

Politique de remboursement de ProcessMind

Date d'entrée en vigueur : 14 septembre 2026

1. Introduction

Merci d'avoir choisi nos produits logiciels et nos services. Nous nous efforçons de fournir la meilleure expérience utilisateur et la meilleure satisfaction client. Toutefois, nous comprenons qu'il puisse exister des situations dans lesquelles vous devez annuler un achat ou demander un remboursement. La présente Politique de remboursement et d'annulation énonce les directives et procédures applicables à ces situations.

2. Politique d'annulation

2.1. Produits/Services fondés sur un abonnement

Pour les services fondés sur un abonnement, vous pouvez annuler votre abonnement à tout moment. Pour les abonnements mensuels, vous continuerez d'avoir accès au produit ou au service jusqu'à la fin du cycle de facturation en cours, et aucun autre montant ne sera facturé. Pour les abonnements prépayés de douze (12) mois ou plus, l'annulation prend effet à la fin de la période d'abonnement alors en cours, et les frais prépayés ne sont pas remboursables, sauf pendant la période de retour de quatorze (14) jours (section 3.1(a)) ou lorsque la présente politique ou le Customer Agreement prévoit expressément le contraire. Pour annuler votre abonnement, veuillez suivre les instructions fournies dans les paramètres de votre compte ou contacter notre équipe d'assistance clientèle.

3. Politique de remboursement

3.1. Éligibilité au remboursement

Nous proposons un remboursement dans les cas suivants :

a) Période de retour de 14 jours : Conformément à la section 9.3 (Politique de retour) du Customer Agreement, vous pouvez annuler et obtenir un remboursement intégral dans les quatorze (14) jours suivant votre Order initial pour un Service, pour quelque raison que ce soit ou sans raison.

b) Frais non autorisés : Si vous constatez des frais non autorisés sur votre carte de crédit/débit résultant d'un achat effectué sur notre site web. Un remboursement intégral peut être accordé après vérification.

c) Problèmes techniques : Si un problème technique ou de compatibilité vous empêche matériellement d'utiliser le Service concerné et que notre équipe d'assistance ne peut pas le résoudre (ou fournir une solution de contournement raisonnable) dans les trente (30) jours suivant votre signalement, un remboursement au prorata sera accordé après vérification.

d) Autres situations : Si vous estimez avoir droit à un remboursement en dehors des cas susmentionnés — par exemple, parce que le Service n'a pas répondu à vos attentes — contactez-nous et indiquez-nous ce qui s'est passé. Nous examinons chaque demande individuellement et pouvons proposer un remboursement, un avoir ou une autre solution. Tout remboursement accordé au titre du présent paragraphe constitue une mesure commerciale discrétionnaire accordée à notre seule appréciation.

Un remboursement au prorata est un remboursement partiel calculé en fonction de la portion de la période d'abonnement ou du service qui n'a pas été utilisée. Le montant du remboursement est déterminé en soustrayant la valeur de la période pendant laquelle le service a été utilisé du coût total payé.

Exemple : si vous avez payé 100 € pour un abonnement de 12 mois, mais l'annulez après 3 mois en raison d'un problème technique vérifié, un remboursement au prorata restituerait la portion non utilisée — soit 75 € pour les 9 mois restants.

3.2. Exclusions

Les situations suivantes ne donnent pas droit à un remboursement :

a) Changement d'avis après la période de retour : Si, après la période de retour de quatorze (14) jours, vous décidez de ne plus utiliser nos logiciels ou services alors qu'ils fonctionnent comme prévu (sauf accord contraire

de notre part au titre de la section 3.1(d)). Cela inclut toute période non utilisée restant sur un abonnement prépayé après l'annulation.

b) Produits/services de tiers : Les remboursements ne sont pas disponibles pour les produits ou services fournis par des prestataires tiers, même s'ils sont vendus par l'intermédiaire de notre plateforme. Veuillez consulter leurs politiques de remboursement respectives.

