

## POLÍTICAS CENTRO DE PRODUCTOS COLOMBIA dōTERRA

---

Las políticas descritas a continuación son el resultado de la preocupación de dōTERRA COLOMBIA para salvaguardar la seguridad, integridad física y datos personales de los miembros de dōTERRA Colombia, así como con la finalidad de brindar un servicio ágil y homogéneo a todas las personas que nos visitan.

### GENERALES

- Siempre es indispensable traer su identificación oficial
- La atención a los Distribuidores es en el mismo orden que llegan al Centro de Productos
- El horario de atención es de 9:00 am a 6:00 pm de lunes a viernes y sábados de 9:00 am a 1:00 pm
- Sólo se aceptarán devoluciones de productos de las órdenes que se hayan procesado desde la bodega del Centro de Productos. Las órdenes que se hayan procesado desde la bodega de Zeven tendrán que ser devueltas a esa bodega a través de Servientrega
- La bodega del Centro de Productos cuenta con los productos disponibles en inventario en el mercado para dōTERRA Colombia
- Los agentes del Centro de Productos podrán realizar los siguientes procesos: órdenes regulares, órdenes de auto envío, órdenes de puntos, órdenes mixtas, órdenes múltiples, devoluciones y reembolsos en efectivo o con tarjeta (para órdenes que hayan sido procesadas en la bodega del centro de productos), órdenes de remplazo.
- No se realizarán los siguientes procesos en las oficinas del centro de productos: inscripciones, reactivaciones, creación y eliminación de plantilla de auto envío, explicación detallada del historial de puntos, dar respuesta a preguntas de comisiones y colocaciones, suspensión o terminación de cuentas. Para cualquier información de estos procesos favor de comunicarse con nuestro departamento de servicio al cliente.

### REALIZACIÓN DE ÓRDENES

- Sólo se podrán procesar órdenes en las oficinas del Centro de Productos que sean procesadas y recogidas en el Centro de Productos. Las órdenes que requieran ser procesadas y enviadas a través de la bodega de Zeven tendrán que ser procesadas por su oficina virtual o a través de Servicio al Cliente.
- No es posible realizar órdenes en cuentas de terceros a menos que haya una nota en la cuenta autorizando estos movimientos.
- Los métodos de pago aceptados son tarjeta de crédito/débito y efectivo. Solo se aceptarán Pesos como tipo de pago. No se aceptan tarjetas American Express.
- Si la orden que se va a recoger en el centro de productos se realiza a través de la oficina virtual favor de asegurarse de seleccionar la opción Centro de Productos antes pagar la orden.

### ENTREGA DE ÓRDENES

- Sólo se podrán recoger órdenes que hayan sido procesadas para esta bodega seleccionando la opción “Centro de productos” desde la oficina virtual o centro de llamadas
- Los miembros que procesen sus órdenes en el centro de productos, oficina virtual o servicio al cliente podrán recoger sus órdenes en el mismo día en que procesaron la orden siempre y cuando sea en el horario establecido de operaciones. **Recomendamos que puedan recoger estas órdenes lo más pronto posible ya que el inventario de la bodega del centro de productos está sujeto a cambios y productos limitados,**

**especialmente si los productos que contiene la orden son de alguna promoción o producto del mes y hay riesgo de que se agote.**

- Para recoger órdenes en el Centro de Productos de Colombia, el dueño/a de la cuenta debe estar presente. Si por alguna razón no le es posible al titular de la cuenta ir al Centro de Productos, otra persona puede recoger la orden haciendo uno de los siguientes procedimientos:
  - a. La entrega de órdenes a terceras personas será únicamente sobre órdenes ya pagadas siempre y cuando desde su Oficina Virtual o por medio de servicio al cliente se agregue en la orden el nombre de la persona que retira.
  - b. La persona que recogerá la orden u órdenes en el Centro de Productos deberá proporcionar el número de ID o el número de orden que desea recoger. En caso de no tener estos datos, no se le entregará el producto. El personal del equipo dōTERRA dejará en el sistema una nota con el nombre completo de la persona a quien se le hará entrega de su producto. Esta persona deberá presentar una Identificación Oficial vigente con fotografía para poder retirar la orden.

\*Sólo se pueden recoger dos órdenes por visita.

## ENTREGA DE ÓRDENES MÚLTIPLES

Con la finalidad de brindarle un mejor servicio en nuestro Centro de Productos de Colombia, le informamos que seguiremos el mecanismo global de citas para entrega de órdenes múltiples.

Todas las personas que vayan a recoger SIETE órdenes o más, ya sean propias o de otros Distribuidores, deberán seguir el siguiente proceso:

1. Enviar un correo a [colombiabulk@doterra.com](mailto:colombiabulk@doterra.com) con la siguiente información:

- Nombre de quién estará recogiendo la orden.
- Forma de “Solicitud de órdenes múltiples” que se encuentra en la sección de “Formas y folletos” de la página [https://doterra.com/CO/es\\_CO/](https://doterra.com/CO/es_CO/) y que contendrá el nombre, número de distribuidor y el número de las órdenes que serán recogidas.

2. Una vez que se envíe el correo electrónico mencionado anteriormente se recibirá un correo de confirmación haciéndole saber que su orden múltiple (bulk) está lista por recoger. Cualquier cambio o adición a la petición enviada en el correo debe realizarse por correo electrónico antes de recoger las órdenes.

3. Las fechas para recoger órdenes múltiples serán las siguientes:

- Las solicitudes de órdenes que se reciban antes de las 11:00 am estarán listas para ser recogidas después de 24 horas hábiles a la fecha en que se haya recibido la petición por correo electrónico. Los miembros no podrán recoger órdenes en el mismo día en que enviaron el correo electrónico. No habrá excepciones a esta regla.
- Las solicitudes de órdenes que se reciban después de las 11:00 am estarán listas para ser retiradas en el Centro de Productos después de 48 horas hábiles a la fecha en que se haya recibido la petición por correo electrónico.
- Las solicitudes de órdenes recibidas después de las 11:00 am en días viernes, sábado y domingo estarán listas para recogerse el siguiente martes.