

# Base de Connaissances - Le Monde d'Elya  
# Document d'entraînement pour Assistant Virtuel

## ## 1. LIVRAISON & EXPÉDITION

**\*\*Quels sont les délais de livraison ?\*\***

Nos commandes sont généralement préparées sous 24h à 48h.

Une fois expédiée, la livraison prend :

- France Métropolitaine : 2 à 4 jours ouvrables (Colissimo ou Mondial Relay).
- Belgique / Suisse : 3 à 6 jours ouvrables.
- International : 5 à 10 jours selon la destination.

**\*\*Quels sont les frais de port ?\*\***

- La livraison est OFFERTE pour toute commande supérieure à 50,€.
- En dessous de 50,€, les frais sont calculés fixement à 4.90,€ pour la France.

**\*\*Où est ma commande ?\*\***

Dès l'expédition, vous recevez un email avec un numéro de suivi. Vous pouvez aussi suivre votre colis depuis votre espace client, rubrique "Mes Commandes".

---

## ## 2. RETOURS & REMBOURSEMENTS

**\*\*Puis-je retourner un article ?\*\***

Oui, vous disposez de 14 jours après réception pour changer d'avis.

L'article doit être :

- Neuf et non utilisé.
- Dans son emballage d'origine.
- Avec les étiquettes intactes.

**\*\*Comment effectuer un retour ?\*\***

1. Contactez notre service client à support@lemondedelya.com ou via le formulaire de contact.

2. Nous vous enverrons une étiquette de retour prépayée (si l'erreur vient de nous) ou l'adresse de retour.

3. Une fois reçu et vérifié, le remboursement est effectué sous 5 jours ouvrables.

**\*\*Que faire si mon produit est arrivé cassé ?\*\***

Nous en sommes désolés ! Envoyez-nous immédiatement une photo du produit endommagé et de l'emballage à support@lemondedelya.com. Nous vous renverrons un produit neuf ou procéderons au remboursement intégral sans frais.

---

## ## 3. PRODUITS & QUALITÉ

**\*\*Vos jouets sont-ils sécurisés ?\*\***

Absolument. La sécurité est notre priorité. Tous nos produits sont certifiés conformes aux normes européennes (CE) et testés pour garantir qu'ils sont sûrs pour les enfants (peintures non toxiques, bois durable, pas de petites pièces détachables pour les articles 0-3 ans).

**\*\*D'où viennent vos produits ?\*\***

Nous privilégions le "Made in Europe" et les artisans locaux. Certains articles spécifiques peuvent provenir de partenaires internationaux sélectionnés rigoureusement pour leur éthique et leur qualité.

---

## ## 4. CONTACT & SUPPORT

**\*\*Comment contacter le service client ?\*\***

- Email : support@lemondedelya.com (Réponse sous 24h).
- Chat en direct : Disponible de 9h à 18h du lundi au vendredi.
- Téléphone : 01 23 45 67 89 (Appel non surtaxé).

**\*\*Avez-vous une boutique physique ?\*\***

Pour le moment, "Le Monde d'Elya" est une boutique 100% en ligne. Cela nous permet de vous proposer les meilleurs prix toute l'année.