

POINTS VIP

**FAQ POUR LES PM ET LES VIP EN FRANCE,
BELGIQUE, SUISSE.**

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, Flexship et commandes passées dans le cadre d'une vente flash. Les points peuvent être échangés contre des récompenses permettant de faire des économies applicables sur une commande ordinaire ou sur 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 GAGNER DES POINTS VIP ?

R : Les VIP gagnent des points sur chaque commande régulière, Flexship et Vente Flash qu'ils passent. Pour chaque 1 € / 1 CHF dépensé lors d'une commande régulière ou d'une Vente Flash/promotionnelle, 1 point VIP sera attribué au VIP. Pour chaque 1 € / 1 CHF dépensé sur une commande Flexship, 1,5 points VIP seront attribués au VIP. Les points sont appliqués au montant total de la commande, déduction faite des frais d'expédition, de manutention, des taxes ou des remises supplémentaires.

Q : CONTRE QUOI PUIS-JE ÉCHANGER MES POINTS VIP ?

R : Les VIP peuvent échanger leurs points VIP pour recevoir des récompenses, comme indiqué ci-dessous.

Utilisation minimale : 100 points	10 € / 10 CHF de réduction
Utilisation maximale : 500 points	50 € / 50 CHF de réduction

Q : QU'ADVIENT-IL DES POINTS VIP OU DES RÉCOMPENSES NON UTILISÉS QU'UN VIP MONAT A ACQUIS SI SON COMPTE VIP EST RÉSILIÉ ?

R : Si un VIP annule son compte VIP, ses points VIP et ses récompenses seront annulés.

Q : QU'ADVIENT-IL DES POINTS VIP OU DES RÉCOMPENSES NON UTILISÉS QU'UN VIP A ACQUIS SI SON COMPTE VIP EST TRANSFORMÉ EN COMPTE DE PARTENAIRE DE MARCHÉ ?

R : Si un VIP transforme son compte VIP en compte de partenaire de Marché, il perdra ses points VIP et ses récompenses. Toutefois, leur remise sur les achats passera de 15 à 30 % !

Q : LES POINTS OU RÉCOMPENSES VIP ONT-ILS UNE VALEUR EN ESPÈCES ?

R : Non. Aucun des points VIP ou des récompenses ne peut être échangé contre de l'argent.

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 ventes flash.

Q : LES POINTS VIP EXPIRENT-ILS ?

R : Oui. Les points VIP non utilisés expirent un an (12 mois) après leur obtention.

Q : LE NOMBRE D'ACHATS DONNANT DROIT À DES POINTS EST-IL LIMITÉ ?

R : Non. Le nombre d'achats donnant droit à des points n'est pas limité.

Q : COMMENT UN VIP PEUT-IL CONSULTER LES POINTS QU'IL A GAGNÉS ?

R : Un VIP peut consulter les points VIP qu'il a accumulés dans son compte VIP sur [MyMONAT.com](https://www.monat.com). Tous les détails sont fournis sur le tableau de bord des récompenses du VIP sur la page de son compte.

Q : LE VIP PEUT-IL ÉCHANGER OU RESTITUER UNE RÉCOMPENSE GAGNÉE ?

R : Non. Un VIP ne peut pas échanger ou retourner les récompenses qu'il a gagnées.

Q : LES VIPS PEUVENT-ILS DONNER À D'AUTRES LES RÉCOMPENSES ET LES POINTS QU'ILS ONT OBTENUES ?

R : Non. Les VIP ne peuvent pas partager leurs récompenses avec d'autres personnes. Les récompenses ne sont pas transférables.

Q : SI UN VIP RENVOIE UNE COMMANDE, QU'ADVIENT-IL DE SES POINTS/RÉCOMPENSES VIP ?

A : Si un VIP retourne sa commande (complète et/ou partielle), MONAT retirera les points VIP gagnés sur cette commande (complète et/ou partielle). Toute récompense échangée contre une commande renvoyée n'est pas remboursable.

