



ZA Digital Solutions

Politique de remboursement

Document juridique officiel

Table des matières

1. Portée générale	2
2. Délai général de remboursement.....	2
3. Modalités de soumission des demandes de remboursement.....	3
4. Livraison, accès et éléments de preuve.....	4
5. Examen des demandes de remboursement	5
6. Effet d'un remboursement approuvé.....	5
7. Produits numériques, téléchargements, accès et activation	6
8. Après l'expiration du délai de 7 jours.....	6
9. Défaillance imputable à ZA Digital Solutions ou problème matériel d'accès	7
10. Retard du client et difficultés de service.....	7
11. Modalité de remboursement.....	8
12. Abus de paiement et chargebacks	8
13. Exceptions propres au produit ou au service.....	9
14. Droits préservés	10
15. Contact.....	10
16. Langue et interprétation	10



1. Portée générale

La présente Politique de remboursement s'applique, au niveau de ZA Digital Solutions, aux offres mises à disposition sous ZA Digital Solutions et doit être comprise comme la position générale applicable en matière de remboursement, sauf lorsqu'une règle plus spécifique s'applique.

Une règle propre à un produit, à un service, à un processus de commande, à une facture, à une proposition, à un accès ou à une transaction particulière peut compléter la présente Politique de remboursement ou prévaloir sur celle-ci, mais uniquement pour le point qu'elle traite de manière expresse et directe.

La présente Politique de remboursement doit également être lue conjointement avec les Conditions générales applicables, les conditions de licence, les conditions d'accès, ainsi qu'avec tout autre document pertinent de ZA Digital Solutions ou toutes conditions transactionnelles spécifiques applicables à l'offre ou à la transaction concernée.

2. Délai général de remboursement

En règle générale, un client peut demander un remboursement dans un délai de 7 jours calendaires à compter de la date à laquelle l'accès est activé, une clé de licence est délivrée, un fichier est livré, ou le produit ou service concerné devient pour la première fois disponible au client, l'événement retenu étant celui qui survient en premier dans le contexte transactionnel concerné.

Important : les demandes de remboursement doivent, de manière générale, être soumises dans un délai de 7 jours calendaires à compter du premier événement d'activation, de livraison, d'accès ou de mise à disposition pertinent pour la transaction.

Sauf exigence contraire du droit applicable ou de conditions plus spécifiques, le délai de 7 jours court généralement à partir du premier événement marquant la mise à disposition du produit, du fichier, de l'accès, de la licence ou du service concerné ; pendant cette période, ZA Digital Solutions n'exige généralement pas de justification détaillée, sous réserve du droit applicable et de toute exception valable.

3. Modalités de soumission des demandes de remboursement

Les demandes de remboursement devraient, de préférence, être soumises par e-mail afin de permettre un examen et un traitement dans une forme écrite fiable. L'usage de l'e-mail permet également de conserver une trace claire de la demande et des échanges de suivi utiles à son examen.

- E-mail de contact : zadigitalsolutions.office@gmail.com
- GitHub : <https://github.com/ZADigitalSolutions>
- X : <https://x.com/ZADigitalSol>
- Reddit : <https://www.reddit.com/user/ZADigitalSolutions/>
- LinkedIn : <https://www.linkedin.com/in/ziyad-a-76b24419b/>

Tous les canaux publics ne remplissent pas la même fonction et ne conviennent pas à chaque demande de remboursement. Sauf indication contraire expresse, l'e-mail constitue le canal principal pour les communications écrites formelles relatives aux remboursements.

Une demande de remboursement doit contenir suffisamment d'informations pour permettre à ZA Digital Solutions d'identifier la transaction et d'examiner la demande dans son contexte approprié. Plus la transaction est clairement identifiable, plus l'examen peut généralement être effectué efficacement.

Elle devrait inclure, lorsque cela est pertinent et disponible :

- le nom de l'acheteur ou un identifiant de transaction ;
- l'adresse e-mail utilisée ;
- le produit, service, fichier ou accès concerné ;
- la date approximative de l'achat ;
- une référence de paiement, commande ou facture ;
- une brève explication du problème.

ZA Digital Solutions peut demander des informations supplémentaires raisonnablement nécessaires pour identifier la transaction, vérifier la demande ou apprécier si elle relève de la présente Politique de remboursement ou d'une exception applicable.

