

HƯỚNG DẪN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Tất cả các đơn hàng của Oriflame đều được mở ra kiểm tra trước khi nhận hàng

Khi nhận hàng, xin vui lòng kiểm tra kỹ các vấn đề sau:

(1) Hóa đơn đúng tên người đặt hàng.

(2) Kiện hàng nguyên vẹn 2 lớp niêm phong: niêm phong trên thùng carton và niêm phong trong túi hàng. Số kg niêm yết trên kiện hàng trùng khớp.

Sau khi kiểm hàng cùng Nhân viên giao hàng, nếu gặp phải các trường hợp sau, NPP vui lòng làm theo hướng dẫn:

1. KHO GIAO NHẦM SẢN PHẨM

- Chụp hình/ quay video hiện trạng kiện hàng lúc nhận.
- Lập Biên Bản Hiện Trạng (mặt sau hướng dẫn này).
- Gửi lại (1) **Sản phẩm sai mã**, (2) **Biên bản hiện trạng**, (3) **Hóa đơn** cho Nhân viên giao hàng.
- Yêu cầu nhân viên giao hàng đóng gói trả về Oriflame. (NPP được miễn phí chuyển hoàn).
- Bạn có thể giữ lại các sản phẩm đúng với đơn hàng của bạn.
- Gửi hình ảnh/ video hiện trạng kiện hàng cho hotline hoặc lập khiếu nại trên website oriflame.vn
- Oriflame sẽ gửi lại hàng đúng cho bạn trong vòng 7 ngày làm việc.

2. SẢN PHẨM LỖI/ VỠ

- Chụp hình/ quay video hiện trạng kiện hàng lúc nhận.
- Lập biên bản hiện trạng (mặt sau hướng dẫn này).
- Gửi lại (1) **Sản phẩm lỗi/vỡ**, (2) **Biên bản hiện trạng**, (3) **Hóa đơn** cho Nhân viên giao hàng.
- Yêu cầu nhân viên giao hàng đóng gói trả về Oriflame. (NPP được miễn phí chuyển hoàn).
- Bạn có thể giữ lại các sản phẩm còn nguyên vẹn.
- Gửi hình ảnh/ video hiện trạng kiện hàng cho hotline hoặc lập khiếu nại trên website oriflame.vn
- Oriflame sẽ gửi lại hàng mới cho bạn trong vòng 7 ngày làm việc.

3. KHO GIAO THIẾU SẢN PHẨM

- Chụp hình/ quay video hiện trạng kiện hàng lúc nhận.
- Lập biên bản hiện trạng (mặt sau hướng dẫn này).
- Gửi hình ảnh/ video hiện trạng kiện hàng cho hotline hoặc lập khiếu nại trên website oriflame.vn
- Oriflame sẽ gửi lại hàng thiếu cho bạn trong vòng 7 ngày làm việc.

THÔNG TIN LIÊN HỆ:

Chi Nhánh	Hotline/ Zalo	Email
Hà Nội	0988 832 003/ 0901 309 259	hotlinehn@oriflame.com
Hồ Chí Minh	0938 040 463/ 0909 336 329 (zalo)	hotlinehcm@oriflame.com
Đà Nẵng	0909 330 829	hotlinedn@oriflame.com
Cần Thơ	0907 361 883	hotlinect@oriflame.com

Cảm ơn bạn đã tin dùng sản phẩm của Oriflame!

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày tháng năm 20.....

HIỆN TRẠNG GIAO NHẬN HÀNG HÓA

Người gửi: ...

Người nhận: ...

Đơn vị vận chuyển: ...

Mã vận đơn: ...

Tình trạng bưu gửi trước khi mở (Chụp hình/ quay video hiện trạng kiện hàng lúc nhận)

- Vỏ bọc: ...

- Niêm phong: ...

- Khối lượng: ...

Tình trạng hàng khi mở (Chụp hình/ quay video hiện trạng kiện hàng lúc nhận)

- Chung loại hàng: ...

- Tình trạng hàng: ...

Hướng xử lý: ...

Nhân viên giao hàng
(Ký, ghi rõ họ tên, mã nhân viên)

Người nhận
(Ký, ghi rõ họ tên)