

Advisory sui Siti Internet – Domande e Risposte (V3)

D: Di cosa tratta l'Advisory?

L'Advisory illustra alcuni cambiamenti che stiamo apportando alle Nostre Regole di Condotta, che sono state aggiornate per assicurare che i Membri si identifichino chiaramente come Membri Indipendenti Herbalife Nutrition nella gestione dei loro siti web. Ciò consente di non generare confusione nei clienti Herbalife Nutrition e di evitare equivoci tra i siti web dei Membri Indipendenti ed i siti ufficiali Herbalife Nutrition. Può accadere infatti che, a volte, i clienti effettuano acquisti sul sito di un Membro pensando che invece stiano acquistando dal sito ufficiale di Herbalife Nutrition. Per questo motivo, riteniamo sia meglio chiarire questo aspetto.

Le Regole sono state aggiornate anche per aiutare i nostri Membri nel continuare a fornire un servizio di alta qualità ai clienti, continuando a sviluppare relazioni personali con gli stessi. Fornendo i propri dettagli di contatto ai loro clienti, i Membri garantiscono sempre la propria disponibilità nel rispondere a qualsiasi domanda, fornire consigli e chiarire eventuali dubbi. La vendita diretta, infatti, enfatizza il valore fornito ai clienti attraverso la relazione personale ed il servizio di assistenza; soltanto attraverso queste interazioni personali i clienti ricevono informazioni sui prodotti, beneficiando così del far parte del mondo Herbalife Nutrition e delle diverse attività sociali e sportive. Queste sono componenti importanti del business e costituiscono le fondamenta di una attività di vendita stabile e sostenibile per ciascun Membro Herbalife Nutrition.

D: Quando è stato pubblicato l'Advisory inizialmente?

L'Advisory è stato pubblicato a fine Dicembre 2016 (con data di applicazione 1° Febbraio 2017) nei seguenti mercati:

- **Germania, Austria, Svizzera, Regno Unito, Francia (inclusa Polinesia francese), Italia, Spagna, Olanda e Belgio.**

L'Advisory è stato pubblicato a inizio Febbraio 2017 (con data di applicazione 13 Marzo 2017) nei seguenti mercati:

- **Croazia, Slovenia, Serbia, Bosnia, Macedonia (inclusi Kosovo e Montenegro), Grecia, Cipro, Libano, Portogallo, Malta, Romania, Moldavia, Polonia, Ungheria, Ghana, Sud Africa (inclusi Botswana, Lesotho, Namibia e Swaziland), Zambia, Danimarca, Finlandia, Norvegia e Svezia.**

L'Advisory è stato pubblicato nei restanti mercati EMEA ad Aprile 2017 (con data di applicazione 22 Maggio 2017):

- **Repubblica Ceca, Slovacchia, Islanda, Irlanda, Turchia, Bulgaria, Russia, Ucraina, Kazakistan, Armenia, Georgia, Azerbaijan, Kirgizstan, Mongolia, Israele, Estonia, Lettonia e Lituania.**

D: A quali mercati si applica l'Advisory?

Vedi risposte sopra.

D: Come mai sono state aggiornate di nuovo queste regole?

Queste regole sono state inizialmente aggiornate per evitare fraintendimenti tra i siti web gestiti dai Membri Indipendenti Herbalife Nutrition e i siti ufficiali Herbalife Nutrition. Queste regole sono state implementate come precedentemente indicato.

Per chiarire questi requisiti e, a seguito di consultazioni con i nostri Membri, abbiamo apportato ulteriori cambiamenti alla Regola 7.2.1 I Membri devono dichiarare il loro rapporto con Herbalife Nutrition.

D: Quando sono stati annunciati gli ulteriori aggiornamenti delle regole pubblicate?

L'Advisory è stato pubblicato in Europa e Africa il 17 Settembre 2019, con data di applicazione 14 Ottobre 2019.

L'Advisory è stato pubblicato nei mercati in cui si parla Russo il 22 Dicembre 2020, con data di applicazione 1 Febbraio 2021 (eccetto Israele).

D Quali sono i cambiamenti e quali regole vengono aggiornate e perché?

Per chiarire alcuni requisiti e, a seguito di consultazioni con i nostri Membri, abbiamo apportato i seguenti cambiamenti.

