Capítulo 8 Clubes de Bienestar

Muchos Asociados Independientes utilizan los Clubes de Bienestar como una manera exitosa de hacer su negocio independiente. Los Clubes de Bienestar operan con el propósito de presentar y de vender los productos Herbalife® a clientes nuevos y preexistentes. Aunque esta sección contenga una breve explicación sobre la operación de los Clubes de Bienestar, no intenta sustituir el entrenamiento extenso que reciben los Asociados Independientes como parte del programa de Clubes de Bienestar.

Un Club de Bienestar (“Club”) proporciona un escenario informal para que las personas:

- Conversen sobre buena nutrición;
- Aprendan la importancia del ejercicio físico; y
- Hagan planes estratégicos para adoptar un estilo de vida saludable.

La operación de un Club debe seguir las siguientes Normas. Herbalife determina a su sola y absoluta discreción si el Club cumple con estas Normas.

8.1 NORMAS GENERALES

8.1.1 Revisiones

Los Asociados Independientes deben cooperar con las revisiones realizadas por Herbalife respecto del cumplimiento de las normas de Clubes.

8.1.2 Entrenamiento

El operador de un Club debe entrenarse con un Asociado Independiente de línea ascendente que sepa sobre la operación de un Club o a través de entrenamientos locales en eventos de Herbalife. La responsabilidad final de entrenar al operador del Club recae sobre el primer miembro de línea ascendente del Equipo TAB.

8.1.3 Empleados

Los Clubes solo pueden ser operados por Asociados Independientes Herbalife. Los Asociados Independientes no deben utilizar empleados para que los asistan en ninguna de las operaciones del Club.

8.1.4 Los Clubes no son franquicias

Los Clubes no son franquicias³³, los Asociados Independientes no deben comparar a los Clubes con franquicias al promocionarlos como Métodos de Operación diaria. Los Clubes sirven como medio para realizar lo primordial del negocio independiente Herbalife, es decir, la venta de producto al por menor.

³³ Ningún Asociado Independiente debe manifestar, dar a entender o sugerir de ninguna manera que los Clubes son franquicias.

8.1.5 Operaciones de negocio independiente

Herbalife no aprueba, avala, autoriza, garantiza o asume obligación alguna sobre ningún Club.

8.1.6 Un Asociado Independiente responsable

Por lo menos un Asociado Independiente Herbalife debe aceptar la responsabilidad total de supervisar todas las operaciones de cada Club de Bienestar³⁴. Si múltiples Asociados Independientes comparten un espacio en común para operar sus Clubes de Bienestar, la información publicada de los Asociados Independientes responsables puede ser alternada según corresponda.

8.1.7 Política de buenos vecinos

Los operadores del Club de Bienestar deben ser buenos vecinos (especialmente cuando operan desde sus hogares). Los operadores deben limitar la asistencia al Club y tomar cualquier otra medida necesaria para asegurarse de que las reuniones del Club no causen ruido excesivo, congestión del tráfico u otras molestias al público.

8.1.8 Cumplimiento de la Ley

Los operadores del Club de Bienestar deben cumplir con todas las leyes y regulaciones que aplican a la operación de su Club. Al tratar con agencias de Gobierno, los prospectos y actuales operadores del Club deben cooperar e informar de manera precisa sus actividades propuestas o en curso.

8.1.9 No existen territorios asignados o exclusivos

No existen territorios asignados o exclusivos para los Clubes de Bienestar, ellos pueden ser abiertos y operados en cualquier lugar donde sea legalmente permitido.

8.1.10 Clubes múltiples

Los operadores de Clubes de Bienestar pueden operar en múltiples Clubes. Sin embargo, los operadores del Club deben estar presentes durante todas las sesiones del Club, excepto durante ausencias cortas por asistir a reuniones patrocinadas por Herbalife.

8.1.11 Avisos requeridos

Todo operador debe colocar dentro de su Club el Aviso del Club de Bienestar y el Aviso para el Operador del Club de Bienestar en un lugar visible:

El cartel que contenga estos Avisos debe tener un tamaño mínimo de 21.5 cm x 28 cm, y las letras deben tener un tamaño mínimo de 17 puntos³⁵. Copias de los Avisos están disponibles en cl.MyHerbalife.com.

