

I-EXPERIENCE.CA

Onglet du site Web: Inscription

1. Pourquoi dois-je m' « inscrire » au programme i-expérience pour être admissible à accumuler des points i-expérience?

Vous devez vous inscrire pour que nous puissions approuver officiellement votre participation au programme i-expérience.

Il est essentiel que nous capturons toute votre information pertinente pour pouvoir vous créditer adéquatement avec des points i-expérience pour votre performance, pour vous contacter lorsque nécessaire et pour vous aviser de toutes les caractéristiques et bienfaits dont vous pouvez bénéficier grâce à votre participation au programme i-expérience.

2. Qui puis-je contacter si j'ai besoin d'aide avec le processus d'« inscription » sur le site Web?

Vous pouvez contacter le centre de service à la clientèle d'ISO pour de l'assistance au 1-866-476-4397.

3. J'ai fait affaire avec Piidea Canada, par l'entremise de mon distributeur, avant de me joindre au programme i-expérience. Ces transactions sont-elles éligibles à des points?

Les participants peuvent seulement mériter des points pour les transactions qui ont lieu suite à leur inscription officielle au programme. Les points ne peuvent pas être mérités rétroactivement.

Onglet du site Web: Points

1. Comment faire pour mériter des points?

a) Les points sont mérités suite à votre inscription au programme.

b) Les points mérités sont basés sur les achats de produits chimiques ISO seulement. Les produits chimiques ISO admissibles sont: les produits i.color et i.luminate, toutes les lotions développantes en crème et les éclaircissants, tous les produits de texture ISO y compris les Options, Maintaimer et les produits de soutien (traitement clarifiant, pré-enroulage, rinçage à permanente), les offres d'introduction de couleur et les promotions de tendances i.color, les outils et les matériaux i.color y compris les sélecteurs de nuance, les bols de mélange, les brosses applicatrices, les mesureurs, les clés à tube, les tabliers et les capes.

c) Les points sont attribués selon la formule suivante: un salon accumule 5 points pour chaque dollar (1\$) de produits chimiques achetés, avec un minimum d'achat mensuel de 300\$.

2. Pourquoi les points:

a) ne sont-ils pas échangeables contre de l'argent?

Le programme i-expérience est conçu pour vous récompenser pour votre participation, votre soutien et votre performance. C'est notre façon de vous dire "Merci". Il n'a pas été conçu pour vous "payer" pour votre performance, et donc les points n'ont pas de valeur au comptant.

b) ne sont-ils pas transférables?

Les points ne sont pas transférables parce que la remise des points est notre façon de vous dire "Merci" pour vos efforts et votre soutien dans nos relations d'affaires. Il n'a pas été conçu pour remercier aucune autre personne que vous personnellement, et donc les points ne sont pas transférables pour cette raison.

Notez bien – il y a une exception à cette règle. Voir la question numéro 3 ci-dessous.

c) sont-ils sujets à vérification?

Les points sont sujets à vérification parce que périodiquement, des problèmes pourraient être découverts relativement aux points tel que: des écarts de points, des problèmes au niveau des données créés par des « pépins » techniques, des points mal attribués, des points perdus, etc. qui nécessitent la revue et la confirmation de la validité et de la justesse des points émis.

d) sont-ils valides seulement lorsque le participant est actif dans le programme?

Les points sont valides seulement lorsque le participant est "actif" dans le programme.

Les participants doivent rester "actifs" dans le programme i-expérience pour continuer à accumuler et à échanger des points. Si un participant n'atteint pas l'exigence d'achat mensuelle minimale de 300\$ pour une période de six (6) mois consécutifs, le participant sera considéré comme étant "inactif".

Les participants qui sont "inactifs" peuvent être retirés du programme à la discrétion de Piidea Canada. S'ils sont retirés du programme, les participants auront 90 jours à compter de la réception de l'avis d'inactivité pour échanger leurs points. Suite à cette période de 90 jours, tous les points restants seront récupérés et "expirés" par Piidea Canada. Une fois que les points sont expirés, les participants ne peuvent pas réclamer ces points perdus – aucune exception.

3. Puis-je utiliser une combinaison de points et de carte de crédit pour acheter quelque chose dans le catalogue?

Une combinaison d'argent et de points peut être utilisée pour acheter des articles sélectionnés dans la catégorie "Éducation" SEULEMENT. Ces articles seront spécialement identifiés.

