



A Garantia de Satisfação Herbalife

A Herbalife garante a qualidade de qualquer produto da sua marca e certifica que os produtos para ela manufacturados satisfazem elevados padrões de frescura e pureza para uso dos clientes.

Estamos certos de que os nossos consumidores irão considerar os nossos produtos satisfatórios a todos os níveis. Contudo, se por qualquer razão um cliente não estiver totalmente satisfeito com qualquer produto Herbalife comprado a um Distribuidor Herbalife, o cliente pode solicitar um reembolso ao Distribuidor no prazo de 30 dias a partir da data em que o cliente recebe o produto. O cliente será instruído a devolver a quantidade de produto não usado, ou os rótulos originais dos produtos, ou as embalagens vazias dos produtos, juntamente com uma cópia do recibo de venda a cliente/cópia do Formulário de Venda a Cliente, ao Distribuidor ao qual o cliente comprou o produto. O Distribuidor deverá oferecer ao cliente um crédito total para a compra de outros produtos Herbalife ou um reembolso total no valor da compra.

Da mesma forma, sujeita a determinadas condições, Distribuidores que comprem um produto para seu consumo pessoal e não estejam satisfeitos com o mesmo, podem devolvê-lo no prazo de 30 dias (contando da data em que recebem o produto) em troca de outro produto. Para iniciar a troca, entre em contacto com o Departamento de Apoio ao Distribuidor pelo número 21 7714400 para pedir o número de autorização de devolução.

O Distribuidor deve Honrar a Garantia

A Garantia de Satisfação da Herbalife é limitada apenas pelos prazos de certas garantias específicas incluídas em, ou embaladas com, certos produtos e não se aplica a qualquer produto intencionalmente danificado ou usado incorretamente. Se o cliente não estiver satisfeito, o Distribuidor deve honrar a garantia rápida e cortesmente de acordo com as instruções indicadas.

É exigido ao Distribuidor que entregue, totalmente preenchido, um Formulário de Venda a Cliente Herbalife por cada venda efetuada. É importante para o cliente saber como contactar o Distribuidor para adquirir mais produtos, colocar questões, etc. Os Distribuidores devem manter uma cópia do Formulário de Venda a Cliente para os seus registos, de modo a poderem fazer o acompanhamento ao cliente adequadamente.

No entanto, se um cliente solicitar um reembolso, o Distribuidor deve preencher um Formulário de Pedido de Reembolso a Cliente, uma cópia do qual está incluída na secção "Exemplos de Formulários" do Livro Guia (n.º 4). O Distribuidor deve calcular o montante do reembolso ao cliente ou crédito devido, levar o Formulário de Reembolso a Cliente para este assinar, e pagar de imediato o reembolso ao cliente ou aplicar o seu crédito noutros produtos.

O Distribuidor pode então submeter à Herbalife o Formulário de Pedido de Reembolso a Cliente, uma cópia do Formulário original de Venda a Clientes, juntamente com a quantidade não usada de produto, ou os rótulos originais dos produtos, ou as embalagens vazias, dentro dos 30 dias de prazo de reembolso ao cliente. A Herbalife irá trocar ao Distribuidor os produtos devolvidos por produtos de substituição idênticos, logo que toda a documentação necessária tenha sido recebida. No caso de ser um Distribuidor a devolver o produto, poderá haver uma investigação adicional para nos certificarmos de que a razão da devolução é o descontentamento como consumidor dos produtos devolvidos.

Caso tenha quaisquer questões relativas a este procedimento, por favor contacte o Departamento de Apoio ao Distribuidor através do número: 21 7714400, menu 1, submenu 2.