



PROCÉDURES DE COMMANDES

Cette section du Manuel est destinée à vous familiariser avec la politique de gestion d'Herbalife qui garantit le bon fonctionnement de votre activité.

Toute entreprise rentable établit des directives claires pour la conduite de sa propre activité. Les règles fournissent le cadre dans lequel l'activité fonctionne librement. Beaucoup de règles touchant à la conduite de l'activité commerciale sont appliquées en externe, par le gouvernement, les organismes de réglementation, le code de la consommation ou les codes et pratiques de l'industrie. Outre les législations réglementant les entreprises aux Etats-Unis et dans le monde et l'industrie de la vente directe, Herbalife a développé un ensemble de règles de conduite pour le Membre Herbalife afin d'assurer l'équité et la protection de tous ses Membres.

Ces règles assurent la cohérence, la sécurité, l'intégrité et l'honnêteté, permettant à l'Entreprise, les Membres, les Distributeurs et le public d'avoir la confiance totale dans l'activité et le respect de notre industrie.

Merci de prendre connaissance et de vous familiariser avec ces règles et procédures

Procédures de commandes

Pour toute question ou assistance pour passer commande par téléphone, courrier ou internet, veuillez appeler le Service Commandes d'Herbalife au 0800 71 416.

Conseils importants pour commander

Dès que vous devenez Membre, vous pouvez acheter directement auprès de Herbalife.

Il y a plusieurs façons simples de passer une commande auprès de Herbalife : le téléphone, le site de commandes en ligne ou le courrier postal. Toutes les commandes sont, dans la mesure du possible, expédiées le jour ouvrable suivant, dès que le paiement de la commande a été reçu dans son intégralité par Herbalife. Nous vous rappelons que notre système de commandes est informatisé et que de ce fait, toute commande enregistrée ne peut être plus être modifiée. Il est important également que vous prépariez votre commande afin d'en assurer un traitement précis et rapide.

Toutes les commandes doivent être payées dans leur intégralité, confirmées et finalisées pour que Herbalife puisse les expédier. Merci d'avoir les informations suivantes toujours à disposition :

- Préparez votre commande afin de vous assurer un traitement rapide et précis.
- Précisez pour quel mois cette commande est passée (dans le cas d'un jour de fin de mois).
- Préparez votre Numéro d'identification Herbalife.
- Préparez le numéro d'identification de votre Sponsor et de votre Superviseur Upline pleinement Qualifié (FQS).
- Précisez le mode d'expédition ainsi que l'adresse de livraison, le nom du destinataire et son numéro de téléphone (si disponible).
- Indiquez la remise appliquée à la commande.
- Indiquez le mode de paiement et les informations correspondantes (ex. numéro de carte bancaire, date d'expiration et cryptogramme).
- Les prix, remises, Points Volume, frais et taxes dépendent du pays de livraison. Merci de vous référer aux dernières listes de prix disponibles sur notre site MyHerbalife.com
- Préparez les références des produits, la description ainsi que les quantités des articles que vous souhaitez commander.
- Préparez tous les détails et totaux.

Commandes par téléphone

Pour commander par téléphone, veuillez appeler le Service Membres Herbalife au 0800 71 416 Du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.

Une fois votre paiement validé, votre commande sera traitée.

Les moyens de paiement acceptés par téléphone incluent :

- les cartes de crédit (Visa, MasterCard).
- les virements bancaires qui doivent être des transactions de banque à banque.

Une fois le paiement validé, votre commande vous sera expédiée.

Toutes les commandes téléphoniques doivent être passées et intégralement payées le dernier jour du mois tel que désigné « Jour de fin de mois ». Merci de préparer votre commande avant d'appeler.

Procédure de paiement

Merci de noter que toutes les commandes doivent être intégralement payées, traitées et acceptées par Herbalife avant qu'elles puissent être expédiées.

Les méthodes de paiement suivantes sont acceptées :

Les Cartes de crédit les plus courantes

Visa, MasterCard, American Express. La carte de crédit doit être au nom de l'acheteur. Les cartes de crédit peuvent être utilisées par téléphone, courrier ou en ligne.