En l'absence d'informations suffisantes, l'examen de la demande peut être retardé, limité ou suspendu jusqu'à réception des éléments raisonnablement nécessaires.

4. Livraison, accès et éléments de preuve

Aux fins de l'examen d'une demande de remboursement, la livraison, l'activation ou l'accès peuvent être établis par des éléments tels que :

- un e-mail ou message adressé au client ;
- un avis de livraison ou de mise à disposition ;
- un lien de téléchargement ou d'accès ;
- une clé de licence ou des identifiants ;
- des journaux internes d'accès ;
- des enregistrements montrant le début du service.

Ces éléments peuvent être utilisés, selon le contexte, pour déterminer si le produit, le service, le fichier, la voie d'accès ou la méthode d'activation a été mis(e) à disposition dans le cours ordinaire de la transaction. Plusieurs types d'éléments peuvent, le cas échéant, être examinés conjointement lorsque cela est utile à l'appréciation de la situation.

Sauf si le droit applicable exige autrement, l'accès est généralement considéré comme mis à disposition lorsque le fichier, les identifiants, le lien, l'environnement hébergé, le message de livraison ou la méthode d'activation a été envoyé, délivré, activé ou autrement mis à disposition au moyen des informations fournies par le client.

Un retard imputable au client, un filtrage, des problèmes de boîte de réception, une absence de réponse, des limitations techniques, une mauvaise configuration ou des problèmes liés à une plateforme tierce n'empêchent pas nécessairement qu'une transaction soit considérée comme livrée, activée ou mise à disposition lorsque les éléments disponibles indiquent raisonnablement le contraire.

En conséquence, lorsque les éléments disponibles montrent raisonnablement que le fichier, le message, la voie d'accès, les identifiants, l'étape d'activation ou l'action de livraison correspondante a été mis(e) à disposition, ZA Digital Solutions peut examiner la demande de remboursement sur cette base.

Dans de tels cas, ces éléments peuvent être considérés comme suffisants pour l'examen du remboursement, y compris lorsque l'usage effectif a ensuite été affecté par des difficultés de récupération, des limitations techniques, des problèmes liés à des plateformes externes ou d'autres circonstances comparables postérieures à la mise à disposition.

5. Examen des demandes de remboursement

ZA Digital Solutions examine les demandes de remboursement selon le contexte transactionnel concerné, le droit applicable, le moment de la demande, le type d'offre en cause, les éléments disponibles relatifs à la livraison ou à l'accès, ainsi que toute règle plus spécifique applicable.

L'examen peut également prendre en compte toute information raisonnablement pertinente pour identifier la transaction et comprendre la demande dans son contexte approprié.

Lorsque cela est raisonnablement possible, les demandes de remboursement sont examinées dans un délai raisonnable adapté à leur nature et aux informations disponibles. Ce délai peut varier selon la clarté de la demande et la nécessité éventuelle d'informations complémentaires.

ZA Digital Solutions peut :

- approuver le remboursement ;
- refuser le remboursement ;
- demander des informations complémentaires ;
- proposer un autre remède approprié ;
- suspendre l'examen si la demande est peu claire.

6. Effet d'un remboursement approuvé

Si un remboursement est approuvé, ZA Digital Solutions peut notamment :

- désactiver ou annuler une clé de licence ;
- retirer, suspendre ou résilier l'accès ;
- mettre fin au droit d'usage associé ;
- mettre fin à la licence liée à l'achat remboursé ;
- exiger la cessation de tout usage continu.

Ces mesures peuvent être prises lorsque cela est approprié pour refléter l'effet du remboursement approuvé et mettre fin à tout usage, accès, conservation, partage ou bénéfice continu lié à la transaction remboursée.

Une fois le remboursement approuvé et traité, le client doit cesser d'utiliser le produit, le service, le fichier, le contenu, la méthode d'accès ou le contenu sous licence concerné, sauf autorisation écrite expresse contraire.

7. Produits numériques, téléchargements, accès et activation

Les produits numériques, contenus téléchargeables, fichiers délivrés, accès hébergés, clés de licence et offres fondées sur l'activation peuvent soulever des considérations particulières en matière de remboursement, car ils peuvent souvent être consultés, conservés, copiés, activés ou utilisés peu de temps après leur mise à disposition.

