

# POINTS VIP

## FAQ POUR PARTENAIRES DE MARCHÉ ET VIP AUX CANADA

*\*La FAQ peut changer\**

Octobre 2026

**Q : QUE SONT LES POINTS VIP?**

R : Les points VIP sont un avantage permettant aux VIP MONAT d'accumuler des points sur leurs commandes ordinaires, d'abonnement et passées dans le cadre d'un solde éclair. Les points VIP peuvent être échangés contre des récompenses qui peuvent être utilisées pour une commande ordinaire ou une commande Flexship.

**Q : QUELLE EST LA DIFFÉRENCE ENTRE LES POINTS VIP ET LES RÉCOMPENSES DES VIP?**

R : Les points VIP sont accordés chaque fois qu'un VIP fait un achat. Les récompenses sont les codes qui sont émis lorsque les points VIP sont échangés.

**Q : COMMENT LES VIP PEUVENT-ILS ACCUMULER DES POINTS VIP?**

R : Les VIP accumulent des points pour les commandes ordinaires, les commandes Flexship et les commandes passées dans le cadre d'un solde éclair. Pour les commandes ordinaires, les soldes éclair et les promotions, pour chaque 1 \$ dépensé, le VIP accumulera 1 point VIP. Pour les commandes Flexship, pour chaque 1 \$ dépensé, le VIP accumulera 1,5 point VIP. Les points s'appliqueront au sous-total de la commande, moins les frais de livraison et de manutention, les taxes ou toute autre réduction.

**Q : QUELLES SONT LES RÉCOMPENSES POUR LESQUELLES LES POINTS VIP PEUVENT ÊTRE ÉCHANGÉS?**

R : Les points VIP peuvent être échangés contre des rabais de récompense tel qu'indiqué ci-dessous.

Montant minimum à échanger : 100 points = rabais de 10 \$

Montant maximum à échanger : 500 points = rabais de 50 \$

**Q : QU'Y ARRIVERA-T-IL AUX POINTS VIP NON UTILISÉS OU AUX RÉCOMPENSES QU'UN VIP MONAT S'EST MÉRITÉES SI SON COMPTE DE VIP EST RÉSILIÉ?**

R : Si un VIP annule son compte de VIP, il perdra les points VIP et les récompenses qu'il n'a pas utilisés.

**Q : QU'Y ARRIVERA-T-IL AUX POINTS VIP NON UTILISÉS OU AUX RÉCOMPENSES QU'UNE CLIENTE VIP S'EST MÉRITÉES SI ELLE DEVIENT PARTENAIRE DE MARCHÉ?**

R : Si une cliente VIP annule son compte de VIP, elle perdra ses points VIP et ses récompenses. Cependant, son rabais de 15 % sur les produits passera à 30 %.

**Q : LES RÉCOMPENSES ET LES POINTS ONT-ILS UNE VALEUR MONÉTAIRE?**

R : Non. Ni les points VIP ni les récompenses ne peuvent être échangés contre de l'argent comptant.

**Q : SUR QUELS PRODUITS MONAT LES CLIENTS VIP PEUVENT-IL ACCUMULER DES POINTS VIP?**

R : Les VIP peuvent accumuler des points VIP sur tout achat fait chez MONAT, y compris les soldes éclair.

**Q : LES POINTS VIP EXPIRENT-ILS?**

R : Oui. Les points VIP non utilisés expirent un an (12 mois) après la date d'émission.

**Q : Y A-T-IL UNE LIMITE QUANT AU NOMBRE D'ACHATS QUI DONNENT DROIT À DES POINTS?**

R : Non, il n'y a pas de limite quant au nombre d'achats qui donnent droit à des points.

**Q : COMMENT UNE CLIENTE VIP PEUT-ELLE VOIR LE NOMBRE DE POINTS VIP QU'ELLE A ACCUMULÉS?**

R : Une cliente VIP peut voir le nombre de points VIP qu'elle a accumulés en consultant son compte de VIP sur mymonat.com. Tous les détails se trouvent dans le tableau de bord des récompenses pour VIP sur la page de son compte.