I Membri devono identificarsi in modo ben visibile con il logo "Membro Indipendente Herbalife Nutrition" nei loro siti, unitamente al proprio nome e cognome e dati di contatto, incluso il numero di telefono. Per luogo

prominente e quindi ben visibile, intendiamo che questi dati siano posizionati nella parte superiore della pagina web e in modo che siano visibili senza scorrere la pagina.

Abbiamo aggiornato anche il pop-up (disponibile per il download su [MyHerbalife.com](https://myherbalife.com)), che i Membri devono installare, e che deve apparire ad ogni visita del sito web (Vedere Regola 7.2.1).

D: E' stata pubblicata un nuovo Advisory in Europa e Africa il 21 Febbraio 2022? Che cosa è cambiato?

Herbalife Nutrition ha ulteriormente aggiornato la Regola [7.2.1 I Membri devono dichiarare il loro rapporto con Herbalife Nutrition](#) e [7.2.7 Pubblicità e ottimizzazione per i motori di ricerca](#) per evitare inserzioni e risultati di motori di ricerca ingannevoli e per non creare confusione tra i consumatori, facilitando la distinzione tra i siti web/app dei Membri Indipendenti e i siti web/app ufficiali di Herbalife Nutrition, in ogni risultato dei motori di ricerca.

D: E' obbligatorio inserire l'indirizzo completo nel mio sito web? E' il mio indirizzo personale e non voglio renderlo pubblico.

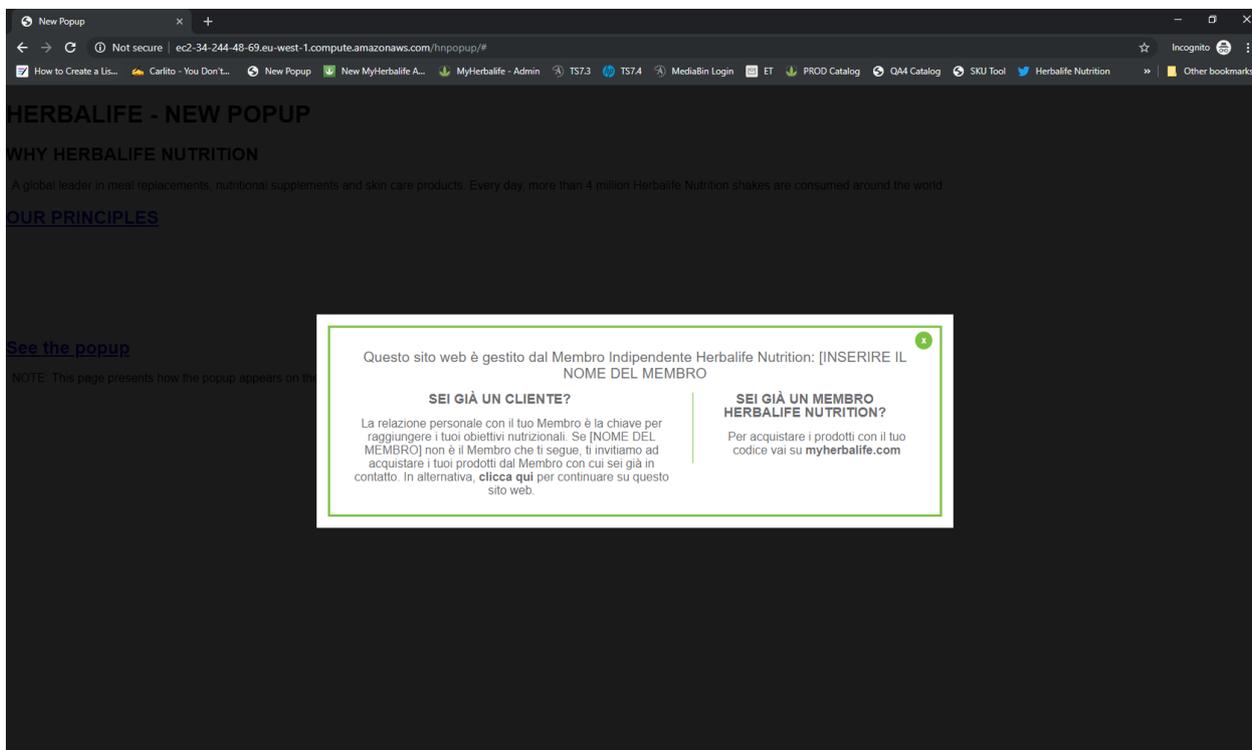
Sì, i Membri devono inserire il proprio indirizzo completo. La Regola è stata aggiornata, di conseguenza l'indirizzo deve essere inserito nelle informazioni di contatto (non è richiesto che venga inserito in modo prominente).