Q : LE VIP A-T-IL LA POSSIBILITÉ DE GAGNER PLUS DE POINTS ?

R : Oui. Les VIP peuvent gagner des points VIP bonus sur les commandes Flexship. De plus, MONAT spécifiera sur la FAQ de la promotion si des ventes incluent une opportunité pour les VIP de gagner des points VIP supplémentaires.

Q : UN VIP PEUT-IL ÉCHANGER PLUSIEURS RÉCOMPENSES À LA FOIS ?

R : Non. Un VIP peut gagner plusieurs récompenses mais ne peut échanger qu'une (1) récompense par commande régulière et/ou Flexship.

Q : COMMENT UN VIP PEUT-IL ÉCHANGER DES RÉCOMPENSES SUR UNE COMMANDE RÉGULIÈRE ?

R : Un VIP peut suivre les étapes énumérées ci-dessous pour échanger une récompense sur une commande régulière :

1. Connectez-vous à votre compte VIP à l'aide de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe.
2. Sélectionnez le produit que vous souhaitez commander, puis passez au paiement.
3. Sur la page de paiement, sélectionnez l'option d'utilisation des Points VIP pour appliquer vos Points VIP.
4. Saisissez le nombre de Points VIP que vous souhaitez utiliser, puis cliquez sur « Appliquer ».
5. Les Points VIP seront appliqués à votre commande et apparaîtront sous forme de réduction.

Q : COMMENT UN VIP PEUT-IL ÉCHANGER DES RÉCOMPENSES SUR UNE COMMANDE FLEXSHIP ?

R : Un VIP peut suivre les étapes suivantes pour échanger une récompense sur une commande Flexship :

1. Connectez-vous à votre compte VIP à l'aide de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe.
2. Sélectionnez l'onglet Flexship et modifiez votre Flexship.
3. Cliquez sur « Suivant » pour accéder à la dernière page de votre commande Flexship.
4. Cliquez sur le bouton permettant d'appliquer vos Points VIP.
5. Saisissez le nombre de Points VIP que vous souhaitez utiliser, puis cliquez sur « Appliquer ».
6. Les Points VIP seront appliqués à votre prochaine commande Flexship programmée.

Q : UN VIP PEUT-IL ÉCHANGER SA RÉCOMPENSE CONTRE UNE VENTE FLASH ?

R : Non. Un VIP ne peut pas échanger ses récompenses contre des Vente Flash. ; 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 ÉCHANGER UNE RÉCOMPENSE SUR UNE COMMANDE FLEXSHIP OU UNE COMMANDE NORMALE ?

R : Aucun montant minimum n'est requis pour échanger une récompense sur les commandes Flexship ou régulières.

Q : COMMENT EST-CE QUE JE RECEVRAI MA PRIME D'ANNIVERSAIRE ?

R : Le jour de votre anniversaire, vous recevrez une récompense de 25 € / 30 CHF dans votre compte de VIP. Aucune action n'est requise.

Veillez 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 EST-CE QUE JE RECEVRAI MON CADEAU D'ANNIVERSAIRE ?

R : L'anniversaire de la date à laquelle vous êtes devenu VIP MONAT, vous recevrez une récompense de 10 € / 10 CHF dans votre compte de VIP. Aucune action n'est requise.

Veillez 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 : LES POINTS VIP BONUS SONT-ILS ACQUIS POUR TOUTES LES COMMANDES FLEXSHIP?

R : Oui, les Points VIP Bonus sont gagnés sur toutes les commandes Flexship, quel que soit le total de la commande, ceci en plus des 0,5 Points VIP supplémentaires que le VIP reçoit pour chaque 1 € / 1 CHF dépensé.