**Q : UN CLIENT VIP PEUT-IL ÉCHANGER OU RETOURNER UNE RÉCOMPENSE?**

R : Non. Les récompenses ne peuvent pas être échangées ou retournées une fois qu'elles sont émises.

**Q : LES CLIENTES VIP PEUVENT-ELLES DONNER LES RÉCOMPENSES OU LES POINTS VIP QU'ELLES ONT ACCUMULÉS À UNE AUTRE PERSONNE?**

R : Non. Les VIP ne peuvent pas partager les récompenses ou les points. Ni les points VIP ni les de récompense ne sont transférables.

**Q : SI UN CLIENT VIP RETOURNE UNE COMMANDE, QU'Y ARRIVERA-T-IL À SES POINTS VIP/ RÉCOMPENSES?**

R : Si un VIP retourne sa commande (la commande complète ou une partie), MONAT retirera les points VIP qu'il a accumulés pour cette commande (la commande complète ou une partie). Toute récompense utilisée pour une commande qui est ensuite retournée est non remboursable.

**Q : LA CLIENTE VIP PEUT-ELLE ACCUMULER PLUS DE POINTS?**

R : Oui. Des points VIP supplémentaires sont accordés pour les commandes Flexship. De plus, MONAT précisera dans la FAQ pour une promotion si les VIP peuvent accumuler des points VIP supplémentaires.

**Q : UNE CLIENTE VIP PEUT-ELLE ÉCHANGER PLUSIEURS RÉCOMPENSES EN MÊME TEMPS?**

R : Non. Une cliente VIP peut accumuler suffisamment de points pour se mériter plus d'une récompense, mais elle peut seulement échanger (1) récompense par commande régulière ou commande d'abonnement.

**Q : COMMENT UN CLIENT VIP PEUT-IL UTILISER UNE RÉCOMPENSE POUR UNE COMMANDE ORDINAIRE?**

R : Un client VIP peut suivre les étapes ci-dessous pour appliquer une récompense à une commande ordinaire :

1. Connectez-vous à votre compte de VIP en entrant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe
2. Sélectionnez le produit que vous voulez acheter et passez à la caisse
3. Sur la page de paiement, sélectionnez le bouton « Échanger des points VIP » pour utiliser des points VIP.
4. Entrez le nombre de points VIP à utiliser et cliquez sur « Appliquer »
5. Les points seront appliqués et vous verrez ce montant réduit de votre commande

**Q : COMMENT UNE CLIENTE VIP PEUT-ELLE UTILISER UNE RÉCOMPENSE POUR UNE COMMANDE FLEXSHIP?**

R : Une cliente VIP peut suivre les étapes ci-dessous pour appliquer une récompense à une commande Flexship :

1. Connectez-vous à votre compte de VIP en entrant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe
2. Sélectionnez l'onglet Flexship et modifiez votre commande Flexship
3. Cliquez sur « Suivant » pour voir la dernière page de votre commande Flexship
4. Cliquez sur le bouton pour appliquer les points VIP
5. Entrez le nombre de points VIP à utiliser et cliquez sur « Appliquer »
6. Les points seront réduits du total de votre prochaine commande Flexship.

**Q : EST-CE QU'UN VIP PEUT UTILISER UNE PARTIE D'UNE RÉCOMPENSE?**

R : Non. Un VIP ne peut pas utiliser une partie d'une récompense. Il doit utiliser le montant total.

**Q : EST-CE QU'UNE CLIENTE VIP PEUT UTILISER SA RÉCOMPENSE POUR UN SOLDE ÉCLAIR?**

R : Non. Les VIP ne peuvent pas utiliser leurs récompenses pour un solde éclair; ils accumulent cependant des points VIP sur les commandes passées dans le cadre d'un solde éclair.

**Q : Y A-T-IL UN MONTANT MINIMUM À DÉPENSER POUR POUVOIR UTILISER UNE RÉCOMPENSE POUR UNE COMMANDE FLEXSHIP OU UNE COMMANDE ORDINAIRE?**

R : Il n'y a pas de montant minimum à dépenser pour pouvoir utiliser une récompense pour une commande Flexship ou une commande ordinaire.

