

deNaturá

Našich partnerů si vážíme stejně tak, jako jejich klientů. Chceme, aby spokojený odešel i ten, komu produkt nebude vyhovovat, nebo s ním nebude spokojen. Proto jsme se rozhodli dát našim velkoobchodním partnerům a jejich klientům možnost využít 100% garanci vrácení peněz. Takový přístup není ve světě velkoobchodních spoluprací běžný. My však jdeme proti proudu a chceme docílit toho, že opravdu každý člověk, který na deNaturu narazí, odejde s pozitivním ohlasem, ať už je výsledek používání jakýkoliv.

Možnosti využití garance

Garance vrácení peněz je poskytnuta každému, kdo splní jednoduché podmínky. Bez splnění těchto podmínek bohužel nejsme schopni garanci poskytnout. Z minulých let máme zkušenosti s lidmi, kteří našeho benefitu opakovaně zneužívali, z čehož jsme se poučili a nastavili pravidla, která jsou v praxi jednoduše proveditelná. I proto musíme trvat na každém bodu, který se nachází níže.

Poznámka:

Vracíme vám na účet vždy částku, za kterou jste u nás produkt zakoupila, tedy velkoobchodní cenu.

Alergická reakce

I přesto, že jsou naše séra hypoalergenní, je alergická reakce nejčastějším důvodem k žádosti o vrácení peněz. Většinou se projeví po 1.-2. použití.

Podmínky:

- 1) Po projevu alergické reakce produkt přestat ihned používat
- 2) Poslat nám produkt zpět, abychom měli jistotu, že nebude dále využíván

Upozornění:

Garanci vrácení peněz v rámci alergické reakce můžou vaše klientky využít maximálně do 14 dnů od zakoupení produktu ve vašem kosmetickém salonu.

Doporučený postup:

- 1) Vaše klientka se vám ozve, že má alergickou reakci na produkt
- 2) Doporučíte, aby **produkt přestala** používat a sdělíte jí, že **má nárok na vrácení peněz**
- 3) Pošlete klientce **vratkový kód**, pomocí kterého pošle produkt přímo k nám (vratkový kód naleznete níže v dokumentu)
 - S tímto kódem může klientka přijít na jakoukoliv pobočku Zásilkovny, kód nadiktovat a produkt se odešle přímo k nám
 - Při odesílání balíčku je nutné uvést alespoň příjmení klientky
 - dle příjmení jsme schopni vědět, že se jedná právě o vaši klientku
 - Veškeré náklady spojené s dopravou hradíme my
- 4) Jakmile je produkt odeslán, **vrátíte klientce peníze**, které za produkt zaplatila
- 5) Napišete na e-mail velkoobchod@denatura.cz s požadavkem o vrácení peněz

V e-mailu je potřeba uvést:

- a) **Reklamovaný produkt/y** (dle toho vám vrátíme částku, kterou jste u nás zaplatila)
 - b) **Příjmení klientky** (dle příjmení jsme schopni u dopravce dohledat, že se jedná právě o vaši klientku)
 - c) **Číslo bankovního účtu**, na který si přejete zaslat peníze
- 6) Jakmile obdržíme balíček od klientky, **obratem vám zašleme peníze**, které jste u nás za produkt zaplatila

Poznámka

Bod 4) a 6) mohou být v opačném pořadí. V případě otočení postupu bude vaše klientka však čekat na peníze o pár dní déle. Necháme na vás, jak si tento proces s klientkami nastavíte.

Potřebné informace:

Vratkový kód na Zásilkovnu: **92432171**

Výsledky se nedostavily po 3 měsících pravidelného používání

Nevidí vaše klientka výsledky i přesto, že produkty 3 měsíce pravidelně používá? V tomto případě má také nárok na vrácení peněz. Je potřeba však dodržet podmínky, které níže popisujeme.

Produkty, na které se garance vztahuje:

Sérum na řasy, sérum na obočí

Podmínky:

Doporučujeme tyto podmínky klientkám sdělit hned na začátku poté, co si u vás produkty zakoupí.

1) Na začátku a na konci používání vyfotit před&po

- Na základě fotografií jsme schopni vyhodnotit, zda má klientka na garanci nárok
- Při posuzování fotografií jsme benevolentní

2) U fotografií je nutné uvést datum pořízení

- Díky systémovému datumu pořízení víme, kdy přesně byla fotka pořízena
- Ideální doba pořízení fotografie “po” je 2,5 až 3 měsíce po pořízení fotografie “před”

3) Zaslát nám fotografie na e-mail velkoobchod@denatura.cz

Doporučený postup:

1) Vaše klientka se vám ozve, že produkt používá 3 měsíce a stále nevidí žádné výsledky

2) Poprosíte ji o zaslání fotografií před&po, které odpovídají podmínkám uvedeným výše

3) Fotografie nám zašlete v e-mailové zprávě.

V e-mailu je potřeba uvést:

- a) Předmět: Garance vrácení peněz
- b) Fotografie před&po s datumm
- c) **Číslo bankovního účtu**, na který si přejete zaslat peníze

4) Jakmile vše schválíme, peníze vám maximálně do 7 dní zašleme

pozn.: garance vrácení peněz vyřizujeme každé pondělí

5) Nyní můžete vrátit peníze vaší klientce


Doporučení:

S fotografiemi můžete klientkám pomoci i vy. Při prodeji vyfotíte fotografii před a při příští návštěvě (po 3+ měsících) vyfotíte fotografii po. Budete tak mít dokumentaci plně pod kontrolou.


Pokud vytvoříte fotografie po delší době, než jsou 3 měsíce, garance vám bude také uznána. Fotografie "po" musí být pořízena maximálně 5 měsíců po začátku používání produktu.


V případě, že produkt zafunguje **budete mít krásné před&po**. Budeme moc rádi, když nám povedené dokumentace budete také zasílat. Odměníme se vám ve formě vyšší slevy na příští nákup, nebo dokonce produkty zdarma.

Máte jakýkoliv dotaz? Neváhejte se nám ozvat.



Jan Spilka
spoluzakladatel deNatura s.r.o

 +420 608 547 655

 velkoobchod@denatura.cz