

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE SERVICES (OFFRE)

Document : TC-MA-CGV-MAIN **Version :** 1.0 **Date d'entrée en vigueur :** 18 juin 2026 **Site concerné :** <https://tinycio.ma>

Le présent document constitue une offre publique et l'ensemble des conditions applicables aux services fournis par TINYCIO SARL AU. Toute commande, inscription ou utilisation des Services emporte acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales (ci-après « CGV »).

TINYCIO SARL AU, société à responsabilité limitée à associé unique, au capital de 100 000,00 MAD, immatriculée au Registre du Commerce de Rabat sous le n° 199883, ICE 003973817000096, identifiant fiscal 73088755, taxe professionnelle 25720658, dont le siège social est sis 15 Avenue Al Abtal, Apt n°4, Agdal, Rabat (ci-après le « Prestataire »), représentée par son gérant M. Ivan Gurkin, propose à toute personne morale ou physique (ci-après le « Client ») les présentes CGV régissant la fourniture de services informatiques et la concession de droits d'utilisation de logiciels.

1. Définitions

CGV : le présent document publié à l'adresse <https://tinycio.ma>, ses annexes et ses mises à jour.

Contrat : l'accord conclu entre le Prestataire et le Client par l'acceptation des CGV.

Services : l'ensemble des prestations du Prestataire, notamment : développement logiciel sur mesure ; audit et conseil informatique ; service de « département informatique virtuel » et support technique ; maintenance et développement sur la plateforme « 1C » ; location d'accès à une infrastructure de calcul (serveurs virtuels) ; toute prestation connexe.

Logiciel : programme informatique, base de données, leurs composants et la documentation, dont les droits d'utilisation sont concédés au Client ou qui sont utilisés pour la fourniture des Services.

Serveur : machine virtuelle et ressources mises à disposition permettant au Client d'utiliser à distance un système d'exploitation et les logiciels préinstallés.

Espace Client : interface sécurisée permettant la gestion des Services et les échanges entre les Parties.

Utilisateur : salarié du Client ou personne dûment désignée par lui, admise à utiliser les Services.

Tarifs : prix et conditions des Services figurant à l'Annexe 2 et/ou sur le Site.

2. Acceptation et formation du Contrat

2.1. Les CGV constituent une offre conformément au Dahir formant Code des Obligations et des Contrats (« DOC »). Le Contrat est formé dès l'acceptation par le Client.

2.2. Constitue une acceptation sans réserve : le fait de cocher la case « J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales » lors de l'inscription ou de la commande ; le paiement d'une facture ; ou le commencement d'utilisation des Services.

2.3. En acceptant, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les annexes des CGV ainsi que les Conditions Générales d'Utilisation, la Politique de protection des données personnelles et les autres documents publiés sur le Site, qui font partie intégrante du Contrat.

2.4. Le Client déclare disposer de la capacité et des pouvoirs nécessaires pour contracter. Le Prestataire n'est pas tenu de vérifier ces éléments.

2.5. Les CGV ne peuvent être acceptées qu'intégralement ; toute acceptation assortie de réserves est exclue.

3. Objet

3.1. Le Prestataire fournit au Client les Services choisis et/ou lui concède des droits d'utilisation non exclusifs sur les Logiciels, dans les limites et selon les modalités des présentes ; le Client s'engage à les accepter et à les payer.

3.2. Le périmètre, le volume et les caractéristiques des Services sont définis par les Tarifs (Annexe 2), la commande, la facture et/ou un accord particulier. Les prestations non prévues aux Tarifs font l'objet d'un accord séparé.

3.3. Le Prestataire peut exécuter les Services par lui-même ou en recourant à des tiers (sous-traitants, fournisseurs d'infrastructure cloud, titulaires de droits) sans accord préalable ni information du Client, demeurant responsable du résultat dans les limites des présentes.

4. Droits d'utilisation des Logiciels

4.1. Sauf accord écrit contraire, le Client se voit concéder des droits **non exclusifs** d'utilisation des Logiciels par accès distant via Internet, pour la durée du Tarif payé et sans limitation de territoire.

4.2. Les **droits exclusifs** sur les Logiciels et sur les livrables réalisés par le Prestataire (y compris code source, architecture, méthodes et savoir-faire) demeurent la propriété du Prestataire ou de ses ayants droit et **ne sont pas cédés** dans le cadre du Contrat, sauf cession expresse et écrite, dûment payée par le Client.

4.3. Le Client ne peut décompiler, modifier, distribuer, céder, donner en location (sous-licencier) les Logiciels ni en donner l'accès en dehors des conditions du Contrat.

