



PROGRAMME DE CLIENT VIP

FAQ



MONAT Global

15 août 2019

Q : POURQUOI METTONS-NOUS À JOUR L'ENTENTE DE CLIENT VIP?

R : Nous mettons à jour l'Entente de client VIP afin de préciser les détails du programme Flexship. Cela nous permettra de bonifier les avantages dont profitent les VIP.

Q : Quels changements ont été apportés à l'Entente de client?

R : Les changements suivants ont été apportés à l'Entente de client VIP :

- Une explication détaillée du terme « VIP à vie » et de l'achèvement du programme Flexship
- Une explication détaillée des frais d'annulation existants
- La mise à jour des avantages du programme de VIP - l'admissibilité au programme Recommander un ami
- Une explication détaillée du processus de retour de produit et de remboursement

Q : LA CAMPAGNE « VIP À VIE » A-T-ELLE ÉTÉ MISE À JOUR?

R : Non. Les critères d'admissibilité « VIP à vie » n'ont pas changé. Un client VIP est considéré comme « VIP à vie » s'il satisfait aux exigences du programme Flexship en payant les frais d'inscription de 24,95 \$ CA et en passant trois commandes Flexship (1 commande d'inscription + 2 commandes Flexship de 110 \$ CA ou plus).

Pour ceux qui ont passé 3 commandes Flexship :

A. Rien ne changera. Ils continueront d'être « VIP à vie » et profiteront d'un rabais de 15 % sur les produits MONAT. Si un VIP décide d'annuler son compte Flexship et de demeurer VIP, il continuera de profiter d'un rabais de 15 % sur les produits MONAT.

Pour ceux qui n'ont pas passé 3 commandes Flexship :

A. Conformément à l'Entente de client VIP, ils doivent satisfaire aux exigences du programme de client VIP en passant trois commandes Flexship (1 commande d'inscription + 2 commandes Flexship de 110 \$ CA ou plus), afin d'être considéré « VIP à vie ».

Q : ALLONS-NOUS RESPECTER LES DROITS ACQUIS DES VIP QUI SE SONT INSCRITS À LA CAMPAGNE INITIALE DE « VIP À VIE »?

R : Pour ceux qui ont passé 3 commandes Flexship :

Ils continueront d'être « VIP à vie » et profiteront d'un rabais de 15 % sur les produits MONAT. Ces VIP continuent de profiter du rabais même s'ils annulent leur commande Flexship.

R : Pour ceux qui n'ont pas passé 3 commandes Flexship :

Non. Conformément à l'Entente de client VIP initiale, le VIP doit passer 1 commande d'inscription et 2 commandes Flexship pour satisfaire aux exigences du programme et être considéré « VIP à vie ».

Q : QUELS CHANGEMENTS ONT ÉTÉ APPORTÉS AUX FRAIS D'ANNULATION?

R : Les frais d'annulation n'ont pas changé, mais une explication plus détaillée de la politique a été ajoutée à l'Entente de VIP (section 5). Si le VIP annule son compte après sa commande d'inscription, les frais d'annulation sont de 33 \$ CA. Si le VIP annule son compte après avoir passé 2 commandes Flexship (commande d'inscription + 1 commande Flexship), les frais d'annulation sont de 25 \$ CA. Lorsque le VIP annule son compte à tout moment, les frais d'inscription de 24,95 \$ sont non remboursables.

Q : QU'ARRIVE-T-IL LORSQU'UN VIP SATISFAIT AUX EXIGENCES DU PROGRAMME FLEXSHIP?

R : Les VIP ont toujours droit au rabais de 15 % sur les produits MONAT une fois qu'ils satisfont aux exigences concernant les commandes Flexship (1 commande d'inscription + 2 commandes Flexship de 110 \$ CA ou plus). Les VIP peuvent annuler leur commande Flexship après avoir passé 3 commandes qualifiées, mais ils continueront de recevoir les communications concernant les soldes éclair, les promotions et les nouvelles concernant les VIP.

Q : QUELS CHANGEMENTS ONT ÉTÉ APPORTÉS AUX AVANTAGES DU PROGRAMME DE VIP?

R : L'admissibilité au programme Recommander un ami : Notre nouveau programme Recommander un ami permet aux VIP de recevoir des crédits chaque fois qu'un nouveau VIP s'inscrit avec succès. Les nouveaux VIP reçoivent aussi un crédit à utiliser sur leur prochaine commande Flexship qualifiée.