

Programme de fidélité ADR – Questions fréquentes

Général

1. Q) Qu'est-ce que le programme ADR et pourquoi y adhérer ?

R) Le programme ADR (Automatic Delivery Rewards) permet au Distributeur ou Client de recevoir ses produits favoris chaque mois et d'être récompensé pour sa fidélité. Les avantages comprennent un pourcentage sur les prix des produits, des frais de transport réduits*, le traitement mensuel automatique à la date choisie et des points produits gratuits à chaque commande, servant plus tard à acheter des produits. Souscrire une commande ADR est également une condition pour toucher des commissions.

*Certains marchés/régions spécifiques ou îles sont exclus du programme de réduction des frais de livraison (Islande, îles Canaries, départements français d'outre-mer).

2. Q) Pour quelles raisons le programme de livraison automatique a-t-il été modifié?

R) Le programme ADR remanié se fonde sur une enquête approfondie au niveau mondial. Par le passé, les programmes de livraison automatique variaient selon chaque marché au niveau international. Aujourd'hui les meilleurs procédés ont été repris dans un même programme, intégré au niveau mondial. De nombreux aspects du nouveau programme proviennent d'une simplification de la procédure, afin que les Distributeurs puissent l'expliquer plus facilement. Le programme ADR vous propose une plus large gamme de services en ligne, pour vous permettre de gagner du temps et de l'argent. Il est facile à dupliquer à travers toute la région.

3. Q) Quels sont les marchés concernés par les changements du programme ADR ?

R) Ce changement concerne tous les marchés faisant partie de la grande région des Amériques, d'Europe et du Pacifique Sud. En 2009 : Etats-Unis, Canada, Autriche, Belgique, République tchèque, Danemark, Finlande, France, Polynésie française, Allemagne, Hongrie, Islande, Irlande, Italie, Luxembourg, Bas, Norvège, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Espagne, Suède, Suisse, Royaume-Uni, Australie, Nouvelle-Zélande, Nouvelle Calédonie, Pacifique Sud, Afrique du Sud, Turquie, Israël, Russie, Mexique, Venezuela, Guatemala, Costa Rica, Honduras, El Salvador et Colombie ont adopté le programme ADR. Les autres marchés mondiaux doivent suivre en 2010.

4. Q) Quels sont les principaux avantages du programme ADR ?

R) Le programme ADR vous donne plus de liberté pour gérer votre commande ADR. De nombreux avantages ont été améliorés, mais nous sommes avant tout ravis de vous permettre de mieux gérer votre ADR sur Internet dès que vous le souhaitez. Il est également très intéressant de savoir que le programme ADR a été harmonisé dans tous les marchés où vous pouvez parrainer. Le principe de

duplication est par conséquent plus aisée à travers la région. En outre, vous êtes récompensé de votre fidélité par des points produits, calculés sur base de vos commandes mensuelles, que vous pouvez échanger contre des produits gratuits.

Récompenses

5. Q) Quelles sont les récompenses du programme ADR ?

R) Les récompenses comprennent un pourcentage sur les prix des produits, des frais de transport réduits*, le traitement de commande mensuel automatique à la date choisie (entre le 1^{er} et le 25 du mois) et des points produits gratuits sur vos commandes, servant plus tard à acheter des produits. Seules les commandes ADR n'incluant aucun produit aux conditions spéciales engendrent des points produits.

*Certains marchés/régions spécifiques ou îles sont exclus du programme de réduction des frais de livraison (Islande, îles Canaries, départements français d'outre-mer).

Adhérer au programme ADR

6. Q) Comment adhère-t-on au programme ADR ?

R) L'inscription peut se faire par fax/courrier ou sur Internet. Pour de plus amples informations sur l'adhésion au programme, contactez votre Service Clientèle local ou rendez-vous sur notre site internet.

Conditions ADR

7. Q) Quelles sont les conditions pour créer un compte ADR ?

R) Le montant minimum de la commande ADR doit être de 50 PVP** après réduction afin de bénéficier des avantages ADR. Si le montant de la commande est moins élevé, la commande ADR garde le statut de commande mensuelle régulière et ne vous fait pas bénéficier des avantages ADR.

**PVP: Les Points Volume Personnel sont la valeur en points mensuelle des produits et des services que vous achetez à la Société, principalement pour votre usage personnel. Les PVP comprennent les points des achats que vos Clients au détail font directement à la Société.

8. Q) Puis-je demander la livraison d'une commande ADR plus d'une fois par mois ?

R) Non, chaque commande ADR ne peut vous être livrée qu'une seule fois par mois. Toutefois, vous pouvez avoir plusieurs commandes ADR en parallèle sous un même numéro ID.

