

— VIP CUSTOMER PROGRAM

ACUERDO para CLIENTES VIP de MONAT

En vigencia a partir del 1 de septiembre, 2022

MONAT Global Estados Unidos

M O N A T®

PROGRAMA PARA CLIENTES VIP

Acuerdo para Clientes VIP

Este acuerdo se realiza entre tú y MONAT Global Corp. ("MONAT") y tiene fecha desde el momento en que te inscribes en el Programa para Clientes VIP y en el programa de recompensas de Puntos VIP con MONAT. Al convertirte en Cliente VIP de MONAT y disfrutar de las ventajas del Programa para Clientes VIP, aceptas todos los términos y condiciones establecidos a continuación. MONAT no autoriza a que te conviertas en un Cliente VIP sin tu consentimiento a los términos de este Acuerdo. Por favor, consulta los términos y condiciones del programa de Puntos VIP para obtener más información o visita www.monatglobal.com/vippoints.

1. Requisitos del Programa para Clientes VIP.

Para convertirte en Cliente VIP de MONAT y unirse al Programa para Clientes VIP, debes estar de acuerdo con lo siguiente:

- a. Pagar una Tarifa de Inscripción única de \$19.99 USD
- b. Crear una orden de inscripción y una orden Flexship adicional de \$84 USD o más; y
- c. Residir en los Estados Unidos, en un territorio de los EE. UU., o cualquier país en el cual MONAT haya anunciado oficialmente el inicio de sus actividades.

MONAT se reserva el derecho de denegar o cerrar cualquier cuenta de Cliente VIP.

2. Beneficios del Programa para Clientes VIP.

Una vez que MONAT haya aceptado una orden de inscripción y un Acuerdo para Cliente VIP, recibirás los siguientes beneficios del Programa para Clientes VIP, siempre que seas un Cliente VIP:

- 15 % DE DESCUENTO en todos los productos MONAT
- Envío GRATIS en órdenes Flexship de \$84.00 USD o más
- Acceso a los Puntos VIP
- Un producto Only For You o artículo alternativo incluido en cada orden Flexship que califique
- Flexibilidad para elegir diferentes productos en cada orden
- Regalo de cumpleaños
- Acceso a Ventas Flash, ofertas especiales y promociones
- Realizar órdenes en línea con facilidad
- Programación flexible de órdenes
- Opción de actualización de rango para convertirse en Market Partner de MONAT

*Las Ventas Flash y las Promociones no se consideran como Órdenes Flexship que califiquen. Los productos en las Ventas Flash y las Promociones no se pueden agregar a tu orden Flexship programada regularmente.

3. Programa Flexship de MONAT (Envío Flexible)

Al registrarte como un Cliente VIP de MONAT, estás uniéndote al Programa Flexship. Una orden Flexship es una orden con envío flexible y personalizable en la que eliges productos durante tu inscripción como Cliente VIP. Los parámetros del Programa Flexship se detallan a continuación:

- Al inscribirte debes crear una orden Flexship de \$84 USD o más.
- Puedes retrasar tu orden Flexship hasta sesenta (60) días cada vez.
- Puedes personalizar cada orden Flexship* en la página de tu Cuenta de Cliente VIP.
- Todas las órdenes Flexship se cargarán a la tarjeta de crédito o débito registrada en MONAT, y al unirse al Programa para Clientes VIP, autorizas a MONAT a realizar cargos en dicha tarjeta de crédito o débito para esas órdenes Flexship.
- Puedes desactivar el programa de Flexship en cualquier momento en la página de tu Cuenta de MONAT.
- Si te inscribes en el Programa para Clientes VIP antes de marzo de 2022, se te aplicará una tarifa de cancelación si abandonas el Programa para Clientes VIP antes de haber comprado tus tres órdenes Flexship que califiquen.

*Las Ventas Flash y las Promociones no cuentan como órdenes Flexship que califiquen.