D: L'Advisory prevede che i Membri debbano identificarsi con il logo "Membro Indipendente Herbalife Nutrition". Ciò significa che l'utilizzo del logo è obbligatorio all'interno dei siti web dei Membri, anche quando i siti web non prevedono la vendita di prodotti?

Sì, non solo i siti web che offrono in vendita prodotti Herbalife Nutrition, ma anche tutti i siti web che promuovono/offrono Herbalife Nutrition devono rispettare questa regola. In base alle nostre regole **"I Membri che operano attraverso propri siti web nei quali si fa uso di marchi registrati Herbalife Nutrition per promuovere o offrire in vendita prodotti Herbalife Nutrition devono identificarsi in modo chiaro ed evidente come "Membro Indipendente Herbalife Nutrition"** (Vedi regola 7.2.1). L'identificazione non è solo prevista dalle nostre regole, ma anche dalle leggi locali associazione vendite dirette.

D: Come appare il pop up che deve essere installato?

Di seguito il pop up che sarà visibile. Il pop-up specifico per ciascun Paese può essere scaricato da [MyHerbalife.com](https://myherbalife.com).



D: Perché il pop-up è stato aggiornato?

A seguito dei feedback e consultazioni con i Membri Herbalife Nutrition, il pop-up è stato aggiornato per includere il nome del Membro.

D: I Membri possono crearsi un proprio pop-up? I Membri possono modificare il pop-up fornito da Herbalife Nutrition?

Per far sì che i Membri si attengano a questo requisito, Herbalife Nutrition ha creato e reso disponibile il pop-up per tutti i Membri. I Membri non possono modificare o alterare in alcun modo il pop-up, né tantomeno crearne uno proprio. Ti invitiamo a contattare l'MPC per il file pop-up.

D: La maggior parte dei fruitori di internet usano programmi per bloccare i pop-up. Come faccio a far sì che il mio sito venga visitato comunque?

Ci sono diversi tipi di pop-up. Ci sono per esempio i pop-up per click, i pop-up a tempo, i pop-up di scorrimento, i pop-up in entrata e in uscita. Il nostro pop-up non può essere bloccato.

Quello fornito da Herbalife Nutrition è un POP-UP in entrata che appare nel momento in cui la Landing page o il sito si carica. Il sito diventa grigio nello sfondo fino a quando il visitatore prende visione del pop-up e lo chiude.

D: Come viene installato il pop up? Cosa c'è all'interno del file zip. Cosa deve fare un Membro con il file zip per l'installazione del pop up?

Il pop up è stato progettato per richiedere la minor configurazione possibile in modo da poter essere facilmente installato sul tuo sito web, ma ti dà flessibilità di controllare come viene installato se ne hai bisogno.

Segui i passi sottostanti per installare il pop-up sul tuo sito:

1. Apri il file herbalife-popup.zip facendo unzip. Accederai a una cartella chiamata 'herbalife-popup'
2. Copia questa cartella e i suoi contenuti nel server del tuo sito web. Se è possibile, copiala al livello più alto del tuo hosting (dove ci sono i files index). Se non sei sicuro contatta il tuo web hosting partner o team digitale per supportarti.
3. Se non rinomini nessuno dei file all'interno della cartella "herbalife-popup, non è necessario aprire i file. Se hai bisogno di modificare il nome, o sei impossibilitato a inserirli nel livello più alto del tuo hosting, allora dovrai apportare alcuni cambiamenti ai file - consulta la sezione sottostante "come cambiare il nome o il percorso del pop-up".
4. Includi il seguente codice nel footer del tuo sito web, direttamente sul </body> tag

```
<div id="herbalifepopup"></div>  
<script type='text/javascript' src='/herbalife-popup/js-include.js'></script>
```

5. L'installazione ora dovrebbe essere completa.

Come cambiare il nome o il percorso del popup.

