

Refund & Exchange Policy

Effective Date: 20/05/2025

1. Eligibility

- Cancel subscriptions up to 72 hours before first delivery for full refund.
- After delivery starts, refunds are pro-rata for unused meal days excluding rest days.

2. Refund Calculation

Item	Notes
Unused Meal Days	Remaining delivery days minus rest days
Delivery Fees	Deducted unless otherwise stated
Refund Processing Time	Within 3 business days

3. Refund Requests

Submit refund requests via:

- Phone/WhatsApp: +201500681235
- Email: **support@easy-cook.vip**

Include order number, plan type, cancellation date, and bank details if applicable.

4. Exchanges (Incorrect or Damaged Meals)

- Report within 24 hours of delivery via above contacts.
- Attach photo of the issue and order details.
- Replacement meals dispatched within 24 hours at no cost.

5. Non-Refundable Items

- Consumed meals or accepted deliveries.
- One-time promotions or redeemed gift cards.
- Merchandise or add-ons.

6. Rescheduling

- Customers may reschedule deliveries twice per subscription with minimum 48 hours' notice.

سياسة الاسترداد والاستبدال

تاريخ السريان: 2025/05/20

1. الأهلية للاسترداد

- يمكن إلغاء الاشتراكات واسترداد المبلغ بالكامل عند الإلغاء قبل 72 ساعة من أول توصيل.
- بعد بدء التوصيل، يتم استرداد المبلغ نسبيًا عن أيام الوجبات غير المستخدمة (باستثناء أيام الراحة).

2. طريقة حساب المبلغ المسترد

الملاحظات	البند
الايام المتبقية للتوصيل مطروحا منها ايام الراحة	ايام الوجبات غير المستخدمة
يتم خصمها الا اذا تم ذكر خلاف ذلك	رسوم التوصيل
خلال 3 ايام عمل	وفت معالجة الاسترداد

3. تقديم طلبات الاسترداد

يمكن تقديم طلبات الاسترداد عبر:

• الهاتف/واتساب: +201500681235

• البريد الإلكتروني: support@easy-cook.vip

يرجى تضمين رقم الطلب, نوع الخطأ, تاريخ الالغاء , تفاصيل الحساب البنكي (إذا كان الاسترداد عبر التحويل)

4. الاستبدال (الوجبات التالفة أو غير الصحيحة)

• يجب الإبلاغ عن أي مشكلة خلال 24 ساعة من التوصيل عبر قنوات التواصل المذكورة أعلاه.

• إرفاق صورة توضح المشكلة مع تفاصيل الطلب.

• سيتم إرسال وجبات بديلة خلال 24 ساعة دون أي تكلفة إضافية..

5. عناصر غير قابلة للاسترداد

• الوجبات المستهلكة أو الطلبات التي تم قبول تسليمها.

• العروض الترويجية لمرة واحدة أو بطاقات الهدايا المستخدمة.

6. إعادة الجدولة

• يمكن للعملاء تأجيل مواعيد التوصيل مرتين لكل اشتراك، بشرط إعلامنا قبل 48 ساعة على الأقل.
