

# Preguntas Frecuentes del Programa Flexship \*

Clientes VIP y Market Partners

\*Las Preguntas frecuentes están sujetas a cambios.

**P: ¿QUÉ ES EL PROGRAMA FLEXSHIP?**

R: El programa Flexship es un programa exclusivo disponible tanto para Clientes VIP como para Market Partners. Permite a los Clientes VIP y Market Partners recibir pedidos de productos MONAT de manera programada. El programa incluye el envío gratis en pedidos Flexship que reúnan los requisitos, así como un producto en tamaño de viaje gratuito «Only For You» por cada pedido Flexship.

**P: ¿QUÉ SIGNIFICA FLEXSHIP?**

R: Flexship es una mezcla entre Flexible (flexible en inglés) y Shipment (envío en inglés) y es un envío periódico personalizable de tus productos MONAT favoritos que te permite seleccionar las fechas y la frecuencia que mejor te convengan según tus necesidades. Un pedido Flexship puede programarse cada 30 o 60 días.

**P: ¿CÓMO FUNCIONA UN PROGRAMA FLEXSHIP PARA CLIENTES VIP?**

R: A los clientes VIP se les pide que creen un pedido Flexship que reúna los requisitos de 75 € o más en el momento de la inscripción. Por cada pedido Flexship que cumpla con los requisitos, el Cliente VIP recibirá:

- Envío gratuito
- Un producto GRATUITO «Only For You».

Los Clientes VIP pueden modificar la fecha de envío y el contenido de su pedido Flexship en cualquier momento desde su cuenta. También pueden salir o entrar del programa Flexship en cualquier momento desde su cuenta.

**P: ¿CÓMO FUNCIONA UN PROGRAMA FLEXSHIP PARA MARKET PARTNERS?**

R: A los Market Partners se les pide que creen un pedido Flexship que reúna los requisitos de 75 € o más en el momento de la inscripción, pero pueden elegir saltar este paso. Por cada pedido Flexship que cumpla con los requisitos, el Market Partner recibirá:

- Envío gratuito
- Un producto GRATUITO «Only For You».

Los Market Partners pueden modificar la fecha de envío y el contenido de su pedido Flexship en cualquier momento desde su cuenta. También pueden salir o entrar del programa Flexship en cualquier momento desde su cuenta. Los Market Partners deben esperar 60 días después de haber salido del programa Flexship para crear un nuevo pedido Flexship.

**P: ¿ES OBLIGATORIO QUE LOS CLIENTES VIP O MARKET PARTNERS FORMEN PARTE DEL PROGRAMA FLEXSHIP PARA SER CONSIDERADOS ACTIVOS?**

R: No, el Flexship no es obligatorio para Clientes VIP o Market Partners. Es un servicio voluntario del que se puede salir o entrar.

**P: ¿CÓMO RECIBO UN PRODUCTO «ONLY FOR YOU»?**

R: Los productos Only For You se incluyen en cada pedido Flexship que cumpla con los requisitos. La selección de productos varía cada mes. Los Clientes VIP y Market Partners pueden seleccionar el producto Only For You que deseen recibir cuando editen su pedido. Si un pedido Flexship está programado para el día 1 del mes, este añadirá de manera automática el producto predeterminado Only For You de ese mes.

**P: UNA VEZ QUE TENGO PREPARADO EL PEDIDO FLEXSHIP, ¿PUEDO ACTUALIZARLO?**

R: Sí, puedes modificar la fecha de envío y el contenido de tu pedido Flexship en cualquier momento desde tu cuenta.

**P: SI YA HE RETRASADO MI PEDIDO 60 DÍAS, ¿PUEDO RETRASARLO OTRA VEZ?**

R: Sí, puedes retrasar tu pedido hasta 60 días a partir de la fecha en la que realizas los cambios.

**P: ¿EXISTE ALGUNA RESTRICCIÓN CON RESPECTO A CUÁNDO PUEDO RECIBIR MI PEDIDO FLEXSHIP?**

R: Sí. El pedido Flexship no funciona desde el día 26 hasta el último día de cada mes. De ese modo nos aseguramos de enviar todos tus productos antes de que finalice el mes. Ten en cuenta que los pedidos normales no se verán afectados por esta restricción de plazo. La hora de colocación de los pedidos Flexship será por defecto la de la zona horaria estándar del este (EST).

**P: SI ME INSCRIBO COMO CLIENTE VIP DESPUÉS DEL 1 DE MARZO DE 2022, ¿PUEDO SALIR DEL PROGRAMA FLEXSHIP EN CUALQUIER MOMENTO?**

R: Sí, puedes salir del Flexship en cualquier momento a través de tu cuenta.

**P: SI ME INSCRIBO COMO CLIENTE VIP ANTES DEL 1 DE MARZO DE 2022, ¿PUEDO SALIR DEL PROGRAMA FLEXSHIP EN CUALQUIER MOMENTO?**

R: Sí, puedes salir del Flexship en cualquier momento poniéndote en contacto con Atención al cliente. Puede que estés sujeto a una tasa de cancelación dependiendo del número de pedidos Flexship que se hayan realizado.

- Si decides salir después de recibir el pedido de inscripción, se te cobrará una tasa de 20 €.
- Si decides salir después de recibir un pedido Flexship (después del pedido de inscripción), se te cobrará una tasa de 18 €.
- Si has completado tres pedidos Flexship, no se aplica tasa de cancelación.

Tu pedido de inscripción no es reembolsable en ninguna circunstancia después de los 30 primeros días a la inscripción.

**P: COMO MARKET PARTNERS, ¿PUEDO SALIR DEL PROGRAMA FLEXSHIP EN CUALQUIER MOMENTO?**

R: Como Market Partner puedes salir del programa Flexship en cualquier momento. Sin embargo, no podrás realizar otro nuevo hasta pasados 60 días.

**P: ¿PUEDE UN MARKET PARTNER INSCRIBIRSE COMO CLIENTE VIP DESDE EL 26 HASTA EL FINAL DE MES?**

R: Sí, enviaremos cualquier pedido de un nuevo Cliente VIP durante este rango de tiempo.