



Politique de Remboursement

Version 1.0 · En vigueur au 19 juillet 2026

Haadx SAS · Abidjan, Côte d'Ivoire · support@fluwaa.com

Article 1 · Champ d'application et deux flux de paiement

La présente Politique de Remboursement s'applique à la plateforme Fluwaa, éditée par Haadx SAS. Elle distingue deux flux de paiement, aux régimes différents, qu'il convient de ne jamais confondre :

- l'abonnement souscrit par une Organisation auprès de Fluwaa (Article 2) ;
- le paiement d'une procédure effectué par un client final auprès d'une Organisation, via la plateforme Fluwaa (Article 3).

Article 2 · Abonnement Organisation · Fluwaa

2.1 · Grille A (libre-service)

Le palier gratuit (Discovery) n'ouvre droit à aucun remboursement, aucun paiement n'étant effectué sur ce palier.

Pour tout palier payant, la première souscription bénéficie d'une fenêtre de rétractation de 7 jours calendaires à compter du paiement initial, ouvrant droit à un remboursement intégral, sans justification. Cette fenêtre ne s'applique pas aux renouvellements ultérieurs d'un abonnement déjà souscrit.

Passé ce délai de 7 jours, ou à l'occasion d'un renouvellement, la résiliation d'un abonnement par l'Organisation n'ouvre droit à aucun remboursement au prorata de la période déjà payée. La résiliation met fin au renouvellement futur, l'accès aux fonctionnalités du plan souscrit restant actif jusqu'au terme de la période en cours. Ce principe est cohérent avec les remises tarifaires accordées en contrepartie d'un engagement de durée (trimestriel à triennal), qui perdraient leur sens en cas de remboursement au prorata systématique.

En cas de résiliation résultant d'une faute imputable à Fluwaa (notamment une indisponibilité prolongée et avérée de la plateforme), une demande de remboursement peut être adressée à support@fluwaa.com et sera examinée au cas par cas.

2.2 · Grille B (contrats négociés)

Les conditions de remboursement applicables aux Organisations relevant de la Grille B (secteur public, grandes entreprises, partenariats stratégiques) sont celles définies dans le contrat particulier signé avec Haadx SAS, qui prévaut sur la présente politique.

Article 3 · Paiement d'une procédure · Client final → Organisation

Lorsqu'un client final effectue un paiement dans le cadre d'une procédure soumise sur le portail public d'une Organisation, ce paiement est destiné à l'Organisation, déduction faite de la commission Fluwaa applicable à la transaction.

3.1 · Qui décide du remboursement

Fluwaa n'est pas partie à la procédure administrative sous-jacente. C'est l'Organisation, en sa qualité de prestataire du service rendu au client final, qui décide du bien-fondé d'un remboursement (dossier rejeté, procédure annulée, ou tout autre motif propre à sa relation avec son client). Fluwaa intervient uniquement comme exécutant technique de la transaction, une fois la décision de remboursement prise par l'Organisation.

Un client final souhaitant contester un paiement doit donc, en premier lieu, adresser sa demande à l'Organisation concernée via les canaux de réclamation qu'elle propose sur son portail.

3.2 · Commission Fluwaa

La commission prélevée par Fluwaa sur les transactions clients finaux suit une structure dégressive par tranche de montant, avec un plancher sur les petites transactions et un plafond sur les transactions élevées. Le barème en vigueur est consultable par l'Organisation dans son espace, au niveau du menu Revenus, où chaque transaction est décomposée entre montant reversé à l'Organisation et commission Fluwaa.

En cas de remboursement d'un paiement de procédure, Fluwaa ne conserve pas sa commission sur la transaction annulée. Le remboursement inverse symétriquement la part reversée à l'Organisation et la commission perçue par Fluwaa.

3.3 · Frais du prestataire de paiement

Les frais éventuellement prélevés par le prestataire de paiement tiers intégré à la plateforme à l'occasion d'un remboursement peuvent, selon les conditions propres à ce prestataire, ne pas être intégralement restitués. Le montant reversé à l'issue d'un remboursement s'entend net des frais irrécupérables éventuellement appliqués par ce prestataire. La liste des prestataires de paiement intégrés à Fluwaa peut évoluer ; les conditions de remboursement propres à chacun restent, dans tous les cas, celles fixées par ce prestataire.

3.4 · Délais et devise

Les délais de remboursement effectif (carte bancaire, mobile money) dépendent des délais propres au prestataire de paiement utilisé pour la transaction d'origine et ne peuvent être garantis par Fluwaa. Le remboursement s'effectue dans la devise réelle de la transaction d'origine, indépendamment de toute devise d'affichage indicative choisie par l'Organisation.

Article 4 · Procédure de demande

- Demande relative à un abonnement Organisation · par e-mail à support@fluwaa.com.
- Demande relative à un paiement de procédure · directement auprès de l'Organisation concernée, via le formulaire de réclamation de son portail public.

Toute demande hors délai ou ne respectant pas les conditions d'éligibilité décrites dans la présente politique sera rejetée, avec motif communiqué au demandeur.

Article 5 · Litiges et contestations de paiement

En cas de désaccord, l'Organisation et le client final sont invités à rechercher une résolution amiable avant toute contestation de paiement (chargeback) auprès de leur opérateur ou établissement bancaire. Une contestation initiée sans tentative préalable de résolution amiable, et jugée abusive, pourra entraîner la suspension du compte concerné et le recouvrement des sommes contestées.

Disposition spécifique UE · Les personnes résidant dans l'Union Européenne peuvent, en cas de litige non résolu directement, recourir à une procédure de médiation de la consommation ou saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges, accessible à l'adresse <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Article 6 · Dispositions spécifiques · Utilisateurs de l'Union Européenne

Lorsqu'une Organisation ou un client final résidant dans l'Union Européenne bénéficie, en vertu du droit applicable, d'un droit légal de rétractation sur un achat effectué en ligne, ce droit s'applique en complément — et le cas échéant en substitution, s'il est plus favorable — de la fenêtre de 7 jours décrite à l'Article 2.1. En cas de doute sur l'applicabilité de ce droit à une situation donnée, contactez support@fluwaa.com.

Article 7 · Exclusion · République Populaire de Chine

Fluwaa n'étant pas disponible pour les Organisations résidant ou enregistrées en République Populaire de Chine (cf. Conditions Générales d'Utilisation, Article 18), la présente politique ne s'applique pas aux transactions d'abonnement effectuées depuis ce territoire.

Article 8 · Contact

- E-mail · support@fluwaa.com
- Objet recommandé · [Remboursement] · Nature de la demande
- Adresse · Haadx SAS, Abidjan, Côte d'Ivoire

Date d'entrée en vigueur : 19 juillet 2026