

3. Quy trình, thủ tục đặt hàng, thanh toán, giao nhận hàng hóa

3.1. Chính Sách

Herbalife có rất nhiều phương thức đặt hàng và hình thức thanh toán đơn hàng dành cho các Thành Viên. Thành Viên cần nắm rõ và tuân thủ quy trình đặt hàng của Herbalife. Ngày thanh toán đơn hàng là cơ sở để xác định tháng doanh số của đơn hàng đó. Thành Viên cần phải tự thực hiện việc đặt hàng và thanh toán đơn hàng của chính mình.

3.2. Quy Trình Đặt Hàng, Thanh Toán, Giao Nhận Hàng Hóa

3.2.1. Đặt Hàng Trực Tiếp

Bước 1. Đặt hàng

Thành Viên phải xuất trình Thẻ Thành Viên khi đặt hàng trực tiếp tại quầy hàng ở trụ sở hoặc chi nhánh văn phòng của Herbalife và kê khai đầy đủ thông tin cần thiết trong đơn đặt hàng.

Bước 2. Xác minh thông tin Thành Viên và kiểm tra đơn hàng

Herbalife sẽ xác minh thông tin Thành Viên thông qua Thẻ Thành Viên được Thành Viên xuất trình, sau đó sẽ kiểm tra chi tiết thông tin ghi trong đơn hàng gồm:

- Mã số Thành Viên mua hàng
- Ngày đặt hàng
- Người nhận hàng và số điện thoại liên lạc
- Địa chỉ nhận hàng/giao hàng
- Tên hàng, mã hàng & số lượng

Nếu các thông tin trên không đầy đủ và chính xác, đơn hàng có thể sẽ bị trì hoãn hoặc không được xử lý.

Bước 3. Thanh toán

Sau khi xác minh, đảm bảo Thành Viên được quyền mua hàng, Herbalife sẽ tiến hành nhập dữ liệu trên hệ thống và thông báo cho Thành Viên số tiền cần phải thanh toán. Thành Viên có thể thanh toán bằng tiền mặt hoặc qua thẻ tín dụng.

Sau khi nhận được khoản thanh toán, Herbalife sẽ xuất hóa đơn cho đơn hàng và thông báo cho Thành Viên đến Phòng Kho Vận để điền đầy đủ thông tin vào phiếu nhận hàng.

Bước 4. Giao - Nhận hàng hóa

Nhân viên Kho vận của Herbalife sẽ tiến hành giao hàng và liên 2 của hóa đơn cho Thành Viên sau khi kiểm tra các thông tin trên phiếu nhận hàng là đầy đủ và chính xác.

3.2.2. Đặt Hàng Qua Điện Thoại Hoặc Qua Tài Khoản Thành Viên

Bước 1. Đặt hàng

Thành Viên có thể đặt hàng với Herbalife qua hình thức sau:

- Qua điện thoại: Thành Viên có thể đặt hàng thông qua tổng đài điện thoại số 028 3827 9191 của Herbalife;
- Trực tuyến: Thành Viên tự thực hiện việc đặt hàng thông qua tài khoản Thành Viên tại trang vn.myherbalife.com.

Bước 2. Xác minh thông tin Thành Viên và kiểm tra đơn hàng

Herbalife sẽ xác minh thông tin Thành Viên:

- Thông qua các câu hỏi về thông tin cá nhân của Thành Viên như: Số Chứng minh nhân dân/Căn cước công dân, ngày cấp, Mã Số Cá Nhân của Thành Viên (PIN - Mã số được tự động khởi tạo và gửi về email đã đăng ký trên Hợp Đồng Tham Gia Bán Hàng Đa Cấp của Thành Viên sau khi thông tin Thành Viên được ghi nhận vào hệ thống quản lý Thành Viên), ngày tháng năm sinh, địa chỉ... đối với kênh đặt hàng qua điện thoại.
- Thông qua việc đăng nhập vào Tài khoản Thành Viên đối với kênh đặt hàng trực tuyến.
- Sau khi xác minh được chính xác thông tin Thành Viên thì Herbalife sẽ kiểm tra chi tiết thông tin ghi trong đơn hàng gồm:
 - Mã số Thành Viên mua hàng
 - Ngày đặt hàng
 - Người nhận hàng và số điện thoại liên lạc
 - Địa chỉ nhận hàng/giao hàng
 - Tên hàng, mã hàng & số lượng

Nếu các thông tin trên không đầy đủ và chính xác, đơn hàng có thể sẽ bị trì hoãn hoặc không được xử lý.

Bước 3. Thanh toán

Sau khi xác minh thông tin Thành Viên đúng và đầy đủ, Herbalife sẽ thông báo cho Thành Viên số tiền phải thanh toán và xác nhận lại đơn hàng, Thành Viên thanh toán đầy đủ số tiền cho Herbalife qua hình thức chuyển khoản hoặc thẻ tín dụng.

Khi nhận được khoản thanh toán đơn hàng, nhân viên Herbalife Việt Nam sẽ thực hiện việc xử lý, hoàn tất việc thanh toán đơn hàng trong hệ thống và gửi cho Thành Viên thông báo xác nhận đơn hàng qua địa chỉ email đã đăng ký với Herbalife, đồng thời xuất hóa đơn trong trường hợp thông tin thanh toán đơn hàng là chính xác.

Trong trường hợp thông tin thanh toán đơn hàng không chính xác, Herbalife sẽ liên hệ với Thành Viên để hỗ trợ đơn hàng được thanh toán nhanh nhất.

Bước 4. Giao - Nhận hàng hóa

Trong thời hạn 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày Thành Viên thanh toán đầy đủ theo đơn hàng đã đăng ký, đơn vị vận chuyển hàng hóa do Herbalife thuê sẽ thực hiện giao hàng hóa kèm theo liên 2 của hóa đơn đến địa chỉ mà Thành Viên đã đăng ký.

Herbalife sẽ lưu giữ chứng từ giao nhận hàng có chữ ký của người nhận hàng để xác nhận thời điểm nhận hàng của Thành Viên.

Trong thời hạn nói trên, nếu hàng hóa không được giao tới địa chỉ Thành Viên đã đăng ký hoặc Thành Viên không nhận hàng từ Herbalife, Herbalife sẽ thực hiện hủy giao dịch và trả lại toàn bộ số tiền đã mua hàng cho Thành Viên hoặc thực hiện việc cản trừ thanh toán cho đơn hàng mới tùy theo yêu cầu của Thành Viên.

3.3. Kiểm Soát

Theo quy định, Thành Viên cần thực hiện việc đặt hàng và thanh toán đơn hàng cho chính mình. Herbalife thực hiện việc xác minh khách hàng trong quá trình đặt hàng để đảm bảo quy định này.