

Politique de remboursement

Nom commercial : Yanko

Produit concerné : Expat-Flow

Expat Ready s'efforce de proposer un programme clair, utile et directement applicable pour aider ses clients à devenir opérationnels en anglais avant ou pendant leur départ à l'étranger.

La présente politique de remboursement précise les conditions dans lesquelles un remboursement peut être demandé.

1. Produits et services admissibles au remboursement

La présente politique concerne les achats du programme digital Expat-Flow, incluant notamment les modules guidés, workbooks, scripts, ressources PDF, audios, simulations et outils de progression mis à disposition en ligne.

Un remboursement peut être demandé dans les cas suivants :

- exercice du droit légal de rétractation, lorsque celui-ci est applicable ;
- défaut d'accès au produit numérique non résolu par le support ;
- application de la Garantie Expat-Confident, dans les conditions définies ci-dessous ;
- double paiement ou erreur manifeste de facturation.

2. Droit légal de rétractation

Conformément aux règles applicables aux ventes à distance, le Client consommateur dispose en principe d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation, sauf exceptions prévues par la loi.

Lorsque l'accès à un contenu numérique est fourni avant la fin du délai de rétractation, le Client peut être amené à donner son accord préalable pour l'exécution immédiate du service et à reconnaître qu'il renonce à son droit de rétractation une fois l'accès commencé, lorsque la réglementation le permet.

Si le droit de rétractation est applicable, le Client peut demander l'annulation de sa commande dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat, par email à l'adresse suivante : contact@goexpatready.com

3. Garantie Expat-Confident

En complément des garanties légales, Expat Ready propose une garantie commerciale intitulée :

Garantie Expat-Confident

Cette garantie permet au Client de demander le remboursement intégral de sa commande si, après avoir suivi le programme Expat-Flow pendant 30 jours, appliqué la roadmap, réalisé les exercices principaux, utilisé les scripts et complété au moins 21 jours de pratique dans son tracker de progression, il ne se sent toujours pas capable de gérer les situations essentielles en anglais couvertes par le programme.

La garantie s'applique notamment si le Client ne se sent toujours pas capable de :

- ralentir une interaction en anglais ;
- demander de répéter ou clarifier ;
- utiliser les scripts et phrases de sécurité ;
- répondre simplement dans une situation du quotidien ;
- gérer les situations principales couvertes par le programme : logement, téléphone, banque, médecin, documents, imprévus, travail ou social simple.

4. Exclusions

La Garantie Expat-Confident ne s'applique pas dans les situations suivantes :

- le Client n'a pas suivi le programme ;
- le Client n'a pas complété au moins 21 jours de pratique dans son tracker ;
- le Client n'a pas réalisé les exercices demandés ;
- le Client demande un remboursement sans preuve d'engagement réel ;
- la demande repose sur une attente non prévue par l'offre.

La garantie ne couvre pas les objectifs externes ou non garantis, notamment :

- devenir bilingue en 30 jours ;
- parler comme un natif ;
- réussir un examen officiel ;
- obtenir un emploi, un visa, un logement ou une réponse administrative ;
- garantir une absence totale de stress à l'étranger ;
- obtenir un résultat dépendant d'un tiers ou d'une situation extérieure au programme.

5. Calendrier de demande

Pour exercer son droit légal de rétractation lorsque celui-ci est applicable, le Client doit envoyer sa demande dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat.

Pour activer la Garantie Expat-Confident, le Client doit envoyer sa demande dans un délai de 30 jours à compter de l'ouverture effective de son accès au programme.

Les demandes envoyées hors délai pourront être refusées, sauf disposition légale contraire.

6. Montant du remboursement

Lorsque les conditions de remboursement sont remplies, le remboursement porte sur le montant effectivement payé par le Client pour le programme Expat-Flow.

Le remboursement est effectué via le moyen de paiement initial, sauf impossibilité technique ou accord contraire entre les parties.

Les éventuels frais bancaires, frais de change ou frais liés à un prestataire externe peuvent rester à la charge du Client s'ils ne dépendent pas d'Expat Ready.

7. Processus de demande

Toute demande de remboursement doit être envoyée par email à :

contact@goexpatready.com

Le Client doit indiquer :

- son nom et prénom ;
- l'adresse email utilisée lors de la commande ;
- le numéro de commande si disponible ;
- le motif de la demande ;
- dans le cas de la Garantie Expat-Confident : le tracker de progression complété montrant au moins 21 jours de pratique, ainsi qu'une courte explication des difficultés rencontrées.

Après réception de la demande complète, Expat Ready examine la demande et répond dans un délai raisonnable.

Lorsque les conditions sont remplies, le remboursement est effectué dans un délai maximal de 14 jours.

8. Frais

Le programme Expat-Flow étant un produit numérique, aucun frais d'expédition ou de retour physique ne s'applique.

Aucun retour de produit physique n'est demandé.

9. Échanges

Le programme Expat-Flow étant une formation digitale, aucun échange de produit n'est prévu.

En cas de problème d'accès, d'erreur de commande ou de difficulté technique, le Client est invité à contacter le support à l'adresse suivante : contact@goexpatready.com

Expat Ready fera ses meilleurs efforts pour résoudre le problème d'accès avant toute demande de remboursement.

10. Garanties légales

La présente politique de remboursement ne prive pas le Client des garanties légales applicables, notamment la garantie légale de conformité et la garantie des vices cachés, lorsque celles-ci s'appliquent.

La Garantie Expat-Confident est une garantie commerciale supplémentaire. Elle ne remplace pas les garanties légales obligatoires.

11. Date d'entrée en vigueur

La présente politique de remboursement entre en vigueur à compter du 30 mai 2026.