

# POLITIQUE DE REMBOURSEMENT – Millénium\_IDEA

## Millénium\_IDEA

Dernière mise à jour : 19 septembre 2025

Chez Millénium\_IDEA, la satisfaction client est une priorité. Cependant, en raison de la nature personnalisée et sur-mesure de nos prestations, les conditions de remboursement sont strictement encadrées comme suit :

---

### 1. Principe général

Toutes les prestations de Millénium\_IDEA sont conçues sur mesure pour chaque client. **Aucun remboursement ne peut être accordé une fois que le projet ou la prestation a débuté**, sauf en cas de **faute avérée de Millénium\_IDEA** (défaut manifeste de livraison ou non-respect des obligations contractuelles).

---

### 2. Droit de rétractation avant démarrage

Si aucun travail n'a été initié, le client dispose d'un délai de 5 jours ouvrés à compter de la validation de la commande pour demander un remboursement intégral.

- La demande doit être envoyée par écrit à l'adresse : [info@millenniumidea.com](mailto:info@millenniumidea.com).
  - Le client doit préciser le numéro de commande et fournir tout justificatif utile.
-

### 3. Cas de faute avérée de Millénium\_IDEA

En cas de manquement ou de **faute avérée**, Millénium\_IDEA pourra envisager un **remboursement partiel ou total** après analyse complète du dossier:

- La faute avérée inclut, sans s'y limiter : non-livraison du service, non-respect du cahier des charges ou livraison d'éléments incomplets ou incorrects.
  - L'évaluation se fera sur la base des éléments fournis par le client et des documents internes relatifs à la prestation.
  - Toute décision de remboursement sera **notifiée par écrit au client**.
- 

### 4. Services livrés partiellement

- Si une partie de la prestation a été réalisée et livrée, Millénium\_IDEA se réserve le droit de **calculer un remboursement proportionnel** à la partie non réalisée.
  - Cette évaluation sera justifiée et communiquée clairement au client.
- 

### 5. Exceptions et cas particuliers

- La politique de remboursement s'applique **à toutes les prestations**, sauf **accord écrit spécifique préalable** entre Millénium\_IDEA et le client.
  - Les services liés à des contenus déjà livrés ou personnalisés (ex : création de site web, rédaction SEO, design graphique) sont **irrévocables après démarrage**, sauf faute avérée.
-

## 6. Modalités de remboursement

- Les remboursements, lorsqu'ils sont accordés, seront effectués **via le même moyen de paiement utilisé lors de la commande**, sauf accord écrit contraire.
  - Le délai de traitement du remboursement est de **7 à 14 jours ouvrés** à compter de la validation de la demande.
- 

## 7. Procédure de demande

Pour toute demande de remboursement, le client doit :

Envoyer un email à [info@millenniumidea.com](mailto:info@millenniumidea.com) avec :

- Nom et prénom
- Numéro de commande
- Preuve d'achat
- Motif détaillé de la demande

Attendre la **réponse écrite de Millénium\_IDEA**, qui confirmera la décision et, le cas échéant, le montant remboursé.

---

## 8. Arbitrage et médiation

- Avant tout remboursement contesté, Millénium\_IDEA privilégiera une **tentative de résolution amiable** par échange direct ou médiation.
  - Les décisions finales seront prises en conformité avec le **droit applicable** défini dans les CGV et Mentions légales.
-

## 9. Informations complémentaires

Cette politique est **indépendante mais complémentaire des CGV**, et s'applique **sans restriction** à toutes les commandes passées via les plateformes Millénium\_IDEA.

Millénium\_IDEA se réserve le droit de **modifier cette politique** à tout moment. Les modifications seront publiées sur cette page avec la **date de mise à jour**.