

HUGO BOSS

FAQ // HUGO BOSS XP (France)

Effective Août 01, 2026

TROUVEZ LA RÉPONSE CI-DESSOUS OU APPELEZ-NOUS

Pour vos questions et suggestions concernant le programme HUGO BOSS XP

WhatsApp: +33 (0) 1851 48834, du lundi au vendredi de 09:00 - 17:00

Chat & Conseils de Style: Du lundi au vendredi de 09:00 - 17:00

Qu'est-ce que HUGO BOSS XP ?

HUGO BOSS XP est notre nouveau programme d'adhésion, conçu pour vous offrir un accès évolutif à des avantages spéciaux, à des expériences inestimables et à des produits exclusifs.

Pourquoi rejoindre HUGO BOSS XP ?

En rejoignant HUGO BOSS XP, vous pouvez accéder à des avantages exclusifs, tels qu'un accès anticipé aux Ventes Privées, des remises réservées aux membres et des retouches offertes. Interagissez avec BOSS et HUGO pour progresser parmi les niveaux et débloquer des avantages toujours plus intéressants. Au fil de votre progression, vous collecterez des tokens digitaux qui peuvent être échangés contre des récompenses, comme des produits réservés aux membres et des expériences inestimables.

Comment rejoindre HUGO BOSS XP ?

Si vous êtes déjà membre du programme HUGO BOSS EXPERIENCE, vous rejoindrez automatiquement HUGO BOSS XP.

Les nouveaux membres peuvent s'inscrire en ligne en créant un compte sur notre site Web ou sur l'application HUGO BOSS après l'avoir téléchargée depuis l'Apple Store ou le Google Play Store. Vous pouvez également vous inscrire en boutique BOSS ou HUGO.

Nous vous recommandons de télécharger l'application HUGO BOSS pour profiter pleinement de l'expérience HUGO BOSS XP.

Puis-je rejoindre HUGO BOSS XP si je suis de passage en France ?

Notre nouveau programme d'adhésion est actuellement disponible uniquement pour les clients et clientes résidant au Royaume-Uni, en Allemagne ou en France. HUGO BOSS XP sera bientôt lancé dans d'autres pays.

Les achats BOSS ou HUGO effectués dans d'autres pays me rapportent-ils des points HUGO BOSS XP et contribuent-ils à ma progression de niveau ?

Les achats BOSS et HUGO effectués dans les pays HUGO BOSS XP participants vous feront gagner des points et contribueront à votre progression de niveau. Les pays participants incluent actuellement : le Royaume-Uni, l'Allemagne et la France (hors États-Unis).

Vous trouverez une liste de boutiques éligibles en utilisant notre localisateur de boutique et en sélectionnant le filtre HUGO BOSS XP: <https://www.hugoboss.com/fr/stores>

Je suis déjà MEMBRE DE LA HUGO BOSS EXPERIENCE. Quel sera mon statut en tant que membre HUGO BOSS XP ?

Lors du lancement du programme, vous recevrez des points et un niveau de membre basés sur votre historique d'achat chez BOSS et HUGO ces 12 derniers mois.

BOSS XP et HUGO XP sont-ils deux programmes différents ?

BOSS XP et HUGO XP sont deux expériences distinctes et font partie du même programme de fidélité, HUGO BOSS XP. Quand vous vous inscrivez, vous rejoignez les deux expériences.

Pourquoi mes informations personnelles sont-elles nécessaires pour m'inscrire ?

Nous vous demandons vos informations afin de personnaliser votre expérience, de communiquer avec vous et de vous donner l'accès aux avantages et aux récompenses. Veuillez consulter notre Politique de confidentialité pour en savoir plus.

Le programme HUGO BOSS XP est-il payant ?

Non, l'adhésion est gratuite.

Que faire si je rencontre un problème avec mon abonnement ou avec le programme ?

Notre équipe du service clientèle est là pour vous aider. Pour tout problème ou toute question concernant votre adhésion, veuillez nous contacter via notre portail d'assistance ou la ligne dédiée.