4. Cambios para las órdenes Flexship

Puedes cambiar la selección de producto para tu orden Flexship, método de pago, fecha o dirección de envío en cualquier momento. Puedes cambiar/desactivar tu orden Flexship en línea antes de la fecha de procesamiento, desde la página de tu cuenta de Cliente VIP o comunicándote con Servicio al Cliente de MONAT al (888) 867-9987 o por correo electrónico:

- US English: Customer CareUSA@Monatglobal.com
- US Español: CustomerCareUSA_ESP@Monatglobal.com

Siete días antes de la fecha de procesamiento para tu próxima orden Flexship, recibirás un recordatorio automático por correo electrónico que confirma tu orden. Los cambios a tu orden Flexship deben realizarse al menos un día antes de la fecha de procesamiento. Las órdenes Flexship no se pueden programar o cambiar después del 25 de cada mes.

Si tu orden Flexship está programada para el día primero del mes, tu producto Only For You será seleccionado en forma predeterminada.

5. Cancelación de la Cuenta de Cliente VIP y del Programa Flexship

Como Cliente VIP, tienes la opción de cancelar tu cuenta de Cliente VIP en cualquier momento.

(a) Puedes cancelar sin pagar una Tarifa de Cancelación dentro de los 30 días de recibir tu Orden de Inscripción, siempre que devuelvas todos los productos recibidos en la orden inicial. Para cancelar, debes comunicarte con el equipo de Servicio al Cliente de MONAT (consultar la Sección 4 mencionada anteriormente) antes de que la segunda orden se procese para el envío.

(b) Una vez que hayas completado 3 o más órdenes Flexship que califiquen de \$84.00 USD o más, podrás renunciar y no se te cobrará una tarifa de cancelación.

(c) Puedes actualizar tu rango a Market Partner de MONAT cuando gustes en tu página de cuenta de Cliente VIP, comunicándote con tu Market Partner patrocinador o con el Servicio al Cliente de MONAT al (888) 867-9987. Puedes aplicar la tarifa de inscripción VIP de \$19.99 USD al Kit de Inicio de Market Partner y/o Paquete de Productos y cancelar órdenes Flexship VIP sin penalización.

Los Clientes VIP que se inscriban después del 1 de marzo, 2022 no están sujetos a ningún tipo de tarifa de cancelación.

6. Tarifa de cancelación.

Al unirse al Programa para Clientes VIP de MONAT, aceptas comprar 2 órdenes Flexship que califiquen de \$84.00 USD o más después de realizar tu Orden de Inscripción inicial. MONAT aplicará las siguientes tarifas de cancelación si no completas el requisito mínimo de por vida de 2 órdenes Flexship que califiquen de \$84 USD o más después de tu Orden de Inscripción inicial:

- \$25 USD = Solamente la Orden de Inscripción completada
- \$19 USD = Orden de Inscripción + 1 orden Flexship completada

Si cancelas tu cuenta de Cliente VIP dentro de los primeros 30 días de recibir tu producto, tu tarifa de inscripción de \$19.99 USD es reembolsable. Una vez transcurridos los primeros 30 días de haber recibido tu producto, tu tarifa de inscripción de \$19.99 USD no será reembolsable.

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

7. Finalización del Programa Flexship de MONAT (“VIP for Life”).

Si cumples con los requisitos del Programa Flexship para VIP, al realizar tres órdenes Flexship que califiquen (1 orden al inscribirte + 2 órdenes Flexship adicionales de \$84.00 USD o más), continuarás disfrutando del 15% de descuento en todos los productos MONAT y acceso a Ventas Flash y a promociones de por vida. Puedes cancelar tu cuenta Flexship después de completar tres órdenes que califiquen y aun así disfrutar del 15% de descuento en todos los productos MONAT y acceder a promociones y a Ventas Flash.

Si cancelas tu Cuenta de Cliente VIP después de completar el Programa Flexship de MONAT, serás eliminado del sistema MONAT por completo y tendrás que volver a presentar una solicitud (consulta la Sección 1 mencionada anteriormente) para recibir beneficios VIP en el futuro.

