

PUNTOS VIP

PREGUNTAS FRECUENTES PARA MPs Y VIPs EN EE. UU.

**Las Preguntas frecuentes están sujetas a cambios*.*

Octubre de 2026

P: ¿QUÉ SON LOS PUNTOS VIP?

R: Los Puntos VIP son un beneficio con el que los VIP de MONAT ganan puntos en cualquier pedido regular, de Flexship o de Venta Flash. Los Puntos VIP se pueden canjear por recompensas de ahorro que puedes usar en pedidos regulares y/o de Flexship.

P: ¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE LOS PUNTOS VIP Y LAS RECOMPENSAS VIP?

R: Los Puntos VIP se ganan cada vez que un VIP realiza una compra. Las Recompensas son los códigos que se obtienen al canjear los Puntos VIP.

P: ¿CÓMO GANAN PUNTOS LOS VIP?

R: Los VIP ganan puntos en cada pedido regular, de Flexship y de Venta Flash que realizan. Por cada \$1 gastado en cualquier pedido regular y/o de Venta Flash o promocional, el VIP recibirá 1 Punto VIP. Por cada \$1 gastado en cualquier pedido de Flexship, el VIP recibirá 1.5 Puntos VIP. Los puntos se aplican sobre el subtotal del pedido, excluyendo envío, tarifa de manejo, impuestos o descuentos adicionales.

P: ¿PARA QUÉ SE PUEDEN CANJEAR LOS PUNTOS VIP?

R: Los Puntos VIP se pueden canjear por recompensas de ahorro, como se indica a continuación.

Canje mínimo: 100 Puntos = \$10 de descuento

Canje máximo: 500 Puntos = \$50 de descuento

P: ¿QUÉ PASA CON LOS PUNTOS VIP O RECOMPENSAS SIN USAR QUE HA GANADO UN VIP DE MONAT SI SE CANCELA SU CUENTA VIP?

R: Si un VIP cancela su cuenta VIP, perderá todos los Puntos VIP y recompensas que no haya utilizado.

P: ¿QUÉ PASA CON LOS PUNTOS VIP O RECOMPENSAS SIN USAR QUE HA GANADO UN VIP SI SU CUENTA VIP SE ACTUALIZA A UNA CUENTA DE MARKET PARTNER?

R: Si un VIP actualiza su cuenta VIP a una cuenta de Market Partner, perderá sus Puntos VIP y recompensas. Sin embargo, su descuento en compras aumentará del 15 al 30 por ciento.

P: ¿TIENEN ALGÚN VALOR EN EFECTIVO LOS PUNTOS VIP O LAS RECOMPENSAS?

R: No. Ni los Puntos VIP ni las recompensas pueden canjearse por efectivo.

P: ¿EN QUÉ COMPRAS DE PRODUCTOS MONAT UN VIP ES ELEGIBLE PARA GANAR PUNTOS VIP?

R: Los VIP pueden ganar Puntos VIP en todos los productos y compras de MONAT, incluidas las compras de Venta Flash.

P: ¿LOS PUNTOS VIP CADUCAN?

R: Sí. Los Puntos VIP sin usar caducan un año (12 meses) después de obtenerse.

P: ¿HAY LIMITACIONES EN EL NÚMERO DE COMPRAS ELEGIBLES PARA GANAR PUNTOS?

R: No. No hay limitaciones en el número de compras elegibles para ganar puntos.

P: ¿CÓMO PUEDE UN VIP VER LOS PUNTOS QUE HA GANADO?

R: Un VIP puede ver los Puntos VIP que ha ganado a través de su Cuenta VIP en MyMONAT.com. Los detalles completos se proporcionan en el Panel de Recompensas en la página de su cuenta.

P: ¿PUEDE EL VIP CAMBIAR O DEVOLVER UNA RECOMPENSA OBTENIDA?

R: No. Un VIP no puede cambiar ni devolver las recompensas que ha obtenido.