**Q : COMMENT LES VIP REÇOIVENT-ILS LEUR PRIME D'ANNIVERSAIRE?**

R : Leur jour d'anniversaire, ils recevront une récompense de 32 \$ CA dans leur compte de VIP. Aucune action n'est requise.

Veuillez noter : Les VIP doivent accepter de recevoir les points VIP et les récompenses du programme de fidélisation. Pour adhérer au programme, veuillez ouvrir une session sur mymonat.com, cliquer sur l'icône des récompenses et suivre les directives dans la fenêtre contextuelle.

**Q : COMMENT LES VIP REÇOIVENT-ILS LEUR CADEAU D'ANNIVERSAIRE?**

R : L'anniversaire de la date à laquelle ils sont devenus VIP MONAT, ils recevront une récompense de 10 \$ CA dans leur compte de VIP. Aucune action n'est requise.

Veuillez noter : Les VIP doivent accepter de recevoir les points VIP et les récompenses du programme de fidélisation. Pour adhérer au programme, veuillez ouvrir une session sur mymonat.com, cliquer sur l'icône des récompenses et suivre les directives dans la fenêtre contextuelle.

**Q : EST-CE QUE TOUTES LES COMMANDES FLEXSHIP DONNENT DROIT À DES POINTS VIP ADDITIONNELS?**

R : Oui, toutes les commandes Flexship donnent droit à des points VIP additionnels, quel que soit le total de la commande. Cela s'ajoute au 0,5 point que les VIP reçoivent pour chaque 1 \$ dépensé.

**APERÇU POUR LES PARTENAIRES DE MARCHÉ ET LES COMMISSIONS  
(PARTENAIRES DE MARCHÉ SEULEMENT)**

**Q : EST-CE QUE LE VP ET LE VC SERONT TOUCHÉS SI UN DE MES VIP PASSE UNE COMMANDE EN UTILISANT UNE RÉCOMPENSE?**

R : Oui, le VP et le VC seront touchés, parce que le volume est basé sur le prix final payé pour la commande.

**Q : EST-CE QU'UN PARTENAIRE DE MARCHÉ PEUT UTILISER LA RÉCOMPENSE D'UNE CLIENTE VIP?**

R : Non. Seulement les VIP peuvent utiliser leurs récompenses. Les récompenses sont liées à un compte spécifique et ne peuvent pas être utilisés par un autre client VIP.

**Q : EST-CE QU'UNE PARTENAIRE DE MARCHÉ PEUT APPELER LE SERVICE À LA CLIENTÈLE POUR OBTENIR LA RÉCOMPENSE D'UN CLIENT VIP SI ELLE OU SON VIP A DE LA DIFFICULTÉ À ACCÉDER AU TABLEAU DE BORD DES RÉCOMPENSES?**

R : Non. Le client VIP doit contacter le Service à la clientèle directement s'il a de la difficulté à échanger son code de récompense. Le Service à la clientèle n'émettra pas de codes de récompense aux partenaires de marché. À titre de rappel, les récompenses ne peuvent pas être utilisées pour les soldes éclair.

**Q : LES PARTENAIRES DE MARCHÉ PEUVENT-ILS VOIR COMBIEN DE POINTS LEURS VIP ONT ACCUMULÉS, LES RÉCOMPENSES DISPONIBLES ET LE NIVEAU ATTEINT?**

R : Oui, les partenaires de marché peuvent suivre les étapes suivantes pour voir le statut et les points VIP de leurs clients VIP :

1. Branchez-vous à votre Bureau virtuel en entrant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
2. Cliquez sur Rapports dans la barre de navigation.
3. Cliquez sur rapport des points VIP à partir du menu déroulant.

**QUESTIONS ADDITIONNELLES**

**Q : EST-CE QU'UN VIP PEUT SE DÉSABONNER DU PROGRAMME DE POINTS VIP?**

R : Oui. Un client VIP peut se désabonner du programme de points VIP en contactant le Service à la clientèle par courriel à l'adresse :

- Canada anglais : [Canadamonatsupport@monatglobal.com](mailto:Canadamonatsupport@monatglobal.com)
- Canada français : [monatsupportfr@monatglobal.com](mailto:monatsupportfr@monatglobal.com)

**Q : COMMENT EST-CE QU'UN CLIENT DE DÉTAIL PEUT PROFITER DU PROGRAMME DE POINTS VIP?**

R : Un client de détail peut seulement être admissible au programme de points VIP s'il s'inscrit en tant que VIP MONAT.

