



## LA GARANTIE CLIENT HERBALIFE

Herbalife garantit la qualité de tous les produits qui portent le nom Herbalife et certifie que les produits fabriqués pour son compte répondent à des critères très élevés de fraîcheur et de pureté à l'usage du client.

Nous sommes persuadés que nos clients trouveront nos produits satisfaisants en tous points. Toutefois, si pour une raison quelconque, un client n'est pas entièrement satisfait de tout produit Herbalife acheté auprès d'un Membre Indépendant Herbalife, le client peut faire une demande de remboursement auprès dudit Membre Indépendant dans les trente (30) jours suivant la réception de ces produits par le client. Le Membre Indépendant demandera au client de lui retourner le produit ou toute portion inutilisée. Le Membre Indépendant doit offrir au client un crédit total à valoir sur l'achat d'autres produits Herbalife ou un remboursement total du prix d'achat.

Cette garantie n'est limitée que par les termes de certaines garanties spécifiques figurant sur l'emballage ou jointes à certains produits et ne s'applique à aucun produit intentionnellement abîmé ou mal utilisé. Si le client n'est pas satisfait, le Membre Indépendant doit honorer rapidement et courtoisement la garantie du produit en respectant les instructions suivantes.

De même, les Membres Indépendants qui achètent un produit pour leur consommation personnelle et n'en sont pas satisfaits, ont la possibilité de le retourner à Herbalife dans les trente (30) jours suivant la réception du produit, en échange d'un autre produit. Veuillez contacter votre service Relations Membres pour les modalités de l'échange.

### **Le Membre Indépendant doit honorer la garantie satisfait sous 30 jours ou remboursé**

Les Membres Indépendants doivent remplir et fournir un bon de commande de vente au détail conforme pour chaque vente au détail effectuée. Il est essentiel que le client puisse joindre le Membre Indépendant pour pouvoir commander d'autres produits, poser des questions, etc. Les Membres Indépendants doivent conserver une copie du bon de commande au détail dans leurs fichiers afin de pouvoir effectuer correctement le suivi client.

Toutefois, si un client exige un remboursement, les Membres Indépendants doivent remplir un « formulaire de demande de remboursement client » dont un exemplaire est inclus dans la section Gestion des Affaires de ce Manuel. Les Membres Indépendants doivent calculer la somme à rembourser au client ou la valeur de l'échange, faire signer le formulaire de remboursement au client et immédiatement verser la somme remboursée au client ou appliquer son crédit à d'autres produits.

Les Membres Indépendants peuvent ensuite renvoyer le produit non utilisé ou l'étiquette du produit non utilisé accompagné du « Formulaire de demande de remboursement client » et d'une copie du bon de commande de vente au détail original à Herbalife dans les trente (30) jours suivant le remboursement au client. Herbalife échangera le produit renvoyé par un produit identique au Membre Indépendant dès que le restant du produit non utilisé par le client et tous les documents auront été reçus.

### **Polynésie Française**

Le produit non utilisé doit être retourné auprès du prestataire local dans les trente (30) jours suivant le remboursement au client, afin de procéder à l'échange contre un produit identique. Le produit retourné devra être accompagné du 'Formulaire de demande de remboursement client' et d'une copie du bon de commande de vente au détail original.