P: ¿PUEDEN LOS VIP REGALAR LOS PUNTOS Y/O RECOMPENSAS QUE HAN GANADO A OTRAS PERSONAS?

R: No. Los VIP no pueden compartir puntos ni recompensas con otras personas. Los Puntos VIP y las Recompensas VIP no son transferibles.

P: SI UN VIP DEVUELVE UN PEDIDO, ¿QUÉ PASA CON SUS PUNTOS/RECOMPENSAS VIP?

R: Si un VIP devuelve su pedido (total y/o parcial), MONAT retirará los Puntos VIP ganados en ese pedido (total y/o parcial). Cualquier recompensa que se haya canjeado en un pedido que se devuelve no es reembolsable.

P: ¿EL VIP TIENE LA OPORTUNIDAD DE GANAR MÁS PUNTOS?

R: Sí. Los VIP pueden ganar Puntos VIP de bonificación en los pedidos de Flexship. Además, MONAT especificará en las preguntas frecuentes de la promoción si alguna venta incluye la oportunidad de que los VIP ganen Puntos VIP adicionales.

P: ¿PUEDE UN VIP CANJEAR MÚLTIPLES RECOMPENSAS A LA VEZ?

R: No. Un VIP puede ganar suficientes Puntos VIP para recibir múltiples recompensas, pero solo puede canjear una (1) Recompensa por pedido regular y/o de Flexship.

P: ¿CÓMO PUEDE UN VIP CANJEAR RECOMPENSAS EN UN PEDIDO REGULAR?

R: Un VIP puede seguir los pasos que se indican a continuación para canjear una Recompensa en un pedido regular:

1. Inicia sesión en tu cuenta VIP con tu nombre de usuario y contraseña.
2. Selecciona el producto que deseas pedir y procede a pagar.
3. En la pantalla de pago, selecciona el botón de canje de Puntos VIP para aplicar los puntos.
4. Ingresa la cantidad de Puntos VIP que deseas aplicar y haz clic en aplicar.
5. Los puntos se aplicarán y se mostrarán como un descuento en tu pedido.

P: ¿CÓMO PUEDE UN VIP CANJEAR RECOMPENSAS EN UN PEDIDO DE FLEXSHIP?

R: Un VIP puede seguir estos pasos para canjear una recompensa en un pedido de Flexship:

1. Inicia sesión en tu cuenta VIP con tu nombre de usuario y contraseña.
2. Selecciona la pestaña de Flexship y edita tu Flexship.
3. Haz clic en "siguiente" para ir a la página final de tu pedido de Flexship.
4. Haz clic en el botón para aplicar Puntos VIP.
5. Ingresa la cantidad de Puntos VIP que deseas aplicar y haz clic en "aplicar".
6. Los puntos se aplicarán a tu próximo pedido programado de Flexship.

P: ¿PUEDE UN VIP CANJEAR SU RECOMPENSA EN UNA VENTA FLASH?

R: No. Un VIP no puede canjear sus Recompensas en Ventas Flash; sin embargo, ganará Puntos VIP en todos los pedidos de Venta Flash.

P: ¿HAY UN MONTO MÍNIMO DE COMPRA PARA CANJEAR UNA RECOMPENSA EN UN PEDIDO DE FLEXSHIP O REGULAR?

R: No se requiere un monto mínimo de compra para canjear una Recompensa en pedidos de Flexship o regulares.

P: ¿CÓMO RECIBE UN VIP SU BONO DE CUMPLEAÑOS?

R: En tu cumpleaños, recibirás una Recompensa de \$25 en tu Cuenta VIP. No necesitas hacer nada.

Nota: Debes estar inscrito para recibir Puntos y Recompensas VIP. Para inscribirte, inicia sesión en mymonat.com, haz clic en el ícono de recompensas y sigue las instrucciones que aparecen en la ventana emergente.

P: ¿CÓMO RECIBE UN VIP SU REGALO DE ANIVERSARIO?