APERÇU DES PARTENAIRES DE MARCHÉ ET COMMISSIONS (PARTENAIRES DE MARCHÉ UNIQUEMENT)

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 : UN PARTENAIRE DE MARCHÉ PEUT-IL UTILISER LES RÉCOMPENSES OBTENUES PAR UN VIP ?

R : Non. Seuls les VIP peuvent utiliser les récompenses qu'ils ont gagnées. Les récompenses sont liées à un compte spécifique et ne peuvent pas être utilisés par un autre client VIP.

Q : UN PARTENAIRE DE MARCHÉ PEUT-IL APPELER LE SERVICE CLIENTÈLE POUR RECEVOIR LES RÉCOMPENSES DE SON VIP SI LUI-MÊME OU SON VIP A DES DIFFICULTÉS À ACCÉDER À SON TABLEAU DE BORD DE RÉCOMPENSES ?

R : Le VIP doit contacter directement le service clientèle s'il rencontre des difficultés à utiliser ses codes de récompenses. Aucun code de récompenses ne sera remis aux Partenaires de Marché par l'intermédiaire du service clientèle. À titre de rappel, les récompenses ne peuvent pas être utilisés pour les Flash Sales.

Q : LES PARTENAIRES DE MARCHÉ PEUVENT-ILS CONSULTER LES POINTS ACCUMULÉS, LES RÉCOMPENSES DISPONIBLES ET LE STATUT DE LEURS MEMBRES ?

R : Oui, les Partenaires de Marché peuvent consulter le statut des points VIP de leurs clients en suivant ces étapes :

1. Connectez-vous au Back Office avec 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 dans le menu déroulant Rapports.

FAQ SUPPLÉMENTAIRE

Q : UN VIP PEUT-IL RENONCER AUX POINTS VIP ?

R : Oui. Un VIP peut se retirer des points VIP en contactant le service clientèle:

France : <https://monatglobal.com/fr/contact/>

Belgique : <https://monatglobal.com/be/contact/>

Suisse : <https://monatglobal.com/ch/fr/contact/>

Q : COMMENT UN CLIENT PARTICULIER PEUT-IL PARTICIPER AUX POINTS VIP ?

R : Un client au détail peut devenir éligible pour les points VIP seulement en s'inscrivant comme VIP MONAT.

Q : QUE PEUT FAIRE UN VIP SI SES POINTS/RÉCOMPENSES N'ONT PAS ÉTÉ CORRECTEMENT AJOUTÉS À SON COMPTE ?

R : Contactez le service clientèle pour que cette question soit examinée plus en détail.

France : <https://monatglobal.com/fr/contact/>

Belgique : <https://monatglobal.com/be/contact/>

Suisse : <https://monatglobal.com/ch/fr/contact/>

Q : LES RÉCOMPENSES OBTENUES GRÂCE AUX POINTS VIP PEUVENT-ELLES ÊTRE UTILISÉES POUR ACHETER DU MATÉRIEL MONAT ?

R : Non. Les récompenses gagnées ne peuvent pas être utilisées pour l'achat d'équipement MONAT.

Q : LE TABLEAU DE BORD DES RÉCOMPENSES DE MON VIP NE FONCTIONNE PAS CORRECTEMENT. QUE DOIVENT-ILS FAIRE ?

R : Contactez le service clientèle pour que cette question soit examinée plus en détail.

France : <https://monatglobal.com/fr/contact/>

Belgique : <https://monatglobal.com/be/contact/>

Suisse : <https://monatglobal.com/ch/fr/contact/>

Q : MON VIP N'A PAS REÇU SON BON D'ACHAT DE RÉCOMPENSE POUR L'ANNIVERSAIRE DU MOIS. QUE DOIVENT-ILS FAIRE ?

R : Contactez le service clientèle pour que cette question soit examinée plus en détail.

France : <https://monatglobal.com/fr/contact/>

Belgique : <https://monatglobal.com/be/contact/>

Suisse : <https://monatglobal.com/ch/fr/contact/>