VIP POINTS

FAQ PER MP E CLIENTI VIP IN ITALIA

Le FAQ sono soggette a modifiche
Ottobre 2026

MONAT®

D: CHE COSA SONO I PUNTI VIP?
R: I punti VIP sono un vantaggio esclusivo grazie al quale le clienti VIP MONAT accumulano punti su qualsiasi ordine regolare, Flexship o vendita flash. I VIP Points possono essere riscattati per ottenere ricompense che permettono di risparmiare sui tuoi ordini regolari e/o Flexship.

D: QUAL È LA DIFFERENZA TRA PUNTI VIP E RICOMPENSE VIP?
R: I punti VIP si accumulano ogni volta che una cliente VIP effettua un acquisto. Le ricompense sono i codici ottenuti riscattando i punti VIP.

D: IN CHE MODO LE CLIENTI VIP POSSONO GUADAGNARE PUNTI VIP?
R: Le clienti VIP accumulano punti su ogni ordine normale, Flexship o effettuato durante una vendita flash. Per ogni 1 € speso su un ordine regolare o vendita flash/promozionale, alla cliente VIP verrà assegnato 1 Punto VIP. Per ogni 1 € speso su un ordine Flexship, alla cliente VIP verranno assegnati 1,5 punti VIP. I punti vengono calcolati sul subtotale dell'ordine, al netto delle spese di spedizione e gestione, imposte o ulteriori sconti.

D: PER COSA POSSONO ESSERE RISCATTATI I PUNTI VIP?
R: Puoi riscattare i tuoi punti VIP per ricompense personalizzate che ti permettono di risparmiare, come indicato di seguito.

Utilizzo minimo:	100 punti = 10 € di sconto
Utilizzo massimo:	500 punti = 50 € di sconto

D: COSA SUCCEDE AI PUNTI VIP O ALLE RICOMPENSE NON UTILIZZATI SE UNA CLIENTE VIP CHIUDE IL PROPRIO ACCOUNT VIP?
R: Se una cliente VIP chiude il proprio account VIP, tutti i punti VIP e le ricompense non utilizzati verranno annullati.

D: COSA SUCCEDE AI PUNTI VIP O ALLE RICOMPENSE NON UTILIZZATI SE UNA CLIENTE VIP EFFETTUA L'UPGRADE A MARKET PARTNER?
R: Se una cliente VIP effettua l'upgrade del proprio account passando a Market Partner, i suoi punti VIP e le ricompense verranno annullati. Tuttavia, il suo sconto sugli acquisti passerà dal 15% al 30%!

D: I PUNTI VIP O LE RICOMPENSE HANNO UN VALORE IN DENARO?
R: No, né i punti VIP né le ricompense possono essere convertiti in denaro.

D: PER QUALI ACQUISTI DI PRODOTTI MONAT UNA CLIENTE VIP PUÒ GUADAGNARE PUNTI VIP?
R: I clienti VIP possono accumulare punti VIP su tutti i prodotti e gli acquisti MONAT, incluse le vendite flash.

D: I PUNTI VIP SCADONO?
R: Sì. I punti VIP non utilizzati scadono un anno (12 mesi) dopo la loro assegnazione.

D: CI SONO LIMITAZIONI AL NUMERO DI ACQUISTI CHE POSSONO GENERARE PUNTI?
R: No, non ci sono limiti al numero di acquisti che possono generare punti.

D: IN CHE MODO UNA CLIENTE VIP PUÒ CONSULTARE I PUNTI ACCUMULATI?
R: Una cliente VIP può visualizzare i punti VIP accumulati nel proprio account VIP su MyMONAT.com. Tutti i dettagli sono riportati nella sezione Dashboard ricompense nella pagina del proprio account.

D: UNA CLIENTE VIP PUÒ CAMBIARE O RESTITUIRE UNA RICOMPENSA OTTENUTA?
R: No, una cliente VIP non può cambiare né restituire le ricompense ottenute.

D: I CLIENTI VIP POSSONO REGALARE I PUNTI O LE RICOMPENSE CHE HANNO GUADAGNATO AD ALTRE PERSONE?
R: No, i clienti VIP non possono condividere le ricompense con altri. Le ricompense non sono trasferibili.