³⁴ El Asociado Independiente responsable debe colocar el Aviso para el Operador del Club de Bienestar incluyendo el nombre del Asociado Independiente y su información de contacto. En el caso de que el Asociado Independiente se ausentara del Club, debe asignar a un Asociado Independiente (a quien el Asociado Independiente haya entrenado) para que se haga cargo de todas las operaciones del Club.

³⁵ El contenido de los Avisos puede cambiar ocasionalmente, pero la versión más reciente puede obtenerse comunicándose con Servicios al Asociado o descargándola de cl.MyHerbalife.com.

8.1.12 Buena higiene

El suministro de productos Herbalife® a los participantes del Club requiere que los operadores del Club de Bienestar siempre practiquen normas de buena higiene y mantengan limpias e higienizadas las instalaciones del Club. Las siguientes prácticas de higiene son siempre requeridas:

Origen, manejo y preparación de alimentos

- Frutas, vegetales y otros ingredientes ajenos a Herbalife deben proceder de proveedores acreditados.
- Inspeccione estos ingredientes para asegurarse de su frescura y calidad cuando se los entreguen y nuevamente antes de usarlos.
- Use siempre agua purificada (o hervida) para preparar las bebidas en el Club.
- Limpie y desinfecte por completo todo el equipo de cocina antes y después de cada uso incluyendo licuadoras y tablas de cortar.
- Use vasos descartables para servir las bebidas.

Productos perecederos

- Use los productos por orden de llegada, esto significa que siempre debe usar los productos más antiguos primero.
- Lave las frutas y vegetales antes de usarlos.
- Almacene los productos perecederos de tal forma que evite que se dañen, malogren o contaminen.
- Limpie sus unidades de refrigeración por lo menos una vez a la semana.

Productos no perecederos

- Use los productos por orden de llegada, esto significa que siempre debe usar los productos más antiguos primero.
- Almacene siempre sus productos Herbalife® y los ingredientes no perecederos en un lugar fresco, limpio y bien ventilado.

Higiene personal

- Mantenga sus manos y antebrazos limpios en todo momento, lavándolos cuidadosamente con agua tibia y jabón antibacterial.
- Lave siempre sus manos y antebrazos en los siguientes casos:
 - Después de usar los sanitarios.
 - Antes y después de manejar cualquier artículo de alimento.
 - Después de estornudar, toser o sonarse la nariz.
 - Después de fumar, comer, beber o abandonar las instalaciones del Club.
 - Después de tocarse el cabello o cualquier otra parte del cuerpo.
 - Después de tocar a otra persona.
 - Después de tocar utensilios o equipos de cocina sucios usados.

- Abandone inmediatamente las instalaciones del Club si se siente o está enfermo.
- Mantenga su ropa y cabello limpios y aseados en todo momento.

Instalaciones del Club

- Tenga cuidado con los derrames. Limpie cualquier derrame inmediatamente y advierta a los participantes e invitados evitar las áreas afectadas hasta que se complete la limpieza.
- Mantenga varios botes de basura cubiertos con bolsas de basura de alta calidad en todas las partes del Club; retírelos y vacíelos con frecuencia.

8.2 OPERACIONES DEL CLUB

8.2.1 Cuotas

Los operadores del club podrán cobrar cuotas de participación para cubrir los costos de operación y del local (como por ejemplo, los productos e ingredientes que se consuman en la operación del club, el alquiler y los servicios como agua y electricidad).

Las cuotas de participación a las reuniones del Club no podrán representar el precio o el costo de los:

- Productos que se ofrecen a los participantes o a sus invitados para consumo (ya que estos constituyen los beneficios de ser un participante).
- Servicios que ofrezca el operador del Club (tales como seminarios o clases).

El operador del Club es responsable de entender y cumplir los requisitos legales y fiscales aplicables.

8.2.2 La asistencia al Club no es obligatoria

La asistencia a las reuniones del Club es una decisión personal del participante o del invitado (sea o no un Asociado Independiente). Los operadores del Club nunca deben manifestar o insinuar que la asistencia es obligatoria.

8.2.3 Actividades y servicios de los Clubes

Los Clubes de Bienestar tienen que ofrecer regularmente a sus participantes:

- Oportunidades para socializar regularmente.
- Frecuentes sesiones informativas y de entrenamiento (en grupo o individualmente) sobre bienestar.

