

# FAQ SUR LE NOUVEAU LANCEMENT DES FÊTES DE 2020

## CATALOGUE DES FÊTES

**Q. QU'EST-CE QUI NOUS A AMENÉS À FERMER LE CATALOGUE DES FÊTES POUR LES VENTES?**

R. Après un lancement réussi le samedi, nous avons reçu un volume de commandes largement supérieur à celui de la journée de vente la plus occupée de l'histoire de l'entreprise. Même si nous avons prévu une augmentation de l'achalandage sur le site, nous l'avons sous-estimée. La croissance extraordinaire que nous avons observée cette année a dépassé notre capacité d'accepter, de traiter et de livrer les commandes en temps opportun.

**Q. QUE FAISONS-NOUS POUR RÉGLER LE PROBLÈME DE COMMANDE DU CATALOGUE DES FÊTES?**

R. Nous attendons d'activer les produits des Fêtes jusqu'à ce que nous ayons un système en place capable de supporter la charge. À court terme, cela comprend une mise à niveau le jeudi 22 octobre, de 3 h à 11 h (HR), afin d'accroître la capacité et d'améliorer le rendement. Notre site Web sera inaccessible pendant cette période.

**Q. QUAND ALLONS-NOUS REMETTRE LES PRODUITS DU CATALOGUE DES FÊTES DISPONIBLES À LA VENTE?**

R. Les commandes du Catalogue des Fêtes commenceront au cours de la semaine du 26 octobre dans votre Bureau virtuel. Surveillez de près la page Facebook de YL Canada et vos courriels pour l'annonce officielle!

Tous les articles du Catalogue des Fêtes sont encore en stock et seront disponibles dans votre Bureau virtuel pendant une période limitée, jusqu'à épuisement des stocks. Vous pourrez aussi acheter un lot de 10 exemplaires imprimés de notre Catalogue des Fêtes 2020 une fois que les articles seront en ligne.

**Q. LES ARTICLES SONT-ILS VENDUS OU POURRAI-JE LES ACHETER LORSQUE LES COMMANDES REPRENDRONT?**

R. Tous les articles du Catalogue des Fêtes sont en stock, malgré les erreurs que le système pourrait avoir générées. À la reprise des commandes, les articles seront disponibles selon le principe du premier arrivé, premier servi.

**Q. POURRAI-JE ACHETER D'AUTRES ARTICLES DANS LA MÊME COMMANDE, OU SEULEMENT DES PRODUITS DU CATALOGUE DES FÊTES DE 2020?**

R. Une fois que les commandes reprendront, vous pourrez acheter n'importe lequel de nos produits, y compris les produits des fêtes, en une seule commande.

**Q. LES ACHATS DU CATALOGUE DES FÊTES SE FERONT-ILS TOUJOURS PAR L'ENTREMISE DU BUREAU VIRTUEL?**

R. Oui, les achats du Catalogue des fêtes se feront par l'entremise du BV.

**Q. QU'ARRIVE-T-IL SI MA COMMANDE A ÉTÉ PASSÉE AVEC SUCCÈS LE 17 OCTOBRE?**

R. Si votre commande a été passée avant la fermeture du système, elle sera traitée et expédiée comme d'habitude. En raison des quantités de produits limitées et pour donner à plus de membres la possibilité de profiter de nos produits des Fêtes, vous ne pourrez pas commander de quantités supplémentaires des mêmes articles du Catalogue des Fêtes une fois que nous aurons remis les produits en ligne.

**Q. QU'ARRIVE-T-IL AUX COMMANDES QUI ONT ÉTÉ PASSÉES ET QUI SONT TOUJOURS EN ATTENTE DANS LE SYSTÈME?**

R. De nombreuses commandes ont été traitées lorsque le site Web est revenu en ligne. Si votre paiement a été traité, votre commande est préparée et expédiée le plus tôt possible.

**Q. J'AI PASSÉ UNE COMMANDE, MAIS J'AI REÇU UN COURRIEL ME DISANT QU'IL Y AVAIT UN PROBLÈME AVEC LE TRAITEMENT DE MA CARTE.**

R. Si votre carte a été refusée, nous n'avons pas pu sauvegarder la commande. Toutefois, si vous pouvez vérifier que des fonds ont été prélevés de votre compte, veuillez communiquer avec les Services aux membres en ayant en votre possession la confirmation de votre banque, et nous ferons enquête.

