

## PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR PEDIDOS

Este apartado está diseñado para que te familiarices con las políticas de administración de Herbalife, que garantizan la fluidez de la actividad cotidiana de negocio.

Toda empresa rentable establece directrices claras para la gestión de su propio negocio. Las normas establecen los parámetros dentro de los cuales el negocio se gestiona libremente. Muchas de las normas relativas a la gestión del negocio se aplican externamente, por parte del Gobierno, de organismos reguladores, de la legislación en materia de consumo o códigos y prácticas del sector. Además de las normas que atañen a las empresas en Estados Unidos, otros países y el sector de la venta directa, Herbalife ha elaborado un conjunto de normas para la gestión de una Membresía de Herbalife, con el fin de garantizar la máxima justicia y protección para todos los Miembros de Herbalife.

Estas normas proporcionan coherencia, seguridad, integridad y honestidad, permitiendo a la Empresa, a sus Miembros, Distribuidores y al público gozar de plena confianza en el sistema y el respeto para nuestro sector. Por favor, lee y familiarízate con estas políticas y procedimientos.

### Procedimiento para realizar pedidos

Para realizar pedidos por teléfono, ponte en contacto con Herbalife llamando al 910 786 736.

Para realizar pedidos en online, por favor visita [www.MyHerbalife.com](http://www.MyHerbalife.com)

### Consejos importantes para los pedidos

Desde el momento en que te conviertes en Miembro de Herbalife, puedes realizar compras directamente a Herbalife.

Para ello, puedes realizarlos por teléfono o a través de Internet. Todos los pedidos se enviarán el siguiente día laborable, siempre que sea posible, una vez se haya recibido el pago completo de los pedidos. Recuerda que nuestro proceso de pedidos está informatizado, por lo que, cuando hayas finalizado el pedido, no podrás ajustarlo ni modificarlo en modo alguno. Por lo tanto, sea cual sea el medio que empleas para realizar el pedido, es importante que lo prepares con antelación de antemano para garantizar una tramitación rápida y correcta.

Todos los pedidos deben abonarse, confirmarse y tramitarse en su totalidad para que Herbalife efectúe el envío del pedido. Ten siempre a mano los siguientes datos:

- Prepara el pedido con antelación para garantizar una tramitación rápida y correcta.
- Ten a mano tu Número de Identificación de Herbalife (ID).
- Prepara la dirección completa del envío, el nombre del destinatario y el número de teléfono correspondiente (en su caso).
- Indica la forma de pago y los datos (número de tarjeta de crédito, fecha de caducidad, código CVV, etc.).
- Indica el/los número(s) de referencia(s), la descripción y la cantidad de el/los artículo(s) que quieres comprar
- Completa todos los cálculos y los totales.

### Pedidos por teléfono:

Para realizar pedidos por teléfono, llama al departamento de Atención a los Miembros de Herbalife en el 910 786 736 30 en el siguiente horario:

De lunes a jueves: de 9:00 h. a 18:00 h.

Viernes: de 9:00 h. a 15:00 h.

Cerrado sábados, domingos y festivos.

Todos los pedidos por teléfono deben ser realizados y pagados íntegramente antes de que termine la jornada laboral del día designado como "Fin de mes". Por favor, ten listo tu pedido antes de llamar al departamento de Atención a los Miembros.

Una vez regularizado el pago, se transmitirá el pedido al centro de distribución para su envío

## **Política de Pago**

Por favor, ten en cuenta que todos los pedidos deben estar completamente pagados, procesados y aceptados para que Herbalife pueda enviar y liberar el pedido.

Los siguientes métodos de pago son aceptados: tarjetas de crédito o débito principales (Visa, MasterCard). Estos métodos de pago pueden utilizarse tanto para pedidos telefónicos como para pedidos realizados a través de MyHerbalife.com.

## **Transferencia bancaria**

- Los Miembros de Herbalife pueden comprar y pagar los productos a Herbalife mediante transferencias bancarias.
- Las transferencias bancarias deberán ser iniciadas en la fecha designada de Fin de Mes y deberán ser recibidas, como máximo, el día 5 del mes siguiente (independientemente del día en que caiga el día de Fin de Mes)
- Debes indicar en la transferencia el Número de ID de Herbalife y el número de pedido.
- Si deseas utilizar este método, ponte en contacto con el departamento de Atención a los Miembros de Herbalife para consultar el procedimiento correcto.
- Los pedidos mediante transferencia bancaria se envían cuando Herbalife recibe el pago correcto.

