“ garantija.** Jei dėl kokių nors priežasčių nesate visiškai patenkintas iš mūsų pirktu gaminiu, suteikiame galimybę per 30 dienų nuo gaminio gavimo pakeisti jį į kitą arba susigrąžinti sumokėtą sumą. Ši garantija netaikoma tyčia sugadintiems ar neteisingai naudotiems gaminiams ir gaminiams, kurių panaudota daugiau nei 10 %. Grąžindami už gaminį sumokėtą sumą išskaičiuosime visas taikytinas pristatymo išlaidas. Jums reikės susimokėti už mums grąžinamo gaminio pristatymą.
- C. Atsisakymo teisė.** Jūs turite teisę toliau nurodytu laikotarpiu dėl bet kokios priežasties nutraukti sutartį dėl gaminio ar atšaukti jo užsakymą. Jei per atitinkamą laikotarpį persigalvojate ar dėl kokios nors kitos priežasties nusprendžiate, kad gaminio nebenorite, galite mums pranešti apie savo sprendimą ir Jums bus grąžinti pinigai. Sutartį galima atšaukti nuo tos dienos, kai el. paštu gaunate užsakymo patvirtinimą, arba nuo tos dienos, kai Jūsų užsakymą žodžiu patvirtina klientų aptarnavimo skyriaus darbuotojas. Jei gaminiai Jums jau pristatyti, jų atsisakyti galima per 14 kalendorinių dienų nuo gaminio ar paskutinio iš gaminių (jei užsisakėte ne vieną) priėmimo. Šeštadieniai, sekmadieniai ir valstybinių švenčių dienos nelaikomos darbo dienomis ir į šį terminą neskaičiuojamos.

Mes galime nepriimti po pristatymo išpakuotų gaminių dėl saugos ir higienos priežasčių. Jūs esate atsakingas už gaminio nuvertėjimą dėl veiksmų, kurie nėra būtini siekiant nustatyti gaminio pobūdį, savybes ir veikimą (t. y. įprastų patikrinimų).

Kaip atšaukti užsakymą / nutraukti sutartį

Norėdami atšaukti užsakymą ar nutraukti sutartį, susisiekite su klientų aptarnavimo skyriumi el. paštu pagalba@oriflame.com, arba įprastu paštu (B.V. ORIFLAME HOLDINGS, Žalgirio g. 92). Pranešimui apie atšaukimą galite naudoti pridėtą pavyzdinę atsisakymo formą, tačiau tai nėra būtina.

Taip pat galite mūsų svetainėje (www.oriflame.lt) užpildyti elektroninę atsisakymo paraišką ar pateikti bet kokį kitą aiškų pareiškimą. Šiuo atveju nedelsdami patvirtinsime (pvz., el. paštu), kad

gavome Jūsų prašymą atšaukti užsakymą. Patariame išsaugoti užsakymo atšaukimo patvirtinimo kopiją. Pasinaudoti savo teise atšaukti užsakymą galite, tik kol nepasibaigęs atšaukimo laikotarpis. Jei apie užsakymo atšaukimą mums pranešite elektroniniu paštu, atšaukimas įsigalios elektroninio laiško išsiuntimo dieną. Jei apie užsakymo atšaukimą pranešite telefonu, jis įsigalios Jūsų skambučio dieną.

Atsisakymo vykdymas

Jums bus grąžinta visa gaminių kaina, taip pat visi taikyti ir Jūsų sumokėti mokesčiai už pristatymą (išskyrus papildomas išlaidas, susidariusias dėl to, kad pasirinkote ne patį pigiausią mūsų siūlomą pristatymo būdą). **Mes turime teisę iš grąžinamos sumos išskaičiuoti kompensaciją už bet kurio pateikto gaminio nuvertėjimą, jei gaminys nuvertėjo dėl Jūsų veiksmų, kurie nėra būtini įprastai gaminių patikrai atlikti.**

Jei gaminiai jau pristatyti, privalote juos mums grąžinti nepagrįstai nedelsdami ir bet koku atveju ne vėliau kaip per 14 kalendorinių dienų nuo užsakymo atšaukimo / sutarties nutraukimo dienos. Terminu laikomasi, jei gaminiai mums išsiunčiami prieš pasibaigiant 14 dienų laikotarpiui.

