



## PROGRAMME DE CLIENT VIP

FAQ



MONAT Global

## **DURÉE DE L'ENTENTE DE CLIENT VIP**

Votre participation au programme de VIP et l'autorisation de paiement demeureront en vigueur jusqu'à ce que vous décidez d'altérer, de changer ou d'Annuler l'entente de client VIP en contactant le Service de soutien aux clients, au (833) 750-4880.

## **CARACTÉRISTIQUES :**

- La livraison GRATUITE\*
- Un RABAIS de 15 % sur les produits de MONAT
- Un produit mensuel Only For You EN SÉRIE LIMITÉE dans chaque commande Flexship qualifiée
- La FLEXIBILITÉ de choisir des produits différents lors de chaque commande
- Le programme Recommander un ami
- L'ACCÈS aux soldes éclair et à des offres et des promotions spéciales
- La possibilité de commander facilement en ligne
- La reconnaissance de son anniversaire
- La possibilité de devenir partenaire de marché MONAT

*\*Des frais de manutention s'appliquent (voir les détails au bas de la page).*

## **Q : QUELLES AMÉLIORATIONS ONT ÉTÉ APPORTÉES AU PROGRAMME VIP ET POURQUOI?**

R: Les clients VIP sont extrêmement importants pour MONAT, nous voulons donc nous assurer qu'ils se sentent de cette façon avec chaque commande Flexship qu'ils reçoivent. C'est pour cette raison que nous avons ajouté Only For You au programme VIP – un produit mensuel en SÉRIE LIMITÉE et EXCLUSIF que seulement les clients VIP et les partenaires de marché inscrits au Flexship recevront avec chaque commande Flexship qualifiée\*.

## **Q : QU'EST-CE QUE ONLY FOR YOU?**

R: Only For You - un produit mensuel en SÉRIE LIMITÉE et EXCLUSIF que seulement les clients VIP et les partenaires de marché inscrits au Flexship recevront avec chaque commande Flexship qualifiée (de 110 \$ ou plus), y compris la commande d'inscription. Les produits Only For You changent chaque mois et ne peuvent pas être achetés, ce qui contribue à leur exclusivité et les rend plus attrayants.

## **Q : QU'EST-CE QUE ONLY FOR YOU REMPLACE DANS LE PROGRAMME VIP?**

R: Only For You remplace le crédit de 12 \$ CA émis suite à l'inscription et le crédit de 25 \$ CA accordé sur chaque 4e commande Flexship qualifiée.

## **Q : QU'EST-CE QU'UN VIP « ACTIF »?**

R: Être « actif » signifie avoir une commande Flexship planifiée, peu importe le moment auquel la commande Flexship sera traitée et expédiée. Demeurer actif dans le cadre du programme Flexship permet au VIP d'avoir accès aux avantages énumérés ci-dessus.

## **Q : QU'EST-CE QU'UNE COMMANDE FLEXSHIP QUALIFIÉE?**

R: Une commande de 110 \$ ou plus au prix de VIP.

## **Q : À QUOI LE CLIENT VIP S'ENGAGE-T-IL EN ADHÉRANT AU PROGRAMME VIP?**

R: En tant que VIP, vous vous engagez à passer (au moins) deux commandes Flexship additionnelles de 110 \$ CA à la suite de votre commande d'inscription. Vous fixez la date de votre commande Flexship lors de votre inscription; vous pouvez prévoir qu'elle soit expédiée jusqu'à 60 jours après votre inscription. Par défaut, la deuxième commande Flexship suivra 30 jours plus tard, mais vous pouvez la repousser jusqu'à 60 jours. Vous ne devez pas recevoir une commande avant de pouvoir repousser la date de la prochaine commande. En fait, à partir du site Web de VIP, vous pouvez repousser la date d'expédition de 60 jours à compter de la date actuelle à tout moment. Cela s'applique à votre deuxième commande Flexship (votre troisième commande) et aux commandes suivantes. Vous choisissez les jours où vos commandes sont traitées, et vous profitez des prix avantageux de VIP. Le rabais de 15 % s'applique également à vos commandes sous le seuil du 110 \$ CA; il faut simplement passer ces commandes par le biais de votre site de VIP, plutôt qu'en tant que commande Flexship. Le VIP peut personnaliser et prévoir ses commandes en ligne à tout moment, en contactant son partenaire de marché ou en contactant le Service de soutien aux clients, au (833) 750-4880.