Pour cette raison, la livraison d'un fichier, l'activation d'un accès, la délivrance d'une clé ou la réalisation d'une activation peut être prise en compte lors de l'examen d'un remboursement, en particulier lorsqu'une règle plus spécifique prévoit des conséquences ou limitations supplémentaires pour l'offre concernée.

Même lorsqu'un remboursement demeure possible en vertu de la présente Politique de remboursement ou du droit applicable, ZA Digital Solutions peut considérer le retrait d'accès, la résiliation de licence, la désactivation de l'accès et la cessation d'usage comme des conditions associées au remboursement dans le contexte transactionnel concerné.

8. Après l'expiration du délai de 7 jours

Après l'expiration du délai ordinaire de 7 jours, la transaction est généralement considérée comme achevée aux fins habituelles de remboursement, sauf si le droit applicable ou une règle plus spécifique exige autrement.

Après ce moment, les demandes de remboursement ne peuvent généralement être examinées qu'en présence de circonstances exceptionnelles. Ce caractère exceptionnel peut dépendre de la nature du problème, du type d'offre concerné, de l'historique disponible, du temps écoulé et de l'existence d'une base suffisante pour l'examen.

ZA Digital Solutions peut examiner de tels cas individuellement, mais aucun remboursement n'est garanti après l'expiration du délai ordinaire de remboursement. Cet examen peut tenir compte des éléments disponibles, de la nature de la demande, du contexte transactionnel et de toute règle spécifique applicable.

Cela n'empêche pas ZA Digital Solutions de fournir un autre remède lorsque cela est approprié, raisonnablement possible et adapté aux circonstances concernées.

Le cas échéant, ce remède peut être préféré à un remboursement s'il répond raisonnablement au problème soulevé dans la demande.

9. Défaillance imputable à ZA Digital Solutions ou problème matériel d'accès

Si un problème imputable à ZA Digital Solutions empêche matériellement la livraison correcte, l'activation correcte, l'accès correct ou l'usage prévu de ce que le client a payé, ZA Digital Solutions peut fournir un remède approprié, notamment :

- rétablir l'accès ;
- corriger le problème ;
- remplacer le fichier, le produit, la voie d'accès ou le service affecté ;
- fournir à nouveau la partie concernée ;
- rembourser le montant payé, lorsque cela est applicable.

La disponibilité de tout remède peut dépendre de la nature de l'offre, du problème, des éléments disponibles, des informations raisonnablement demandées au client, du temps écoulé depuis l'achat et du point de savoir si un remède significatif demeure encore opérationnellement possible dans les circonstances.

Dans les cas appropriés, ZA Digital Solutions peut fournir un remède autre qu'un remboursement lorsque ce remède répond raisonnablement au problème et convient au contexte transactionnel concerné.

La présente section ne crée ni garantie illimitée, ni obligation permanente de support, ni engagement de remboursement ouvert sans limite.

10. Retard du client et difficultés de service

Lorsqu'une demande de remboursement concerne un service ou un processus dépendant du client, un retard, une absence de réponse, des informations manquantes, des instructions contradictoires ou des changements tardifs peuvent affecter son examen et son issue.

Si l'exécution a déjà commencé ou progressé, ZA Digital Solutions peut en tenir compte pour déterminer l'issue appropriée.

Toute appréciation de ce type demeure soumise au droit applicable et à toute condition transactionnelle plus spécifique directement applicable au service, au processus ou au contexte concerné.

11. Modalité de remboursement

Les remboursements seront généralement effectués sur le moyen de paiement initialement utilisé pour l'achat lorsque cela est possible, et selon la modalité raisonnablement disponible dans le contexte de paiement concerné.

Le délai nécessaire pour que les fonds réapparaissent dépend du prestataire de paiement concerné, de la banque, de l'établissement financier, de l'émetteur de la carte ou de la voie de paiement concernée, et peut varier selon les systèmes ou pratiques de traitement en cause.

Les clients sont responsables du maintien d'informations de paiement exactes et utilisables, lorsque cela est pertinent, dans la mesure nécessaire au retour correct des fonds ou au traitement de paiement connexe.

Si plusieurs moyens de paiement, enregistrements de paiement, historiques transactionnels ou contextes de prestataire de paiement sont associés au même client ou au même achat, ZA Digital Solutions peut utiliser la voie de retour disponible la plus appropriée lorsque cela est raisonnablement nécessaire dans les circonstances.

12. Abus de paiement et chargebacks

ZA Digital Solutions peut prendre des mesures de protection en réponse à une conduite de paiement abusive, trompeuse ou frauduleuse.