Se per qualsiasi motivo tu non puoi lasciare il nome della cartella herbalife-popup, o se hai bisogno di inserirla in un posto diverso dal livello più alto del tuo hosting, allora dovrai variare le seguenti sezioni dei file pop-up ed includere il codice:

6. Nel codice del tuo sito web:

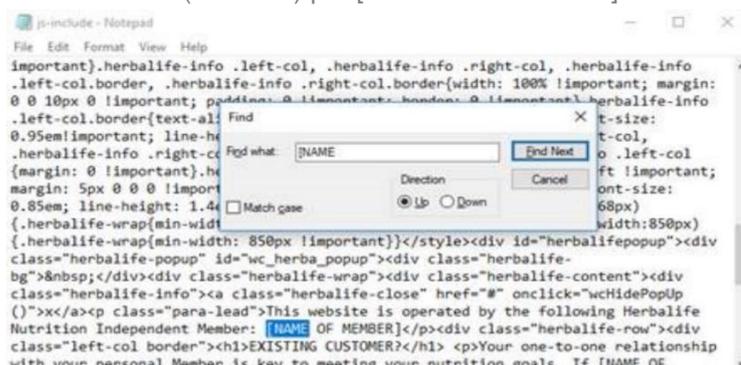
```
<div id="herbalifepopup"></div>  
<script type='text/javascript' src='/herbalife-popup/js-include.js'></script>
```

Dovrai aggiornare l'URL '/herbalife-popup/' con quella scelta che hai scelto.

D: Come possono aggiungere il loro nome i Membri?

Per aggiungere il proprio nome, segui questi passaggi

1. Apri js-include.js file in Notepad o in altro code editor
2. Cerca il file (CTRL+F) per [NAME OF MEMBER]



3. Nel codice, sostituisci [NAME OF MEMBER] con il tuo nome
4. Salva il file

D: È vero che il formato del pop up (Java Script) fornito da Herbalife Nutrition, disponibile per il download su MyHerbalife.com non sarà più supportato a partire dalla primavera del 2017, il che significa che i clienti non saranno in grado di visualizzare il pop up installato sul sito dei Membri?

Java plugin è un componente che viene installato per far funzionare tutto ciò che utilizza il linguaggio Java, ma non viene più utilizzato. L'Herbalife Nutrition plugin è stato creato utilizzando JavaScript, con il quale condivide solo il nome plugin, ma non è in alcun modo collegato e non dipende in alcun modo dal Java plugin. Inoltre, il codice fornito da Herbalife Nutrition è stato scritto in modo da essere funzionante su tutti i dispositivi, fissi e mobili.

D: La Regola afferma che il pop up deve essere visualizzato ad ogni visita del sito web. Si intende ad ogni visita della home page?

Il pop up dovrà apparire in ogni pagina del sito in cui il cliente entra, sia essa home page o sotto pagina

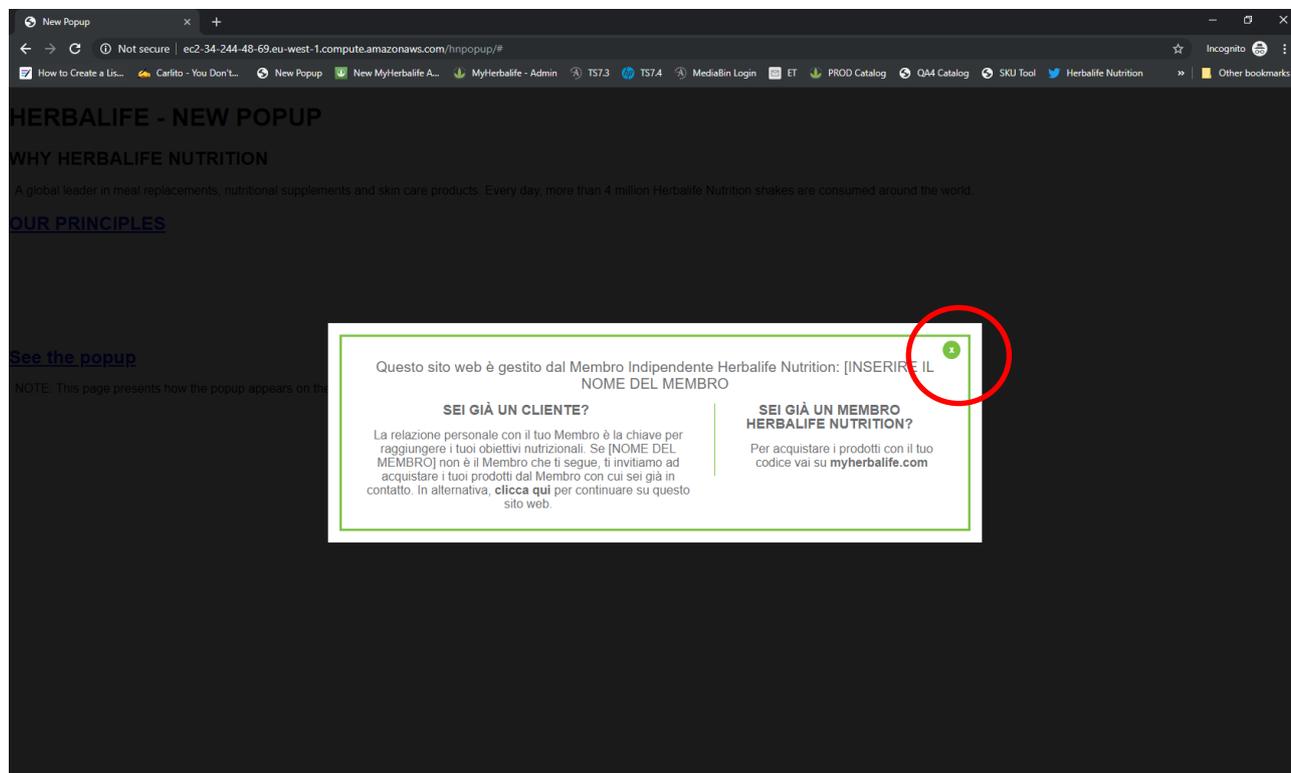
Per esempio, la home page del sito ufficiale di Herbalife Nutrition è www.myherbalife.com/it-CH; prendendo questo come esempio, se un cliente entra in questa pagina il pop up deve apparire qui. Se, invece, un Membro fornisce al cliente il link alla pagina web dei prodotti www.herbalife.ch/it/nostri-prodotti/tutti-i-prodotti/ e il cliente entra in questa pagina e non nella home page, il pop up dovrà apparire qui.

