

# PROGRAMA VIP ACUERDO DE CLIENTE VIP

Entrada en vigor el 13 de octubre de 2022  
MONAT Global Spain, S.L.

MONAT®

**POETA JOAN MARAGALL N.º 1,  
PLANTA 15 28020 MADRID, ESPAÑA**

Apellidos: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Código postal: \_\_\_\_\_

Dirección de correo electrónico: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

**\* El número de identificación de Cliente VIP deberá ser incluido en sus datos personales.**

**Información del Patrocinador**

ID de Market Partner: \_\_\_\_\_

Apellidos: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

El presente Acuerdo se celebra entre tu y MONAT Global Spain, S.L. («MONAT») e incluye el Programa Flexship VIP y el Programa piloto Pedido Todo Incluido con fecha del día en el que te inscribas en el Programa de Clientes VIP de MONAT. Al convertirte en Cliente VIP de MONAT y disfrutar de las ventajas del Programa de Clientes VIP, aceptas todos los términos y condiciones estipuladas a continuación.

**Requisitos del Programa Flexship VIP**

Al convertirte en Cliente VIP de MONAT y unirse al Programa Flexship VIP, aceptas lo siguiente:

- A. Deberás abonar una cuota de inscripción única de 22 €
- B. Debes tener 18 años o más
- C. Debes crear un pedido de inscripción y un pedido Flexship adicional por 75 € o más; y
- D. Residir en España, o en cualquier otro país en el que MONAT opera oficialmente.

MONAT se reserva el derecho de denegar y/o cancelar cualquier solicitud del Cliente VIP. Después de convertirte en Cliente VIP, no podrás revender tus compras de productos MONAT

**1. Beneficios del programa de Clientes VIP**

Una vez que MONAT haya aceptado tu solicitud de inscripción y tu Acuerdo de Cliente VIP, recibirás los siguientes beneficios del Programa Cliente VIP, siempre que sigas siendo Cliente VIP:

- 15 % DE DESCUENTO en todos los productos MONAT\*
- Envío GRATUITO en pedidos por importe de 75 € o superior (IVA incluido)
- Producto Only For You o artículo alternativo incluido en cada pedido Flexship o pedido de inscripción calificado
- Flexibilidad para elegir diferentes productos en cada pedido
- Regalo de cumpleaños
- Acceso a Ventas flash, ofertas especiales y promociones
- Pedidos on line fáciles de hacer
- Programación de pedidos flexibles con pedidos Flexship\* calificados
- Posibilidad de cambiar a Market Partner de MONAT

\*Las Ventas flash y las promociones no cuentan como pedidos Flexship calificados. Los productos en promociones y Ventas flash no se podrán agregar a tu pedido Flexship programado regularmente.

## 2. Programa Flexship (Envío Flexible) VIP de MONAT

Al convertirte en Cliente VIP de MONAT y unirse al Programa Flexship VIP, aceptas los siguientes términos:

- En el momento de la inscripción, debes crear un pedido Flexship de 75 € o más.
- Podrás aplazar tu pedido Flexship hasta (60) días cada vez.
- Podrás personalizar cada pedido Flexship\* en la página de tu cuenta de Cliente VIP.
- Todos los pedidos Flexship se cargarán a tu tarjeta de crédito o débito registrada en MONAT y, al unirse al Programa Cliente VIP, autorizas a MONAT a cargar en tu tarjeta de crédito o débito dichos pedidos Flexship.
- Puedes salirte del Programa Flexship en cualquier momento desde tu cuenta MONAT.

*\* Las Ventas flash y las Promociones no cuentan como pedidos Flexship calificados.*

## 3. Cambios en los pedidos Flexship

Puedes cambiar la selección de productos de tu pedido Flexship, el método de pago, la fecha de envío o la dirección de envío (y salir del programa) un día antes de la fecha de procesamiento, desde la página de tu cuenta de Cliente VIP o contactando con Atención al Cliente de MONAT en [ESMonatSoporte@monatglobal.com](mailto:ESMonatSoporte@monatglobal.com).

Siete días antes de la fecha de procesamiento de tu próximo pedido Flexship, recibirás un recordatorio automático por correo electrónico confirmando tu pedido.

**Los cambios en tu pedido Flexship deberán realizarse al menos un día antes de la fecha de procesamiento. Los pedidos Flexship no se podrán programar ni cambiar después del día 25 del mes.**

Si tu pedido Flexship está programado para el primer día del mes, tu artículo Only For You o alternativo se predeterminará automáticamente.

