

POLITIQUE DE PAIEMENT ET DE REMBOURSEMENT

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

La présente Politique définit les modalités de paiement et les conditions de remboursement des services de TINYCIO SARL AU. Elle fait partie intégrante des CGV (TC-MA-CGV-MAIN).

1. Modalités de paiement

- 1.1. Le paiement s'effectue par virement bancaire sur facture, par carte via un prestataire de paiement, ou par tout autre moyen indiqué sur le Site.
- 1.2. Sauf stipulation contraire, les services sont fournis sur la base d'un paiement d'avance par période (mois civil). La date de paiement est celle de l'encaissement effectif par le Prestataire.
- 1.3. Les prix s'entendent **hors taxes** ; la TVA est en sus. Les montants sont exprimés en dirhams (MAD).
- 1.4. En cas de paiement par carte, le traitement est assuré par le prestataire de paiement ; le Prestataire ne conserve pas les données de carte.

2. Remboursement

- 2.1. **Client professionnel.** En cas de résiliation, est remboursée la fraction non utilisée du paiement d'avance, déduction faite des services effectivement fournis et des frais réellement engagés à la date de résiliation. Les services déjà fournis (y compris abonnements) ne sont pas remboursés.
- 2.2. **Client consommateur.** Conformément à la **loi n° 31-08**, le consommateur dispose, pour les contrats conclus à distance, d'un **droit de rétractation de 7 jours** à compter de la conclusion, sauf exceptions légales (notamment lorsque l'exécution du service a commencé avec son accord avant la fin du délai, ou pour la fourniture de contenus numériques/logiciels dont l'exécution a commencé). En cas de rétractation valable, le remboursement intervient déduction faite de la part de service déjà exécutée.
- 2.3. Aucun remboursement n'est dû lorsque la suspension ou la cessation résulte d'un manquement du Client aux CGV, à la Politique d'usage acceptable ou à la loi.
- 2.4. La valeur des droits d'utilisation des Logiciels concédés pour une période entamée n'est pas remboursable.

3. Procédure

- 3.1. La demande de remboursement est adressée à we@tinycio.ma en indiquant la référence du contrat/compte, le montant, le motif et les coordonnées bancaires.
- 3.2. La demande est traitée dans un délai de 10 jours ouvrables. Le remboursement est effectué par le même moyen que le paiement, sauf accord contraire.
- 3.3. Le calcul est établi par le Prestataire sur la base des données de suivi des services et du temps passé.

4. Contestations

Pour toute contestation de paiement, le Client s'adresse d'abord au Prestataire (réclamation préalable) avant d'initier une opposition (chargeback) auprès de sa banque.

Avertissement juridique. Pour les services grand public, les dispositions impératives de la loi 31-08 priment et ne peuvent être restreintes. Revue par un conseil juridique local recommandée.