ADR

9. Q) Les produits que je peux sélectionner sur ma commande ADR sont-ils limités?

R) Oui, les kits soldés n'entrent pas en compte dans le programme ADR. Vous pouvez intégrer des business kits, du matériel d'aide à la vente, des kits produits, des kits promotionnels et des paquets de VitaMeal de Nourish the Children® à votre commande ADR, mais leur prix ne sera pas réduit davantage.

Toutefois, afin de gagner des points produits sur votre commande ADR, vous pouvez ajouter tout produit des marques Nu Skin® et Pharmanex® dont les PVP ne sont pas réduits.

10. Q) En quoi une commande ADR passée par fax/courrier est-elle différente d'une commande passée en ligne ?

R) La différence concerne les frais de manutention. Lorsque vous gérez votre commande ADR en ligne, vous ne devez pas payer de frais de transport ni de manutention, et le forfait standard réduit est d'application. La gestion de votre ADR par le Service Clientèle entraînera des frais de manutention supplémentaires qui, additionnés aux frais de transport, égaleront le montant des frais de transport d'une commande régulière faite par courrier/fax.

11. Q) Comment puis-je modifier (gérer) mon ADR ?

R) Vous pouvez modifier votre commande ADR en ligne ou en appelant le Service Clientèle. Les frais de transport réduits sont uniquement d'application pour les modifications en ligne.

12. Q) Quand dois-je avoir demandé mes changements ADR au plus tard ?

R) Nous vous recommandons de modifier votre commande au moins quatre jours ouvrables avant la date de traitement (si le paiement par prélèvement automatique est possible dans votre marché et que vous choisissez ce mode de paiement, prenez contact avec votre Service Clientèle local pour connaître les détails sur vos changements ADR) pour vous assurer qu'ils soient effectifs.

13. Q) Si la date de traitement tombe en week-end, quand ma commande ADR sera-t-elle traitée?

R) Si la date de traitement tombe un jour de week-end ou jour férié, la commande sera traitée à la date choisie, mais expédiée le premier jour ouvrable suivant. Prenez contact avec votre Service Clientèle local pour plus d'informations concernant la procédure qui est d'application dans votre marché.

14. Q) Serai-je informé lorsque ma commande sera expédiée ?

R) Oui, un email vous sera envoyé chaque fois que votre commande ADR sera expédiée. Cet email contient des informations vous permettant de suivre votre commande jusqu'à sa livraison.

15. Q) Comment puis-je payer ma commande ADR ?

R) Vous pouvez payer votre commande avec une carte de crédit ou tout autre mode de paiement disponible pour votre marché.

16. Q) Comment puis-je gérer mes cartes de crédit sur fichier ?

R) Vous pouvez les gérer en ligne en cliquant sur votre Compte ou vous pouvez contacter votre Service Clientèle ou magasin local.

Remarque : Nu Skin Enterprises est seule propriétaire des informations qui se trouvent sur son site. Nous nous engageons à protéger votre vie privée et tenons à ce que vous puissiez naviguer sur notre site internet avec facilité. Nous ne vendrons, n'échangerons, ne louerons, ne divulguerons ni ne mettrons jamais à disposition sciemment des informations qui vous identifient personnellement à aucune tierce partie. Nu Skin Enterprises ne partagera pas vos données personnelles avec un tiers sans votre accord explicite, à moins d'être tenue par la loi de divulguer de telles informations.

Chez Nu Skin Enterprises, nous garantissons le paiement en ligne sécurisé par carte de crédit grâce aux dernières technologies ainsi que le respect de votre vie privée. Nous utilisons la technologie Secure Socket Layer (SSL) de VeriSign pour crypter les informations que vous nous faites parvenir lorsque vous passez une commande. Pour en savoir davantage sur notre politique de confidentialité, visitez notre site : <http://www.nuskin.com/intercom/editorial.do?contentId=eu.security.online>

Si vous avez la moindre question ou le moindre doute concernant cette déclaration, prenez contact avec votre Service Clientèle local.

17. Q) Si j'appelle le Service Clientèle ou me rends dans un magasin pour poser des questions concernant ma commande ADR, devrai-je payer quelque chose ?

R) Non, vous ne devrez rien payer pour vos questions. Par contre, si vous modifiez votre commande ADR via le Service Clientèle, vous devrez payer des frais de manutention. Vous pouvez toujours gérer votre ADR en ligne pour éviter de payer les frais de manutention.

