

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).

➤ **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.