Les exemples de conduite susceptibles de donner lieu à un examen protecteur ou à une réponse comprennent :

- des tentatives de remboursement en double ;
- des chargebacks frauduleux ;
- des tentatives de révocation inappropriées ;
- des abus liés au paiement ;
- des tentatives répétées d'obtenir un usage continu ;
- des réclamations de paiement trompeuses.

Les mesures de protection peuvent inclure une restriction d'accès, un refus de nouveaux services, une résiliation de licence, un refus de commande, un examen transactionnel ou des limitations sur les relations futures. Leur nature peut dépendre de la conduite en cause, des éléments disponibles et des besoins de protection applicables.

13. Exceptions propres au produit ou au service

Certains produits ou services peuvent avoir leurs propres règles de remboursement, conditions, exceptions, limitations, conséquences liées à l'activation, conditions liées à l'accès ou conditions liées au processus de service. Celles-ci peuvent être indiquées sur une page produit, une page de vente, une page de commande, une facture, une proposition, une page de licence, une annonce, une page d'accès ou un document propre au service.

Ces conditions plus spécifiques peuvent varier selon la nature de l'offre concernée.

Elles peuvent également varier selon la méthode de livraison ou d'accès retenue pour l'offre concernée.

Elles peuvent aussi dépendre de la structure de la transaction ou des caractéristiques opérationnelles du produit ou du service concerné.

Lorsqu'il en est ainsi, la règle plus spécifique applicable à ce produit ou à ce service complète la présente Politique de remboursement ou prévaut sur celle-ci, mais uniquement pour le point qu'elle traite directement et spécifiquement.

Cela signifie qu'une condition propre à un produit, à un service, à une commande, à une facture, à une proposition, à un accès ou à une autre offre particulière peut régir la question concernée lorsqu'elle s'applique clairement à cette question de manière plus directe et plus spécifique que la présente Politique de remboursement.

Une telle condition plus spécifique doit être lue dans le contexte de l'offre concernée, de la transaction concernée et de la matière qu'elle traite.

Elle n'a pas vocation à écarter l'ensemble de la présente Politique de remboursement, sauf dans la mesure où cela résulte clairement de son objet, de sa portée ou de son application au point concerné.

Aucune dérogation plus large ne sera implicite au-delà de la matière couverte par cette règle plus spécifique. En conséquence, toute condition propre à un produit ou à un service de cette nature doit être comprise comme limitée à la question qu'elle régit expressément.

Le reste de la présente Politique de remboursement continue de s'appliquer dans la mesure où il demeure pertinent et n'est pas directement écarté par cette règle plus spécifique.

14. Droits préservés

Rien dans la présente Politique de remboursement ne prime sur les droits, recours ou protections dont un client peut bénéficier en vertu du droit applicable, notamment en matière de protection des consommateurs.

La présente Politique de remboursement doit être lue et appliquée sous réserve de tout droit, protection ou recours impératif qui demeure applicable malgré toute règle générale ou limitation énoncée dans celle-ci.

Lorsque le droit applicable accorde une protection plus forte, cette protection demeure inchangée et ne doit pas être réduite par l'interprétation de la présente Politique de remboursement.

15. Contact

Les demandes liées aux remboursements peuvent être envoyées par les canaux publics de contact disponibles de ZA Digital Solutions.

- E-mail de contact : zadigitalsolutions.office@gmail.com
- GitHub : <https://github.com/ZADigitalSolutions>
- X : <https://x.com/ZADigitalSol>
- Reddit : <https://www.reddit.com/user/ZADigitalSolutions/>
- LinkedIn : <https://www.linkedin.com/in/ziyad-a-76b24419b/>

16. Langue et interprétation

La version anglaise de la présente Politique de remboursement constitue la version de référence principale.

Toute traduction fournie à présent ou ultérieurement l'est uniquement à des fins de commodité, d'accessibilité ou de meilleure compréhension. En cas de conflit substantiel, d'ambiguïté ou d'incohérence entre une traduction et la version anglaise, la version anglaise prévaudra, sauf si le droit applicable exige autrement.

Lorsqu'une version en vigueur de la présente Politique de remboursement est mise à disposition sur un site, une page ou un point de publication officiel de ZA Digital Solutions, cette version publiée doit être considérée comme la dernière version de référence.