8.2.4 Incentivos por participantes referidos

Los operadores del Club pueden ofrecer recompensas razonables, tales como productos gratuitos para los nuevos participantes referidos. Sin embargo, no se permite a los operadores del Club pagar en efectivo o su equivalente por dichos referidos.

8.2.5 Solo productos Herbalife® autorizados

Solo los productos Herbalife® pueden ser servidos para el consumo o vendidos en un Club de Bienestar. Los productos que no son de Herbalife® no se pueden proporcionar, vender o promocionar en las instalaciones del Club³⁶.

8.2.6 Consumo del producto

Los operadores del Club pueden ofrecer productos de cortesía como batidos, té y Herbal Aloe Concentrado. Los operadores del Club pueden publicar una lista de los sabores disponibles de batidos, té y Herbal Aloe Concentrado, así como cualquier ingrediente opcional tal como proteína o fibra; sin embargo, los operadores no pueden publicar, listar o cobrar precios individuales por productos o ingredientes³⁷.

En los Clubes de Bienestar y en cualquier otro lugar, los productos Herbalife® siempre se deben servir, consumir y usar de acuerdo con las instrucciones de las etiquetas impresas en el producto.

8.2.7 Productos para llevar

Aunque es preferible que todos los productos ofrecidos sean consumidos en las instalaciones del Club, los participantes registrados del Club pueden llevarse hasta un batido o un té frío por día.

Los productos para llevar deben:

- Estar en envases no identificados con el logo o la marca Herbalife, de no más de una sola porción.
- Ser solo para consumo personal de ese participante del Club.

8.2.8 Productos de venta al por menor

Los operadores del Club pueden mantener un inventario de producto a la mano y pueden vender su inventario al por menor. Todos los productos Herbalife® deben ser vendidos cerrados y en el empaque original de Herbalife.

Los operadores del Club no pueden:

- Vender productos que no estén empaquetados y etiquetados para la venta como unidades o porciones individuales.
- Exponer el precio del producto.
- Ejercer presión para la compra de productos.
- Afirmar o dar a entender que se requiere comprar los productos con el fin de ingresar, asistir, hacerse participante o permanecer como participante del Club.

³⁶ Solo los productos Herbalife® autorizados para venta en Chile se pueden usar en Clubes de Bienestar en Chile.

³⁷ Se podrán cobrar cuotas de participación diarias, semanales o mensuales para cubrir los costos de operación.

8.2.9 Muestras

Solo se pueden entregar como muestras los productos que estén etiquetados para su distribución en porciones individuales.

8.2.10 Mezclas inapropiadas

Los operadores del Club no pueden mezclar batidos, té o Herbal Aloe Concentrado usando bebidas alcohólicas, medicamentos u otros ingredientes inapropiados.

8.2.11 Empaque y exhibición del producto

Los operadores del Club pueden exhibir literatura relacionada con los productos, artículos promocionales y una unidad de cada producto Herbalife®, el cual debe estar cerrado y en su empaque original. Dichas exhibiciones no pueden ser visibles desde el exterior. Al preparar batidos, té y Herbal Aloe Concentrado para el consumo, cada uno de los productos etiquetados debe estar disponible para ser inspeccionado por los participantes.

8.2.12 Apropiaada eliminación de los envases del producto

Para protegernos de las personas que intenten falsificar productos Herbalife®, se requiere que los operadores del Club rompan o destruyan las etiquetas y los envases del producto antes de deshacerse de los envases vacíos.

8.2.13 Transferencia del contrato de arrendamiento

Un operador de Club no podrá vender su Club a otro Asociado Independiente.

Si un operador de Club no desea seguir operando su Club, se permite la transferencia del contrato de arrendamiento del Club a otro Asociado Independiente, siempre que se haga sin aplicar un cargo adicional de ningún tipo y que esto no infrinja los derechos de terceros o la ley del arrendamiento. Antes de asumir la operación del Club de Bienestar, el Asociado Independiente cesionario debe haber completado con éxito el entrenamiento requerido para operadores de Clubes de Bienestar Herbalife, y debe haber sido un Asociado Independiente Herbalife por al menos 90 días. Asimismo, cuando se transfiera el contrato de arrendamiento, el cesionario debe completar el proceso de Registro del Club de Bienestar.

