Durée, résiliation et annulation des produits

Administration · https://kyzoe.be/fr/docs/duree-resiliation-et-annulation-des-produits/

- ## Durée et paiement

  Chaque produit de **Kyzoe Hosting** est soumis à une durée fixe. Selon le produit, vous payez à l’avance pour toute la durée ou optez pour un paiement mensuel. À l’issue de la première durée, le produit est automatiquement renouvelé, sauf s’il est résilié à temps.

  Vous trouverez un aperçu des durées par produit dans votre **espace client** via https://kyzoe.be/klantenpaneel

- ## Passer à une formule supérieure ou inférieure

  Un **upgrade** peut être demandé à tout moment et prend effet **immédiatement**. Vous disposez des nouvelles caractéristiques de la formule le jour même.

  Vous pouvez également demander un **downgrade** à tout moment, mais celui-ci est effectué **à la fin de la période contractuelle en cours**. Jusqu’à ce moment, vous continuez à bénéficier des caractéristiques actuelles de la formule.

  Les upgrades et downgrades se demandent via l’**espace client Kyzoe Hosting**.

- ## Résiliation

  Lorsque vous résiliez un produit, le service prend fin à la **date de fin du contrat en cours**. Après cette date, la formule d’hébergement est supprimée ou le nom de domaine est résilié.

  Les **clients particuliers** peuvent, après le premier renouvellement, **résilier leur abonnement mensuellement**, conformément au droit belge de la consommation.

Les **clients professionnels** sont liés par le contrat jusqu'à la fin de la durée convenue, comme le prévoit le droit belge des contrats.

Annulation et droit de rétractation

Les **clients particuliers** ont le droit de se rétracter du contrat dans un délai de **14 jours calendrier** suivant l'achat, conformément au Code de droit économique. Dans ce cas, le produit est arrêté et les montants déjà payés sont crédités. Cela s'applique à tous les produits, à l'exception des noms de domaine, qui sont enregistrés immédiatement à votre demande.

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux **clients professionnels**.

Une résiliation déjà programmée peut être annulée jusqu'**avant la date de fin** via l'espace client. Après la fin du contrat, toutes les données associées sont supprimées. Les noms de domaine sont ensuite placés en quarantaine auprès du registre.

Nous vous recommandons vivement de faire à temps des sauvegardes de votre site web et de vos e-mails.

Voici un aperçu des durées.

- Noms de domaine par an ou pluriannuels
- Formules d'hébergement mutualisé par an ou pluriannuelles
- Formules d'hébergement WordPress par an ou pluriannuelles
- Serveurs VPS non gérés par an ou pluriannuels
- Licences Microsoft 365 par an.