18. Q) Le Service Clientèle sera-t-il disponible pour m'aider concernant mon ADR ?

R) Oui, mais les frais de manutention réguliers seront d'application.

Annulation

19. Q) Comment puis-je annuler mon ADR ?

R) Vous pouvez annuler votre ADR en ligne tant que plusieurs ADR sont liées à votre compte. Pour annuler votre dernière ADR, prenez contact avec votre Service Clientèle local, car vous ne pouvez pas annuler votre dernière commande ADR en ligne.

20. Q) Faut-il payer des frais pour l'annulation de mon ADR ?

R) Non, vous ne devez pas payer de frais d'annulation.

21. Q) Puis-je réactiver mon ADR après l'avoir annulé ?

R) Oui, vous pouvez réactiver votre ADR après l'avoir annulée. Mais vous ne récupérerez pas vos points produits et vous recommencerez à gagner des points produits sur une base de 20%.

22. Q) Comment puis-je réactiver une ADR annulée ?

R) Vous pouvez réactiver votre ADR annulée en contactant votre Service Clientèle local. Si vous appelez dans les 30 jours de l'annulation de votre ADR, le solde de vos points vous sera réattribué.

23. Q) Quels sont les documents nécessaires pour annuler mon ADR ?

R) Nous avons besoin d'une notification écrite de votre annulation, car il s'agit d'une modification des termes et conditions du contrat ADR.

ADR en ligne

24. Q) Que peut-on gérer en ligne ?

R) Vous pouvez changer le mode de paiement (virement électronique ou carte de crédit), les adresses, passer une commande de remplacement, et utiliser vos points produits (voir la section sur les commandes de remplacement pour plus de détails).

25. Q) Quelle différence de prix y a-t-il entre une commande en ligne et une commande ADR ?

R) Les commandes en ligne bénéficient, comme les commandes ADR, de 5% de réduction sur le prix de gros. Toutefois, les commandes passées sur Internet ne bénéficient pas des mêmes avantages qu'une commande ADR.

26. Q) Quels modes de paiement sont acceptés pour les commandes de remplacement en ligne ? (voir la section sur les commandes de remplacement pour plus de détails).

R) Prenez contact avec votre Service Clientèle local ou découvrez ce qui est possible pour votre marché au moment de votre commande en ligne.

27. Q) Quels sont les avantages d'une commande ADR en ligne ?

R) Les avantages d'une commande ADR en ligne sont : Des frais de transport réduits* et pas de frais de manutention. Vous pouvez également modifier votre commande immédiatement sans perdre de temps.

*Certains marchés/régions spécifiques ou îles sont exclus du programme de réduction des frais de livraison (Islande, îles Canaries, départements français d'outre-mer).

Points produits

28. Q) Comment gagne-t-on des points produits ?

R) Les points produits sont attribués chaque mois sur base du montant de vos PVP. Vous pouvez gagner jusqu'à 75 points produits par mois. Un maximum de 900 points produits à la fois peuvent être accumulés pour un même ID et ces points produits expirent le 13^e mois après avoir été gagnés. Leur montant varie selon la durée de votre adhésion au programme ADR :

- 20 % - première année du programme (lors de vos 12 premières commandes).
- 30 % - après un an (à partir de votre 13^e commande).

29. Q) Puis-je faire valoir mes points produits dans les autres marchés ?

R) Non, vous pouvez utiliser vos points produits uniquement dans le pays où vous les avez gagnés. Exemple : Si vous avez une ADR allemande, vous pouvez utiliser vos points produits uniquement en Allemagne.

30. Q) Comment connaître la date d'expiration de mes points produits ?

R) Vous trouverez la date d'expiration sur Internet, ou elle vous sera communiquée par le Service Clientèle ou dans les emails que vous recevez de l'entreprise.

31. Q) Si je renvoie un produit, les points produits que j'ai gagnés seront-ils déduits ?

R) Oui, le montant des points produits liés à ce produit sera déduit du solde actuel du Distributeur.

32. Q) Si j'annule mon ADR, est-ce que je perds mes points produits ?

R) Oui, ils seront annulés à la fin du mois de votre annulation ADR.

33. Q) Certains produits ne sont-ils pas exclus du programme des points produits gratuits ?

R) Oui, certains produits ne vous donnent pas droit à des points produits, tels que les services NSE Dreams, le matériel commercial/d'aide à la vente, les kits de lancement, les accessoires Nu Colour®, les business kits, les kits et produits à prix réduit et la plupart des kits promotionnels (sauf les kits ADR).