## **Q : QU'EST-CE QUE LE SERVICE FLEXSHIP DE MONAT?**

R: Avec le service Flexship de MONAT, nous expédieront les produits directement à votre porte. Voici comment cela fonctionne :

1. Inscrivez-vous et passez votre première commande Flexship\* qualifiée. Vous profitez d'un avantage immédiat en recevant un produit Only For You dans votre première commande!
2. Acceptez de passer une deuxième et troisième commande Flexship de 110 \$ CA ou plus chacune.
3. Choisissez le moment où vous recevrez vos prochaines commandes! Vous décidez de la fréquence de vos commandes; vous pouvez repousser la date de livraison à tout moment. Choisissez les produits qui vous conviennent et la date d'expédition.

**Q : SI J'AI DÉJÀ REPOUSSÉ MA COMMANDE DE 60 JOURS, PUIS-JE LA REPOUSSER ENCORE?**

R : Oui, mais seulement par tranche de 60 jours.

**Q : QUELLES SONT LES EXIGENCES POUR ÊTRE ADMISSIBLE AU CRÉDIT RECOMMANDER UN AMI?**

R : Quand le VIP s'inscrit, il doit s'inscrire au programme de VIP en suivant les étapes suivantes afin de recevoir son crédit :

- S'inscrire à partir du lien du VIP qui l'a recommandé
- Payer les frais d'adhésion de VIP de 24,95 \$
- Choisir les produits pour sa commande d'inscription qualifiée (110 \$)
- Choisir un article Only For You gratuit
- Prévoir sa première commande Flexship
- Traiter le paiement de sa commande d'inscription

Une fois que la commande d'inscription est expédiée, son crédit unique (25 \$) sera appliqué automatiquement à sa première commande Flexship.

**Q : COMMENT LA GARANTIE DE SATISFACTION DE 30 JOURS OU ARGENT REMIS S'APPLIQUE-T-ELLE AU PROGRAMME DE CLIENT VIP?**

R : MONAT offre une garantie de remboursement à 100 % aux clients VIP (moins les frais de livraison et de manutention) sur tous ses produits pendant une période de 30 jours suivant la réception. Après la période de 30 jours, MONAT remboursera 90 % du prix d'achat payé pourvu que le produit retourné est revendable, scellé, non ouvert et non endommagé.

**Q : QUE SE PASSE-T-IL SI UN VIP DÉCIDE DE DEVENIR UN PARTENAIRE DE MARCHÉ?**

R : Pour devenir PM, le VIP doit contacter le Service de soutien aux clients au (833) 750-4880 afin d'effectuer le changement et d'appliquer les frais d'adhésion de VIP de 24,95 \$ CA sur la trousse de départ du partenaire de marché et annuler toute commande Flexship qualifiée future.

**Q : À QUEL MOMENT UN CLIENT VIP PEUT-IL ANNULER SON ADHÉSION?**

R :

- À l'intérieur d'une période de 30 jours après avoir reçu votre première commande, à condition que les produits reçus dans la commande initiale soient retournés. Vous devez contacter le Service de soutien aux clients au (833) 750-4880 avant que la seconde commande soit envoyée.
- Une fois que les 3 commandes Flexship qualifiées\* ou plus ont été complétées. Une commande Flexship qualifiée est de 110 \$ CA ou plus.
- En changeant de statut pour devenir partenaire de marché. Vous devez contacter le Service de soutien aux clients au (833) 750-4880 pour changer de statut. Des frais d'adhésion de VIP de 24,95 \$ CA s'appliquent sur la trousse de départ du partenaire de marché et les commandes Flexship futures seront annulées.

**Q : QUE SONT LES FRAIS DE MANUTENTION ET COMBIEN SONT-ILS?**

A : Des frais de manutention minimales seront ajoutés à toutes les commandes pour couvrir le coût de l'emballage et du déplacement de la commande. Les frais de manutention seront les suivants :

- Commandes de 80 \$ CD ou moins = des frais de manutention de 1,50 \$ CA
- Commandes de plus de 80 \$ CA = des frais de manutention de 3 \$ CA