

常規問題

如何聯絡北美客戶服務代表？

您可以通過登錄 www.yijia.ca 與在線客服實時聊天聯絡，或發送電子郵件到 info@yjcanada.com，或聯系北美客服熱線+1-888-991-0924。我們的客戶服務代表會在太平洋標準時間週一至週五的上午 10 時至晚上 7 時，週六及周日的上午 10 時至晚上 6 時，解答你的問題及提供協助。

*請確保準備好您的個人資料，例如您的會員 ID、地區及全名等。

我可以從哪裏得到億嘉國際的最新消息？

1. 您可以登錄北美官方網站 www.yijia.ca 查看相關市場訊息。也可註冊郵件訂閱，我們將在每周六通過電子郵件向您提供最新市場消息、促銷活動和新產品上市等。
2. 您可以通過登錄 www.yijia.ca 與在線客服實時聊天聯絡，或發送電子郵件到 info@yjcanada.com，或聯系北美客服熱線+1-888-991-0924。我們的客戶代表將很樂意幫助您。
3. 關注北美 Facebook 頁面 [@yijianorthamerica](https://www.facebook.com/yijianorthamerica)。
4. 與您的上線夥伴進行溝通。

會員賬戶信息

如何查看一般信息以及購貨信息？

登陸 www.yijia.ca 或 <https://www.yjmember.com>，即可購貨，并查詢您的訂單狀態，詳細獎金記錄，接受關係查詢以及修改後台密碼等業務。

如何重置密碼？

為了確保您賬戶的安全性，如需申請重置密碼，請提供您的會員編號以及會員窗口，并附上有本人照片的證件復印件如駕照等，發至我們的客服微信（yjcsr01）或者客服電子郵箱 info@yjcanada.com。客服人員核對信息一致并完成更改後，會跟您確認更改業務已完畢。

無法登陸個人賬戶

如果您無法登錄您的帳戶，請檢查以下可能的問題：

1. 密碼不正確

如果您忘記密碼，請與我們的客服聯繫。您可以通過登錄 www.yijia.ca 實時聊天聯系到我們的在線客服，或發送電子郵件到 info@yjcanada.com，或聯系北美客服熱線+1-888-991-0924。出于安全考慮，如需重置密碼，您需要提供您的會員 ID 和帶有照片 ID 的如駕照等。

2. 會員 ID 不正確

請確認您的會員 ID 是正確的。如果您忘記了您的會員 ID，請搜索您的電子郵件歷史，您會在您第一次註冊會員時收到相關帳戶信息。你也可以聯絡北美客戶服務中心尋求協助。您可以通過登錄 www.yijia.ca 實時聊天聯系到我們的在線客服，或發送電子郵件到 info@yjcanada.com，或聯系北美客服熱線+1-888-991-0924。出于安全考慮，如需重置密碼，您需要提供您的會員 ID 和帶有照片 ID 的如駕照等。

3. 賬戶被凍結

作為新會員，如果您在註冊後 72 小時內未購買產品，您的帳戶將被凍結。若要激活您的帳戶，請聯系我們的客服代表協助。您可以通過登錄 www.yijia.ca 實時聊天聯系到我們的客服，或發送電子郵件到 info@yjcanada.com，或聯系北美客服熱線+1-888-991-0924。出于安全考慮，如需重置密碼，您需要提供您的會員 ID 和帶有照片 ID 的如駕照等。一旦收到您的請求，我們的相關部門將幫助您激活帳戶。請嘗試在晚 7 點以後登錄並檢查您的帳戶。

*請注意，如果您的帳戶在激活後 12 小時內若未進行任何購貨，您的帳戶將再次凍結。

*如果您在周末或節假日發送激活請求，回復將會有短暫延遲。

4. 帳戶被鎖定

如果您連續五次輸入錯誤密碼，您的帳戶將被鎖定。若要激活您的帳戶，請聯系我們的客服代表協助。您可以通過登錄 www.yijia.ca 實時聊天聯系到我們的客服，或發送電子郵件到 info@yjcanada.com，或聯系北美客服熱線+1-888-991-0924。出于安全考慮，如需重置密碼，您需要提供您的會員 ID 和帶有照片 ID 的如駕照等。

產品問題

產品換貨

產品換貨申請只能在加拿大分公司前台辦理。如需換貨，請填寫換貨單，提供發票號碼，並交回溫哥華或多倫多分公司前台。請確保產品 BV 值與您希望換貨的產品 BV 值相等。我們會在 3-7 個工作日內處理您的請求；一旦開始處理，我們的客服代表將與您聯系。

*請注意，您只能在相應的城市更換您的產品。例：如果你在多倫多辦事處下訂單，你就不能向溫哥華辦事處提交你的產品更換申請表。

*請注意，90 天之後的訂單將無法進行換貨。

*所有贈品無法換貨。

*快遞訂單不適用於換貨。

*億嘉國際保留拒絕會員換貨的權利。

EP 錢包

EP 錢包-美國

請注意，無論您是已註冊會員還是新註冊會員，如果您的 W9 表格未通過審批，您將無法使用億嘉 EP 錢包的提現、轉賬等功能。它不會影響你的獎金金額。

若使用 EP 錢包功能，您需要提交一份申請，並附上您的身份證件複印件(如駕照)和填寫好的 W9 表格(可從我們的會員系統下載)。您可以發送至電子郵箱 w9@yjmaione.com，或傳真至+18187489215 提交文件；或上傳至億嘉會員系統。請確保文件的格式是 PDF 格式。一旦我們收到並驗證通過您的申請，您將能夠使用 EP 錢包的所有功能。

*請注意，即使你的 W9 未通過審批，您的獎金金額仍然有效。