Dopo essere entrato per la prima volta nel sito e aver visualizzato il pop up, il cliente continua a navigare da una pagina all'altra senza che il pop up appaia nuovamente, cosa che invece deve essere garantita per ogni nuova visita del sito

Nota: il pop up fornito da Herbalife Nutrition è programmato per adattarsi alle dimensioni dello schermo.

D: Come può chiudere il pop-up il visitatore? Si chiude automaticamente? Se non viene chiuso dal visitatore per quanto tempo appare?

Il visitatore deve cliccare sulla x sul lato superiore destro per chiudere il pop-up.



D: Chi può fornire assistenza per problemi tecnici?

Contatta il tuo fornitore di servizi (*service provider*) per ogni problema di tipo tecnico relativo al tuo sito web indipendente.

D: Queste regole si applicano anche a siti relativi a location, ecc?

I Membri che operano attraverso propri **siti web nei quali si fa uso di marchi registrati Herbalife Nutrition o offrono in vendita prodotti Herbalife Nutrition** devono identificarsi in modo chiaro ed evidente come Membro Indipendente Herbalife Nutrition attraverso l'utilizzo del pop up, il nome completo e le informazioni di contatto, incluso indirizzo e numero telefonico, e il logo "Membro Indipendente Herbalife Nutrition".

Per quanto concerne siti come quelli di una location o altri siti dei Membri in cui vi è anche la vendita dei prodotti Herbalife Nutrition, devono aggiungere il pop-up e attenersi a tutte le Regole Herbalife Nutrition applicabili.

D: Tutte queste Regole si applicano anche ai Social Media, ad es. Twitter, Facebook, Instagram?

Le regole sopra citate sono relative ai siti indipendenti dei Membri. Fai riferimento alla Sezione 7.5 delle Regole di Condotta per i requisiti che devono soddisfare i Social Media.

D: C'è un limite sul numero di siti che un Membro può gestire? Un Membro può avere diversi siti web per offrire l'opportunità commerciale, per la vendita dei prodotti, ecc.?

Sì, un Membro può gestire differenti siti web, l'importante è che siano tutti in linea con le Regole di Condotta Herbalife Nutrition, i requisiti della Differenza del Membro e le leggi locali. In ogni caso, un sito web non può essere gestito o operato da più di un Membro.

D: Se trasferisco il mio sito web ad un altro Membro, devo informare ogni singolo cliente che ci sarà un altro Membro ad assisterli ?

