



PROGRAMME DE CLIENT VIP

CLIENTS VIP au Canada – FAQ

Le 15 septembre 2019



MONAT Global

CONDITIONS GÉNÉRALES DE CLIENT VIP

Votre participation au programme de client VIP et votre autorisation de paiement resteront en vigueur jusqu'à ce que vous modifiiez ou annuliez tout élément de votre Entente de client VIP, en contactant le Service de soutien aux clients de MONAT, au (833) 750-4880.

CARACTÉRISTIQUES :

- Livraison GRATUITE*
- RABAIS DE 15 % sur les articles MONAT
- Article Only For You EN SÉRIE LIMITÉE avec chaque commande Flexship qualifiée
- FLEXIBILITÉ de varier chaque commande
- Admissibilité au programme Recommander un ami
- Accès aux soldes éclair, aux promotions et aux offres spéciales
- Commandes en ligne faciles
- Cadeau promotionnel le jour de votre anniversaire
- Option de devenir partenaire de marché

** Des frais de manutention s'appliquent (voir les détails ci-dessous).*

Q : QUELLES AMÉLIORATIONS AVONS-NOUS APPORTÉES AU PROGRAMME DE VIP ET POURQUOI?

R : Nous avons inclus le programme Recommander un ami, un programme de renvoi offrant un incitatif aux clients VIP qui recommandent les produits MONAT à leurs amis en leur offrant, et en offrant à l'ami, un crédit unique une fois que l'ami s'inscrit comme nouveau client VIP et que sa commande d'inscription est expédiée.

Q : QU'EST-CE QUE LE PROGRAMME ONLY FOR YOU?

R : Les articles Only For You sont des articles EXCLUSIFS et EN SÉRIE LIMITÉE (d'une valeur de 32 \$ CA) qui sont réservés aux VIP et aux partenaires de marché qui passent une commande Flexship qualifiée de 110 \$ CA ou plus, y compris les commandes d'inscription. Comme une offre de « produit du mois », les articles Only For You changent chaque mois et ne peuvent pas être achetés.

Q : QU'EST-CE QU'UN VIP « ACTIF »?

R : Un VIP actif a une commande Flexship prévue, peu importe la date à laquelle cette commande sera traitée et expédiée. En étant actif, le VIP a droit aux avantages listés ci-dessus.

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

R : Une commande Flexship qualifiée est une commande de 110 \$ CA ou plus.

Q : À QUOI S'ENGAGE UN CLIENT QUI DEVIENT CLIENT VIP?

R : Pour avoir droit au rabais de 15 % sur le prix de détail suggéré et la livraison gratuite des commandes, le VIP s'engage à passer au moins deux commandes Flexship de 110 \$ CA ou plus, après sa commande d'inscription. Un VIP peut quand même avoir droit au rabais de 15 % si sa commande s'élève à moins de 110 \$ CA, mais elle ne comptera pas comme commande Flexship, et la livraison ne sera pas gratuite. Le VIP prévoit sa première commande Flexship pendant son inscription. Par défaut, sa prochaine commande sera expédiée environ 30 jours plus tard, mais celle-ci peut être repoussée jusqu'à 60 jours. Le VIP ne doit pas recevoir une commande avant de repousser la date d'expédition de sa prochaine commande. Sur le site Web du client VIP, à tout moment, une commande peut être repoussée de 60 jours à partir de la date actuelle. Cela s'applique à la deuxième commande Flexship (la troisième commande) et les commandes suivantes aussi. Les commandes sont traitées les jours choisis par le VIP, au même prix avantageux de VIP. Le VIP peut personnaliser et fixer la date de ses commandes en ligne à tout moment, ou en contactant son partenaire de marché ou le Service de soutien aux clients, au (833) 750-4880.

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

R : Pour faciliter la tâche de ses clients VIP, MONAT leur offre le programme Flexship, leur permettant de recevoir des commandes prévues d'articles MONAT qui leur sont livrés à domicile. Pour devenir client VIP, vous devez vous inscrire au programme Flexship de MONAT. En vous inscrivant au programme de VIP, vous acceptez de passer 3 commandes Flexship - la commande d'inscription et deux commandes Flexship additionnelles, chacune s'élevant à 110 \$ CA ou plus.

Q : SI J'AI DÉJÀ REPOUSSÉ MA COMMANDE DE 60 JOURS, PUIS-JE LA REPORTER DE NOUVEAU?

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

Q : QUELS SONT LES EXIGENCES PRÉCISES DONNANT DROIT AU CRÉDIT RECOMMANDER UN AMI?