Jūs privalote padengti tiesiogiai su gaminių grąžinimu susijusias išlaidas. Jei dėl gaminių ypatybių jų negalima paprastai grąžinti paštu, grąžinimo išlaidos ribojamos suma, kurią Jūs sumokėjote, kad Jums būtų pristatyti gaminiai.

Jums priklausanti suma grąžinama kaip įmanoma greičiau, tačiau bet kuriuo atveju ne vėliau kaip (a) per 14 kalendorinių dienų nuo tos dienos, kai iš Jūsų gauname grąžinamus gaminius, arba (b) (jei tai bus anksčiau) per 14 kalendorinių dienų nuo tos dienos, kai Jūs pateikiate įrodymus, kad grąžinate gaminius, arba (c), jei nebuvo pateikti jokie gaminiai, per 14 kalendorinių dienų nuo Jūsų pranešimo apie atšaukimą.

Pinigus galime pervesti į Jūsų kredito kortelę, debeto kortelę ar pervesti į jūsų nurodytą banko sąskaitą, nebent su Jumis buvo aiškiai susitarta kitaip. Bet kuriuo atveju dėl pinigų grąžinimo Jums nereikės mokėti jokių papildomų mokesčių.

JŪSŲ TEISĖS. Įstatymai mus įpareigoja Jums teikti sutarties reikalavimus atitinkančius gaminius. Kaip vartotojas Jūs visada turite teisę atsisakyti nekokybiškų arba neteisingai apibūdintų gaminių. Sutarties sąlygos ar Gaminių grąžinimo politika šių teisių niekaip neapriboja. Dėl savo teisių teritorijoje galite pasikonsultuoti su Lietuvos valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba.

SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS. Visus skundus galite siųsti „Oriflame“ klientų aptarnavimo skyriui el. paštu pagalba@oriflame.com. Jei Jūsų netenkina „Oriflame“ klientų aptarnavimo skyriaus atsakymas, galite kreiptis į Lietuvos tiesioginės prekybos asociaciją (<http://www.ltpa.lt/lt/>) arba į Europos tiesioginės prekybos asociaciją (SELDIA) (www.seldia.eu; <https://econsumer.gov/#crnt>).

GINČŲ SPRENDIMAS. Stengiamės visas pretenzijas ir ginčus išspręsti pagal vidaus tvarką. Jei Jūsų netenkina „Oriflame“ klientų aptarnavimo skyriaus atsakymas, galite kreiptis į Lietuvos tiesioginės prekybos asociaciją (<http://www.ltpa.lt/lt/>) ar į Europos tiesioginės prekybos asociaciją (SELDIA)

(www.seldia.eu), taip pat skundą per Vartotojų teisių apsaugos tarnybą galite pateikti tokius ginčus sprendžiančiam asmeniui, institucijai, vartotojų skundų komitetui arba teismui.

SUTARTIES NUTRAUKIMAS. Jus informavę galime nedelsdami nutraukti Jūsų narystę, esant bet kuriai iš šių aplinkybių:

- jei į bet kokią teismą kreipiamasi dėl Jūsų bankroto arba jei nesate pajėgus mums sumokėti savo skolų suėjus terminui;
 - jeigu pažeidžiate bet kurias iš šių sąlygų nuostatų ir pažeidimo neįmanoma pašalinti arba jei pažeidžiate bet kurias Etikos kodekso ir Elgesio taisyklių nuostatas;
 - jeigu pažeidžiate bet kurias iš šių sąlygų, įskaitant ir jose nurodytų dokumentų, nuostatų ir pažeidimo, kurį įmanoma pašalinti, nepašalinate per 14 dienų nuo mūsų raštiško įspėjimo gavimo dienos.
- Jūsų registracija baigsis, jei 12 katalogo periodų iš eilės iš mūsų nieko neužsisakysite.