Venta de artículos usados en el Club: El operador del Club podrá vender los muebles, elementos fijos y equipos utilizados en la operación del Club al cesionario, si él (o ella) desea comprarlos. El precio de compra de los muebles, elementos fijos y equipo no podrá superar el costo depreciado de estos artículos.

8.3 MERCADEO, PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD DEL PRODUCTO

8.3.1 Testimonios / afirmaciones de producto

Los participantes del Club pueden compartir sus experiencias después de haber utilizado los productos. Sin embargo, todas las afirmaciones, las declaraciones y los testimonios deben cumplir con la ley y las Normas.

8.3.2 Ofrecer consejos de bienestar a participantes e invitados

Los operadores del Club pueden ofrecer información acerca de bienestar en general y nutrición, siempre y cuando sea consistente con los materiales y las etiquetas de los productos. Esto incluye orientación acerca de los productos, su uso y sus beneficios claves. Los operadores pueden proporcionar testimonios sobre el producto y de control de peso que sean apropiados, de forma oral y escrita (acompañados por los descargos de responsabilidad requeridos por Herbalife).

Los operadores del Club no pueden declarar o insinuar que al consumir los productos tratarán, prevendrán o curarán ninguna enfermedad o condición médica, y toda la información que es dada a los participantes e invitados del Club debe ser consistente con la información que es proporcionada en el material de apoyo y en las etiquetas de los productos Herbalife®.

8.3.3 Publicidad

Los Clubes de Bienestar son reuniones sociales promocionadas exclusivamente por recomendación verbal.

- Las personas pueden ser invitadas personalmente por el operador del Club, otro Asociado Independiente, un participante del Club o por un cliente.
- Las invitaciones pueden extenderse a través de una conversación o una invitación por escrito (o digital) entregada después de una conversación.
- Los Clubes de Bienestar no deben —ni tienen el propósito de— atraer a personas que se interesen al verlos desde la calle.
- La publicidad de los Clubes se limita a promover los servicios que se ofrecen en el local del Club, tales como una evaluación de bienestar o una presentación de bienestar.

Los anuncios sobre el Club pueden incluir los siguientes detalles:

- Nombre del Club y del operador del Club
- Número de teléfono

No se permite usar la radio o televisión para anunciar los servicios prestados en un Club.

8.3.4 Sitios web personales

A cada operador del Club de Bienestar se le permite tener un sitio web bajo las siguientes condiciones:

- **Los sitios web protegidos con contraseña** que no son accesibles al público en general pueden ser operados si están sujetos al completo cumplimiento de las Normas de Herbalife.
- **Los sitios web sin contraseña** accesibles al público en general solo pueden proporcionar la siguiente información del Club de Bienestar:
 - Servicios disponibles en el Club (por ejemplo, una evaluación de bienestar o una presentación de bienestar).
 - Nombre del Club y del operador del Club.
 - Número de teléfono.

No está permitida ninguna otra información específica del Club que sea publicada en sitios web públicamente accesibles.

8.3.5 Señalización prohibida para Clubes de Bienestar residenciales

Los Clubes que operen desde lugares residenciales no podrán usar señalización externa de ninguna índole. Refiérase a la Norma 8.4.3 para los Clubes que operan en locales no residenciales.

8.4 CLUBES DE BIENESTAR NO RESIDENCIALES

8.4.1 Proceso de registro

Los Asociados Independientes no podrán abrir un Club de Bienestar en un local no residencial ni firmar un contrato de alquiler en un local no residencial con el propósito de establecer un Club de Bienestar, a menos que:

- Hayan sido Asociados Independientes registrados en Herbalife por un mínimo de 90 días.
- Hayan completado el proceso requerido por la Compañía, con respecto a la ubicación y otros aspectos.
- Hayan completado el Entrenamiento para Operadores de Clubes de Bienestar³⁸.
- Hayan completado y enviado el "Formulario de Registro del Club de Bienestar"³⁹ por lo menos 30 días antes de abrir su Club.

