

## **Раздел 6. Политика возврата продукции**

### *A. Возврат продукции.*

*1. Компания dōTERRA обязуется возместить 100% (сто процентов) покупной цены (плюс сумму соответствующего налога, если он был оплачен заранее) на Свободно реализуемые товары, возвращенные Веллнесс Консультантом Бизнес или Покупателем в течение 12 месяцев с момента его покупки у Компании, за вычетом стоимости доставки и выплаченных Бонусов.*

### *B. Возврат поврежденной и некачественной продукции*

#### *1. Процесс возврата и обмена товаров, кроме диффузоров.*

*В случае если клиент получил некачественный товар стоимостью до 50 PV, компания может произвести замену бракованного товара или вернуть денежные средства без возврата товара продавцу.*

*Если стоимостью превышает 50 PV, компания может произвести замену бракованного товара или вернуть денежные средства только после возврата товара продавцу. Такая продукция должна быть возвращена в течение 15 (пятнадцати) дней с момента ее получения*

#### *C. Процесс возврата и обмена диффузоров.*

*В случае если клиент получил неисправный диффузор, компания может произвести замену на новый или вернуть денежные средства без возврата диффузора продавцу при первичном обращении в рамках одного заказа. В случае повторного обращения по причине неисправности диффузора в рамках одного заказа, клиент должен вернуть неисправный диффузор продавцу. Обмен товара или возврат денежных средств возможен в период гарантийного срока.*

*В случае невозможности совершения обмена или возврата денежных средств Компания оставляет за собой право начислить кредитные баллы в размере стоимости соответствующей продукции.*

#### *D. Обязанность по сохранению номера заказа покупателя.*

*Для того, чтобы Компания могла надлежащим образом вернуть применимые Бонусы на возвращенную продукцию, необходимо сохранить указанный в счете на оплату исходный номер заказа на поставку. Данный номер должен быть предоставлен Компании в момент направления запроса о возврате.*

*E. Продукция, приобретенная в составе набора должна быть возвращена также в составе набора.*

#### *F. Порядок возврата продукции.*

# dōTERRA®

Чтобы получить возврат средств за возвращаемую продукцию или Маркетинговые материалы, Веллнесс Консультант Бизнес должен выполнить следующие процедуры:

1. Одобрение на возврат должно быть получено до отправки в адрес Компании. Данное одобрение может быть получено либо по телефону, либо, а фактическая обратная отправка должна сопровождаться номером Веллнесс Консультанта Бизнес.
2. Компания обязуется обеспечить для Веллнесс Консультанта Бизнес наличие надлежащих процедур и места для возврата продукции или Маркетинговых материалов. Все расходы по обратной поставке несет Веллнесс Консультант Бизнес.
3. Продукция или Маркетинговые материалы, возвращенные Компании без предварительного одобрения, не являются основаниями для получения Премимальных LRP баллов или возмещения и будут возвращены Веллнесс Консультанту Бизнес за счет последнего.
4. Данная процедура возврата продукции / средств может отличаться в юрисдикциях, где для возврата продукции законом устанавливаются иные требования. Условия возврата средств могут диктоваться применимым законодательством.

В Казахстане Велнес Консультанту необходимо направить на электронную почту службы поддержки компании dōTERRA ([KAZ@doterra.com](mailto:KAZ@doterra.com)) заявление на возврат в свободной форме с email адреса, указанного при регистрации в качестве Велнес Консультанта.

В заявлении указать:

- ФИО покупателя
- дату заказа,
- номер заказа
- сумму предлагаемую к возврату
- список продукции, причину возврата / обмена

а также один из вариантов оформления возврата:

- прошу вернуть денежные средства в размере \_\_\_\_\_
- прошу произвести обмен продукции

Если запрос касается продукции ненадлежащего качества, то к письму необходимо приложить фотографии товаров для которых предполагается замена или возврат денежных средств

Г. Право Компании на аннулирование незаработанных Бонусов. Бонусы начисляются Веллнесс Консультантам Бизнес за покупку продукции Компании розничными покупателями или участниками их Нижестоящей организации. В случае возвращения продукции Компания вправе аннулировать Бонусы, начисленные за приобретение продукции, которая впоследствии была возвращена. Компания вправе аннулировать соответствующие Бонусы, потребовав, чтобы Веллнесс Консультант Бизнес выплатил их стоимость Компании напрямую, либо удержать сумму таких Бонусов из будущих Бонусных выплат.

Н. Возврат персонализированных маркетинговых материалов. Стоимость персонализированных маркетинговых материалов не может быть возмещена, а сами

# dōTERRA®

*такие материалы не могут быть возвращены, за исключением случаев наличия в них типографских ошибок. Такие маркетинговые материалы должны быть возвращены в течение тридцати дней в соответствии с Политикой возврата продукции.*

*I. Возвраты платежей, выполненных по платежным картам. Веллнесс Консультанты Бизнес должны возвращать продукцию в соответствии с правилами Компании в области обмена и возврата продукции, а не с помощью возврата платежей по платежным картам.*

*J. Возврат денежных средств полученных в качестве аванса за продукцию или маркетинговые материалы не полученную Веллнесс Консультантом Бизнес или Покупателем осуществляются на основании запроса на электронную почту.*

*В Казахстане Велнес Консультанту необходимо направить на электронную почту службы поддержки компании dōTERRA ([KAZ@doterra.com](mailto:KAZ@doterra.com)) заявление на возврат денежных средств в свободной форме с email адреса, указанного при регистрации в качестве Велнес Консультанта или Покупателя*

*В заявлении указать:*

- ФИО покупателя*
- дату заказа,*
- номер заказа*
- сумму предлагаемую к возврату*
- причину возврата*