R : Lorsque le nouveau VIP s'inscrit, il devra s'inscrire en suivant les étapes listées ci-dessous pour recevoir son crédit :

- S'inscrire en utilisant le lien unique de renvoi du client VIP qui l'a recommandé
- Payer les frais d'inscription (24,95 \$ CA.)
- Choisir des produits pour sa commande d'inscription (de 110 \$ CA ou plus.)
- Choisir son article Only For You gratuit
- Choisir la date de sa première commande Flexship.
- Traiter le paiement pour la commande d'inscription

Une fois la commande d'inscription expédiée, le crédit unique de 25 \$ CA s'appliquera automatiquement à sa première commande Flexship prévue.

Q : COMMENT LA GARANTIE DE REMBOURSEMENT DE 30 JOURS S'APPLIQUE-T-ELLE AU PROGRAMME DE CLIENT VIP?

R : MONAT offre une garantie de remboursement à 100 % (à l'exception des frais de livraison et de manutention) sur tous ses produits pour une période de 30 jours suivant la réception. Après la période de 30 jours, MONAT remboursera 90 % du prix d'achat du produit, à condition que le produit retourné puisse être revendu et qu'il n'ait pas été ouvert, utilisé ou endommagé.

Q : ET SI UN VIP DÉCIDE DE DEVENIR PARTENAIRE DE MARCHÉ?

R : Pour changer de statut pour devenir partenaire de marché, le VIP doit contacter son partenaire de marché ou le Service de soutien aux clients, au (833) 750-4880, pour changer de statut et appliquer les frais d'adhésion de client VIP de 24,95 \$ CA sur la trousse de départ de partenaire de marché et annuler les commandes Flexship de VIP futures.

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

R : Si vous satisfaites aux exigences du programme Flexship pour VIP en passant trois commandes Flexship (1 commande d'inscription + 2 commandes Flexship de 110 \$ CAD ou plus), vous continuerez à profiter du rabais de 15 % sur tous les produits MONAT et à avoir accès aux promotions et aux soldes éclair. Vous pouvez annuler votre commande Flexship après avoir passé trois commandes qualifiées et continuer de profiter du rabais de 15 % sur tous les produits MONAT et de recevoir les communications concernant les soldes éclair et les promotions. Si vous annulez votre compte de VIP après avoir achevé votre adhésion au programme Flexship, vous serez complètement retiré du MONAT système et vous devrez faire demande de nouveau afin de profiter de nouveau des avantages de VIP.

Q : QUAND UN VIP PEUT-IL ANNULER SON COMPTE FLEXSHIP?

R : En tant que client VIP, vous avez l'option d'annuler votre compte dans les circonstances suivantes :

(a) Dans les 30 jours suivant la réception de votre première commande, à condition de retourner les articles reçus dans votre première commande. Pour annuler votre compte, vous devez contacter le Service de soutien aux clients avant que la deuxième commande soit expédiée.

(b) Une fois que vous avez passé au moins trois commandes Flexship qualifiées. Une commande Flexship qualifiée est de 110 \$ CA ou plus. Si vous avez passé 3 commandes Flexship ou plus, vous ne paierez pas de frais d'annulation.

(c) Vous pouvez devenir partenaire de marché MONAT à tout moment à partir de votre site Web de client VIP, simplement en contactant le partenaire de marché qui vous a parrainé ou en contactant le Service de soutien aux clients de MONAT, au (833) 750-4880. Les frais d'adhésion de VIP de 24,95 \$ CA seront déduits de la trousse de départ du partenaire de marché et ses commandes Flexship de VIP futures seront annulées.

Q. QUELS SONT LES COÛTS LIÉS À L'ANNULATION DE L'ENTENTE DE CLIENT VIP?

A. En vous inscrivant au programme de VIP MONAT, vous acceptez de passer 2 commandes Flexship de 110 \$ CA ou plus après votre commande d'inscription. Puisque vous profitez des avantages de VIP depuis votre inscription, des frais d'annulation s'appliquent si vous omettez de passer les commandes Flexship qualifiés. Si vous annulez après votre commande d'inscription, les frais sont de 33 \$ CA. Si vous annulez votre compte après avoir passé 2 commandes Flexship (commande d'inscription + 1 commande Flexship), les frais d'annulation sont de 25 \$ CAD. Si vous annulez votre compte à tout moment après les 30 premiers jours, les frais d'adhésion au programme de VIP de 24,95 \$ CA sont non remboursables.

Q : QUELS SONT LES FRAIS DE MANUTENTION?

R : Des frais de manutention minimales seront ajoutés à toutes les commandes pour couvrir les coûts de l'emballage et du déplacement de la commande. MONAT perçoit les taxes de vente applicables sur toutes les commandes. Les frais de manutention suivants s'appliqueront.

- Commandes de 80 \$ CA et moins : 1,50 \$
- Des commandes de 80,01 \$ CA ou plus : 3,00 \$