34. Q) Les produits que je peux acheter avec mes points produits sont-ils limités ?

R) Oui, vous pouvez seulement acheter des produits Nu Skin® et Pharmanex® (y compris les systèmes tels que ageLOC™ Transformation, ageLOC™ Elements & Future Serum, Nu Skin 180°® et Nu Skin Clear Action®). Sont exclus les kits produits, les produits à prix réduit et kits promotionnels, les business kits, les kits promotionnels ADR, les paquets de VitaMeal de Nourish the Children®, le matériel commercial/d'aide à la vente, les kits Opérateurs Scanner et tout autre produit dont il est indiqué qu'il n'est pas échangeable contre des points.

35. Q) Est-ce que je touche des PVP sur les produits que j'achète avec mes points produits ?

R) Non, aucun PVP n'est attribué pour les produits échangés contre des points produits.

Comment utiliser mes points produits ?

36. Q) Quelle est la valeur d'un point produit ?

R) Les points produits étant gagnés sur base des PVP, ils sont également échangeables contre des valeurs en PVP. Un PVP vaut un point produit.

37. Q) Quand mes points produits me sont-ils attribués ?

R) Les points produits sont attribués le premier jour ouvrable du mois suivant celui de vos achats.

38. Q) Puis-je échanger mes points produits immédiatement après avoir passé ma commande ?

R) Non, les points produits sont attribués le premier jour ouvrable du mois suivant celui de vos achats. Ils sont utilisables uniquement lorsqu'ils sont visibles sur votre compte.

39. Q) Comment échange-t-on les points produits ?

R) Vous pouvez les faire valoir par fax, par email, dans les magasins ou en ligne, dans le centre de rachat. Les points produits ne sont échangeables que lorsque le produit peut être totalement racheté avec les points produits.

40. Q) Comment puis-je connaître le solde de mes points produits ?

R) Vous trouverez cette information en ligne ou en appelant votre magasin ou le Service Clientèle. Vous pourrez également voir les points que vous allez recevoir, ceux qui ont été échangés et ceux qui vont bientôt expirer.

41. Q) Dois-je payer des impôts et des frais de transport lorsque j'utilise mes points produits ?

R) Non, en Europe et en Russie, vous ne devez pas payer d'impôt sur les produits gratuits. En outre, vous ne devez pas payer de frais de transport si vos produits gratuits sont ajoutés à votre commande ADR ou toute autre commande.

42. Q) Puis-je renvoyer un produit que j'ai acheté avec mes points produits ?

R) Non, les produits achetés avec les points produits ne peuvent être remboursés.

43. Q) Puis-je faire valoir mes points produits au magasin ?

R) Oui.

44. Q) Puis-je utiliser mes points produits en ligne ?

R) Oui, vous pouvez les utiliser pour une commande unique ou pour votre ADR. Aucun minimum de PVP n'est requis pour utiliser vos points produits sur ces deux commandes.

45. Q) Quelqu'un d'autre peut-il utiliser mes points produits ?

R) Uniquement vous ou une autre personne à qui vous avez donné la permission. Pour donner votre permission, vous devez nous faire parvenir une lettre signée notifiant qu'une personne en particulier a le droit d'utiliser vos points produits. Cette lettre peut être faxée ou envoyée par la poste au Service Clientèle de votre marché en charge de la documentation (si vous utilisez vos points produits en faisant appel au Service Clientèle, des frais de manutention seront d'application). Prenez contact avec votre Service Clientèle local pour connaître l'adresse ou le numéro de fax, ou visitez notre site internet.

Que devient ma PLA existante? - Anciens prix

46. Q) Les avantages et les prix de ma PLA existante seront-ils modifiés ?

R) Les prix et les avantages resteront inchangés pour les produits qui se trouvent sur votre PLA au moment du lancement du nouveau programme ADR. Tant que vous ne modifiez pas votre PLA au moment du lancement ou plus tard, vous bénéficierez des avantages et des prix actuels.

47. Q) Si j'annule ma PLA, puis-je encore profiter des anciens prix ?

R) Non, lorsque vous vous réinscrivez au programme ADR, vous êtes automatiquement soumis aux nouveaux prix.

48. Q) Vais-je gagner des points produits sur les produits dont la commande est simplement prolongée ?

R) Non, pour les marchés où les points produits ne se gagnent pas sur les PLA, mais où celles-ci bénéficient de réductions graduelles (10-15-20%), la réduction sera toujours d'application sans points produits jusqu'à ce que le produit soit retiré ou mis à jour pour bénéficier des avantages en points produits.