## 4. Cancelación de la Cuenta de cliente VIP

Si deseas cancelar tu participación en el Programa de Clientes VIP de MONAT, ponte en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de MONAT en [ESMonatSoporte@monatglobal.com](mailto:ESMonatSoporte@monatglobal.com). Además, puedes cancelar tu participación en el Programa de Clientes VIP de MONAT rellenando y enviando el Formulario de Solicitud de Cancelación de Clientes VIP adjunto a la dirección indicada en el mismo.

Como Cliente VIP inscrito en el Programa Flexship VIP, tendrás la opción de cancelar tu cuenta de Cliente VIP en cualquier momento. Puedes cancelar tu cuenta en los siguientes casos sin pagar la Tarifa de cancelación:

- A. Podrás cancelarla sin tener que abonar una tarifa de cancelación dentro de los 30 días posteriores a la recepción de tu pedido de inscripción, siempre que devuelvas todos los productos de tu pedido. Puedes ponerte en contacto con el Servicio de Atención al Cliente MONAT en [ESMonatSoporte@monatglobal.com](mailto:ESMonatSoporte@monatglobal.com). Además, puedes cancelar tu participación en el Programa de Clientes VIP de MONAT rellenando y enviando el Formulario de Solicitud de Cancelación de Clientes VIP adjunto a la dirección indicada en el mismo antes de que se haya procesado el segundo pedido para su envío para poder cancelar.
- B. Si has completado 3 o más pedidos Flexship que cumplen los criterios por un importe de 75 € o superior (IVA incluido), podrás darte de baja, y no se te cobrará una Tarifa de cancelación.
- C. Podrás convertirte en un Market Partner de MONAT en cualquier momento en la página de tu cuenta de cliente VIP, poniéndote en contacto con tu patrocinador de Market Partner o con Atención al Cliente de MONAT en [ESMonatSoporte@monatglobal.com](mailto:ESMonatSoporte@monatglobal.com). Podrás aplicar la cuota de inscripción VIP de 22 € al kit de inicio de Market Partner y/o al Paquete de productos, y cancelar otros pedidos

Flexship VIP sin penalización.

Los Clientes VIP que se inscribieron después del 1 de marzo de 2022 no están sujetos a tasas de cancelación de ningún tipo.

### **Gastos de cancelación asociados al Programa VIP Flexship**

Al unirse al Programa Flexship VIP de MONAT, aceptas adquirir (3) pedidos Flexship que cumplen con los criterios (1 pedido de inscripción + 2 pedidos Flexship) por un importe de 75 € (IVA incluido) o superior. MONAT cobrará los siguientes gastos de cancelación si no cumples con el requisito mínimo de por vida de (3) pedidos Flexship calificados (1 pedido de inscripción + 2 pedidos Flexship) por un importe de 75 € (IVA incluido) o superior:

- 20 € = Si solo se ha realizado el pedido de inscripción
- 18 € = Si se ha realizado el pedido de inscripción + 1 pedido Flexship

Si cancelas tu cuenta de Cliente VIP durante los primeros 30 días después de recibir tu pedido, tu cuota de inscripción de 22 € será reembolsable. Transcurrido ese plazo, la tarifa de inscripción de 22 € no será reembolsable.

Los Clientes VIP que se inscribieron después del 1 de marzo de 2022 no están sujetos a tasas de cancelación de ningún tipo.

### **5. Cambio de Patrocinador**

MONAT es una empresa de venta directa que comercializa sus productos a través de Market Partners independientes («Market Partner» o «Market Partners»). Al unirse al Programa de Cliente VIP, los Clientes VIP «se registran» con un Patrocinador. Si no tienes uno al registrarte, te asignaremos uno. No estará permitida la transferencia de un Cliente VIP de MONAT de un Patrocinador (Market Partner) a otro, salvo cuando se cometa un error al elegir el Patrocinador correcto al completar las solicitudes on line de MONAT. Los errores deberán comunicarse durante el período inicial de treinta (30) días inmediatamente posterior a la fecha en que un Market Partner o un Cliente VIP se incorporen por primera vez a MONAT. No se permitirán cambios de patrocinador tras el período inicial de treinta (30) días. Todas las solicitudes de cambio de Patrocinador deberán ser aprobadas no solo por la Empresa, sino también por cada Patrocinador afectado por el cambio solicitado.

