

# AVON

## PEDIDOS

---

### ¿Cómo hago un pedido en Avon.com?

Hay muchas formas de hacer pedidos para ti y tus clientes:

1. Comprar por número de producto: se puede acceder a esta opción en la parte superior del sitio Avon.com o en la pestaña "Comprar". Aquí puedes hacer pedidos para ti o para un cliente específico. También puedes aprovechar el mejor precio haciendo clic en el menú desplegable de la Campaña para ver todos los precios de Campaña disponibles.
2. Comprar: esta pestaña te permite ver las categorías de productos para comprar. Aquí puedes ver las categorías por problemas que quieres solucionar, marcas y mucho más.
3. Compras de Representantes: esta pestaña contiene artículos (vistas previas de productos) y muestras del Qué hay de nuevo, lo que te permite agregar fácilmente artículos según sea necesario a tu pedido.
4. Catálogo digital: Puedes revisar el Catálogo digital de la campaña actual y agregar artículos a tu bolsa de compras desde el catálogo.

### ¿Por qué las versiones del Qué hay de nuevo y del Folleto desde los que se puede comprar no estarán disponibles en el nuevo sitio?

Las versiones desde las que se puede comprar del Qué hay de nuevo y del Folleto serán apoyadas por el Catálogo digital. Las Representantes Avon tendrán la opción de descargar las versiones en PDF del Qué hay de nuevo y del folleto en Documentos y recursos en Avon.com.

### Acabo de hacer mi pedido y necesito hacer un cambio. ¿Cómo puedo hacerlo?

Una vez que se ha enviado tu pedido, no se pueden hacer cambios. Puedes devolver cualquier artículo no deseado para obtener un reembolso.

### ¿Qué materiales de ventas adicionales están disponibles en inglés y español?

El Qué hay de nuevo, los folletines con ofertas especiales y los Folletos gratuitos incluidos en las colecciones de inicio en el momento de inscribirse a Avon estarán disponibles solo en inglés; las versiones en español se pueden descargar como PDF en la página de Documentos y recursos. El Folleto completo en inglés o español seguirá estando disponible para que las Representantes lo pidan.

## **¿Necesitaré descargar una nueva aplicación de Avon?**

Sí, nuestra nueva aplicación "AVON GO" estará disponible para su descarga en la App Store y Google Play Store una vez que el nuevo sitio esté disponible tanto para Representantes Avon como para clientes de Avon.

## **PAGOS**

---

### **¿Cómo hago pagos en mi cuenta?**

Al finalizar la compra, se te pedirá que hagas un pago por adelantado por el pedido que estás enviando. Puedes escoger entre los siguientes métodos de pago:

- PayPal (únicamente)
- Tarjeta de crédito y crédito Avon (si lo tienes)
- Tarjeta de crédito (únicamente)
- Crédito Avon (únicamente)

### **¿Por qué no puedo pagar con varias tarjetas de crédito?**

Para mejorar nuestro nivel de protección contra fraudes para ti y tu negocio, solo se puede utilizar una tarjeta de crédito.

### **¿Cuándo vencen los pagos a Avon?**

Para las Representantes sin crédito Avon, los pagos vencen en su totalidad cuando hagan un pedido. Para las Representantes que tienen crédito Avon, los pagos vencen a más tardar en la fecha de cierre de la siguiente campaña. Se requiere el pago incluso si no haces un pedido en la siguiente campaña.

### **¿Cómo recibo mis comisiones o premios por ventas cara a cara o incentivos?**

Los pagos de pedidos en línea de entrega directa, incentivos, comisiones de liderazgo, etc. se harán a través de Avon Wallet, nuestro nuevo portal de pagos.

Tus comisiones de ventas cara a cara/en persona son el porcentaje que mantienes del pago que cobras en el momento de la entrega del pedido al cliente.

### **¿Qué es Avon Wallet?**

Avon Wallet es la forma nueva y más fácil de recibir tus pagos de Avon y administrar tus fondos. Recibirás todas tus ganancias, de todas tus ventas y pedidos de la tienda en línea, bonos de liderazgo, pagos de incentivos, créditos de cuenta, etc., de manera rápida

y fácil, y las herramientas simples te brindan acceso desde cualquier lugar, desde cualquier dispositivo.

### **¿Necesito proporcionar un número de seguro social válido cuando me inscriba en Avon Wallet?**

Sí. Se requerirá un número de seguro social (SSN) válido o un número de identificación personal del contribuyente (ITIN) durante el proceso de activación.

### **¿Seguirá activa mi tarjeta prepaga Avon actual?**

No. Avon enviará una nueva tarjeta prepaga Avon Wallet una vez que actives tu cuenta Avon Wallet.

Si tienes una tarjeta de pago Avon actual con un saldo disponible, aún podrás usar los fondos; sin embargo, Avon ya no cargará fondos nuevos en esa tarjeta.

### **¿Cómo me registro o activo mi cuenta Avon Wallet?**

The Avon Company creará una cuenta Avon Wallet en tu nombre. Una vez creada, se te enviará un correo electrónico con un enlace que puedes utilizar para comenzar el proceso de activación.

Si The Avon Company te notificó que se envió tu primer pago, pero no recibiste un correo electrónico de activación, haz clic en "Reenviar correo electrónico de activación" en la página de inicio de sesión de Avon Wallet.

También consulta Mi perfil en Avon.com para asegurarte de que tu dirección de correo electrónico esté actualizada.

## **DEVOLUCIONES**

---

### **¿Pueden devolverse los productos y recibir un reembolso completo?**

Sí, puedes solicitar el reembolso total. El crédito se reflejará en tu cuenta después de que lleguen los productos a Avon y haya sido procesada la devolución en el Centro Nacional de Procesamiento de Devoluciones. Nuestras normas de devoluciones se indican en el Folleto y en tu tienda en línea.

- Ten en cuenta que los artículos de Good Buys o marcados como venta final no se pueden devolver.
  - Los artículos dentro de un pedido que se incluyan en esta categoría se enumerarán en la sección No retornable

- Los clientes de tu tienda en línea tienen 45 días, a partir de la fecha de facturación, para devolver un producto a Avon.

### **¿Qué tan pronto después de procesar una solicitud de devolución se acredita el monto en mi cuenta de Avon?**

Todos los productos deben devolverse a Avon antes de que se aplique el crédito. Hay un plazo de dos semanas a partir de la fecha en que el paquete se envía de regreso a Avon y se procesa, para que el crédito aparezca en tu cuenta de Avon.

### **¿Si devuelvo artículos, ¿debo pagar el envío?**

Los Representantes pagan el envío de cualquier artículo devuelto. Los costos postales de devolución se pagarán en el momento en que se despachen los paquetes, no se cargarán a tu cuenta de Avon como en el pasado.

### **¿Cómo solicito crédito por un artículo (s) que deseo devolver?**

Las devoluciones se procesan por pedido. No podemos aceptar artículos devueltos de varios pedidos en una única Autorización de devolución de mercancía (RMA, por sus siglas en inglés). Se requiere una RMA por cada devolución para que podamos estar seguros de que todos los artículos se concilian correctamente.

### **¿Puedo combinar más de una RMA en un paquete de devolución para ahorrar en costos de envío?**

Sí, si cada artículo tiene una RMA, puedes combinarlos todos en el mismo paquete con la documentación correspondiente para cada RMA.

No agregues ningún artículo en el paquete de devolución que no haya sido asignado a una RMA. No se acreditarán ni procesará como devolución.