**Q. Y AURA-T-IL DES LIMITES AUX ACHATS DANS LE CATALOGUE DES FÊTES?**

R. Oui, beaucoup d'articles sont assortis d'une quantité limitée par compte. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter [la liste de prix complète du Catalogue des Fêtes de 2020](#).

**Q. LORSQUE LES COMMANDES DU CATALOGUE DES FÊTES REPRENDRONT, AURAI-JE SUFFISAMMENT DE TEMPS POUR RECEVOIR MES COMMANDES AVANT LES FÊTES?**

R. Nous ferons de notre mieux pour traiter vos commandes le plus rapidement possible.

**Q. AVEC QUI PUIS-JE COMMUNIQUER SI J'AI DES QUESTIONS AU SUJET DE MES COMMANDES DANS LE CATALOGUE DES FÊTES?**

R. Veuillez communiquer avec les Services aux membres au 1.855.429.2616 en ayant votre numéro de membre sous la main. Si vous appelez au nom de votre réseau de membres en aval, ayez leurs numéros de membres à portée de main afin que nos conseillers puissent vous aider plus rapidement.

## NOUVELLE PLATEFORME DE MAGASINAGE

**Q. : QU'EST-CE QUE LA NOUVELLE PLATEFORME DE MAGASINAGE?**

R. : Nous faisons la transition vers un site Web de commerce électronique en nuage évolutif. Ce nouveau site Web vous permettra de passer toutes les commandes, de gérer les renseignements sur votre compte, de mettre à jour les abonnements mensuels, d'accumuler et d'échanger des points de fidélité, de gérer et d'utiliser les crédits, de consulter les commandes et l'historique des commandes, et de mettre à jour l'adresse ou les renseignements sur les paiements.

**Q. QUAND LA NOUVELLE PLATEFORME DE MAGASINAGE SERA-T-ELLE LANCÉE?**

R. Nous accélérons le lancement de la nouvelle plateforme de magasinage en ligne afin de soutenir une expérience de magasinage positive. Nous terminerons la construction et les tests du nouveau site Web pour nous assurer que tout est fonctionnel. Nous commencerons la transition des membres américains à la mi-novembre, et tous les membres américains seront sur le nouveau site d'ici la fin de l'année.

**Q. : TOUS LES MARCHÉS FONT-ILS LA TRANSITION VERS LA NOUVELLE PLATEFORME DE MAGASINAGE?**

R. : À l'heure actuelle, seul le marché américain fera la transition vers la nouvelle plateforme de magasinage. Les autres devraient y passer en 2021, dont le Canada, pour lequel la transition est prévue au cours du premier trimestre.

**Q. : POURQUOI FAUT-IL AUTANT DE TEMPS POUR PASSER AU NOUVEAU SITE?**

R. : Chacun des millions de membres devra être transféré sur le site, y compris tous les historiques de commandes, les renseignements sur le compte, les renseignements sur les paiements, les coordonnées et les abonnements. Nous voulons prendre le temps de bien faire les choses.

**Q. : SI LE NOUVEAU SITE EST EN NUAGE, LES COORDONNÉES DES MEMBRES SERONT-ELLES PROTÉGÉES?**

R. : Oui, nous avons pris toutes les mesures de sécurité nécessaires et mandaté notre nouveau partenaire de plateforme d'achat pour protéger les renseignements que vous nous avez confiés.

## LES PROMOTIONS

**Q. POURQUOI LES PROMOTIONS DE YOUNG LIVING SONT-ELLES SUSPENDUES JUSQU'À LA FIN DE L'ANNÉE?**

R. Plutôt que de poursuivre les promotions qui pourraient mener à une mauvaise expérience de magasinage pour les membres, nous accordons la priorité à la stabilisation de notre système. Cela nous permettra de nous concentrer sur votre soutien et celui de vos activités pendant notre période de croissance.

**Q. LES PROMOTIONS SONT-ELLES INTERROMPUES UNIQUEMENT POUR LE MARCHÉ AMÉRICAIN OU EST-CE QUE TOUS LES MARCHÉS SONT INCLUS?**

R. La promo VP mensuelle se poursuivra au Canada et aux États-Unis, mais toutes les autres promotions seront reportées à 2021. Nous demandons aux membres de l'extérieur de l'Amérique du Nord de communiquer avec la direction de leur marché local.

**Q. CETTE PAUSE AURA-T-ELLE UNE INCIDENCE SUR DESTINATION ARGENT?**

R. Non. Notre programme Destination Argent se poursuivra sans interruption.