In base alle Regole 7.2.8 Trasferimento di Siti Web dei Membri, il Membro che intenda vendere i prodotti Herbalife Nutrition attraverso un sito web che è stato precedentemente di proprietà di un altro Membro o di un ex-Membro, dovrà richiedere il previo consenso scritto a Herbalife Nutrition prima di utilizzare il sito web per la propria attività Herbalife Nutrition. Il consenso da parte di Herbalife Nutrition non dovrà essere irragionevolmente negato o ritardato. Il [Modulo di Consenso per il Trasferimento di Siti Web](#) dei Membri ("Modulo di Consenso") è disponibile su MyHerbalife.com.

Quando viene trasferito un sito web a un Membro quest'ultimo deve essere in linea con le Regole di Condotta, incluse ma non limitatamente, con la Regola 4.3.8 Servizio al Cliente, Regola 3.3.2 Nuovi Contatti, la Garanzia di Qualità Herbalife Nutrition, il Servizio al Cliente e gli Standard Specifici Tecnologici, così come con ogni legge locale sulla privacy e protezione dei dati.

D: Cosa significa "I Membri devono assicurarsi che il layout dei propri siti web non sia lo stesso o comunque simile a quello del sito ufficiale Herbalife Nutrition www.herbalife.ch/it"?

Questo aggiornamento della regola consente di non generare confusione nei clienti Herbalife Nutrition ed evita equivoci tra i siti web dei Membri Indipendenti ed i siti ufficiali Herbalife Nutrition. Può accadere infatti che, a volte, i clienti effettuano acquisti sul sito di un Membro pensando che invece stiano acquistando dal sito ufficiale di Herbalife Nutrition. Il sito ufficiale Herbalife Nutrition viene regolarmente aggiornato nei contenuti e nell'aspetto e i Membri dovranno assicurarsi che il proprio sito web non venga confuso con il sito ufficiale Herbalife Nutrition e che non abbia lo stesso aspetto e layout, o comunque simile (ad es. colore, struttura, etc..).

D: Quali requisiti devono rispettare le app?

I Membri che gestiscono app devono identificarsi in modo chiaro e evidente come "Membri Indipendenti Herbalife Nutrition" e devono assicurarsi che le loro app non abbiano lo stesso aspetto o siano simili o vengano confuse con le app ufficiali di Herbalife Nutrition.

D: Che cosa si intende "in modo chiaro ed evidente"?

I Membri devono includere la dicitura "**Membro Indipendente Herbalife Nutrition**" nella prima riga della descrizione dell'app.

D: I Membri devono installare il pop-up nelle loro app?

No, I Membri devono installare il pop-up solo nei siti web indipendenti.

D: Quali sono i cambiamenti apportati alla Regola 7.2.7 Pubblicità e ottimizzazione per i motori di ricerca?

Nei risultati dei motori di ricerca i Membri non devono ingenerare confusione tra i loro siti indipendenti e i siti ufficiali Herbalife Nutrition Herbalife. Al fine di aiutare i Membri a rispettare questi requisiti, le parole o frasi presenti nella

[Lista delle Parole/Frasi Non Consentite](#) non potranno apparire nei risultati dei motori di ricerca associate con i siti web dei Membri.

Inoltre, i Membri che utilizzano pubblicità a pagamento sui motori di ricerca (es. Google Ads) devono assicurarsi che la seguente dicitura “**Membro Indipendente Herbalife Nutrition**” sia presente all’interno dell’annuncio in modo ben visibile.

D: Quali sono le parole/frasi proibite che non posso usare nei risultati dei motori di ricerca? Dove li posso trovare?

Fai riferimento alla [Lista delle Parole/Frasi Non Consentite](#) disponibile sul [MyHerbalife.com](#).

D: Chi deve includere la dicitura “Membro Indipendente Herbalife Nutrition” nelle pubblicità nei motori di ricerca?

Quando i Membri utilizzano pubblicità a pagamento sui motori di ricerca (es. Google Ads) per pubblicizzare il proprio sito indipendente, la dicitura deve essere presente all’interno dell’annuncio in modo ben visibile.

D: Perché quanto sopra è applicabile solo per le pubblicità a pagamento?

Chi utilizza i Google Ads può creare il titolo e la descrizione ed avere anche il controllo su dove appaiono queste informazioni. Lo stesso non avviene per i risultati delle ricerche organiche, dove Google potrebbe non far visualizzare i title tag e la descrizione dai metadata del sito web. Invece il titolo e la descrizione nei risultati della ricerca organica potrebbe far visualizzare informazioni contenute nel sito stesso, ma non si può avere il controllo su come Google le possa variare.