R: En la fecha en que te uniste a MONAT, recibirás una Recompensa de \$10 en tu Cuenta VIP. No necesitas hacer nada.

Nota: Debes estar inscrito para recibir Puntos y Recompensas VIP. Para inscribirte, inicia sesión en mymonat.com,

haz clic en el ícono de recompensas y sigue las instrucciones que aparecen en la ventana emergente.

P: ¿SE GANAN PUNTOS VIP DE BONIFICACIÓN EN TODOS LOS PEDIDOS DE FLEXSHIP?

R: Sí, los Puntos VIP de bonificación se ganan en todos los pedidos de Flexship, independientemente del total del pedido. Esto es adicional a los 0.5 Puntos VIP extra que el VIP recibe por cada \$1 gastado.

Título:

RESUMEN PARA MARKET PARTNERS Y COMISIONES (SOLO PARA MARKET PARTNERS)

P: ¿SE VERÁ AFECTADO EL PV/CV SI MI VIP HACE UN PEDIDO USANDO UNA RECOMPENSA?

R: Sí, el PV/CV se verá afectado, ya que el Volumen se otorga según el precio final pagado por el pedido.

A continuación, verás un ejemplo de un pedido VIP que contiene REJUVENIQUE® sin ninguna Recompensa aplicada.

Total del pedido de hoy	
SRP:	\$ 105.00
Tu precio:	\$ 89.00
Manejo:	\$ 4.49
Tu precio:	\$ 93.49
PV ganado	105
CV ganado	74

A continuación, verás ejemplos de pedidos VIP que contienen REJUVENIQUE® con diferentes valores de ahorro de Recompensas aplicados.

Ejemplo 1		Ejemplo 2		Ejemplo 3	
Total del pedido de hoy		Total del pedido de hoy		Total del pedido de hoy	
SRP:	\$ 105.00	SRP:	\$ 105.00	SRP:	\$ 105.00
Tu precio:	\$ 89.00	Tu precio:	\$ 89.00	Tu precio:	\$ 89.00
Manejo:	\$ 4.49	Manejo:	\$ 4.49	Manejo:	\$ 4.49
Recompensa de \$15 USD:	\$ (15.00)	Recompensa de \$20 USD:	\$ (20.00)	Recompensa de \$50 USD:	\$ (50.00)
Tu precio:	\$ 78.49	Tu precio:	\$ 73.49	Tu precio:	\$ 43.49
PV ganado	88.00	PV ganado	82.00	PV ganado	47.00
CV ganado	61.53	CV ganado	57.37	CV ganado	32.43

P: ¿PUEDE UN MARKET PARTNER USAR LA RECOMPENSA OBTENIDA POR UN VIP?

R: No. Solo los VIP son elegibles para usar sus recompensas obtenidas. Las recompensas son específicas de la cuenta y no se pueden compartir con otros VIP.

P: ¿PUEDE UN MARKET PARTNER LLAMAR A ATENCIÓN AL CLIENTE PARA RECIBIR LAS RECOMPENSAS DE SU VIP SI ELLOS O SU VIP TIENEN PROBLEMAS PARA ACCEDER A SU PANEL DE RECOMPENSAS?

R: No. El VIP debe comunicarse directamente con Atención al Cliente si experimenta problemas para canjear sus códigos de recompensa. No se entregarán códigos de recompensa a los Market Partners a través de Atención al Cliente. Como recordatorio, las Recompensas no se pueden canjear en pedidos de Venta Flash.

P: ¿PUEDEN LOS MARKET PARTNERS VER LOS PUNTOS ACUMULADOS, LAS RECOMPENSAS DISPONIBLES Y EL ESTADO DE NIVEL DE SUS VIP?

R: Sí, los Market Partners pueden ver el estado de los Puntos VIP de sus VIPs a través de estos pasos:

1. Inicia sesión en el Back Office con tu nombre de usuario y contraseña.
2. Haz clic en Reportes en la barra de navegación.
3. Haz clic en Reporte de Puntos VIP en el menú desplegable de Reportes.

