

TÜKETİCİ BİLGİLENDİRME SİSTEMİ

HERBALIFE MEMNUNİYET GARANTİSİ

Herbalife olarak, Herbalife ismini taşıyan tüm ürünlerin kalitesini garanti ediyor ve üst düzey tazelik ve saflık standartlarına uygun olduklarını taahhüt ediyoruz. Tüm Tüketicilerimizin (Ayrıcalıklı Müşteriler ve Perakende Müşteriler) ürünlerimizden her bakımdan memnun kalacaklarından eminiz.

Bununla birlikte, herhangi bir Müşteri doğrudan bizden veya bir Herbalife Distribütöründen satın aldığı Herbalife ürünlerinden herhangi bir nedenden ötürü tam anlamıyla memnun kalmadığı takdirde, ürünü teslim aldıkları tarihten itibaren 30 (otuz) gün içerisinde ürünü iade ederek ücretinin geri ödenmesini veya ürünün değiştirilmesini talep edebilir.

BİLGİLENDİRME FORMU VE CAYMA HAKKININ KULLANILMASI HAKKINDA BİLGİLER

- Herbalife Bağımsız Distribütörleri müşterilerine yaptıkları her bir satış için Bilgilendirme Formunu müşteriye iletmelidir. Herbalife Bağımsız Distribütörünüzün numarası, adisoyadı/ünvanı ve iletişim bilgileri ile satışa konu malda cayma hakkının bulunup bulunmadığı ve bu hakkın hangi şartlar ile kullanılabileceğine ilişkin bilgiler Bilgilendirme Formunda yer almaktadır.
- Bir müşteri olarak, Herbalife Bağımsız Distribütöründen satın aldığınız Herbalife ürünleri için size iletilen bir Bilgilendirme Formu yoksa, ilgili formu temin etmek için ürünü satın aldığınız Distribütör ile iletişime geçebilirsiniz veya Herbalife Üye Hizmetleri'ne +90 (216) 542 7590/+90 (216) 542 7580 numaralı telefondan ulaşabilirsiniz (Olağan ücret tarifiesi uygulanır).
- Bir Herbalife ürününden memnun kalmamanız halinde ürünün teslim alındığı tarihten itibaren **30 (otuz) gün içinde** herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkına sahipsiniz. Ancak, satış tarihinden malın teslimine kadar olan süre içinde de cayma hakkını kullanabilirsiniz. Cayma hakkı süresinin belirlenmesinde, tek satış konusu olup ayrı ayrı teslim edilen mallarda son malın teslim alındığı tarih, birden fazla parçadan oluşan mallarda son parçanın teslim alındığı tarih esas alınır. Bu doğrultuda süresi içerisinde ürünü satın aldığınız Distribütörünüze iade ederek para iadesi veya ürün değişimi talebinde bulunabilirsiniz.
- İlgili mevzuat kapsamında bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla aşağıdaki ürün ve hizmetlerin satışlarında cayma hakkı kullanılamaz:
 - Kişisel isteklerinize veya ihtiyacınıza göre hazırlanan ürünler
 - Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçebilecek ürünler
 - Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış mallardan iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayan ürünler
 - Tesliminden sonra başka ürünlerle karışan ve doğası gereği ayrıştırılması mümkün olmayan ürünler
 - Tarafınıza anında teslim edilen gayri maddi ürünler
 - Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, onayınız ile ifasına başlanan hizmetler

- Cayma hakkı bildirimini cayma hakkı süresi dolmadan (ürünün teslim alındığı tarihten itibaren 30 (otuz) gün içerisinde) yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile ürünü satın aldığınız Distribütöre iletmelisiniz. Bunun için örnek cayma formunu kullanabilir veya cayma kararınızı bildiren açık bir beyanda bulunabilirsiniz. Örnek cayma formunu indirmek için lütfen [buraya](#) tıklayın.
- Cayma hakkınızı kullanırken ürünün kullanılmamış kısmını veya orijinal ürün etiketlerini veya boş ürün kutularını, Distribütörünüze iade etmelisiniz. Cayma süresi içerisinde ürünü işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun bir şekilde kullanmanız durumunda meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değilsiniz. Distribütörünüzün iade için kullanabileceğiniz adres bilgisi tarafınıza iletilen Bilgilendirme Formunda yer almaktadır. Distribütörünüz, cayma bildirimine konu ürünün kendisine ulaştığı tarihten itibaren 30 (otuz) gün içinde varsa ürünün size teslim masrafları dahil olmak üzere yaptığınız tüm ödemeleri iade etmek zorundadır. İade, satın alma sırasında kullandığınız ödeme aracına uygun şekilde ve size herhangi bir masraf veya yükümlülük getirmeksizin, tek seferde gerçekleştirilecektir.
- Cayma hakkını kullanmak için doğrudan Herbalife'a başvurmanız da mümkündür. Bu durumda +90 (216) 542 7590/+90 (216) 542 7580 numaralı telefonda Üye Hizmetleri Departmanı'na ulaşabilir (Olağan ücret tarifiesi uygulanır) veya mstu@herbalife.com adresine e-posta gönderebilirsiniz. Cayma hakkı bildirimini doğrudan Herbalife'a yöneltmeniz durumunda satışı gerçekleştiren Distribütörünüzün numarası, adı, soyadı veya ünvanı bilgisinin de Herbalife'a iletilmesi zorunludur.
- Bilgilendirme formunun verilmemesi, eksik ya da yanlış verilmesi durumunda, cayma hakkını kullanmak için 30 (otuz) günlük süreyle bağlı değilsiniz. Bu durumda cayma hakkı süresi, her hâlükârda yasal cayma süresinin sona erdiği tarihten itibaren 1 (bir) yıl sonra sona erecektir. Bilgilendirme formunun, 1 (bir) yıllık süre içinde usulüne uygun olarak, eksiksiz ve doğru şekilde müşteriye verilmesi hâlinde, 30 (otuz) günlük cayma hakkı süresi; bilgilendirme formunun verildiği tarihten itibaren işlemeye başlar.
- Eğer ürünü satın aldığınız Herbalife Bağımsız Distribütörüne ulaşamıyorsanız lütfen +90 (216) 542 7590/+90 (216) 542 7580 numaralı telefonda Herbalife Müşteri Hizmetleri Departmanına ulaşınız (Olağan ücret tarifiesi uygulanır). Herbalife Müşteri Hizmetleri Departmanı, Distribütörünüzün numarası, adı-soyadı/ünvanı ve iletişim bilgilerini size sağlayacaktır.
- Herbalife ürünlerinin nasıl kullanılacağına ilişkin bilgi ürün ambalajında yer almaktadır. Ayrıca, Herbalife ürünleri ve kullanımıyla ilgili bilgi almak için www.herbalife.com.tr adresini ziyaret edebilirsiniz.
- Uyuşmazlık durumunda başvurunuzu tüketici hakem heyetine veya 6502 sayılı Kanunun 73/A maddesi uyarınca dava açılmadan önce arabulucuya başvurulması şartıyla tüketici mahkemesine yapabilirsiniz.