

## PROCEDURE PER GLI ORDINI

Questa sezione del Libro Guida ti aiuta a familiarizzare con le procedure amministrative Herbalife che favoriscono un corretto svolgimento dell'attività quotidiana.

Ogni azienda stabilisce direttive chiare per la gestione del proprio business. Le regole definiscono i parametri all'interno dei quali è consentito operare liberamente. Molte regole relative alla gestione commerciale vengono stabilite dall'esterno, dai Governi, dagli organismi di regolamentazione, dalle leggi per la protezione dei consumatori o da codici e prassi del settore. Oltre alle norme che governano le società negli Stati Uniti, negli altri Paesi e nel settore delle vendite dirette, Herbalife ha definito una serie di linee guida da tenere ben presente nella gestione dell'attività Herbalife al fine di garantire il massimo livello possibile di correttezza e tutela a tutti i Membri.

Queste norme promuovono coerenza, sicurezza, integrità e onestà e grazie ad esse la Società, i Membri, i Distributori e i clienti possono avere massima fiducia nel sistema e rispetto per il settore in cui operiamo.

Ti invitiamo a leggere queste linee guida e procedure e a prenderne familiarità.

### Procedure per gli Ordini

Per effettuare gli ordini telefonici chiama il numero 0800 333 038.

### Suggerimenti importanti per gli Ordini

Una volta diventato Membro Herbalife, puoi effettuare ordini per acquistare i prodotti direttamente da Herbalife.

Per effettuare un ordine puoi usare diversi metodi: telefono, internet. Ogni ordine viene di norma spedito non appena il pagamento è stato ricevuto e registrato nel nostro sistema. Ricorda che la nostra procedura d'ordine è computerizzata: una volta completato, l'ordine non può essere corretto o modificato in alcun modo. Di conseguenza, qualunque metodo tu decida di usare, prepara l'ordine in anticipo in modo che sia evaso correttamente e in tempi brevi.

Per essere evasi, gli ordini devono essere pagati. Ecco alcuni utili consigli per risparmiare tempo nell'effettuare l'ordine:

- Prima di effettuare l'ordine, prepara codici e quantità dei prodotti.
- Specifica il mese al quale desideri venga attribuito l'ordine.
- Tieni a portata di mano il tuo codice di identificazione e quello del tuo Supervisore in upline.
- Specifica se si tratta di ritiro diretto o spedizione (indicando l'indirizzo, il codice postale e un recapito telefonico).
- Specifica la percentuale di sconto relativa all'ordine.
- Se paghi con carta di credito, tieni pronti il numero di carta, la data di scadenza e il codice di sicurezza.
- Fai tutti i calcoli: prezzi, sconti, Punti Volume e imposte applicabili al Paese di destinazione. (Verifica che il CAP sia corretto). Fai riferimento al listino più recente pubblicato su MyHerbalife.com.
- Comunica all'operatore i codici dei prodotti e le descrizioni
- Tieni pronte carta e penna per annotare il numero d'ordine e altri dati

### Ordini telefonici

Per effettuare un ordine telefonico, puoi contattare Herbalife al numero 0800 333 038

Lunedì – Venerdì: 9.00 - 17.00

Sabato e Domenica chiusi

### Una volta ricevuto il pagamento, l'ordine sarà spedito.

Le modalità di pagamento consentite per gli ordini telefonici sono:

- Principali carte di credito (VISA, Mastercard)
- Bonifico

Una volta pagato l'ordine sarà inviato ai relativi magazzini di Logistica per la preparazione e spedizione.

Tutti gli ordini telefonici devono essere inseriti e pagati entro l'orario di chiusura degli uffici del giorno designato come "Fine del Mese" (FDM). Prepara l'ordine in ogni sua parte prima di chiamare il Dipartimento Ordini.

### **Modalità di pagamento**

Ricorda che saranno spediti o consegnati solo gli ordini i cui pagamenti sono stati ricevuti da Herbalife.

Si accettano le seguenti modalità di pagamento:

Principali carte di credito

VISA, MasterCard. La carta di credito deve essere intestata all'acquirente e possono essere usate per pagare ordini telefonici.

### **Bonifici bancari**

- Qualsiasi Membro Herbalife può ordinare i prodotti alla Herbalife pagando con bonifico bancario.
- I bonifici devono pervenire a Herbalife entro il quinto giorno del mese successivo (indipendentemente dal giorno in cui cade il fine mese).
- Sul bonifico deve essere riportato il tuo codice ID Herbalife e il numero dell'ordine.
- Gli ordini pagati con bonifico bancario sono spediti non appena Herbalife avrà ricevuto conferma di accredito dalla propria Banca.

### **Politica sulle carte di credito**

Sono accettate quasi tutte le carte di credito. Tuttavia, solo la carta di credito del Membro oppure quella del coniuge o del suo primo Supervisore può essere accettata. Qualora un Membro sia anche Supervisore, è tenuto tassativamente a usare come strumento di pagamento la sua carta di credito. Se l'acquirente non è un Supervisore, solo il suo supervisore diretto può pagare con la propria carta di credito.

