

Programme de client VIP

FAQ pour les VIP au Canada

** La FAQ peut changer*

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, à monatsupportfr@monatglobal.com.

Le programme de client VIP de MONAT offre une meilleure expérience de magasinage et une panoplie d'avantages exclusifs! S'inscrire à titre de client VIP pour profiter de ces incroyables avantages est simple et facile. Vous n'avez qu'à payer des frais d'adhésion uniques de 24,95 \$ CA et à vous engager à passer trois commandes automatiques Flexship (1 commande d'inscription + 2 commandes Flexship) et vous profiterez de :

CARACTÉRISTIQUES

- Un RABAIS DE 15 % sur les produits MONAT
- La livraison gratuite des commandes Flexship qualifiées de 110 \$ CA ou plus
- Un article Only For You EN SÉRIE LIMITÉE GRATUIT avec chaque commande Flexship qualifiée
- La FLEXIBILITÉ de varier chaque commande
- Des économies additionnelles grâce au rabais Purchase +
- L'accès aux soldes éclair, aux promotions et aux offres spéciales
- La possibilité de commander en ligne facilement
- Un cadeau promotionnel d'anniversaire
- L'option de devenir partenaire de marché

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

R : Une commande Flexship qualifiée est de 110 \$ CA ou plus au prix de VIP.

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

R : Pour devenir VIP MONAT, chaque demandeur doit :

(a) Payer les frais d'inscription de 24,95 \$ CA ;

(b) S'engager à passer 3 commandes Flexship (1 commande d'inscription + 2 commandes Flexship) de 110,00 \$ ou plus; et

(c) Être résident des É.-U, d'un territoire des É.-U. ou d'un pays où MONAT a officiellement ouvert ses portes.

Un client 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. Cependant, cette commande peut être repoussée jusqu'à 60 jours à partir de la page du compte du client VIP. Cela s'applique aussi à la deuxième commande Flexship (la troisième commande) et aux commandes suivantes. Les commandes sont traitées les jours choisis par le client VIP. Le client VIP peut personnaliser et prévoir l'expédition de ses commandes Flexship en ligne à tout moment.

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

R : Le programme de client VIP de MONAT offre une meilleure expérience de magasinage et une panoplie d'avantages exclusifs! S'inscrire à titre de client VIP pour profiter de ces incroyables avantages est simple et facile. Vous n'avez qu'à payer des frais d'adhésion uniques de 24,95 \$ CA et à vous engager à passer trois commandes automatiques Flexship (1 commande d'inscription + 2 commandes Flexship) et vous profiterez de :

- Un rabais de 15 % sur les produits MONAT (des exclusions s'appliquent)
- Des articles Only For You de qualité supérieure et en série limitée GRATUITS
- La livraison gratuite des commandes de 110 \$ CA ou plus
- L'accès aux promotions réservées aux VIP

Vous pouvez varier les produits dans chaque commande Flexship (des exclusions s'appliquent). De plus, vous avez l'option de repousser vos commandes Flexship jusqu'à 60 jours!

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

R : Oui. Cependant, vous pouvez seulement la repousser de 60 jours à la fois.

Q : QU'EST-CE QU'UN ARTICLE ONLY FOR YOU?

R : Les articles Only For You sont des articles EXCLUSIFS et EN SÉRIE LIMITÉE (d'une valeur de 32 \$ CA au prix de détail) 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. Les articles Only For You changent chaque mois et ne peuvent pas être achetés.

Q : QU'EST-CE QU'UN CLIENT VIP ACTIF?

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

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

R : MONAT offre une garantie de satisfaction à 100 % de 30 jours (excluant les frais de livraison) à tous les clients VIP. Si, pour toute raison que ce soit, vous n'êtes pas satisfait de tout produit MONAT acheté, vous pouvez retourner la portion non utilisée du produit à MONAT dans les 30 jours afin de recevoir un remboursement complet du prix d'achat (moins les frais de manutention). Après 30 jours, MONAT offre un remboursement de 90 % du prix d'achat (moins les frais de livraison) sur tout produit retourné, scellé et non utilisé.

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

R : Vous pouvez devenir partenaire de marché à tout moment à partir du bureau virtuel de client VIP, en contactant le partenaire de marché qui vous a parrainé ou en contactant le Service de soutien aux clients de MONAT, à monatsupportfr@monatglobal.com. Les frais d'adhésion de CAD VIP de 24,95 \$ CA seront soustraits du coût de la trousse de départ du partenaire de marché et vos commandes Flexship de VIP futures seront annulées sans pénalité.

Q : QUAND UN CLIENT VIP PEUT-IL ANNULER SON ENTENTE?

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

- Dans les 30 jours suivant la réception de votre première commande, à condition de retourner les articles reçus dans votre première commande. Vous devez contacter le Service de soutien aux clients avant que la deuxième commande ne soit expédiée.
- Une fois que vous avez passé au moins 3 commandes Flexship qualifiées, de 110 \$ CA ou plus. Si vous avez passé 3 commandes Flexship ou plus, vous ne paierez pas de frais d'annulation.
- Vous pouvez devenir partenaire de marché à tout moment à partir du bureau virtuel de client VIP, en contactant le partenaire de marché qui vous a parrainé ou en contactant le Service de soutien aux clients de MONAT, à monatsupportfr@monatglobal.com. Les frais d'adhésion de CAD VIP de 24,95 \$ CA seront soustraits du coût de la trousse de départ du partenaire de marché et vos commandes Flexship de VIP futures seront annulées sans pénalité.

Q. QUELS SONT LES COÛTS LIÉS À L'ANNULATION DE L'ENTENTE DE CLIENT VIP EN DEHORS DES CONDITIONS DÉCRITES CI-DESSUS?

A. En vous inscrivant au programme de client VIP de MONAT, vous avez accepté 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 ne passez pas ces commandes Flexship qualifiées.

Si un client VIP annule son compte après sa commande d'inscription les frais d'annulation sont de 33 \$ CA. Si un client VIP annule son compte après avoir passé 2 commandes Flexship (commande d'inscription + 1 commande Flexship), les frais d'annulation sont de 25 \$ CAD. Les frais d'adhésion de client VIP de 24,95 \$ sont non remboursables.