8.4.2 Establecimientos de venta al por menor / de servicios

Los establecimientos de venta al por menor: Los Clubes de Bienestar no pueden operar en establecimientos de ventas al por menor. Los establecimientos de ventas al por menor se definen como establecimientos permanentes cuya actividad principal es la venta de bienes en el mismo local o su entrega a domicilio.

³⁸ El Entrenamiento está disponible en cl.MyHerbalife.com.

³⁹ El Formulario de Registro está disponible en cl.MyHerbalife.com o en Servicios al Asociado.

Los establecimientos de servicios: Los Clubes de Bienestar no pueden operar en lugares dedicados a la prestación de servicios cuyo propósito fundamental sea proporcionar alimentos preparados (estos incluyen, sin limitarse a, restaurantes, cafés, heladerías, etc.). Sin embargo, sí se permite operarlos dentro de otros tipos de establecimientos de servicios incluyendo —pero no limitado a— salones de belleza, peluquerías, gimnasios y clubes de salud, con la condición de que las actividades del Club de Bienestar sean restringidas a un cuarto cerrado y no queden a la vista de personas que transiten por ahí, o del público que frecuente dicho establecimiento de servicios.

8.4.3 Restricciones de señalización

Un Club de Bienestar no podrá tener ningún tipo de señalización externa que lo identifique como tal, ni en el exterior del mismo ni en sus alrededores.

8.4.4 El exterior del Club de Bienestar

Los Clubes de Bienestar no son establecimientos de venta al por menor, cafés, restaurantes ni establecimientos de producto para llevar y, para evitar cualquier equivocación por parte del público, el exterior de un Club de Bienestar NO puede tener:

- Mesas, sillas, o asientos al aire libre.
- Las puertas del exterior del Club deben permanecer cerradas.
- Los Clubes de Bienestar que operen en locales no residenciales deben usar cubiertas de puertas y ventanas para asegurar que el interior del Club no sea visto por personas desde afuera.
 - **Las cubiertas de puertas y ventanas no pueden:**
 - Mostrar ninguna marca de Herbalife (nombres, logos, etc.).
 - Mostrar, dar a entender o sugerir (sin palabras) que en el interior pueden comprarse productos.
 - Usar o incorporar fotografías de “Antes y Después”.
 - Mostrar la palabra “batido/licuado” ni fotos de batidos u otros productos (aun cuando no lleven la marca).
- Lo siguiente no está permitido en el exterior del Club de Bienestar:
 - Visa o MasterCard (o cualquier otro comerciante de tarjeta de crédito) etiquetas o signos.
 - La palabra “bienvenidos”.
 - Fotos o logotipos de batidos o licuadoras.
 - Imágenes de alimentos o productos.
 - Números de teléfono.
 - Referencias a un sitio web, como por ejemplo “.com,” “www.” “.net”.
 - Lema o eslogan (Una línea de etiqueta es un término descriptivo utilizado en conjunción con el nombre de un Club).

8.4.5 Las cajas registradoras

Como los Clubes de Bienestar no son establecimientos de venta al por menor, las cajas registradoras, cajas de seguridad y similares no pueden ser visibles por los participantes del Club.

8.4.6 Arrendar, alquilar o compartir locales para Clubes

Los operadores de Clubes podrán arrendar, alquilar o cobrar por los Clubes ubicados en locales no residenciales que pongan a disposición o compartan con Asociados Independientes de su organización descendente o de otras organizaciones. Sin embargo, los montos obtenidos no podrán exceder el 5% de la utilidad neta del Asociado Independiente que ofrezca el local.

8.4.7 Tráfico en la calle

Un “prospecto sin invitación” es una persona que visita un Club de Bienestar por primera vez sin una invitación personal, y sin haber tenido contacto directo alguno, o sin haber sido referido por el operador del Club o un participante activo del Club.

Los operadores de los Clubes de Bienestar pueden inscribir a un “prospecto sin invitación” como participante, pero cuando dicho prospecto no pueda o no desee inscribirse como participante, el operador se limitará a:

- Ofrecerle un batido, té o Herbal Aloe Concentrado de cortesía como degustación.
- Explicar el concepto de socialización del Club de Bienestar, consumo de producto e información de bienestar entre los participantes del Club.

Proporcionar productos preparados de cortesía puede alentar a los “prospectos sin invitación” a regresar y a convertirse en participantes del Club.