Le programme HUGO BOSS XP a-t-il différents niveaux ?

Oui, notre programme de fidélité se compose de quatre niveaux basés sur un système de points et offrant chacun différents avantages. Plus le niveau est élevé, plus les avantages sont nombreux et exclusifs.

Je suis déjà MEMBRE DE LA HUGO BOSS EXPERIENCE. Quel sera mon statut en tant que membre HUGO BOSS XP ?

Lors du lancement du programme, vous recevrez des points et un niveau de membre basés sur votre historique d'achat chez BOSS et HUGO ces 12 derniers mois.

Comment passer d'un niveau à l'autre ?

Cumulez des points pour passer au niveau supérieur. Les points représentent la valeur de vos transactions avec HUGO et BOSS (1 EUR = 1 point). Plus vous dépensez, plus tôt vous atteindrez le seuil du niveau supérieur. Pour passer du niveau 1 au niveau 2, tu dois accumuler 500 points. Gagnez 2 500 points pour valider le Niveau 3. Gagnez 10 000 points pour valider le Niveau 4. Les niveaux sont indépendants des marques. Ainsi, les achats chez BOSS comme ceux chez HUGO contribuent à votre total de points.

Perdrai-je mon statut si je n'achète pas chez BOSS ou HUGO pendant un moment ?

Après avoir atteint un niveau, vous resterez à ce niveau pendant deux ans, à moins que vous ne cumulez assez de points pour passer au niveau supérieur. Si vous ne gagnez pas assez de points pour conserver le niveau durant cette période de deux ans, vous repasserez au niveau inférieur.

Mes points expirent-ils ?

Les points expirent deux ans après la date d'obtention.

Pourquoi mes points sont-ils marqués « en attente » ?

Après une transaction, les points correspondants restent en attente pendant la durée de la période de retour, de 30 jours ou plus, selon les droits de retour prolongés. Une fois la période de retour terminée, ces points sont ajoutés à votre total de points.

Puis-je échanger mes points ?

Les points ne sont pas échangeables. Il s'agit de points de statut qui déterminent votre niveau et les avantages associés. Découvrez tous les avantages disponibles à votre niveau ici : <https://www.hugoboss.com/fr/hugoboss-xp/>

Les retouches payantes contribuent-elles à la progression de mon niveau de membre ?

Nous n'attribuons actuellement pas de points pour les retouches payantes.

Quels sont les avantages et les récompenses pour les membres ?

Les avantages et les récompenses disponibles aux membres HUGO BOSS XP incluent (sans s'y limiter) :

- Un accès prioritaire, anticipé et/ou exclusif aux nouvelles collections, aux offres promotionnelles, aux personnalisations de produits, aux Ventes Privées et aux événements de shopping en direct.
- Des invitations aux événements spéciaux en boutique et aux événements qui célèbrent la marque.
- L'opportunité de participer à des jeux-concours exclusifs et de remporter des expériences réservées aux membres.
- L'accès à des offres d'anniversaire et à des offres exclusives pour les membres.
- L'accès à des produits exclusifs et en édition limitée, disponibles uniquement pour les membres.
- Les retours sans ticket de caisse.
- Des retouches offertes cumulables.
- Un accompagnement au shopping et des conseils en style personnalisés sur rendez-vous.

Découvrez tous les avantages et toutes les récompenses sur l'application HUGO BOSS ici: <https://www.hugoboss.com/fr/hugoboss-xp/>

Où puis-je voir les avantages auxquels je suis éligible ?

En bas de la page du tableau de bord, vous pouvez ouvrir la page sur les avantages des membres et voir tous les avantages par niveau/les avantages disponibles à votre niveau.

Où voir mon statut et mes avantages actuels ?

Vous pouvez vous connecter sur l'application HUGO BOSS et consulter votre niveau de membre, votre total de points, vos avantages disponibles et votre collection de tokens dans votre tableau de bord de membre.

Qu'est-ce qu'un token ?

