

## **Politique de Remboursement de Yalla Express pour le Package “Top Seller Europe”**

Nous chez Yalla Express, nous nous engageons à fournir des services de haute qualité à nos abonnés de l’offre “Top Seller Europe”, qui inclut des prestations complètes en matière de fulfillment, entreposage, étiquetage, sourcing, centre d’appels, gestion des douanes, confirmation de commandes, accès à notre plateforme et outils de communication, ainsi qu’un service de consultation et de coaching personnalisé. Notre politique de remboursement vise à garantir la satisfaction de nos clients tout en maintenant l’intégrité de notre offre.

### **1. Conditions de Remboursement**

- Le remboursement est applicable uniquement si le client n’a pas eu accès aux services souscrits dans les 7 jours suivant le paiement de l’abonnement.
- Pour que le remboursement soit valide, l’accès à l’un ou plusieurs des services énumérés dans le package (fulfillment, warehousing, etc.) doit avoir été restreint ou inaccessible pour des raisons techniques ou opérationnelles imputables à Yalla Express.

### **2. Exclusions au Remboursement**

- Aucun remboursement ne sera accordé pour une insatisfaction liée à la nature ou aux fonctionnalités des services, dès lors que ces services ont été rendus accessibles au client dans les délais impartis.
- Les erreurs de configuration par le client, une mauvaise utilisation de la plateforme, ou des circonstances indépendantes de notre volonté (ex. : perturbations externes, obligations douanières propres au pays) ne sont pas couvertes par cette politique de remboursement.

### **3. Procédure de Demande de Remboursement**

- Pour initier une demande de remboursement, le client doit envoyer un e-mail à notre service clientèle avec preuve de l'absence d'accès aux services mentionnés.
- Chaque demande sera traitée au cas par cas dans un délai de 10 jours ouvrés. Les informations nécessaires incluront des détails sur l'accès ou la non-disponibilité des services, ainsi que des captures d'écran ou relevés prouvant l'impossibilité d'accès.

### **4. Délai de Traitement du Remboursement**

- Une fois la demande validée, le remboursement sera effectué via le mode de paiement initial dans un délai de 14 jours ouvrés. Veuillez noter que les délais de traitement bancaire peuvent varier.

Nous valorisons la confiance que vous accordez à Yalla Express et nous nous engageons à fournir un service conforme aux standards les plus élevés. En cas de questions ou d'inquiétudes concernant notre politique de remboursement, n'hésitez pas à contacter notre équipe d'assistance, qui se fera un plaisir de vous accompagner.