

LA GARANTIE DE SATISFACTION HERBALIFE

Herbalife garantit la qualité de tout produit portant le nom Herbalife et certifie que les produits fabriqués pour cette marque répondent à des normes élevées de fraîcheur et de pureté pour l'usage du client.

Nous sommes convaincus que tous les clients (clients privilégiés et clients de détail) trouveront nos produits satisfaisants à tous points de vue. Cependant, si pour une raison quelconque, un client n'est pas entièrement satisfait d'un produit Herbalife, acheté directement chez nous ou auprès d'un distributeur indépendant Herbalife, le client peut le retourner pour un remboursement ou un échange de produit dans les 30 jours à compter de la date à laquelle le client reçoit le produit.

Le client peut obtenir son remboursement ou son échange auprès d'Herbalife ou du distributeur auprès duquel le produit a été acheté. Le client sera invité à retourner la partie inutilisée du produit ou les contenants du produit vides, accompagnés d'une copie de son reçu de caisse.

La Garantie de satisfaction d'Herbalife est limitée uniquement par les conditions de certaines garanties spécifiques jointes ou emballées avec certains produits. La Garantie ne s'applique pas à un produit intentionnellement endommagé ou mal utilisé.

De même, sous certaines conditions, les distributeurs qui achètent un produit pour leur propre consommation et qui ne sont pas satisfaits du produit, peuvent le retourner dans les 30 jours (à compter de la date de réception du produit) en échange d'autres produits. Pour procéder à l'échange, contactez le Service des remboursements et des rachats au 866-622-1222 pour obtenir un « numéro d'autorisation de retour ».

Le distributeur doit honorer la garantie

Les distributeurs doivent honorer la garantie de satisfaction rapidement et avec courtoisie, conformément aux présentes directives.

Le distributeur doit offrir au client un crédit complet pour l'achat d'autres produits Herbalife ou un remboursement complet du prix d'achat et en aviser Herbalife.

Le client peut également contacter directement Herbalife pour un remboursement en appelant au 866-622-1222 ou en suivant les directives offertes sur Herbalife.com.

Un distributeur doit fournir un formulaire de commande au détail dûment rempli avec chaque vente au détail effectuée à un client. Il est important que le client sache comment joindre le distributeur pour plus de produits, pour des questions, pour un remboursement, etc.

Si un client demande un remboursement directement à un distributeur, le distributeur doit remplir un [formulaire de Demande de remboursement](#), dont une copie est incluse à la section « [Exemples de formulaires](#) » du [plan de vente et de marketing et des règles commerciales](#). Le distributeur doit calculer le montant du remboursement ou du crédit au client, faire signer le formulaire de remboursement par le client et verser immédiatement le remboursement au client ou appliquer le crédit à d'autres produits.

Le distributeur doit ensuite soumettre le [formulaire de demande de remboursement](#) et une copie du formulaire de commande au détail original du client à Herbalife dans les 30 jours suivant le remboursement au client.

Herbalife échangera au distributeur le produit retourné par un produit identique en remplacement dès que toute la documentation requise aura été reçue. Dans le cas d'un distributeur qui échange un produit, il peut y avoir une enquête supplémentaire pour s'assurer que la raison du retour est l'insatisfaction du distributeur en tant que consommateur du produit retourné.

Les produits Herbalife sont correctement vendus par des distributeurs autorisés dans des situations qui permettent des explications et des conseils sur l'utilisation optimale et sûre des produits Herbalife. Les distributeurs doivent suivre les Règles d'Herbalife concernant le maintien de la qualité des produits, l'entreposage approprié des produits, la présentation complète des produits et la fourniture de directives d'utilisation appropriées de ces produits. Pour cette raison, la Garantie de satisfaction est limitée aux achats auprès des distributeurs, ou directement auprès d'Herbalife.

Un distributeur qui reçoit une demande de Garantie de satisfaction d'un individu qui n'a pas acheté auprès de ce distributeur, doit référer l'individu directement au Service des remboursements et des rachats d'Herbalife au 866-622-1222.

Étant donné que seuls Herbalife et ses distributeurs indépendants sont autorisés à fournir des directives et des informations concernant l'utilisation adéquate et optimale des produits Herbalife, il est essentiel qu'Herbalife vérifie que ces personnes ont acheté les produits auprès d'Herbalife ou d'un distributeur autorisé avant de traiter la demande de la personne dans la garantie de satisfaction.