

# POLITIQUE DE REMBOURSEMENT

## ➤ **Introduction**

Chez NigerCloud, nous nous **engageons à offrir une transparence absolue et une satisfaction maximale à nos clients.**

Notre politique de **remboursement vise à préciser les conditions et les modalités** pour les remboursements liés à nos produits et services.

## ➤ **Classification des Produits**

**Produits Remboursables** : La plupart de nos produits et services sont éligibles à un remboursement sous certaines conditions.

**Produits Non Remboursables** : Certains produits et services ne sont pas admissibles aux remboursements, conformément à nos directives et aux réglementations en vigueur.

## ➤ **Produits Non Remboursables**

Certains services et produits **ne sont pas admissibles aux remboursements**, notamment :

- **Noms de Domaine** : Les frais de transfert et d'enregistrement de noms de domaine ne sont pas remboursables une fois initiés.
- **Services Personnalisés** : Les services personnalisés ou sur mesure ne sont pas éligibles aux remboursements.
- **Services Gratuits ou Offerts** : Les produits ou services obtenus gratuitement ou offerts ne sont pas remboursables.
- **Licences de Logiciels** : Les licences de tout type, telles que Plesk, Cpanel, etc..., ne sont pas remboursables.
- **Ressources Ajoutées** : Les ressources supplémentaires telles que la RAM, le CPU, ou l'espace disque ajoutés à un service ne sont pas remboursables.
- **Tâches d'Infogérance et Niveau de Service** : Les paiements pour des tâches d'infogérance et les niveaux de service ne sont pas remboursables.

- **Offres Promotionnelles** : Les services achetés dans le cadre d'une offre promotionnelle seront remboursables uniquement sous forme de crédit ajouté au compte client.

#### ➤ **Produits Remboursables**

Sauf indication contraire, **nos produits et services** peuvent faire l'objet d'un remboursement, sous certaines conditions :

#### ➤ **Conditions d'Éligibilité au Remboursement :**

La **demande de remboursement doit être soumise par le client** par mail ([allo@nigercloud.africa](mailto:allo@nigercloud.africa)).

#### ➤ **Les remboursements sont autorisés dans un délai spécifique :**

- ✓ **30 jours** : pour les cycles d'abonnement annuels, bi-annuels et tri-annuels.
- ✓ **15 jours** : pour les cycles d'abonnement semestriels et trimestriels
- ✓ **7 jours** : pour les cycles d'abonnement mensuels

#### ➤ **Les frais d'enregistrement de domaine seront déduits du montant remboursé pour les noms de domaine.**

Pour les domaines offerts, le montant sera ajusté en fonction du tarif de renouvellement si ce dernier est inférieur au tarif initial d'enregistrement.

#### ➤ **Détails Additionnels**

- **Les remboursements ne sont pas possibles en cas d'abus ou d'utilisation non-conforme du service**, comme défini dans nos conditions d'utilisation.
- **Les remboursements par virement bancaire peuvent prendre de 30 jours ouvrables voir plus pour être traités.**
- **Les remboursements pour les certificats SSL sont accordés uniquement si la configuration n'a pas été finalisée.**

# Modalités de Remboursement

Le montant remboursé est **remboursable uniquement sous forme de crédit ajouté au compte client** sauf si la modalité de paiement utilisée durant le paiement intègre la fonction du remboursement.

**Le montant remboursé pour un produit remboursable est calculé en fonction de la période utilisée.**

Les frais d'installation des serveurs dédiés ne sont pas remboursables.

**Les noms de domaine offerts ne sont pas éligibles aux remboursements.**

- **Processus de Remboursement**

Notre équipe dédiée au support client gère les demandes de remboursement, assurant une assistance rapide et efficace.

- **Politique Conforme aux Standards Industriels**

Cette politique de remboursement suit les normes de l'industrie de l'hébergement web, offrant des conditions claires et équitables pour nos clients.

- **Remarque Importante**

Nous vous encourageons à lire attentivement cette politique avant tout achat chez NigerCloud. Toute demande de remboursement sera évaluée en fonction des conditions énoncées dans cette politique.

- **Contact et Support**

Pour toute question ou assistance supplémentaire concernant notre politique de remboursement, veuillez nous contacter via notre système de support client ou par mail : [allo@nigercloud.africa](mailto:allo@nigercloud.africa).