5. Obligations du Prestataire

5.1. Le Prestataire fournit les Services conformément aux présentes et à l'Accord de niveau de service (Annexe 1, SLA).

5.2. Le Prestataire peut effectuer des travaux de maintenance planifiés avec restriction d'accès possible, après préavis de 24 heures par e-mail. La période de maintenance planifiée n'est pas comptabilisée comme indisponibilité.

5.3. En cas de nécessité technique (correction d'erreurs critiques, menaces de sécurité), le Prestataire peut effectuer des travaux non planifiés sans préavis, d'une durée maximale de 24 heures.

5.4. Le Prestataire effectue des sauvegardes selon le Tarif et ses possibilités techniques. La sauvegarde ne constitue pas un service autonome et ne garantit pas une restauration intégrale.

5.5. Le Prestataire détermine librement les méthodes et moyens d'exécution et peut remplacer les intervenants sans diminution de qualité.

6. Prix et modalités de paiement

6.1. Les prix sont fixés par les Tarifs en vigueur (Annexe 2), la commande et/ou la facture, et s'entendent **hors taxes** ; la TVA et toute taxe applicable sont en sus, le Prestataire étant assujéti à la TVA et à l'impôt sur les sociétés.

6.2. Sauf stipulation contraire, les Services sont fournis sur la base d'un **paiement d'avance** par période de facturation (mois civil). La date de paiement est celle de l'encaissement effectif par le Prestataire.

6.3. À l'issue de chaque période, le Prestataire adresse une facture/un relevé. **À défaut de contestation écrite et motivée du Client dans un délai de 5 (cinq) jours ouvrables à compter de l'envoi, les prestations sont réputées acceptées et dûment exécutées.**

6.4. En cas de litige, les données techniques des systèmes du Prestataire (journaux d'accès, de temps, de tickets) constituent une preuve suffisante de la fourniture des Services.

6.5. Le Prestataire peut modifier unilatéralement les Tarifs ; les nouveaux Tarifs s'appliquent aux périodes débutant après leur publication sur le Site.

7. Obligations du Client

7.1. Le Client paie les Services en temps voulu ; fournit des informations exactes ; assure la disponibilité des licences logicielles nécessaires (notamment la plateforme « 1C »).

7.2. Le Client assure à ses frais le bon fonctionnement de son matériel, de ses liaisons et de ses moyens de sécurité, ainsi que la confidentialité de ses identifiants.

7.3. Le Client répond pleinement des actes de ses Utilisateurs et des tiers ayant accédé aux Services au moyen de ses identifiants.

7.4. Le Client peut résilier un Service via l'Espace Client ou par notification. Les remboursements sont régis par la Politique de paiement et de remboursement (TC-MA-REMB).

7.5. Le Client garantit un usage licite et conforme à la Politique d'usage acceptable (TC-MA-AUP).

8. Suspension et cessation des Services

8.1. Le Prestataire peut suspendre les Services et/ou bloquer l'accès en cas de : retard de paiement de plus de 7 jours ; manquement aux présentes ou à la Politique d'usage acceptable ; actes menaçant la sécurité de l'infrastructure ou d'autres clients ; réquisition d'une autorité compétente.

8.2. En cas de retard de paiement supérieur à 30 jours, le Prestataire peut suspendre l'ensemble des accès aux Logiciels et données.

8.3. Le Prestataire peut mettre fin aux Services et supprimer le compte et les données à l'expiration d'un délai de 90 jours suivant la survenance, notamment, de l'un des faits suivants : absence de paiement depuis plus de 7 jours ; tentatives d'accès non autorisé ; atteinte à l'accès d'autres clients ; diffusion d'informations illicites, de logiciels malveillants ou de spam ; atteinte aux droits de tiers.

8.4. Le Client supporte seul les pertes liées à la perte de données, notamment en cas de non-paiement, et doit conserver des sauvegardes de ses données critiques.

8.5. Si le manquement n'est pas réparé dans les 30 jours suivant la suspension, le Prestataire peut résilier le Contrat de plein droit, sans indemnité au profit du Client, qui reste tenu de payer les prestations exécutées et de réparer les dommages.

9. Responsabilité

9.1. Les Parties répondent de l'inexécution conformément au droit marocain, sous réserve des limitations ci-après.

9.2. **La responsabilité du Prestataire est limitée au dommage direct, à l'exclusion de tout dommage indirect et du manque à gagner.** Le montant cumulé de la responsabilité du Prestataire, toutes causes confondues, ne peut excéder les sommes effectivement payées par le Client au titre de la période de facturation (mois civil) au cours de laquelle le fait générateur est survenu.

