

Conditions Particulières pour le Support Client

ElypseCloud

10/06/2024

1. Objet

Les présentes Conditions Particulières (ci-après "CP") complètent les Conditions Générales de Vente (CGV) de ElypseGroup et régissent les modalités spécifiques relatives au support client pour les services d'hébergement web, VPS, serveur dédié, serveur de jeu et hébergement NodeJS proposés par la Société.

2. Disponibilité du Support Client

2.1. La Société fournit un support client disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour assister les Clients dans l'utilisation des services. 2.2. Le support client est accessible via les moyens de contact suivants :

- Email : contact@elypsecloud.com ou billing@elypsecloud.com
- Téléphone : +33 9 72 15 76 64
- Discord (Solution communautaire « non officiel »)
- Espace client (Via ticket) : <https://manager.elypsecloud.com>

3. Délai de Réponse

3.1. La Société s'efforce de répondre aux demandes de support dans les plus brefs délais. Cependant, un délai de réponse de 48 heures peut être nécessaire dans certains cas, notamment pour des problèmes complexes nécessitant une investigation approfondie. 3.2. En cas de retard de réponse supérieur à 48 heures, la Société informera le Client de l'état d'avancement de la résolution de sa demande.

4. Compensation en cas de Délai de Réponse de 72 Heures

4.1. Si le Client ne reçoit pas de réponse de la part du support client dans un délai de 72 heures, et que son service est inaccessible pendant cette période, le Client peut demander une compensation.

4.2. La compensation sera calculée au prorata de la durée pendant laquelle le service est resté inaccessible, par rapport à la durée totale du service souscrit. 4.3. Pour demander la compensation, le Client doit contacter le support client à l'adresse suivante : [Adresse email de contact], en fournissant les informations suivantes :

- Numéro de commande
- Date et heure de la demande de support initiale
- Description du problème rencontré
- Période pendant laquelle le service est resté inaccessible

5. Exclusions et Limitations

5.1. La Société ne sera pas tenue responsable des retards de réponse causés par des facteurs échappant à son contrôle raisonnable, notamment les cas de force majeure tels que définis par la législation applicable. 5.2. En cas de force majeure, la Société informera le Client dès que possible du retard et des mesures prises pour remédier à la situation.

6. Modifications des CP

La Société se réserve le droit de modifier les présentes CP à tout moment. Les modifications seront publiées sur le site internet de la Société et, le cas échéant, notifiées aux Clients par email. L'utilisation continue des services après modification vaut acceptation des nouvelles CP.

7. Contact

Pour toute question relative aux présentes CP, vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante : contact@elypsecloud.com