Para solicitar un cambio de Patrocinador, el Cliente VIP deberá completar un Formulario de Solicitud de Cambio de Patrocinador y enviarlo por correo electrónico al Departamento de Cumplimiento de MONAT a: [SponsorCorrectionSupport@MonatGlobal.com](mailto:SponsorCorrectionSupport@MonatGlobal.com).

### **6. Envío y tasas de tramitación**

Todos los pedidos que cumplan con los criterios por importe de 75 € (IVA incluido) o superior obtendrán el envío gratuito mientras un Cliente VIP esté inscrito en el Programa Cliente VIP. En todos los pedidos se cobrarán los gastos de envío y los impuestos de venta aplicables, en función del importe total del pedido. Los impuestos se calculan según el destino del envío y se detallan en la página de resumen del pedido

Todos los pedidos tienen las siguientes tasas de tramitación:

- Pedidos de 60 € o menos: 3,00 €
- Pedidos de 60.01 € o más: 4,50 €

### **7. Garantía de devolución de dinero de 30 días**

#### **Programa Flexship VIP**

MONAT ofrece una Garantía de devolución de dinero de 30 días (excepto los gastos de envío) en todos los pedidos. Si, por alguna razón, no estás satisfecho con algún producto MONAT adquirido, podrás

devolver la parte no utilizada del producto a MONAT dentro de los 30 días posteriores a la recepción del pedido, para obtener un reembolso completo del precio de compra (excepto los gastos de envío) y de los gastos de envío asociados con tu pedido.

Si el Pedido de inscripción se devuelve solo en parte, MONAT no concederá un reembolso parcial. Una vez MONAT reciba el pedido de inscripción completo, cancelaremos la cuenta del Cliente VIP tras reembolsar el precio completo del pedido de inscripción (menos los gastos de envío). La cuota de inscripción de 22 € es reembolsable.

Cada correo electrónico de confirmación de pedido incluirá un recibo de venta con un aviso de sus derechos para cancelar la compra de ese producto y la política de devoluciones de MONAT. La garantía de devolución de dinero de 30 días de MONAT no afecta a sus derechos legales. Usted será responsable de pagar la devolución del producto a MONAT.

Todos los reembolsos se emitirán **ÚNICAMENTE** a la tarjeta de crédito o débito que se utilizó para realizar la compra original.

## **8. Devoluciones de productos después de 30 días**

### **Programa Flexship VIP**

Después de 30 días, MONAT ofrece un reembolso del 90% del precio de compra (menos los gastos de envío) en la devolución de todos los productos sin abrir y sin usar. Estaremos encantados de reembolsar el precio de compra (menos los gastos de envío) de los artículos devueltos a la forma de pago original. No se aceptará ninguna devolución después de 90 días desde que el Cliente VIP reciba su pedido. La cuota de inscripción de 22 euros no es reembolsable.

## **9. Procesamiento de devoluciones y reembolsos**

Las devoluciones de productos que son aptos para su devolución se aceptan en un plazo de 90 días desde su entrega. Los artículos deberán devolverse sin abrir y sin usar, y en su embalaje original. Para devolver un producto y obtener un reembolso, éste se debe devolver directamente a MONAT siguiendo estos pasos:

- a. Primero deberás obtener un Número de autorización de devolución (RMA, por sus siglas en inglés) poniéndote en contacto con el departamento de Atención al Cliente de MONAT en [ESMonatSoporte@monatglobal.com](mailto:ESMonatSoporte@monatglobal.com). Necesitarás proporcionar el número de pedido y especificar si solicitas un reembolso completo o parcial. Este número de RMA deberá figurar en cada caja de envío devuelta.
- b. Al embalar los productos que se van a devolver, deberás utilizar cajas de envío y materiales de embalaje adecuados. Todas las devoluciones deberán enviarse a MONAT con envío prepagado por el Market Partner o cliente. MONAT no acepta paquetes enviados a contrareembolso. El riesgo de pérdida en el envío del producto devuelto correrá por cuenta del Market Partner o Cliente VIP que devuelve el producto. Si no recibimos el producto devuelto en el Centro de distribución MONAT, será responsabilidad del Market Partner o Cliente VIP realizar el seguimiento del envío.
- c. los artículos se deberán devolver a MONAT en un plazo de 90 días desde la fecha de la compra. Envía todos los artículos a:

MONAT Global Spain, SL, c/o MONAT Global Poland sp. z o.o., ul.  
Swierkowa 1 a Bronisze, 05-850 Ozarow Mazowiecki  
Polonia 05-850

- d. Los artículos deberán estar sin abrir y sin usar, y con un embalaje y etiquetado que no haya sido alterado o dañado.