8. 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”). Como Cliente VIP, debes “inscribirte” mediante un Patrocinador (Market Partner) al unirse al Programa VIP. Si no tuvieras uno en el momento de la inscripción, se te asignará uno. La transferencia de un Cliente VIP de MONAT de un Patrocinador a otro no está permitida, excepto cuando se comete un error al elegir el Patrocinador correcto al completar la solicitud en línea de MONAT. Los errores deben informarse durante el periodo inicial de treinta (30) días, inmediatamente posterior a la fecha en la que el Market Partner o Cliente VIP se unió a MONAT por primera vez. Los cambios de Patrocinador no serán permitidos con posterioridad a ese periodo inicial de treinta (30) días. Todas las solicitudes de cambio de Patrocinador deben 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 debe completar un Formulario de Solicitud para Corrección de Patrocinador y enviarlo por correo electrónico al Departamento de Comisiones de la Empresa a SponsorCorrectionSupport@MonatGlobal.com.

9. Gastos de envío y de manejo; Impuestos sobre las ventas.

Todas las órdenes Flexship de \$84.00 USD o más reciben envío gratis siempre que el Cliente VIP se encuentre inscrito en el Programa de Clientes VIP. Los cargos de envío aplicables y los impuestos sobre las ventas se agregarán a todas las órdenes, según el monto total en dólares de la orden. Los impuestos se calculan de acuerdo al destino de envío y se detallan en la página de Resumen de la orden.

A todas las órdenes se le aplica una tarifa de manejo de la siguiente manera:

- Órdenes por \$60 USD o menos: \$3.00 USD
- Órdenes por \$60.01 USD o más: \$4.49 USD

10. Garantía de devolución del dinero de 30 días.

MONAT ofrece una garantía de satisfacción de devolución del dinero dentro de los 30 días (menos gastos por manejo y envío) en todas las órdenes. Si, por algún motivo, no estás satisfecho con algún producto MONAT que compres, puedes devolver la parte no utilizada del producto a MONAT dentro de los 30 días para obtener un reembolso completo del precio de compra (menos los gastos por manejo y envío).

Todos los reembolsos se acreditarán SOLAMENTE a la tarjeta de crédito o débito que se usó para realizar la compra original.

Devolución de producto después de los 30 días.

Después de los 30 días, MONAT ofrece un reembolso del noventa por ciento (90%) del precio de compra (menos los gastos de manejo y envío) en la devolución de todos los productos sin abrir y sin usar. Nos complace reembolsar el precio de compra (menos los gastos de manejo y envío) del (los) artículo(s) devuelto(s) en la forma de pago original. No se aceptará ninguna devolución posterior a los 90 días en los que el Cliente VIP recibió la orden.

11. Proceso de devolución y reembolso del producto.

Las devoluciones de los artículos elegibles se aceptan dentro de los 90 días de haber sido recibidos. Los artículos deben ser devueltos sin abrir/sin usar, en su empaque original. Para devolver un producto para recibir un reembolso, debes devolver los productos directamente a MONAT y seguir los pasos que se detallan a continuación:

A. Primero debes obtener un Número de Autorización de Devolución (RMA) comunicándote con Servicio al Cliente de MONAT al (888) 867-9987 o por el correo electrónico:

- US English: Customer CareUSA@Monatglobal.com
- US Español: CustomerCareUSA_ESP@Monatglobal.com

Deberás escribir el número de orden y especificar si solicitas un reembolso completo o parcial.

B. Se deben utilizar cajas de envío y materiales de embalaje adecuados para empacar los productos que se devuelven para su reemplazo. Todas las devoluciones deben ser pagadas con anticipación por el Market Partner o el Cliente. MONAT no acepta paquetes de envío por cobrar. El riesgo de pérdida en el envío del producto devuelto correrá a cargo del Market Partner o Cliente que devuelva el producto. Si el Centro de Distribución de MONAT no recibe el producto devuelto, es responsabilidad del Market Partner o Cliente rastrear el envío.