**Q : QU'EST-CE QU'UNE CLIENTE VIP DOIT FAIRE SI SES POINTS OU SA RÉCOMPENSE N'ONT PAS BIEN ÉTÉ AJOUTÉS À SON COMPTE?**

R : Contacter le Service à la clientèle pour qu'ils examinent la situation.

1. Écrivez-nous à :

- Canada anglais : [Canadamonatsupport@monatglobal.com](mailto:Canadamonatsupport@monatglobal.com)
- Canada français : [monatsupportfr@monatglobal.com](mailto:monatsupportfr@monatglobal.com)

2. Appelez le Service à la clientèle de MONAT, au (833) 750-4880

3. Ouvrez une session de clavardage en vous branchant à la page de votre compte de VIP sur [www.mymonat.com](http://www.mymonat.com) et cliquez sur : Session de clavardage

**Q : EST-CE QUE LES RÉCOMPENSES OBTENUES EN ACCUMULANT LES POINTS VIP PEUVENT ÊTRE UTILISÉES POUR ACHETER DES ARTICLES MONAT GEAR?**

R : Non. Les récompenses ne peuvent pas être utilisés pour acheter des articles MONAT Gear.

**Q : QU'EST-CE QU'UNE CLIENTE VIP DEVRAIT FAIRE SI ELLE A DE LA DIFFICULTÉ À UTILISER LE TABLEAU DE BORD DES POINTS VIP?**

R : Contacter le Service à la clientèle pour qu'ils examinent la situation.

1. Écrivez-nous à :

- Canada anglais : [Canadamonatsupport@monatglobal.com](mailto:Canadamonatsupport@monatglobal.com)
- Canada français : [monatsupportfr@monatglobal.com](mailto:monatsupportfr@monatglobal.com)

2. Appelez le Service à la clientèle de MONAT, au (833) 750-4880

3. Ouvrez une session de clavardage en vous branchant à votre compte de VIP sur [www.mymonat.com](http://www.mymonat.com) et cliquez sur : Session de clavardage

**Q : UNE VIP N'A PAS REÇU DE RÉCOMPENSE POUR SON ANNIVERSAIRE MONAT OU SON ANNIVERSAIRE. QU'EST-CE QU'ELLE DEVRAIT FAIRE?**

R : Contacter le Service à la clientèle pour qu'ils examinent la situation.

1. Écrivez-nous à :

- Canada anglais : [Canadamonatsupport@monatglobal.com](mailto:Canadamonatsupport@monatglobal.com)
- Canada français : [monatsupportfr@monatglobal.com](mailto:monatsupportfr@monatglobal.com)

2. Appelez le Service à la clientèle de MONAT, au (833) 750-4880

3. Ouvrez une session de clavardage en vous branchant à votre compte de VIP sur [www.mymonat.com](http://www.mymonat.com) et cliquez sur : Session de clavardage

**Q : QU'Y ARRIVERA-T-IL SI JE DÉMÉNAGE DANS UN AUTRE PAYS?**

R : Excellente nouvelle! Les points VIP de MONAT sont disponibles dans tous les marchés dans lesquels MONAT a ouvert ses portes. Veuillez contacter le Service à la clientèle pour transférer votre compte.

1. Écrivez-nous à :

- Canada anglais : [Canadamonatsupport@monatglobal.com](mailto:Canadamonatsupport@monatglobal.com)
- Canada français : [monatsupportfr@monatglobal.com](mailto:monatsupportfr@monatglobal.com)

2. Appelez le Service à la clientèle de MONAT, au (833) 750-4880

3. Ouvrez une session de clavardage en vous branchant à votre compte de VIP sur [www.mymonat.com](http://www.mymonat.com) et cliquez sur : Session de clavardage