No se permitirán las devoluciones ni se emitirán reembolsos de ninguna mercancía que haya sido claramente identificada en el momento de la venta como no retornable, discontinuada o como un artículo de temporada.

#### **10. Recibir un reembolso**

Se emitirá un reembolso después de 14 días desde la emisión del acuse de recibo de tu pedido de retorno. Si MONAT no recibe tus productos de manera oportuna, esto retrasará tu reembolso. Cualquier artículo que esté dañado cuando lo recibamos no será apto para tu reembolso. Tu reembolso se emitirá en la forma de pago original utilizada para la transacción inicial. El importe que se te reembolsará se fijará de la siguiente manera (menos los gastos de gestión y de envío):

- 0-30 días - Se devolverá el precio total de la compra (menos los gastos de envío), que incluye la cuota de inscripción de 22 €.
- 31-90 días - Se devolverá el 90 % del precio de compra (menos los gastos de envío). La cuota de inscripción de 22 € no es reembolsable.

#### **11. Retrasos**

MONAT no se hace responsable de retrasos o fallos en su ejecución cuando ésta se haga comercialmente impracticable debido a circunstancias más allá de su control razonable o por una causa de fuerza mayor. Esto incluye, pero sin limitarse a ello, huelgas, conflictos laborales, disturbios, guerras, incendios, muertes, brotes pandémicos reconocidos por la Organización Mundial de la Salud o el gobierno local, reducción de una fuente de suministro o decretos u órdenes gubernamentales.

#### **12. Legislación aplicable**

La ejecución e interpretación del presente Acuerdo y su inscripción en el Programa VIP de MONAT se regirán por la legislación española (derecho común español).

#### **13. Protección de datos**

La información que proporcionas a MONAT se utilizará para administrar y gestionar tu relación con MONAT como Cliente VIP, y también para procesar tus pedidos y para fines de administración general, marketing, estadísticos y de gestión. Para ello, MONAT podrá transmitir sus datos a las empresas de su grupo, a Market Partners y a terceros que realicen funciones en su nombre, algunos de los cuales pueden estar ubicados fuera de España, en particular en los EE. UU., y debes tener en cuenta que los países fuera del EEE pueden no ofrecer el mismo nivel de protección para dichos datos que España. El Cliente VIP autoriza a que la Empresa retenga, procese y divulgue esta información de esta forma y para estos propósitos en virtud de políticas de protección de datos apropiadas que hayan sido implementadas por la Empresa, de acuerdo con los requisitos del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la legislación aplicable. Para obtener detalles completos, incluidos tus derechos como sujeto de datos, consulta nuestra Política de Privacidad en [www.monatglobal.com](http://www.monatglobal.com).

#### **14. Estatus del cliente**

Como Cliente VIP, no tendrás ningún derecho a participar en el esquema comercial de MONAT. No eres un Market Partner de MONAT. Los productos MONAT se te suministran estrictamente con la condición de que no procedas a su reventa, y no podrás comercializar o revender los productos adquiridos a MONAT. No podrás comercializar la oportunidad comercial de MONAT ni intentar captar a terceros y no podrás ganar ninguna comisión o bonificación en virtud del plan de compensación MONAT.

#### **15. Cambios en el Acuerdo**

MONAT se reserva el derecho de modificar los precios de sus productos en cualquier momento sin previo aviso, pero no modificará los precios de ningún pedido cargado en tu tarjeta de crédito. MONAT se reserva el derecho de modificar el presente Acuerdo a su entera discreción. Al aceptar este Acuerdo de Cliente VIP y unirse a MONAT como Cliente VIP, aceptas cumplir con la versión más actual del presente Acuerdo con las modificaciones realizadas por MONAT en cualquier momento. Las «Modificaciones» al presente

Acuerdo entrarán en vigor una vez que MONAT publique su Acuerdo revisado, pero las Modificaciones no se aplicarán retroactivamente antes de la fecha de entrada en vigor de la Modificación. MONAT pondrá el Acuerdo Modificado a disposición de todos los Clientes VIP mediante uno o más de los siguientes métodos: (1) publicándolo en el sitio web oficial de MONAT; (2) por correo electrónico; o (3) publicándolo en la página web de la cuenta del cliente VIP. Tu compra de productos después de la fecha de entrada en vigor de una modificación constituirá tu aceptación del Acuerdo Modificado. Si no aceptas las modificaciones realizadas al Acuerdo, tendrás derecho a rescindirlo informando a MONAT sin ningún cargo por cancelación o cualquier otro coste o responsabilidad para ti.