C. Los artículos deben devolverse a MONAT dentro de los 90 días de la fecha de compra. Enviar los productos a:

MONAT Returns
10000 NW 15th Terrace, Doral Florida 33172

Cualquier mercancía que esté claramente identificada en el momento de la venta como no retornable, descontinuada o como artículo de temporada, no puede devolverse para obtener un reembolso.

12. Cómo recibir un reembolso.

Se enviará un reembolso una vez que se reciban los artículos devueltos del proceso de RMA listado en la Sección 11. Los artículos dañados en el momento de la recepción no son elegibles para reembolso. Los reembolsos no incluyen los cargos de manejo y envío, excepto en el caso de artículos dañados o con fallas. Tu reembolso será acreditado en la forma de pago original usada para la transacción original y será en el monto del precio del producto menos los cargos de manejo y envío.

Considera que el banco puede demorar hasta 10 días hábiles para depositar en tu cuenta los reembolsos realizados en tarjeta de crédito o débito, según el tiempo de procesamiento. Estos tiempos pueden variar en gran medida entre los emisores de tarjetas de crédito o débito.

13. Demoras.

MONAT no será responsable de demoras o fallas en su desempeño cuando el desempeño se vuelva comercialmente impracticable debido a circunstancias más allá de su control razonable. Esto incluye, sin limitación, huelgas, dificultades laborales, disturbios, guerra, incendio y muerte, situaciones de pandemia reconocidas por la Organización Mundial de la Salud o el Gobierno Federal, reducción de una fuente de suministro o decretos u órdenes gubernamentales.

14. Legislación aplicable.

Las leyes del Estado de Florida regirán todos los asuntos relacionados o derivados del presente Acuerdo y tu inscripción en el Programa de Clientes VIP de MONAT.

15. Arbitraje obligatorio.

En el caso de cualquier controversia, reclamo o disputa ("Reclamo") que surja de o esté relacionado con cualquier disposición de este Acuerdo, o el incumplimiento de este Acuerdo, o cualquier producto entregado por MONAT al Cliente VIP, incluidos los problemas o situaciones con los productos o reacciones a los productos, el Reclamo será escuchado y resuelto única y exclusivamente mediante arbitraje vinculante, bajo las Reglas de la Asociación Americana de Arbitraje, por un solo árbitro designado de acuerdo con dichas Reglas. Todos los documentos y la correspondencia en relación con esas disputas se redactarán en inglés y el arbitraje se llevará a cabo en inglés. El árbitro que se designe deberá tener un buen conocimiento práctico del idioma inglés. El lugar del arbitraje será la capital del estado o provincia donde reside el Cliente VIP. La decisión del arbitraje será definitiva, vinculante y no sujeta a apelación y será ejecutable en cualquier tribunal de jurisdicción competente. La parte en cuyo favor se dicte la decisión del arbitraje tendrá derecho a recuperar los costos y gastos del panel de arbitraje. Sin embargo, cada una de las partes será responsable de sus propios honorarios legales.

16. Cambios al Acuerdo.

MONAT se reserva el derecho de cambiar los precios de sus productos en cualquier momento sin previo aviso, exceptuando que no cambiará el monto de una orden ya cargada a su tarjeta de crédito. MONAT se reserva el derecho de modificar este Acuerdo a su exclusivo y absoluto criterio. Al aceptar el presente Acuerdo para Clientes VIP y al unirse a MONAT como Cliente VIP, aceptas cumplir con la versión más actualizada de este Acuerdo, ya que MONAT lo modifica de tanto en tanto. Las "Enmiendas" a este Acuerdo entrarán en vigencia después de que MONAT publique su Acuerdo revisado, pero las Enmiendas no se aplicarán retroactivamente antes de la fecha efectiva de la Enmienda. MONAT pondrá el Acuerdo Enmendado a disposición de todos los Clientes VIP mediante uno o más de los siguientes métodos: (1) publicación en el sitio web oficial de MONAT; (2) correo electrónico; o (3) publicación en la página de la Cuenta del Cliente VIP.