3.3. Procédure de remboursement

Pour demander un remboursement, veuillez suivre les étapes suivantes :

a) Contacter l'assistance clientèle : Soumettez une demande de remboursement à notre équipe d'assistance clientèle, en fournissant les informations pertinentes concernant votre achat, notamment le numéro de commande et le motif du remboursement.

b) Évaluation : Notre équipe d'assistance évaluera votre demande sur la base des critères d'éligibilité mentionnés à la section 3.1.

c) Décision concernant le remboursement : Si votre demande satisfait aux critères d'éligibilité, nous procéderons au remboursement sans retard injustifié et, lorsque vous êtes un consommateur exerçant un droit légal de rétractation, au plus tard quatorze (14) jours calendaires après que vous nous avez informés de votre rétractation. Les remboursements seront effectués selon le mode de paiement initial et peuvent nécessiter un délai supplémentaire avant d'apparaître, selon votre établissement financier.

d) Effet d'un remboursement approuvé : Les remboursements sont traités manuellement après que vous avez contacté notre équipe d'assistance. Si nous approuvons un remboursement intégral au titre du retour de 14 jours, nous annulerons l'abonnement concerné et l'accès au Service concerné prendra fin. Si nous approuvons un remboursement au prorata, nous modifierons ou annulerons l'abonnement ou les sièges concernés comme convenu avec vous lors de l'approbation du remboursement. Les Customer Data sont conservées et supprimées conformément à la section 11.4 (Effet de la résiliation) du Customer Agreement et à notre politique de

suppression des données. Vous pouvez également demander la suppression immédiate de vos données en nous contactant à l'adresse privacy@processmind.com.

3.4. Droits légaux. Si vous êtes un consommateur, la présente politique ne limite aucun droit légal impératif dont vous pourriez bénéficier, notamment, le cas échéant, un droit de rétractation applicable aux contrats à distance en vertu du droit de la consommation de votre pays de résidence. Lorsque ces droits s'appliquent, ils prévalent sur la présente politique. Si nous ne pouvons pas résoudre une réclamation, vous pouvez également contacter votre autorité locale de protection des consommateurs ou le Centre européen des consommateurs de votre pays.

3.5. Droit de rétractation du consommateur (UE/EEE/Royaume-Uni). Si vous êtes un consommateur et avez conclu votre achat à distance (par exemple en ligne), vous pouvez vous rétracter du contrat dans les quatorze (14) jours suivant la conclusion du contrat, sans donner de motif, en nous adressant une déclaration claire (par exemple par e-mail à support@processmind.com). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous, mais cela n'est pas obligatoire. Nous vous rembourserons les paiements reçus sans retard injustifié et au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où nous sommes informés de votre rétractation, en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale. Cette disposition ne porte pas atteinte à la période de retour de quatorze (14) jours plus favorable prévue à la section 3.1(a).

Modèle de formulaire de rétractation

À l'attention de ProcessMind B.V., Willem Sandbergstraat 33, 7425RC
Deventer, Pays-Bas, support@processmind.com :

Je/Nous vous notifie/notifions par la présente ma/notre décision de
me/nous rétracter du contrat portant sur le service suivant : [service]

Commandé le : [date]

Nom du ou des consommateurs : [nom]

Adresse du ou des consommateurs : [adresse]

Signature du ou des consommateurs (uniquement si le présent formulaire est envoyé sur papier) : [signature]

Date : [date]

4. Mises à jour de la politique

La présente Politique de remboursement et d'annulation peut être mise à jour périodiquement conformément au Customer Agreement. La version la plus récente est publiée sur notre site web et les modifications importantes feront l'objet du préavis requis par le Customer Agreement (voir la section 19.7, Modifications du présent accord).

Pour toute question ou préoccupation concernant la présente politique, veuillez contacter notre équipe d'assistance clientèle à l'adresse support@processmind.com