## Formulario de solicitud de cancelación de cliente VIP de España

Para interrumpir el envío automático del Programa Flexship de Clientes VIP y/o para cancelar tu Cuenta de Cliente VIP, rellena el formulario siguiente y envíalo al Servicio de Atención al Cliente de MONAT por correo electrónico a [ESMonatSoporte@monatglobal.com](mailto:ESMonatSoporte@monatglobal.com).

Nota: MONAT deberá recibir tu solicitud de cancelación como mínimo, 3 días hábiles antes de la fecha de envío automático Flexship. Ten en cuenta que no procesamos Flexships después del día 25 de cada mes natural.

Al convertirte en Cliente VIP de MONAT y unirse al Programa Flexship VIP, aceptas adquirir (3) pedidos Flexship que cumplen con los criterios (1 pedido de inscripción + 2 pedidos Flexship) por un importe de 75 € (IVA incluido) o superior. Debido a que cuando te inscribiste recibiste beneficios VIP, existen unos gastos de cancelación si no realizas (3) pedidos Flexship calificados (1 pedido de inscripción + 2 pedidos Flexship). Si procedes a la cancelación después de realizar tu pedido de inscripción, los gastos de cancelación serán de 20 €. Si procedes a la cancelación después de realizar 2 pedidos Flexship (pedido de inscripción + 1 pedido Flexship), los gastos de cancelación serán de 18 €. Si procedes a la cancelación de tu cuenta después de los primeros 30 días, la tarifa de inscripción al Programa VIP de 22 € no será reembolsable

Correo postal: MONAT Global Spain, S.L., 2 Poeta Joan Maragall nº 1, Planta 15, 28020 Madrid, España

Correo electrónico: [ESMonatSoporte@monatglobal.com](mailto:ESMonatSoporte@monatglobal.com)

Fecha: \_\_\_\_\_ Número de teléfono: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Nombre del Cliente VIP: \_\_\_\_\_

Dirección de correo electrónico: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### Estimado MONAT:

Mediante esta carta, notifico que deseo cancelar mi Cuenta VIP con MONAT.

Entiendo que si no he completado mis **(3) pedidos Flexship calificados (1 pedido de inscripción + 2 pedidos Flexship) por un importe de 75 € (IVA incluido)** o superior, me cobrarán gastos de cancelación. Entiendo que si cancelo después de completar mi pedido de inscripción, me cobrarán 20 €. Entiendo que si cancelo después de completar 2 pedidos Flexship (pedido de inscripción + 1 pedido Flexship), me cobrarán 18 €. También entiendo que mi cuota de inscripción VIP de 22 € no será reembolsable si no he enviado una notificación por escrito a MONAT dentro de los 30 días posteriores a la inscripción o afiliación al Programa de Clientes VIP.

Todo Incluido

Entiendo que al convertirme en Cliente VIP de MONAT en el Programa piloto de Pedido Todo Incluido, estoy de acuerdo en que al estar recibiendo beneficios de Cliente VIP cuando me inscribí, tendré que volver a inscribirme en el Programa de Clientes VIP si cancelo mi cuenta. Para ello será necesario que complete un pedido de inscripción de 150 € (IVA incluido + 22 € de cuota de inscripción) o más. También entiendo que mi cuota de inscripción VIP de 22 € no es reembolsable si inicio mi cancelación pasado el plazo de 30 días de garantía de devolución del dinero.

**Razones para darme de baja:**

- He pasado a ser Market Partner
- He cumplido con mi compromiso de pedido de 3 Flexship y me gustaría hacer los pedidos a mi propio ritmo
- Problemas financieros
- No estaba al tanto del compromiso de pedido de 3 Flexship
- Tengo demasiado producto de mis pedidos anteriores
- No estoy contento con los productos
- Problemas relacionados con el Servicio al Cliente Otros (especificar)
- Entiendo que MONAT deberá recibir mi solicitud de cancelación como mínimo, 3 días hábiles antes de la fecha de envío automático de mi Flexship.
- Firma Cliente VIP:

-----

**SOLO PARA USO DE MONAT**

Fecha:

-----

Número de pedidos Flexship completados:

-----

Fecha del último pedido Flexship:

-----

Tasa de cancelación a la que se ha accedido:

-----

Firma del miembro del personal:

-----

Fecha:

-----