9.3. Le Prestataire n'est pas responsable : du fonctionnement ou de l'indisponibilité des segments d'Internet et des équipements ne lui appartenant pas ; des incidents imputables au Client, à ses Utilisateurs ou à des tiers ; de la perte de données en l'absence de faute du Prestataire ; des conséquences d'un usage non conforme ; du contenu traité par le Client.

9.4. Les Services sont fournis « en l'état » et « selon disponibilité ». Le Prestataire ne garantit pas un fonctionnement ininterrompu ou exempt d'erreurs au-delà des paramètres du SLA.

9.5. Le Client garantit le Prestataire contre toute réclamation de tiers (y compris des autorités) résultant de l'usage des Services par le Client ou ses Utilisateurs.

10. Force majeure

10.1. Les Parties sont exonérées de responsabilité en cas de force majeure au sens du DOC : événements imprévisibles, irrésistibles et extérieurs, notamment catastrophes naturelles, incendies, inondations ; guerre, actes de terrorisme, troubles civils ; épidémies ; mesures d'autorités publiques ; pannes majeures des réseaux et de l'énergie, cyberattaques sur des infrastructures tierces.

10.2. Les délais sont prorogés à due concurrence. La Partie empêchée informe l'autre sans délai.

11. Confidentialité

11.1. Chaque Partie s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles obtenues dans le cadre du Contrat et à les utiliser uniquement pour son exécution.

11.2. Ne constitue pas un manquement la divulgation requise par une autorité, ou aux sous-traitants et fournisseurs dans la limite nécessaire et sous obligation de confidentialité.

11.3. Le traitement des données personnelles est régi par la Politique de protection des données personnelles (TC-MA-DCP) et la **loi n° 09-08** relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

12. Échanges électroniques et signature

12.1. Les Parties reconnaissent la valeur probante des échanges et documents transmis par e-mail, via l'Espace Client et par les messageries Telegram et WhatsApp, et les tiennent pour équivalents à des écrits signés, conformément à la **loi n° 53-05** relative à l'échange électronique de données juridiques.

12.2. Le Contrat, les factures et autres documents peuvent être signés par échange de copies scannées ou par voie électronique.

12.3. Les documents émanant d'une adresse non autorisée ne sont pas réputés reçus par le Prestataire.

13. Durée, modification et résiliation

13.1. Le Contrat prend effet à l'acceptation et reste en vigueur jusqu'à exécution complète des obligations.

13.2. **Le Prestataire peut modifier unilatéralement les CGV et leurs annexes.** Les modifications sont publiées sur le Site au moins 10 jours (14 jours pour les modifications substantielles) avant leur entrée en vigueur. La poursuite de l'utilisation des Services vaut acceptation.

13.3. Le Client en désaccord peut résilier avant l'entrée en vigueur des modifications ; jusqu'à cette date, l'ancienne version s'applique.

13.4. Chaque Partie peut résilier moyennant un préavis de 10 jours ; le Client paie alors les prestations exécutées à la date de résiliation.

14. Droit applicable et litiges

14.1. Les Parties s'efforcent de régler tout différend à l'amiable ; une réclamation préalable est obligatoire (réponse sous 10 jours ouvrables, par e-mail admis).

14.2. À défaut d'accord, le litige relève des **tribunaux compétents de Rabat**. Le droit applicable est le **droit marocain**. Pour le Client consommateur, les dispositions impératives de la **loi n° 31-08** édictant des mesures de protection du consommateur s'appliquent.

15. Coordonnées du Prestataire

TINYCIO SARL AU — SARL à associé unique, capital 100 000,00 MAD RC Rabat n° 199883 · ICE 003973817000096 · IF 73088755 · TP 25720658 · CNSS 7006236 Siège : 15 Avenue Al Abtal, Apt n°4, Agdal, Rabat Gérant : M. Ivan Gurkin E-mail : we@tinycio.ma · Site : <https://tinycio.ma> · Tél. : +212 783 12 02 02 Coordonnées bancaires : RIB **[à indiquer]**, Banque **[à indiquer]**

Annexes

- **Annexe 1.** Accord de niveau de service (SLA) — TC-MA-SLA.
- **Annexe 2.** Tarifs — TC-MA-TARIF.

Avertissement juridique. Document type rédigé dans l'intérêt du Prestataire dans les limites des règles impératives du droit marocain (DOC, loi 31-08, loi 09-08, loi 53-05). Il ne constitue pas un avis juridique. Une revue par un conseil juridique local est recommandée avant publication, ainsi que l'ajout du RIB et du téléphone.