4. Comment puis-je acheter ces articles d'éducation "spécialement identifiés? Il y a 3 "options de paiement":

1. Paiement – Points SEULEMENT:

Si vous n'utilisez que des points pour votre achat, procédez comme vous le feriez avec n'importe quelle autre commande. Vos points seront déduits et votre produit expédié. Pour des échanges de points pour des "événements", vos points seront déduits et vous serez contacté par Piidea Canada pour discuter des détails relativement à votre achat.

2. Paiement – Carte de crédit SEULEMENT:

Si vous voulez payer pour votre achat avec votre carte de crédit, N'UTILISEZ PAS le programme i-expérience. Les achats portés entièrement à la carte de crédit devraient être traités par votre représentant de vente ISO ou Piidea directement.

3. Paiement – Combinaison de points et de carte de crédit:

Si vous voulez utiliser une combinaison de points et de carte de crédit, veuillez suivre les directives suivantes:

1. PREMIÈREMENT, contactez votre représentant de vente ISO pour être sûr que vous avez compris l'article (s'il s'agit d'un produit) ou les conditions de l'événement (s'il s'agit d'un "voyage" ou d'un "cours"). Il est votre responsabilité de comprendre ce que vous achetez. L'équipe d'assistance à la clientèle d'i-expérience n'est PAS en mesure de vous donner des détails spécifiques relativement à un produit ou à un événement. Elle peut seulement vous aider relativement aux achats ou au site Web lui-même.
2. DEUXIÈMEMENT, assurez-vous d'avoir votre carte de crédit en main AVANT d'appeler.
3. TROISIÈMEMENT, appelez la ligne d'assistance à la clientèle i-expérience au 1-866-476-4397 et demandez de faire un achat combiné.
4. Le conseiller au service à la clientèle vous demandera combien de points vous voulez utiliser et vous décrira le montant total qui sera porté à votre carte de crédit si vous procédez avec la transaction.
5. Une fois approuvé, vous leur donnerez votre numéro de carte de crédit, le nom tel qu'il paraît sur la carte et la date d'expiration.
6. Le conseiller au service à la clientèle déduira le nombre de points convenu et fera parvenir les autres informations à Piidea Canada qui se chargera de la transaction et – pour les produits – approuvera l'expédition ou – pour les événements – vous contactera directement pour vous donner les détails de l'événement.

5. Et si je change d'idée à propos de mon achat?

Veuillez commander attentivement. La politique de "non remboursement" applicable aux produits et à la marchandise s'applique aussi aux articles éducatifs peu importe le type de paiement. Les points ne seront pas remboursés et les cartes de crédit ne

seront pas créditées à moins que le produit soit livré endommagé (voir la politique sur les articles endommagés).

Pour tout article éducatif sous forme de voyage ou d'événement, la politique de "remboursement" est spécifique à cet événement. Il est votre responsabilité de connaître les conditions de l'événement avant de l'acheter.

6. Si je participe aux programmes accessjoico et i-expérience, puis-je "combiner" mes points des deux programmes?
Si un participant est inscrit et actif dans les programmes accessjoico et i-expérience et veut combiner les points des deux programmes, ceci peut être fait en suivant la procédure suivante :
- a) Vous devez tout d'abord faire cette demande par courriel en identifiant votre participation dans les deux programmes et en demandant que les points d'un (1) programme soient « transférés » à l'autre programme.
 - b) Une fois que nous aurons reçu votre demande, nous « débitons » les points du compte que vous avez spécifié et nous les « créditerons » à l'autre.
 - c) Une fois que les points sont combinés, vous pouvez les échanger à partir de ce compte.
 - d) Pour faire une demande de combinaison de points, envoyez votre demande à l'adresse de courriel suivante : admin@accessjoico ou admin@i-experience. Vous devez inclure l'information suivante : nom, numéro de téléphone, nombre de points dans chaque compte, votre demande de transfert de points d'un compte (accessjoico, i-expérience) à l'autre (accessjoico, i-expérience).

7. Si je fais partie d'une chaîne, pouvons-nous combiner nos points?

Les chaînes de salons qui comptent plusieurs emplacements doivent soumettre une (1) inscription POUR CHAQUE SALON. Si un salon veut combiner ses points, il suffit de suivre les procédures stipulées relativement à la combinaison de points identifiées à la question fréquemment posée # 3 sur cette page. Assurez-vous de suivre cette procédure à la lettre.

8. Puis-je utiliser des points et de l'argent en complément pour obtenir des récompenses?

Les points sont conçus pour vous récompenser pour vos efforts et votre performance. Ils ne sont pas conçus pour servir d'argent, et donc de l'argent comptant ne peut pas être utilisé en complément des points.