Commandes suspendues

49. Q) Qu'est-ce qu'une commande suspendue ?

R) Une commande ADR est suspendue lorsqu'elle ne vous est pas livrée un certain mois.

50. Q) Comment puis-je suspendre ma commande ADR ?

R) Pour suspendre votre ADR, vous devez contacter le Service Clientèle ou le magasin, ou modifier votre date de livraison en ligne.

51. Q) Combien de fois puis-je suspendre ma commande par an ?

R) Vous pouvez suspendre votre commande ADR jusqu'à trois fois par an.

52. Q) Que se passe-t-il si je suspends ma commande ADR plus de trois fois par an?

R) Vous perdez votre statut de membre ADR et perdez les avantages liés au programme ADR.

53. Q) Quelle est la durée d'une suspension?

R) La suspension d'une commande dure un mois. Au bout de cette période, votre commande ADR reprend automatiquement.

54. Q) Si je suspends ma commande ADR, les autres livraisons liées à mon compte sont-elles suspendues également ?

R) Non, vous pouvez soit suspendre toutes vos commandes soit en sélectionner une partie.

55. Q) Que dois-je faire si j'accumule trop de produits?

R) Si vous remarquez que vous avez trop de produits en réserve, modifiez votre commande pour qu'elle corresponde mieux à vos besoins. Vous pouvez modifier vos produits ou votre date de livraison.

Commandes de remplacement

56. Q) Qu'est-ce qu'une commande de remplacement ?

R) Une commande de remplacement est une nouvelle commande ADR qui remplace votre commande ADR existante pour un mois. Par exemple, si votre commande ADR vous est habituellement livrée le 20 de chaque mois, vous pouvez appeler votre Service Clientèle local ou vous rendre sur le site internet et passer une commande de remplacement pour le 12 du mois, en changeant les produits pour un minimum de 50 PVP après réduction, le mode de paiement et l'adresse de livraison. Votre commande du 20 sera remplacée. Vous profiterez des mêmes réductions et points produits qu'habituellement et votre livraison mensuelle sera simplement reportée au mois suivant.

57. Q) La commande de remplacement doit-elle totaliser 50 PVP au moins après réduction?

R) Oui, afin de maintenir vos avantages ADR, la commande de remplacement doit totaliser 50 PVP au moins après réduction.

58. Q) Combien de fois par an puis-je passer une commande de remplacement ?

R) Vous pouvez remplacer votre commande ADR une fois par mois.

59. Q) Une commande de remplacement modifie-t-elle ma commande de façon permanente?

R) Non, une commande de remplacement ne change pas votre commande de façon permanente.

60. Q) Les commandes de remplacement affectent-elles mes points produits?

R) Non, les commandes de remplacement n'affectent pas vos points produits. Vous toucheriez les points produits sur votre commande de remplacement comme vous les toucheriez sur votre commande ADR habituelle.

61. Q) Si je passe une commande de remplacement, cela change-t-il ma date de livraison de façon permanente ?

R) Non, si vous passez une commande de remplacement, votre commande ADR habituelle reprendra automatiquement le mois suivant, à la date de livraison définie.

Les concept stores

62. Q) Que sont les concept stores ?

R) Les concept stores sont des bureaux locaux où vous pouvez vous rendre pour passer ou récupérer vos commandes uniques.

63. Q) Puis-je passer ma commande ADR dans un concept store ?

R) Oui, vous pouvez passer votre commande ADR dans un concept store, mais des frais de manutention seront d'application. Veuillez noter que les commandes ADR ne peuvent pas être récupérées dans les concepts stores, car elles vous seront livrées à domicile.

Parrainage

64. Q) Si je souhaite parrainer/acheter dans un autre pays, que dois-je faire ?

R) Pour parrainer en dehors de la région EMEA (Europe, Russie, Moyen-Orient et Afrique), vous devez remplir un contrat ISA (International Sponsoring Agreement) et un contrat PPA (Product Purchasing Agreement). Ces documents se trouvent dans la Bibliothèque de la section My Office. Des frais de traitement sont d'application pour ces documents. Ces frais seront déterminés par votre marché et payables en monnaie locale.



Inscription ADR internationale

65. Q) Si je souscris une commande ADR internationale, est-ce que je bénéficie des mêmes avantages ?

R) Si vous souscrivez une commande ADR internationale, vous devez payer les mêmes frais de transport forfaitaires et réductions (5% sur les PVP et prix de la commande ADR), mais vous ne gagnerez pas de points produits sur cette commande. Par exemple: un Distributeur français souscrivant une ADR aux USA ne peut pas gagner de points produits sur cette commande.