Politique relative aux virements

- Tout Membre peut acheter des produits auprès d'Herbalife par virement bancaire de banque à banque.
- Les virements doivent être effectués le dernier jour du mois désigné Jour de fin de mois et reçus au plus tard le 5 du mois suivant (peu importe le jour de fin de mois effectif).
- Vous devez indiquer en référence votre numéro identifiant Herbalife ainsi que le numéro de commande.
- Si vous souhaitez utiliser ce mode de paiement, merci de contacter votre centre Herbalife pour plus d'informations.
- Les commandes payées par virement sont expédiées une fois le virement reçu sur le compte de Herbalife.

Procédure d'expédition

Les expéditions sont faites dans l'ordre d'arrivée des commandes intégralement payées.

Réception de la commande

Tous les produits Herbalife sont en parfait état lorsque le transporteur en prend possession aux quais de chargement de notre centre de distribution. Avant de signer le bon de livraison, voici quelques points à ne pas oublier :

- Votre signature signifie que vous avez reçu votre livraison de manière satisfaisante (sauf en cas de spécification contraire).
- Déterminez le nombre de colis inclus dans votre livraison, soit par le biais du bordereau d'emballage ou par le nombre de colis inscrit sur le dessus de chaque carton, par ex 1 sur 3, 2 sur 3, etc.
- Ne signez « Reçu » que pour le nombre de colis effectivement réceptionnés.
- Inspectez votre livraison pour signaler tout signe de dommages extérieurs apparents. (Même si il n'y a pas de signe de dommages extérieurs apparents, il peut y avoir des dommages à l'intérieur du colis).
- Notez tout dommage ou nombre insuffisant de colis sur les documents de livraison du transporteur.

Demandes et réclamations livraisons

Pour des questions ou des problèmes spécifiques liés à un envoi particulier (réclamations concernant des commandes endommagées ou perdues, etc.), veuillez nous le signaler dans les 7 jours suivant la réception de la commande et contacter le service Relations membres dès que possible mais au plus tard trois jours ouvrables via l'assistance en ligne ou par téléphone au 0800 71 416.

Délai de passation et de paiement des commandes de Fin de mois

Les dates limites indiquées ci-dessous permettent de payer de manière précise les Primes de Royalties à chaque Membre Herbalife.

- Toutes les commandes DOIVENT être reçues avant ou au plus tard le jour de fin de mois (FDM) afin de compter dans le volume de ce mois. Le jour de fin de mois (FDM) est impérativement le dernier jour pour procéder à votre commande pour le mois courant.
- Les commandes téléphoniques doivent être passées et intégralement payées le jour de Fin de Mois déterminé pour votre pays.
- Les commandes par courrier doivent être affranchies et porter le cachet de la poste avant ou au plus tard le jour de fin de mois spécifique à votre pays ; elles doivent être accompagnées du paiement intégral de la(les) commande(s) et NE doivent PAS être réceptionnées plus tard que le 5 du mois suivant.

- Les commandes doivent être passées et intégralement payées le jour de Fin de Mois déterminé pour votre pays.
- Les paiements par virements bancaires doivent être effectués avant ou au plus tard le jour de fin de mois déterminé pour votre pays et doivent être réceptionnés par Herbalife AU PLUS TARD le 5 du mois suivant.
- Le paiement des commandes effectué le dernier jour du mois doit être traité, reçu et accepté en intégralité au plus tard le jour déclaré de fin de mois, peu importe le jour.
- Herbalife ne pourra être tenue pour responsable des transferts monétaires qui ne sont pas réceptionnés sur son compte à la date limite.
- Les Membres doivent prendre toutes les dispositions nécessaires pour garantir que le paiement soit reçu à temps et qu'un crédit adéquat soit disponible pour obtenir l'autorisation de tout achat réglé par carte de crédit. Si le paiement n'est pas reçu à la date spécifiée, la commande comptera pour le volume du mois suivant.
- Si la date « FDM » tombe au début du mois suivant, engendrant un jour de fin de mois « double possibilité », les Membres doivent spécifier le mois sur lequel ils souhaitent que soit comptabilisé le volume de la commande.
- Commandes Internationales - Les commandes doivent être passées avant ou au plus tard le jour de fin de mois déterminé pour le pays d'expédition.
- Les commandes enregistrées en ligne doivent être passées et intégralement payées le jour de Fin de Mois déterminé pour votre pays.