9. Puis-je partager des points avec quelqu'un d'autre dans le programme?

Les points sont attribués en fonction de vos efforts et de votre performance personnels et sont donc prévus pour votre usage exclusif. En conséquence, ils ne peuvent pas être transférés ni partagés avec quelqu'un d'autre.

10. Comment faire pour connaître mon solde de points?

Vous pouvez déterminer votre solde de points 24/7 en accédant tout simplement à votre compte sur le site Web suivant: www.i-experience.ca.

11. Combien de temps prendra-t-il pour que mes points soient ajoutés à mon compte?

Il prendra environ quinze (15) jours ouvrables après la période de fin mois dans lequel vos points ont été mérités pour qu'ils soient ajoutés à votre compte. Ils doivent tout d'abord être calculés, puis vérifiés, avant d'être ajoutés à votre compte.

12. Mes points expirent-ils?

Les points peuvent expirer de deux façons.

1. Les participants doivent rester "actifs" dans le programme i-expérience pour continuer à accumuler et à échanger des points. Si un participant n'atteint pas l'exigence d'achat mensuelle minimale de 300\$ pour une période de six (6) mois consécutifs, le participant sera considéré comme étant "inactif".

Les participants qui sont "inactifs" peuvent être retirés du programme à la discrétion de Piidea Canada. S'ils sont retirés du programme, les participants auront 90 jours à compter de la réception de l'avis d'inactivité pour échanger leurs points. Suite à cette période de 90 jours, tous les points restants seront récupérés et "expirés" par Piidea Canada. Une fois que les points sont expirés, les participants ne peuvent pas réclamer ces points perdus – aucune exception.

2. Tous les points mérités dans le cadre du programme i-expérience sont sujets à une politique d'expiration perpétuelle de 18 mois, ce qui veut dire que les points mérités au cours du mois 1 expireront au mois 19 s'ils n'ont pas été utilisés. Par exemple:

Si un salon s'est mérité 6000 points en mai 2009 au début du programme ...

- S'il dépense au moins 6000 points avant novembre 2010, il n'y aura pas de changement à son compte
- S'il ne dépense aucun point avant novembre 2010, les 6000 points seront déduits de son compte
- S'il dépense seulement 2000 points avant novembre 2010, seulement 4000 points seront déduits de son compte

13. Pourquoi toute erreur dans mon compte de points doit-elle être signalée au centre de service à la clientèle dans un délai de 2 mois?

Si vous déterminez qu'il y a quelque chose avec lequel vous n'êtes pas d'accord relativement à votre compte, il est important que vous nous en avisiez pour que nous puissions agir rapidement et rectifier la situation, si nécessaire. La période de 2 mois est conçue pour nous aider à vous aider à rectifier tout problème dans les plus brefs délais possibles. Contactez le centre de service à la clientèle au 1-866-476-4397.

14. Vais-je recevoir des relevés de mon compte de points?

Oui, vous recevrez votre relevé personnalisé à tous les deux (2) mois par courriel.

Vous pouvez aussi accéder à votre compte de points en ligne 24/7 en visitant le site Web au www.i-experience.ca.

15. Pourquoi dois-je utiliser un minimum de 3500 points lorsque je place une commande de récompenses?

Nous exigeons un minimum de 3500 points parce qu'il prend beaucoup de temps et il est cher d'emballer et d'expédier de plus petites commandes de récompenses. Conséquemment, nous avons établi l'exigence minimale à 3500 points pour qu'il soit viable d'être capable d'offrir des récompenses en utilisant de moindres totaux de points..

Onglet du site Web: Récompenses

1. Comment puis-je m'informer sur les récompenses offertes dans le programme?

Vous pouvez voir toutes les récompenses qui vous sont offertes en vous rendant au site Web au www.i-experience.ca. Accédez au catalogue virtuel pour voir ce qui est disponible.

2. Quelle est la procédure d'échange de points contre des récompenses?

Accédez tout simplement au catalogue virtuel sur le site Web (www.i-experience.ca), sélectionnez ce pour quoi vous qualifiez (assurez-vous d'avoir assez de points), ajoutez-le(s) au "panier virtuel", cliquez sur la touche d'envoi et nous nous occuperons du reste. Votre (vos) récompense(s) sera(ont) livrée(s) à l'adresse que vous avez spécifiée.

3. Serai-je avisé si ma récompense n'est pas disponible?

Vous serez contacté si votre choix de récompense n'est pas disponible. Vous aurez le choix d'attendre qu'elle soit disponible (en supposant qu'il s'agit d'une rupture de stock et qu'elle redeviendra disponible), de changer votre commande pour inclure une autre récompense ou d'annuler votre commande de façon à utiliser vos points à un autre moment.

