

Las políticas descritas a continuación son el resultado de la preocupación de dōTERRA Costa Rica para salvaguardar la seguridad, integridad física y datos personales de los miembros de dōTERRA Costa Rica, 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
- Para ser atendido el miembro deberá tomar una ficha al ingresar.
- El horario de atención es de Lunes a Viernes de: 9:00 am a 6:00 pm de y Sábados de 9:00 am a 1:00 pm
- Podrá realizar procesos de reembolsos y reemplazos según corresponda sin importar la bodega de donde se despacho la orden inicialmente.
- La bodega del Centro de Productos cuenta con los productos disponibles en inventario en el mercado para dōTERRA Costa Rica
- Los agentes del Centro de Productos podrán realizar los siguientes procesos: órdenes regulares, órdenes de auto envío, órdenes de puntos, órdenes mixtas, órdenes múltiples y devoluciones
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.
- 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 colones 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 de 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. Cualquier persona que traiga el número de orden puede retirar órdenes. Los trámites exclusivamente personales son: Devoluciones y Reclamos. No será necesario llamar a Servicio al Cliente para autorizar a una persona para retirar órdenes. El número máximo de órdenes permitidas para retirar es de 5 por ficha.

Los Distribuidores Independientes y/o Clientes Mayoristas cuentan con un plazo establecido de 90 días desde el momento que su pedido fue realizado, por su parte la Empresa adquiere la responsabilidad de custodiar los productos hasta su retiro o hasta el vencimiento de este plazo. Al no retirar el pedido en este periodo de tiempo no se garantizará la disponibilidad de productos y se expondrá a la pérdida del pedido y del dinero.

ENTREGA DE ÓRDENES MÚLTIPLES



Con la finalidad de brindarle un mejor servicio en nuestro Centro de Productos Costa Rica, 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 costaricabulk@doterra.com con la siguiente información:

- Nombre de quién estará recogiendo la orden
- Formulario de "solicitud de órdenes en grupo" que se encuentra en la sección de folletos de la página web www.doterra.com/CR/es_CR y que contendrá el nombre, número de distribuidor y los números 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 "bulk" (múltiple) 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.