

# Politique de remboursement et d'annulation

**MISE À JOUR : 4 février 2019**

Vous pouvez annuler vos services à tout moment en suivant le processus d'annulation indiqué ci-après. Les produits achetés auprès de HostPapa, Inc. ne peuvent être remboursés que si ils sont annulés dans les délais indiqués dans les conditions de remboursement standard, sauf mention contraire. Tous les remboursements sont soumis aux conditions énoncées ci-dessous pendant la période de garantie de remboursement.

## **Conditions de remboursement standard**

Si vous annulez les produits/services admissibles à un remboursement dans le cadre de nos conditions de remboursement standard, vous recevrez un remboursement complet de votre service, dans les conditions suivantes.

### **Fréquence de facturation**

- 1 an ou plus - délai de 30 jours suivant la date de la transaction.
- Moins de 1 an\* - délai de 48 heures suivant la date de la transaction.

### **Date de la transaction**

La date de la transaction est la date à laquelle un produit ou service est acheté, ou la date à laquelle tout renouvellement est traité par HostPapa, Inc. conformément aux termes et conditions du produit ou du service applicable.

Vous pouvez annuler un produit à tout moment, mais un remboursement ne sera effectué qu'en conformité avec les présentes conditions.

## **Produits/Services admissibles pour un remboursement selon les conditions de remboursement standard**

- Créateur de site HostPapa;
- Hébergement revendeur;
- Hébergement web partagé;
- SiteLock (à l'exclusion de Sitelock 911);
- Sauvegarde de site web;
- hébergement optimisé WordPress;
- Hébergement VPS;
- Hébergement de gestion d'affaire;

## **Produits/Services avec conditions spéciales de remboursement**

- Services de conception web professionnelle : voir les conditions spéciales DIFM.

## **Produits/Services non admissibles pour un remboursement**

- AdGuru;

- Serveurs en ligne;
- Enregistrements de nom de domaine;
- Renouvellements de nom de domaine;
- Frais de transfert de nom de domaine (le cas échéant);
- Services de transfert de nom de domaine (en cas de réussite);
- Services de confidentialité de domaine;
- Services d'expert (temps facturable);
- G Suite de Google (toutes les versions);
- Frais d'installation de logiciel personnalisé;
- Services administrés;
- Comptes commerçant;
- Services de migration;
- Microsoft Office 365 (toutes les versions);
- Noms de domaine Premium;
- Frais de services professionnels;
- Frais de remboursement;
- SiteLock 911;
- Sucuri;
- Certificats SSL;
- Sécurité de site web;
- Transferts de site web;
- Jetpack.

TOUS LES REMBOURSEMENTS SERONT CALCULÉS EN SOUSTRAYANT LES MONTANTS NON ADMISSIBLES DE TOUS LES FRAIS ENGAGÉS PAR VOUS

NOTE IMPORTANTE : Tous les enregistrements et renouvellements de domaine sont définitifs et ne peuvent être annulés ou modifiés une fois qu'ils sont menés à leurs termes; veuillez vérifier votre enregistrement de domaine pour toute erreur (typo ou TLD incorrect) et vérifiez également la durée de l'enregistrement ou du renouvellement avant de soumettre votre commande.

### **Produit acheté avec un domaine gratuit**

Tout produit acheté avec une promotion d'enregistrement de nom de domaine gratuit est soumis aux conditions suivantes : Si vous annulez un service acheté qui comprend un nom de domaine gratuit, le tarif normal pour le nom de domaine sera déduit du montant du remboursement.

### **Période de garantie de remboursement pour les services d'hébergement**

À tout moment, si vous n'êtes pas satisfait au cours des trente (30) premiers jours qui suivent votre premier achat de service d'hébergement, vous avez la possibilité de procéder à une annulation en utilisant le formulaire de résiliation dans le tableau de bord HostPapa et vous recevrez un remboursement dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date effective de résiliation.

Vous recevrez un remboursement complet de tous les services d'hébergement web partagé, d'hébergement VPS, d'hébergement optimisé WordPress et d'hébergement revendeur payés par vous chez HostPapa pour le terme initial. Les remboursements de la Garantie de remboursement ne seront dus que si vous vous conformez aux présentes conditions générales. Les demandes de remboursements doivent être faites par écrit à l'équipe de support HostPapa via votre tableau de bord HostPapa. Garantie de Remboursement Les remboursements ne seront pas cumulables. Ils ne seront en aucun cas payés si vous ne fournissez pas la demande de remboursement applicable dans ce délai.

Seuls les comptes initiaux sont admissibles pour un remboursement. Par exemple, si vous aviez déjà un compte chez nous, annulé et signé à nouveau, ou si vous avez ouvert un deuxième compte chez nous, vous ne serez pas admissible pour un remboursement.

### **Renouvellement de Services**

AFIN DE GARANTIR LA NON INTERRUPTION OU PERTE DES SERVICES, CEUX-CI SERONT RENOUEVÉS DE MANIÈRE AUTOMATIQUE. Nous vous informerons des renouvellements de services avec 15 jours d'anticipation au minimum et, sauf si vous soumettez une demande d'annulation en utilisant le formulaire d'annulation de votre tableau de bord HostPapa, ceux-ci seront renouvelés aux tarifs en cours de HostPapa en utilisant le mode de paiement que vous nous avez indiqué. SI VOUS NE SOUHAITEZ PAS LE RENOUEVEMENT AUTOMATIQUE DE VOS SERVICES, VOUS POUVEZ CHOISIR D'ANNULER LE SERVICE OU DE MANIÈRE IMMÉDIATE OU À L'EXPIRATION DU TERME EN COURS.

### **Procédure de Résiliation**

Vous pouvez interrompre un Service à tout moment grâce au formulaire d'annulation basé sur web dans la section Mes Services de votre tableau de bord HostPapa OU en soumettant un ticket ou un e-mail à notre service de facturation depuis une adresse enregistrée sur votre compte avec les droits et privilèges spécifiques à annuler.

Vous devez spécifier de manière claire les informations suivantes :

- a) le Service spécifique que vous souhaitez annuler ;
- b) si vous souhaitez cesser immédiatement le service ou si vous souhaitez attendre la fin de votre abonnement ; et
- c) toutes autres instructions nécessaires à notre service de facturation.

De plus, votre REQUÊTE DOIT ÊTRE CONFIRMÉE PAR NOTRE SERVICE DE FACTURATION POUR QUE VOS SERVICES SOIENT INTERROMPUS. Nous étudierons votre requête dans les 3 à 5 jours et nous vous enverrons un e-mail pour vous notifier du traitement de l'annulation ou pour vous demander des informations supplémentaires.

Nous demandons que toutes les annulations soient soumise en accord avec ce processus pour :

- (a) confirmer votre identité;
- (b) confirmer par écrit que vous êtes conscient(e) que tous vos fichiers et e-mails seront supprimé de nos serveurs si c'est applicable au Service que vous annulez ; et
- (c) renseigner la demande de résiliation.

Ce processus vise à réduire la possibilité d'erreurs, de demandes frauduleuses et/ou malveillantes et de nous assurer que vos fichiers, vos courriels et votre compte peuvent être supprimés immédiatement et définitivement une fois la demande d'annulation traitée.

Si vous avez besoin d'assistance ou si vous avez d'autres questions en ce qui concerne votre annulation, vous pouvez [nous contacter](#) par téléphone ou soumettre un ticket depuis votre tableau de bord HostPapa intitulé "à l'attention du service facturation".