Título:

PREGUNTAS FRECUENTES ADICIONALES

P: ¿PUEDE UN VIP CANCELAR SU INSCRIPCIÓN A LOS PUNTOS VIP?

R: Sí. Un VIP puede cancelar su inscripción a los Puntos VIP comunicándose con Atención al Cliente por correo electrónico a:

Inglés EE. UU.: CustomerCareUSA@MonatGlobal.com

Español EE. UU.: CustomerCareUSA_ESP@MonatGlobal.com

P: ¿CÓMO PUEDE UN CLIENTE MINORISTA PARTICIPAR EN LOS PUNTOS VIP?

R: Un Cliente Minorista solo puede ser elegible para los Puntos VIP inscribiéndose como VIP de MONAT.

P: ¿QUÉ DEBE HACER UN VIP SI SUS PUNTOS/RECOMPENSAS NO SE AGREGARON CORRECTAMENTE A SU CUENTA?

R: Comunícate con Atención al Cliente para que investiguen este caso.

1. Envía un correo electrónico a:

- Inglés EE. UU. : CustomerCareUSA@MonatGlobal.com
- Español EE. UU. : CustomerCareUSA_ESP@MonatGlobal.com

2. Llama a nuestro equipo de Servicio al cliente de MONAT al **(888) 867 -9987**

3. Chatea con nosotros accediendo a tu Cuenta de Cliente VIP en www.mymonat.com y haz clic en: **Chat en vivo**

P: ¿PUEDEN USARSE LAS RECOMPENSAS OBTENIDAS A TRAVÉS DE LOS PUNTOS VIP PARA COMPRAR ARTÍCULOS MONAT?

R: No. Las recompensas obtenidas no pueden usarse para compras de artículos MONAT.

P: SI UN VIP TIENE PROBLEMAS CON EL PANEL DE PUNTOS VIP, ¿QUÉ DEBE HACER?

R: Comunícate con Atención al Cliente para que investiguen este caso.

1. Envíanos un correo electrónico a:

- Inglés EE. UU.: CustomerCareUSA@MonatGlobal.com
- Español EE. UU.: CustomerCareUSA_ESP@MonatGlobal.com

2. Llama a nuestro equipo de Servicio al cliente de MONAT al **(888) 867 -9987**

3. Chatea con nosotros accediendo a tu Cuenta de Cliente VIP en www.mymonat.com y haz clic en:
Chat en vivo

P: SI A UN VIP LE FALTA SU RECOMPENSA DE ANIVERSARIO DE MONAT O RECOMPENSA DE CUMPLEAÑOS, ¿QUÉ DEBE HACER?

R: Comunícate con Atención al Cliente para que investiguen este caso.

1. Envía un correo electrónico a:

- Inglés EE. UU.: CustomerCareUSA@MonatGlobal.com
- Español EE. UU.: CustomerCareUSA_ESP@MonatGlobal.com

2. Llama a nuestro equipo de Servicio al cliente de MONAT al **(888) 867 -9987**

3. Chatea con nosotros accediendo a tu Cuenta de Cliente en www.mymonat.com y haz clic en:
Chat en vivo

P: ¿QUÉ PASA SI ME MUDO A UN PAÍS FUERA DE MI MERCADO ACTUAL?

R: ¡Excelentes noticias! El beneficio de Puntos VIP de MONAT está disponible en todos los mercados de MONAT abiertos para negocios. Para completar tu mudanza, comunícate con Atención al Cliente.

1. Envíanos un correo electrónico a:

- Inglés EE. UU.: CustomerCareUSA@MonatGlobal.com
- Español EE. UU.: CustomerCareUSA_ESP@MonatGlobal.com

2. Llama a nuestro equipo de Servicio al cliente de MONAT al **(888) 867 -9987**

3. Chatea con nosotros accediendo a tu Cuenta de Cliente VIP en www.mymonat.com y haz clic en:
Chat en vivo