

# Programme Flexship

FAQ FAQ pour partenaires de marché et clients VIP au Canada

*\*La FAQ peut changer\**

**Q : QU'EST-CE QUE LE PROGRAMME FLEXSHIP?**

R : Le programme Flexship est un programme exclusif offert aux clients VIP et aux partenaires de marché. Il permet aux VIP et aux partenaires de marché de recevoir des livraisons programmées de produits MONAT. Chaque commande Flexship qualifiée est livrée gratuitement et comprend un article Only For You en format voyage.

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

R : Une commande Flexship est une commande récurrente comprenant vos produits favoris que vous pouvez personnaliser en modifiant la date d'expédition et la fréquence selon vos besoins. Une commande Flexship peut être traitée tous les 30 à 60 jours.

**Q : COMMENT FONCTIONNE LE PROGRAMME FLEXSHIP POUR LES CLIENTS VIP?**

R : Les clients VIP sont invités à créer une commande Flexship qualifiée de 110 \$ CA ou plus au moment de l'inscription. Avec chaque commande Flexship qualifiée, le VIP profite de :

- la livraison gratuite
- un article « Only For You gratuit

Les clients VIP peuvent modifier la date d'expédition et le contenu de leur commande Flexship à tout moment à partir de la page de leur compte. Ils peuvent également activer ou désactiver leur commande Flexship à tout moment à partir de la page de leur compte.

**Q : COMMENT FONCTIONNE LE PROGRAMME FLEXSHIP POUR LES PARTENAIRES DE MARCHÉ?**

R : Les partenaires de marché sont invités à créer une commande Flexship qualifiée de 90 \$ CA ou plus au moment de l'inscription, mais ils peuvent sauter cette étape. Avec chaque commande Flexship qualifiée, le partenaire de marché profite de :

- La livraison gratuite
- Un article « Only For You gratuit

Les partenaires de marché peuvent modifier la date d'expédition et le contenu de leur commande Flexship à tout moment à partir de la page de leur compte. Ils peuvent également activer ou désactiver leur commande Flexship à tout moment à partir de la page de leur compte. Lorsqu'ils désactivent une commande Flexship, les partenaires de marché doivent attendre 60 jours avant de créer une nouvelle commande Flexship.

**Q : UN CLIENT VIP OU PARTENAIRE DE MARCHÉ DOIT-IL AVOIR UNE COMMANDE FLEXSHIP POUR ÊTRE CONSIDÉRÉ COMME ÉTANT ACTIF?**

R : Non, les clients VIP et partenaires de marché ne sont pas tenus d'avoir une commande Flexship. Ils peuvent choisir de participer à ce service optionnel ou non.

**Q : COMMENT PUIS-JE RECEVOIR UN ARTICLE ONLY FOR YOU?**

R : Chaque commande Flexship qualifiée comprend un article Only For You. Les options varient selon le mois. Les clients VIP et partenaires de marché peuvent choisir l'article Only For You qu'ils aimeraient recevoir lorsqu'ils modifient leur commande Flexship. Si une commande Flexship est prévue pour le 1er jour du mois, l'article Only For You par défaut s'ajoutera automatiquement à la commande.

**Q : UNE FOIS QUE JE CRÉE UNE COMMANDE FLEXSHIP, EST-CE QUE JE PEUX LA MODIFIER?**

R : Oui, vous pouvez modifier la date d'expédition, la fréquence et/ou le contenu de votre commande Flexship à tout moment à partir de la page de votre compte.

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

R : Oui, vous pouvez repousser votre commande jusqu'à 60 jours à partir de la date à laquelle le changement est effectué.

**Q : Y A-T-IL DES RESTRICTIONS CONCERNANT LA DATE DE RÉCEPTION DE MA COMMANDE FLEXSHIP?**

R : Oui. Les commandes Flexship ne sont pas disponibles du 26 au dernier jour de chaque mois. Cela a pour but d'assurer l'expédition rapide de vos produits avant la fin du mois. Veuillez noter que les commandes ordinaires sont traitées comme d'habitude pendant cette période. L'heure de traitement des commandes Flexship sera par défaut l'heure normale de l'Est (HNE).

**Q : SI JE ME SUIS INSCRIT(E) COMME CLIENT VIP APRÈS LE 1ER MARS 2022, PUIS-JE DÉSACTIVER MA COMMANDE FLEXSHIP À TOUT MOMENT?**

R : Oui, vous pouvez désactiver votre commande Flexship à tout moment à partir de la page de votre compte.

**Q : SI JE ME SUIS INSCRIT(E) COMME CLIENT VIP AVANT LE 1ER MARS 2022, PUIS-JE ANNULER MA COMMANDE FLEXSHIP À TOUT MOMENT?**

R : Oui, vous pouvez annuler votre commande Flexship à tout moment en contactant le Service à la clientèle. Des frais d'annulation pourraient s'appliquer en fonction du nombre de commandes Flexship que vous avez passées.

- Si vous annulez votre commande après avoir reçu votre commande d'inscription, des frais de 33 \$ CA s'appliqueront.
- Si vous annulez votre commande après avoir reçu une commande Flexship (après votre commande d'inscription), des frais de 25 \$ CA s'appliqueront.
- Si vous avez passé trois commandes Flexship, il n'y aura pas de frais d'annulation.

Vos frais d'inscription de VIP sont non remboursables, peu importe les circonstances, après les 30 jours suivant votre inscription.

**Q : À TITRE DE PARTENAIRE DE MARCHÉ, PUIS-JE DÉSACTIVER MA COMMANDE FLEXSHIP À TOUT MOMENT?**

R : À titre de partenaire de marché, vous pouvez désactiver votre commande Flexship à tout moment, cependant vous devrez attendre 60 jours avant d'en créer une nouvelle.

**Q : UN PARTENAIRE DE MARCHÉ PEUT-IL INSCRIRE DES CLIENTS VIP ENTRE LE 26 ET LE DERNIER JOUR DU MOIS?**

R : Oui, nous expédierons les commandes d'inscription des nouveaux VIP pendant cette période.