

## **POLITIQUE DE REMBOURSEMENT ETUDIANT**

### **PREAMBULE :**

N-pay est un service de paiement en ligne des frais scolaires et frais académiques. A ce jour les seules transactions à effectuer dans l'application sont le paiement des différents frais liés à la scolarité des enfants (pour l'enseignement inférieur : EPST) et des étudiants (pour l'enseignement supérieur).

**A ce titre, le produit mis à disposition par n-pay pour les Étudiants est le frais tels que défini et instauré dans les établissements.**

### **II. PRINCIPES :**

**Les retours acceptés par l'Étudiant visent uniquement des paiements n'ayant pas généré une preuve de paiement tel qu'une facture ou reçu.**

- Un remboursement ne peut être possible que lorsque l'Étudiant effectue son paiement, qui débite son compte et qu'aucune preuve de paiement n'est généré au terme de la transaction. En terme simple lorsqu'il y a dysfonctionnement du système n-pay.
- Il y a dysfonctionnement du système lorsqu'il y a :
  - Bug système après débit du montant dans le wallet (Porte-monnaie électronique),
  - Lorsque le serveur est indisponible alors que la transaction est en cours, occasionnant ainsi la perte des données
- Ce remboursement ne pourra être possible que lorsque les preuves sont fournies après un recours déposé de l'historique de la transaction à la comptabilité de l'établissement avec copie à Nakelasi. (Propriétaire du produit Npaye)
- Une période maximale de 4 jours ouvrables, après la réception de la réclamation de l'utilisateur par email ([remboursement@npaye.co](mailto:remboursement@npaye.co)) est accordée pour le remboursement.
- Pour tout remboursement lié au dysfonctionnement du système Npaye, aucun frais n'est exigé au demandeur. Le remboursement se fait donc intégralement

**En dehors des cas ci-haut mentionnés, aucun autre cas ne pourra faire objet d'un remboursement.**

### III. DISPOSITIONS DU SYSTEME

Afin de réduire au maximum le risque de fraude, de dysfonctionnement technique liés à la transaction, la plateforme N-payé a mis à disposition des utilisateurs (Etudiant) les options ci-après :

- Une interface sécurisée par mot de passe utilisateur avec système de vérification OTP (Own Time Password) pour réinitialiser un mot de passe une fois que l'utilisateur émet un doute sur la vulnérabilité de son compte ;
- Une condition générale d'utilisation dès l'inscription afin d'une prise de connaissance de la fonctionnalité du système et des limitations liées à l'usage ;
- Un historique (espace log) dans la plateforme retraçant toutes les activités de l'utilisateur avec Heure et Date à l'appui) accessible à la demande de l'utilisateur ;
- Une disponibilité serveur à 99,9% avec redondance 24h/24.
- Un système de notification sur la prochaine maintenance (indisponibilité du système) avec la précision de la durée (Jour et Heure).

Tout cas d'imprudence (vol, manipulation indiscreète, accès au mot de passe et autre) pouvant conduire à un accès dans l'espace étudiant sans autorisation par un tiers, n'engage que le responsable du terminal et N-payé déclinera toute responsabilité.

### IV. EXCEPTION :

Il est considéré comme exception dont n-payé ne pourra en porter la responsabilité les cas ci-après :

- Un Blackout internet (coupure générale liée à une décision politico-administrative, cause technique au niveau du backbone, catastrophe naturelle : inondation, tempêtes, incendie, impérative sécuritaire) pendant la transaction, alors que celle-ci avait déjà débité le compte de l'Etudiant.
- Lorsqu'un utilisateur se met dans une zone de non couverture internet alors qu'il procède à la transaction.

#### Coordonnées :

N-payé (produit de Nakelasi)

Phone : +243 846000124

**Email:** [remboursement@npaye.co](mailto:remboursement@npaye.co) - [contact@npaye.co](mailto:contact@npaye.co)

**Adresse** : 290, Avenue Kitega, croisement des avenues ITEGA- 24 Novembre, Lingwala – Kinshasa, RD Congo

[www.npaye.co](http://www.npaye.co)