## **Procedimiento de envío**

Todos los pedidos se enviarán el siguiente día laborable, siempre que sea posible, una vez se haya recibido el pago completo de los mismos.

## **Entrega a domicilio por parte de Inpost**

Inpost es nuestro transportista habitual por carretera.

## **Cosas que debes recordar**

- La entrega a domicilio por parte de Inpost suele tardar entre 24 a 96 horas, dependiendo de la localidad o provincia donde haya que efectuar la entrega. Se recomienda que haya alguien disponible en la dirección de envío para que lo recoja. Quizás te convenga dirigir tu envío a un vecino, amigo, pariente, etc.
- Descarga la aplicación gratuita de seguimiento de pedidos de Inpost para hacer el seguimiento de tus pedidos de forma efectiva.

## **Cuando recibas el envío**

Todos los productos Herbalife están en perfectas condiciones cuando el transportista toma posesión de los envíos en los muelles de carga de nuestro centro de distribución. Tras la recepción de tu pedido, debes recordar lo siguiente:

- Tu firma significa que has recibido tu envío de manera satisfactoria (a menos que indiques lo contrario).
- Comprueba el número de cajas que incluye tu envío mediante el albarán.
- Solamente debes firmar "Recibido" para el número de cajas que recibas realmente.
- Comprueba si hay daños externos visibles en tu envío. (Aunque no haya daños aparentes en el exterior de una caja, puede haberse producido algún daño interno). Consulta "Consultas y reclamaciones sobre los envíos", incluido más adelante.
- Anota cualquier daño y/o cajas que falten en la documentación de envío del transportista.

## **Consultas y reclamaciones sobre los envíos**

Si deseas plantear una consulta o comunicar una incidencia en relación con un determinado envío (reclamaciones por envíos dañados o perdidos, etc.), ponte en contacto con el departamento de Atención a los Miembros de Herbalife llamando al 910 786 736.

## **Reclamaciones sobre la entrega a domicilio**

- Los envíos perdidos por parte de Inpost deben comunicarse a Herbalife Internacional dentro de un plazo de siete (7) días a partir del día de llegada prevista.
- Todo daño oculto en una entrega de Inpost que se detecte después de que se haya ido el conductor debe comunicarse inmediatamente a Herbalife llamando por teléfono al 910 786 736. Inpost enviará un conductor con el fin de que recoja los artículos dañados para inspeccionarlos. Conserva los artículos dañados en el paquete original, tal y como los recibiste, incluido todo el material de embalaje y el contenedor principal, y fotos para comprobar el estado.

## Directrices para pedidos a fin de mes

### General

El Departamento de Pedidos tendrán un horario de trabajo normal ese día.

### A. Horario de atención

#### 1. Departamento de atención a los Miembros de Herbalife:

Teléfono: 910 786 736 Líneas en español e inglés

De lunes a jueves: de 9:00 h. a 18:00 h. Viernes: de 9:00 h. a 15:00 h.

Sábados, domingos y festivos cerrado

### Pedidos a fin de mes y plazos de pago

Los plazos que se especifican a continuación están concebidos para garantizar el pago correcto de Royalties y Bonos a todos y cada uno de los Miembros de Herbalife.

El Miembro es responsable de garantizar que los pedidos se realicen y que los pagos sean recibidos dentro del plazo establecido. En caso de que esto no ocurra, el pedido se imputará al Mes de Volumen siguiente

1. El día de Fin de Mes será siempre el último día del mes natural.
2. Todos los pedidos deben recibirse el último día del mes para que contabilicen en el volumen de dicho mes.
3. Los Puntos de Volumen se acreditan al Mes de Volumen en el que el pedido se realiza y el pago completo es recibido por Herbalife.
4. El pago completo debe ser recibido o iniciado, como máximo, el último día del mes.
  - Los pedidos cuyo pago se realice mediante transferencia bancaria, depósito directo u otra transacción bancaria deberán ser iniciados a más tardar el último día natural de cada mes, incluso si dicho día coincide con un fin de semana o festivo, y deberán ser recibidos por Herbalife antes del día 5 del mes siguiente.
5. En caso de que un pago no sea aprobado para su aceptación, el pedido será cancelado.

### Departamento de Atención a los Miembros

Lunes a jueves: de 9:00 h. a 18:00 h.

Viernes: de 9:00 h. a 15:00 h.

Cerrado sábados, domingos y festivos.

Ten en cuenta que, si el viernes coincide con el día de Fin de Mes, las líneas telefónicas permanecerán abiertas hasta las 18:00

Herbalife España +34 910 786 736