Dans le programme HUGO BOSS XP, les tokens sont des objets de collection numériques. Chaque jeton est associé à une récompense, par exemple des remises, des produits ou des expériences inestimables. Vous gagnez des tokens en interagissant avec les marques BOSS ou HUGO d'une certaine façon. Téléchargez l'application pour savoir quels jetons sont actuellement disponibles et comment vous pouvez les gagner.

Comment gagner un token ?

Pour collecter et débloquer les jetons BOSS XP et HUGO XP, interagissez avec BOSS et HUGO en vous rendant en boutique et en achetant des produits. Vos jetons et leur statut se trouvent sur l'application HUGO BOSS. Effectuez les actions requises pour gagner un jeton, débloquent-le et explorez son contenu virtuel. Vous pouvez ensuite échanger ce jeton contre sa récompense. Remarque : continuez de consulter l'application, car les tokens et leurs récompenses peuvent prendre un peu de temps avant d'apparaître lorsqu'ils sont débloqués et échangés.

J'ai débloquent un jeton, comment obtenir ma récompense ?

Vous pouvez réclamer votre récompense après avoir débloquent le token correspondant en réalisant les actions de chaque token détaillées dans sa description. Une fois un token débloquent, ouvrez l'application HUGO BOSS pour afficher le token concerné et demandez votre récompense en appuyant sur le bouton OBTENEZ VOTRE RÉCOMPENSE.

Comment échanger mes tokens débloqués contre des récompenses ?

Les tokens débloqués peuvent contenir des récompenses à réclamer. Pour obtenir les récompenses, il vous suffit de cliquer sur le token débloquent dans votre tableau de bord et de cliquer sur OBTENEZ VOTRE RÉCOMPENSE.

Mes tokens sont-ils échangeables ?

Les tokens BOSS XP et HUGO XP ne sont actuellement pas échangeables sur les marchés secondaires. Ils sont conçus pour une utilisation personnelle afin d'améliorer votre expérience de membre. Cela pourrait changer à l'avenir.

Vais-je perdre mon statut si je n'achète pas chez BOSS ou HUGO pendant un moment ?

Une fois que vous atteignez un niveau, vous y restez pendant deux ans. Vous passerez au niveau supérieur si vous accumulez suffisamment de points pour cela. Vous devrez obtenir un certain nombre de points pour conserver votre niveau. Si vous ne gagnez pas assez de points pour conserver votre niveau avant la fin de cette période de deux ans, vous redescendrez au niveau inférieur.

Quelle est la durée de validité de mes points ?

Les points de fidélité sont valables pendant 2 ans à compter de la date d'achat.

Que se passe-t-il lorsque mes points expirent ?

Si, après l'expiration de vos points, vous descendez en dessous du seuil requis, vous passerez au niveau inférieur à la fin du mois. Votre nouveau niveau sera immédiatement visible dans l'application, à moins que vous n'effectuiez un autre achat vous permettant de retrouver votre niveau.

Combien de temps vais-je conserver mon nouveau niveau ?

Vous garderez ce nouveau niveau pendant deux ans. Si vous gagnez suffisamment de points pour atteindre un niveau supérieur au cours de cette période, vous progresserez en conséquence et conserverez votre nouveau niveau pendant deux ans à compter de la date à laquelle vous l'avez atteint pour la première fois.

Mon bon pour la livraison express gratuite est-il toujours valable après la rétrogradation à un niveau inférieur au niveau 3 ou 4 ?

Le bon pour la livraison express gratuite (niveau 3 et 4) reste valable, même après une rétrogradation de niveau.

Les tokens* liés à un niveau sont-ils toujours valables après la rétrogradation ?

Une fois que vous les avez reçus, les tokens* liés à un niveau restent valables même après une rétrogradation.

En tant que client de niveau 1, puis-je également être rétrogradé ?

Non, les membres de niveau 1 ne seront pas rétrogradés.

Mes points cumulés expirent-ils ?

Oui. Les points crédités sur la base d'une transaction expirent deux ans après la date de la transaction, à la fin du mois correspondant. Les points sont valides 30 jours après la date de la transaction. À l'issue de la période de deux ans, les points expirent automatiquement.