### **Procedure di spedizione**

Ogni ordine viene di norma spedito non appena il pagamento è stato ricevuto e registrato nel nostro sistema.

### **Al ricevimento della merce**

La merce in spedizione viene affidata al vettore incaricato alla consegna in perfette condizioni e ciascun collo è chiuso con apposito nastro. Preghiamo di tenere presenti alcuni particolari prima di firmare la ricevuta per la merce che viene consegnata:

- Una volta apposta la firma sul bollettino del vettore, la consegna si riterrà conclusa con successo e soddisfazione del ricevente.
- Qualora il confezionamento esterno presenti le anomalie riportate qui di seguito è necessario contestare il fatto apponendo la "riserva di controllo" (specificando il tipo di anomalia) sul bollettino di consegna:
- Nastro da pacchi staccato o assente
- Collo aperto, con ammaccature o bagnato/danneggiato
- Verificare il numero di colli sulla bolla o sulle indicazioni riportate sugli scatoloni; ad es., 1 di 3, 2 di 3, ecc. Firmare la ricevuta solo per i colli effettivamente ricevuti.

### **Reclami sulle spedizioni**

All'atto della consegna è necessario controllare eventuali danni ai pacchi. La merce danneggiata deve essere segnalata al conducente e da lui accertata per poter spedire un modulo reclami al centro incaricato della distribuzione. I pacchi persi (completi o parziali) devono essere segnalati a Herbalife entro 48 ore dal ricevimento.

Qualsiasi difetto occulto rilevato in una consegna dopo che il trasportatore ha lasciato il posto, deve essere immediatamente segnalato a Herbalife che a sua volta manderà un vettore a ritirare gli articoli danneggiati per l'ispezione. Si prega di lasciare gli articoli danneggiati nella confezione originale così come li avete trovati, incluso il materiale da imballaggio e il contenitore principale.

Al ricevimento degli articoli danneggiati, il centro incaricato della distribuzione avvierà la(le) procedura(e) necessaria(e).

### **Informazioni sulle spedizioni**

- Per qualsiasi domanda o problema in merito a una consegna specifica, si prega di contattare il Servizio di assistenza clienti al numero: 0800 333 038.

## **Direttive per ordini di fine mese**

### **Generale – Internazionale**

Il giorno designato come “Fine del Mese” (FDM; di solito l'ultimo giorno del mese), TUTTI i Dipartimenti Ordini Herbalife sono aperti nei normali orari d'ufficio.

#### **A. Orari**

##### **Dipartimento ordini**

Lunedì – Venerdì 9.00 - 17.00

Sabato, Domenica e festivi: chiuso

##### **Termini per ordini e pagamenti di fine mese**

I termini stabiliti da Herbalife servono a garantire un adeguato pagamento degli Assegni Royalty ad ogni Membro.

- Per poter essere conteggiati nel Volume del mese, tutti gli ordini DEVONO pervenire ed essere pagati interamente entro il giorno definito come “di fine mese”. I pagamenti a mezzo bonifico devono essere effettuati lo stesso giorno ed accreditati entro il quinto giorno del mese successivo.
- Tutti gli ordini telefonici devono essere registrati e completamente pagati entro l'orario di chiusura degli uffici del giorno di fine mese. Prepara l'ordine in ogni sua parte prima di chiamare il Dipartimento Ordini.
- Gli ordini effettuati tramite web, dovranno essere interamente pagati entro la mezzanotte (24:00) del giorno designato come di fine mese.
- I pagamenti mediante bonifico devono essere disposti entro il giorno designato come di fine mese. Herbalife deve ricevere tali pagamenti non oltre il 5 del mese successivo.
- Perché un ordine effettuato il giorno di FDM sia conteggiato con il Volume del mese, il relativo pagamento deve essere effettuato e accreditato entro detto giorno.
- Herbalife non sarà ritenuta responsabile per bonifici che non saranno accreditati sul suo conto corrente entro il termine sopra specificato.
- È compito dei Membri Herbalife adottare tutte le misure necessarie a garantire che il pagamento sia ricevuto per tempo e che vi sia un'adeguata disponibilità di credito onde consentire l'approvazione di acquisti con carte di credito. Qualora il pagamento non pervenisse entro la data specificata, l'ordine sarà conteggiato sul Volume del mese successivo.
- Se il giorno di FDM cade all'inizio del mese successivo, spetta ai Membri specificare in quale mese desiderano che il Volume dell'ordine venga considerato.
- Gli ordini internazionali devono essere effettuati entro il giorno di FDM del Paese dal quale viene fatta la spedizione.
- Gli ordini online, via dispositivo mobile, Auto Attendent devono essere effettuati e pagati interamente entro il giorno di FDM del proprio Paese.