4. Si je commande une récompense et que change d'idée après qu'elle soit livrée, puis-je la retourner?

Commandez judicieusement parce que vous ne pouvez pas retourner votre récompense une fois qu'elle a été livrée. Une fois qu'elle a été livrée et que l'emballage a été ouvert, elle est considérée comme un "article usagé", et les manufacturiers ne la reprendront habituellement pas.

En de rares occasions, les manufacturiers peuvent permettre des retours, mais, puisque la récompense a été ouverte et qu'elle est maintenant considérée "usagée", il pourrait y avoir d'importants "frais de retour" de 40% à 50% sur la valeur de la récompense/points. Dans de telles situations, les frais de retour sont chargés au participant qui a commandé la récompense. Voilà pourquoi il est très important de commander judicieusement.

5. Si je reçois une récompense qui est endommagée ou défectueuse, quelle est la procédure à suivre pour la retourner/remplacer?

Lorsque vous recevez votre colis, nous vous demandons de l'examiner de près avant d'ouvrir l'emballage du produit.

Si la récompense est endommagée ou défectueuse lorsque vous la recevez, veuillez svp contacter le centre de service à la clientèle au 1-866-476-4397 pour des instructions quant au retour de la récompense. Important! Les retours doivent être "autorisés" avant d'être faits – sans exception.

Les retours autorisés doivent être envoyés dans leur condition originale, ce qui veut dire que vous devez les renvoyer dans l'emballage original avec toute l'information de garantie, les instructions, les manuels et tous les autres items ou accessoires offerts par le manufacturier.

6. Quoi faire si je reçois le mauvais article?

Si le mauvais article vous a été expédié, veuillez svp nous en aviser en téléphonant au centre de service à la clientèle au 1-866-476-4397 pour des instructions quant au retour de l'article. Le bon article vous sera ensuite expédié.

7. Où puis-je faire livrer ma récompense?

Les récompenses seront livrées seulement à des adresses au Canada. Les récompenses seront livrées par service de courrier et une signature sera requise pour confirmer la réception – une signature est obligatoire. Lorsque vous placez une commande, assurez-vous donc d'indiquer une adresse de livraison où une signature peut être donnée. Les récompenses ne peuvent pas être livrées à une case postale ou à une adresse de route rurale.

8. Les récompenses contre lesquelles j'échange mes points peuvent-elles être considérées des avantages imposables?

Les récompenses méritées dans le programme i-expérience peuvent être considérées comme une forme de 'revenu' selon l'Agence du revenu du Canada. Si elles sont considérées une forme de revenu, elles sont aussi considérées comme un avantage imposable. Tout impôt fédéral et/ou provincial sur les bénéfices à payer découlant de la réception de récompenses est la responsabilité des participants. Vous devez vous informer des implications fiscales potentielles auprès de votre comptable.

Onglet du site Web: Divers

1. Comment puis-je m'informer des offres ou des promotions spéciales offertes par l'entremise du programme?

Nous vous encourageons à visiter le site Web www.i-experience.ca régulièrement pour découvrir de nouvelles récompenses, des promotions et des offres spéciales, etc. Notez bien! Assurez-vous de mettre à jour votre adresse de courriel et vos informations personnelles si elles changent pour continuer à recevoir des correspondances de nous sur ces nouvelles offres excitantes.

2. Où et comment puis-je changer mon adresse, mon courriel et mes informations personnelles?

Vous pouvez changer votre adresse, votre courriel et vos informations personnelles en ligne en visitant www.i-experience.ca. Ouvrez une session, cliquez sur "Mon compte" au haut de la page et indiquez ensuite les changements.

3. Que dois-je faire si j'oublie mon mot de passe?

À la page d'accueil, cliquez sur le lien "Mot de passe oublié". On vous demandera d'entrer votre nom d'utilisateur unique et le système vous enverra votre mot de passe à l'adresse de courriel spécifiée dans vos coordonnées. Notez bien – votre nom d'utilisateur est votre adresse de courriel.

4. J'ai ouvert un autre salon. Dois-je ouvrir un autre compte de points pour ce nouveau salon?

Le programme reconnaît un compte par salon. Si vous ouvrez un autre salon, vous devrez, en effet, vous inscrire pour un compte séparé.

5. Le programme offre-t-il une politique de confidentialité?

Oui, le programme i-expérience est régi par des directives et des restrictions très strictes concernant la confidentialité. Votre participation au programme restera confidentielle, ce qui veut dire que vos renseignements personnels ne seront jamais divulgués à une autre compagnie par Piidea Canada ou Performance Above All.