



PROCÉDURE 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 dans le monde et l'industrie de la vente directe, Herbalife a développé un ensemble de règles de conduite pour ses Distributeurs afin d'assurer l'équité et la protection de tous.

Ces règles assurent la cohérence, la sécurité, l'intégrité et l'honnêteté, permettant à l'Entreprise, aux Distributeurs et au public d'avoir une confiance totale dans l'activité et de respecter notre industrie. Merci de prendre connaissance et de vous familiariser avec ces règles et procédures.

Procédure de commandes

Pour toute question ou assistance pour passer commande, veuillez appeler le Service Clients au 03 67 34 30 39, du lundi au vendredi de 9H à 16H ou nous contacter via l'assistance en ligne sur MyHerbalife.

Dès que vous devenez Distributeur, vous devez acheter directement auprès d'Herbalife.

Les conditions générales de ventes pour la France sont jointes à la liste de prix disponible sur le site www.myherbalife.com/fr-FR, onglet Mon bureau – Documents.

Il y a deux façons simples de passer une commande auprès d'Herbalife : le téléphone ou le site de commandes en ligne. Toutes les commandes passées et intégralement payées avant 13H un jour de semaine sont, dans la mesure du possible, expédiées le jour même. Notre système de commandes étant informatisé, toute commande enregistrée et payée ne peut être plus être modifiée. Toutes les commandes doivent être payées dans leur intégralité et finalisées pour qu'Herbalife puisse les expédier.

Les prix, remises, Points Volume, frais et taxes dépendent du pays de livraison. Merci de vous référer aux listes de prix disponibles sur notre site.

Commandes téléphoniques

Si vous choisissez de passer votre commande par téléphone, il est important de la préparer afin d'en assurer un traitement précis et rapide et d'avoir les informations suivantes à disposition :

- votre numéro d'identification Herbalife
- l'adresse complète de livraison (y compris le code d'accès si besoin) et le n° de téléphone du destinataire
- les références et quantités souhaitées
- le mode de paiement. Si vous choisissez de régler par carte bancaire, ayez à portée de main les informations de la carte (numéro, date d'expiration et cryptogramme).

Site de Commande en ligne

Pour passer commande en ligne, connectez-vous sur : www.myherbalife.com/fr-FR et rendez-vous dans la section « Shop ».

Moyens de paiement acceptés

- les cartes de crédit American Express, Eurocard Mastercard, Visa
Note : seule la carte bancaire du Distributeur ou celle de son conjoint ou de son premier Superviseur peut être acceptée. Un Superviseur doit obligatoirement utiliser sa propre carte de crédit.
- les virements bancaires (expédition de la commande après réception du paiement intégral)

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. Inspectez vos colis et signalez tout signe de dommages extérieurs apparents sur les documents de livraison du transporteur.
- Prenez connaissance du nombre de colis que comporte votre commande et ne signez que pour le nombre de colis effectivement réceptionnés.

Les colis manquants ou endommagés doivent être signalés à Herbalife France dans les 48 heures suivant la réception. Tout vice caché découvert dans une livraison après que le transporteur a quitté les lieux doit être immédiatement signalé à Herbalife France. Conservez les articles endommagés dans leur emballage d'origine tels que vous les avez trouvés, y compris le matériel d'emballage et le conteneur principal. A réception de votre plainte, le service Clients entamera la procédure adéquate.

La procédure détaillée sur les réclamations liées aux livraisons est disponible sur le site MyHerbalife, section Documents et Directives.

Lignes directrices et délais pour commander en fin de mois

Règle de fin de mois : les commandes passées le jour déclaré de la fin de mois doivent, pour être comptabilisées sur le mois en question, être passées et dûment payées avant 16H pour les commandes téléphoniques et avant minuit pour les commandes en ligne. Dans le cas d'un virement bancaire, le paiement doit être reçu sur le compte d'Herbalife France au plus tard le 5 du mois suivant.

Les dates limites fixées par Herbalife permettent de payer de manière précise les Primes de Royalties à chaque Distributeur Herbalife.

- Toutes les commandes doivent être payées avant ou au plus tard le jour de fin de mois afin de compter dans le volume de ce mois.
- 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 intégralement réceptionnés par Herbalife au plus tard le 5 du mois suivant, quelque soit ce jour dans votre pays.
- Herbalife ne pourra être tenue pour responsable des transferts monétaires qui ne sont pas réceptionnés sur son compte à la date limite, à savoir le 5 du mois suivant. Si le paiement n'est pas reçu à la date spécifiée, la commande comptera pour le volume du mois suivant.
- Les Distributeurs doivent prendre toutes les dispositions nécessaires pour qu'un crédit adéquat soit disponible afin d'obtenir l'autorisation de tout achat réglé par carte de crédit.
- Si le jour de fin de mois tombe au début du mois suivant, engendrant un jour de fin de mois « double possibilité », les Distributeurs 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. Veuillez-vous reporter à la politique mondiale sur

la fin de mois pour la procédure de paiement. Sélectionnez le drapeau du pays souhaité en haut à droite du shop MyHerbalife.

Procédure de commandes Polynésie française

La commercialisation des produits Herbalife est assurée par la société SERDIS.

Adresse :

Le Bihan, Unit IO
Pirae, Polynésie française
Tahiti, BP 5286-98716

Horaires d'ouverture :

Lundi , mardi & jeudi : 8H - 13H
Mercredi & vendredi : 12H – 16H30
Le dernier jour du mois : 9H30 - 16H30

Les commandes peuvent se faire :

- directement dans les locaux de la société SERDIS
- en ligne sur www.myherbalife.com/fr-PF

Les modes de paiement acceptés sont :

- les cartes de crédit Visa, MasterCard, American Express
Note : seule la carte bancaire du Distributeur ou celle de son conjoint ou de son premier Superviseur peut être acceptée. Un Superviseur doit obligatoirement utiliser sa propre carte de crédit.
- les espèces
- les virements bancaires, possibles auprès des banques suivantes (avec dans l'ordre le code banque, le code guichet, le n° de compte et la clé RIB) :
 - Banque de Tahiti : 12239 00001 94073701000 01
 - Banque de Polynésie : 12149 06730 30003234066 05
 - Banque SOCREDO : 17469 00001 20334690000 43
 - Compte CCP n° 00001-8311802L068-08

Note : la commande ne sera traitée qu'après réception du virement intégral

Règle de fin de mois : les commandes passées le jour déclaré de la fin de mois doivent, pour être comptabilisées sur le mois en question, être passées ET dûment payées avant 16H30 pour les commandes passées directement chez SERDIS et avant minuit pour les commandes en ligne. Dans le cas d'un virement bancaire, le paiement doit être reçu sur le compte au plus tard le 5 du mois suivant.

Demandes et réclamations sur les livraisons en Polynésie française

Les produits Herbalife sont à retirer auprès de la société SERDIS.

Les produits sont remis en parfait état et la signature du bon de livraison vaut acceptation de ceux-ci. Tout vice caché devra être signalé à la société SERDIS au moment de la récupération de la marchandise. Les articles en question devront être conservés dans leur emballage d'origine et retournés à la société SERDIS pour ouverture de la procédure adéquate. En fonction du code postal, des expéditions sont possibles dans différents archipels polynésiens. Les conditions d'expédition et tarifs sont disponibles auprès de la société SERDIS.