

DIE HERBALIFE KUNDENGARANTIE

Herbalife garantiert die Qualität eines jeden Produkts, das den Namen Herbalife trägt und bestätigt, dass die für das Unternehmen hergestellten Produkte den hohen Reinheits- und Frischeansprüchen entsprechen.

Wir sind davon überzeugt, dass alle Kunden (Premiumkunden und Endkunden) mit unseren Produkten in jeder Hinsicht zufrieden sind. Sollte ein Kunde dennoch mit einem unserer Produkte, das er bei Herbalife oder einem selbständigen Berater gekauft hat, nicht vollständig zufrieden sein, hat er die Möglichkeit, sich innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Ware, zwecks Produktrückgabe oder Produktumtausch, an seinen Herbalife Berater oder an uns zu wenden.

Die Gutschrift oder der Umtausch wird entweder von Herbalife oder von dem selbständigen Berater, je nachdem bei wem das Produkt gekauft wurde, vorgenommen. Der Kunde muss hierzu den unverbrauchten Rest des Produkts, das Produktetikett oder den leeren Produktbehälter, zusammen mit einer Kopie der Kundenquittung zurücksenden.

Die Herbalife Zufriedenheitsgarantie wird nur durch spezielle Bestimmungen und Garantien begrenzt, die bestimmte einzelne Produkte betreffen und gilt nicht für Produkte, die absichtlich beschädigt oder nicht wie angegeben genutzt wurden.

Ebenso können Berater, die ein Produkt für den Eigenverbrauch kaufen und mit dem Produkt nicht zufrieden sind, es unter bestimmten Bedingungen innerhalb von 30 Tagen (ab dem Datum, an dem sie das Produkt erhalten haben) zurückgeben und erhalten einen Austausch gegen ein anderes Produkt. Um den Austausch zu erhalten, wenden Sie sich telefonisch an die Member Services Abteilung unter 0800 298868, um eine „Rücksendegenehmigung“ zu erhalten.

Berater müssen die Zufriedenheitsgarantie einhalten

Berater müssen die Herbalife Zufriedenheitsgarantieansprüche, wie hier angegeben, schnell und freundlich umsetzen.

Der Berater muss dem Kunden eine volle Gutschrift für den Kauf anderer Herbalife Produkte oder eine vollständige Rückerstattung des Kaufpreises anbieten.

Der Kunde kann sich auch direkt telefonisch an Herbalife wenden um eine Rückerstattung zu erhalten – Telefon 0800 298868 oder alternativ den Anweisungen auf www.myherbalife.com/de-AT folgen.

Die Berater sind verpflichtet für jeden Verkauf an Kunden eine vollständig ausgefüllte Kundenquittung auszuhändigen. Es ist wichtig, dass der Kunde seinen Berater bei Rückfragen, zum Kauf weiterer Produkte oder die Beantragung einer Rückerstattung kontaktieren kann.

Sollte ein Kunde jedoch eine Rückerstattung wünschen, füllt der Berater das Formular „Antrag auf Rückerstattung“ aus, welches auf www.myherbalife.com/de-AT erhältlich ist. Nach Berechnung des Rückzahlungsbetrages oder der Gutschrift, unterzeichnet der Kunde den Antrag auf Rückerstattung und erhält umgehend den entsprechenden Betrag oder neue Produkte.

Der Berater sendet nun den Antrag auf Rückerstattung und die Kopie der Kundenquittung, zusammen mit dem unverbrauchten Rest des Produkts, dem Produktetikett oder dem leeren Produktbehälter, innerhalb von 30 Tagen nach Rückerstattung an den Kunden, an Herbalife zurück. Nach Erhalt aller notwendigen Unterlagen nimmt Herbalife einen Umtausch gegen identische Produkte vor. Im Falle eines Produktaustauschs an einen Berater, kann eine zusätzliche Anfrage gestellt werden, um sicherzustellen, dass der Grund für die Rücksendung die Unzufriedenheit des Beraters als Verbraucher der zurückgegebenen Produkte ist.

Herbalife Produkte werden von autorisierten Beratern verkauft, die dazu verpflichtet sind den Kunden Erklärungen und Anleitungen zur besten und sichersten Verwendung von Herbalife Produkten zu geben. Die Berater müssen die Herbalife Regeln und Richtlinien zur Aufrechterhaltung der Produktqualität, zur ordnungsgemäßen Lagerung der Produkte, zur Bereitstellung vollständiger Produktpräsentationen und zur Bereitstellung der richtigen Anweisungen zur Produktverwendung befolgen. Aus diesem Grund ist die Zufriedenheitsgarantie auf Einkäufe bei Beratern oder direkt bei Herbalife beschränkt.

Ein Berater, der von einem Kunden an den er selbst keine Produkte verkauft hat, eine Anfrage zur Zufriedenheitsgarantie erhält, sollte diese Person bitten, sich direkt telefonisch an Herbalife unter 0800 298868 zu wenden.

Da nur Herbalife und seine selbständigen Berater befugt sind, Anweisungen und Informationen zur ordnungsgemäßen und optimalen Verwendung von Herbalife Produkten bereitzustellen, muss Herbalife unbedingt prüfen, ob die Personen, welche die Zufriedenheitsgarantie in Anspruch nehmen wollen, die Produkte von Herbalife oder einem autorisierten Berater gekauft haben.