D: SE UNA CLIENTE VIP RESTITUISCE UN ORDINE, COSA SUCCEDE AI SUOI PUNTI VIP E/O ALLE RICOMPENSE?
R: Se una cliente VIP restituisce un ordine (totale o parziale), MONAT scalerà i punti VIP guadagnati su quell'ordine (totale o parziale). Eventuali ricompense utilizzate su un ordine restituito non sono rimborsabili.

D: UNA CLIENTE VIP HA L'OPPORTUNITÀ DI GUADAGNARE ALTRI PUNTI?
R: Sì. Le clienti VIP possono guadagnare punti VIP bonus sugli ordini Flexship. Inoltre, nelle FAQ delle promozioni, MONAT specificherà se una determinata promozione offre la possibilità di ottenere punti VIP aggiuntivi.

D: UNA CLIENTE VIP PUÒ UTILIZZARE PIÙ RICOMPENSE CONTEMPORANEAMENTE?
R: No. Una cliente VIP può guadagnare più ricompense, ma può utilizzarne solo una per ogni ordine regolare e/o Flexship.

D: IN CHE MODO UNA CLIENTE VIP PUÒ RISCATTARE UNA RICOMPENSA SU UN ORDINE REGOLARE?
R: Per riscattare una ricompensa su un ordine regolare, la cliente VIP deve seguire questi passaggi:

1. Accedi al tuo account VIP con nome utente e password
2. Seleziona il prodotto che desideri ordinare e procedi al checkout.
3. Nella schermata di checkout, seleziona l'opzione per utilizzare i punti VIP
4. Inserisci il numero di punti VIP che desideri utilizzare e fai clic su "Applica"
5. I punti verranno applicati all'ordine e visualizzati come sconto

D: IN CHE MODO UNA CLIENTE VIP PUÒ RISCATTARE UNA RICOMPENSA SU UN ORDINE FLEXSHIP?
R: Per riscattare una ricompensa su un ordine Flexship, la cliente VIP deve seguire questi passaggi:

1. Accedi al tuo account VIP con nome utente e password
2. Seleziona la scheda Flexship e modifica il tuo Flexship
3. Fai clic su "Avanti" per passare alla pagina finale del tuo ordine Flexship
4. Fai clic sul pulsante per utilizzare i punti VIP
5. Inserisci il numero di punti VIP che desideri utilizzare e fai clic su "Applica"
6. I punti verranno applicati al tuo prossimo ordine Flexship programmato

D: UNA CLIENTE VIP PUÒ RISCATTARE UNA RICOMPENSA DURANTE UNA VENDITA FLASH?
R: No. Le ricompense non possono essere utilizzate durante le vendite flash; tuttavia, le clienti VIP guadagneranno comunque punti VIP sugli ordini effettuati durante una vendita flash.

D: C'È UNA SPESA MINIMA PER UTILIZZARE UNA RICOMPENSA SU UN ORDINE FLEXSHIP O SU UN ORDINE REGOLARE?
R: No. Non è richiesto alcun importo minimo per utilizzare una ricompensa su ordini Flexship o regolari.

D: IN CHE MODO POSSO RICEVERE IL MIO BONUS COMPLEANNO?
R: Nel giorno del tuo compleanno riceverai una ricompensa di 25 € nel tuo account VIP. Non è richiesta alcuna azione da parte tua.

Nota bene: per ricevere punti VIP e ricompense, il cliente VIP deve aver attivato l'apposita opzione. Per attivarla, accedi a mymonat.com, clicca sull'icona dei premi e segui le istruzioni visualizzate nel pop-up.

D: IN CHE MODO POSSO RICEVERE IL MIO REGALO DI ANNIVERSARIO?
R: Il giorno in cui ti iscrivi a MONAT, riceverai una ricompensa di 10 € nel tuo account VIP. Non è richiesta alcuna azione da parte tua.

Nota bene: per ricevere punti VIP e ricompense, il cliente VIP deve aver attivato l'apposita opzione. Per attivarla, accedi a mymonat.com, clicca sull'icona dei premi e segui le istruzioni visualizzate nel pop-up.

D: I PUNTI VIP BONUS VENGONO GUADAGNATI SU TUTTI GLI ORDINI FLEXSHIP?
R: Sì. I punti VIP bonus vengono accumulati su tutti gli ordini Flexship, indipendentemente dall'importo dell'ordine. Questo si aggiunge agli 0,5 Punti VIP extra che ricevi per ogni 1 € speso.

PANORAMICA E COMMISSIONI MARKET PARTNER (RISERVATO ALLE MARKET PARTNER)

D: GLI IMPORTI RELATIVI A VP/VC VENGONO INFLUENZATI SE UNA CLIENTE VIP EFFETTUA UN ORDINE UTILIZZANDO UNA RICOMPENSA?
R: Sì. VP e VC verranno modificati, perché il volume viene calcolato in base all'importo effettivamente pagato per l'ordine.

D: UNA MARKET PARTNER PUÒ UTILIZZARE UNA RICOMPENSA OTTENUTA DA UNA CLIENTE VIP?
R: No. Solo le clienti VIP possono utilizzare le ricompense che hanno guadagnato. Le ricompense sono specifiche per ciascun account e non possono essere condivise con altre clienti VIP.

D: UNA MARKET PARTNER PUÒ CONTATTARE L'ASSISTENZA CLIENTI PER RICEVERE LA RICOMPENSA DI UNA CLIENTE VIP SE LA MARKET PARTNER STESSA O L ACLIENTE VIP HA DIFFICOLTÀ AD ACCEDERE ALLA PROPRIA DASHBOARD DELLE RICOMPENSE?
R: No. In caso di problemi con il riscatto dei codici ricompensa, deve essere al cliente VIP a contattare direttamente l'Assistenza Clienti. L'assistenza clienti non fornisce i codici delle ricompense alle Market Partner. Ricordiamo che le ricompense non possono essere riscattate sugli ordini delle vendite flash.

D: LE MARKET PARTNER POSSONO VISUALIZZARE I PUNTI ACCUMULATI, LE RICOMPENSE DISPONIBILI E LO STATO DEL LIVELLO DELLE LORO CLIENTI VIP?
R: Sì, le Market Partner possono visualizzare lo stato dei punti VIP delle proprie clienti VIP seguendo questi passaggi:

1. Accede al Back Office con nome utente e password.
2. Clicca su Report dalla barra di navigazione.
3. Seleziona Report punti VIP dal menu a tendina dei report.

FAQ AGGIUNTIVE

D: UNA CLIENTE VIP PUÒ LASCIARE IL PROGRAMMA PUNTI VIP?

R: Sì. Una cliente VIP può disattivare i punti VIP contattando l'Assistenza Clienti:

IT: https://monatglobal.com/it/contact
Ireland: https://monatglobal.com/ie/contact/

D: IN CHE MODO UNA CLIENTE AL DETTAGLIO PARTECIPARE AL PROGRAMMA PUNTI VIP?

R: Una cliente al dettaglio può diventare idonea ai punti VIP solo iscrivendosi come Cliente VIP MONAT.

D: COSA DEVE FARE UNA CLIENTE VIP SE I SUOI PUNTI / LE SUE RICOMPENSE NON SONO STATI CORRETTAMENTE AGGIUNTI AL SUO ACCOUNT?

R: Deve contattare l'Assistenza Clienti per richiedere una verifica.

IT: https://monatglobal.com/it/contact
Ireland: https://monatglobal.com/ie/contact/

D: LE RICOMPENSE OTTENUTE TRAMITE I PUNTI VIP POSSONO ESSERE UTILIZZATE PER ACQUISTARE PRESSO IL MONAT GEAR STORE?

R: No. Le ricompense ottenute non possono essere utilizzate per acquistare articoli presso il MONAT Gear Store.

D: IN CHE MODO UNA CLIENTE VIP PUÒ RISOLVERE EVENTUALI PROBLEMI CON LA DASHBOARD DEI PUNTI VIP?

R: Deve contattare l'Assistenza Clienti per richiedere una verifica:

IT: https://monatglobal.com/it/contact
Ireland: https://monatglobal.com/ie/contact/

D: SE UNA CLIENTE VIP NON HA RICEVUTO IL COUPON DI ANNIVERSARIO MONAT O IL COUPON DI COMPLEANNO, COSA PUÒ FARE?

R: Deve contattare l'assistenza clienti per richiedere una verifica:

IT: https://monatglobal.com/it/contact
Ireland: https://monatglobal.com/ie/contact/